

BIJLAGE 4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

*Bijlage behorende bij de Europese openbare procedure
'Automatische Live Ondertiteling Streams' van de Aanbestedende Dienst
met referentienummer UTP/8000585*

Ondergetekende,

1. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht:

Eis	Stelling	Ja / Nee
1. Eis	Oplossing levert titels in de Nederlandse taal.	
2. Eis	Oplossing voorziet in een gemiddelde word error rate (WER) van maximaal 10%.	
3. Eis	Oplossing levert titels zonder vertraging of met een maximale vertraging van 3 seconden.	
4. Eis	Oplossing volgt de basisregels van de Richtlijnen voor ondertiteling van de NPO TT888 aangaande ondertiteling, zie bijlage 4.7 – Richtlijnen ondertiteling.	
5. Eis	Oplossing is redundant uitgevoerd, in een main en back-up systeem.	
6. Eis	Oplossing: • Is voor de Opdrachtgever 24/7 beschikbaar, minimaal 99,9% per maand; • kan volumes aan van minimaal 2000 uur aan streams per jaar; • kan een piekbelasting aan van meerdere vergaderingen (streams) tegelijkertijd met een minimum van drie vergaderingen (streams) tegelijkertijd; • kan overweg met service windows beperkt tot de weekeinden en de recessen van de TK (Recessen Tweede Kamer der Staten-Generaal).	
7. Eis	Oplossing bevat een dashboard opdat de Opdrachtgever zicht heeft op de prestaties van de ondertiteling per stream. Het dashboard geeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de titels in of uit te schakelen (per stream) en toont: • of het systeem actief is; • of de titels geleverd worden (per stream); • of main of de back-up titels levert.	

8. Eis	Oplossing is in beheer bij de Opdrachtnemer.	
9. Eis	Oplossing is compliant met de technische details van de streams van Opdrachtgever.	
10. Eis	Oplossing beschikt over het benodigde koppelvlak om aan te sluiten bij de technische vereisten van de Tweede Kamer, zoals beschreven in paragraaf 1.4.4. van de Aanbestedingsleidraad, zonder dat er extra kosten voor de Tweede Kamer bij komen om de koppeling mogelijk te maken. Inschrijver dient een beschrijving ten behoeve van het bovenstaande toe te voegen met zijn Inschrijving. De Tweede Kamer beoordeeld aan de hand van de beschrijving van Inschrijver of Inschrijver voldoet aan deze eis.	
11. Eis	Oplossing is compliant aan relevante wet- en regelgeving zoals de WOO, ter zake van AVG en BIO, alsook de Artificial Intelligence Act (EUR-Lex - 52021PC0206 - EN - EUR-Lex (europa.eu)), die naar verwachting in 2025 kracht van wet zal krijgen.	
12. Eis	Voor de uitvoering van de Opdracht vereist de Tweede Kamer dat de Opdrachtnemer een gedegen informatiebeveiligingsproces hanteert en dat (digitale) gegevens goed beveiligd zijn. Bewijs is een kopie van een geldig ISO-27001:2015-certificaat of gelijkwaardig. Als gelijkwaardig kwalificeert een beschrijving van de vendor in maximaal 2.000 woorden waarin de vendor aantoont: a. dat het proces van informatiebeveiliging in zijn onderneming zodanig is geborgd, dat de continuïteit van de dagelijkse operatie is geborgd; b. dat vertrouwelijke persoons- of bedrijfsgegevens door zijn personeel en/of derden worden beschermd conform de Nadere Overeenkomst, waaronder de geheimhoudingsverklaring (Bijlage 3.1); c. dat de eigen infrastructuur weerbaar is tegen cybersecurity-dreigingen, zoals malware en kwetsbaarheden in verouderde gebruikte software; d. dat hij in staat is tot tijdige detectie van en adequate reactie op security-incidenten binnen zijn onderneming/organisatie.	
13. Eis	Aan het einde van de Overeenkomst, althans wanneer Opdrachtgever Opdrachtnemer daartoe schriftelijk opdracht geeft, draagt Opdrachtnemer alle relevante data en informatie over aan Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever de ontvangst heeft bevestigd van alle data die Opdrachtnemer aan hem moet	

	overdragen, vernietigt Opdrachtnemer alle data van Opdrachtgever die zich bevindt op de eigen infrastructuur van Opdrachtnemer. Er worden bij het aangaan van de Overeenkomst afspraken gemaakt over hoe gecontroleerd wordt dat alle data is aangeleverd en geen data achterblijft bij Opdrachtnemer.	
14. Eis	Opdrachtgever heeft het recht om een leverancierscontrole (lichte audit) te laten uitvoeren bij Opdrachtnemer. De audit vindt maximaal één maal per jaar plaats. Van het recht om een audit af te nemen kan Opdrachtgever gebruikmaken om preventieve redenen of vanwege twijfel aan de adequate informatiebeveiliging van Opdrachtnemer. De (eventuele) audit wordt in overleg met Opdrachtnemer ingepland en zal maximaal een dagdeel (4 uur) duren. Door middel van de audit zal Opdrachtgever (laten) toetsen: • of het proces van informatiebeveiliging van Opdrachtnemer in zijn onderneming zodanig is geborgd, dat de continuïteit van de dagelijkse operatie is geborgd; • of vertrouwelijke persoons- of bedrijfsgegevens door en/of namens Opdrachtnemer worden beschermd conform de Overeenkomst, waaronder de geheimhoudingsverklaring (Bijlage 4.8); • of de infrastructuur van de Opdrachtnemer weerbaar is tegen cybersecurity-dreigingen, zoals malware en kwetsbaarheden in verouderde gebruikte software; • of Opdrachtnemer in staat is tot tijdige detectie van en adequate reactie op security-incidenten binnen zijn onderneming/organisatie. Indien en voor zover uit de audit blijkt dat de informatiebeveiliging van Opdrachtnemer niet of onvoldoende tegemoetkomt aan de eisen zoals beschreven in bijlage 4.1 – Programma van Eisen, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over verbetermaatregelen. Opdrachtnemer verleent daaraan volledige medewerking.	
15. Eis	Binnen een half jaar voorafgaand aan de start van uitvoering van de Opdracht is de omgeving van Opdrachtnemer onderworpen aan een pentest. Opdrachtnemer laat de pentest jaarlijks uitvoeren op de omgeving van de omgeving. De (uitvoering van de) pentest voldoet aan de volgende randvoorwaarden:	

	1. De pentest heeft een relevante scope dat wil zeggen dat daarin in ieder geval de OWASP-top 10 is onderzocht en dat er met credentials is aangemeld door de pentester. 2. De pentest wordt uitgevoerd door een derde partij die (aantoonbaar) voldoet aan het CCV-keurmerk, althans aan de CCV-kenmerken. 3. Opdrachtnemer lost eventuele bevindingen op basis van de pentest voortvarend op. Opdrachtnemer verstrekt de testresultaten van de pentest aan Opdrachtgever op zijn eerste verzoek daartoe.	
16. Eis	Opdrachtnemer beschikt over een proces waardoor hij tijdig informatie over technische kwetsbaarheden verkrijgt van gebruikte informatiesystemen en componenten op zijn omgeving. Opdrachtnemer geeft direct opvolging aan dergelijke informatie door: • eventuele blootstelling aan kwetsbaarheden direct te evalueren; en • voortvarend passende maatregelen te treffen, teneinde het risico dat ermee samenhangt weg te nemen.	
17. Eis	Helpdesk/servicedesk van de Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal is telefonisch en via mail bereikbaar en beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 24.00 uur.	
18. Eis	Reactietijd van de helpdesk is 10 minuten.	
19. Eis	Oplostijd van de helpdesk is 30 minuten.	
20. Eis	Opdrachtnemer verzorgt een ticketingsysteem zodat Opdrachtgever behandeling en oplossing van issues kan volgen.	
21. Eis	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen een SLA op waarin beschikbaarheid van het systeem, bereikbaarheid en beschikbaarheid van de helpdesk, de reactietijd en de oplostijd als KPI's worden opgenomen, die minimaal voldoen aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten. Hierover wordt elke eerste week na afloop van een maand gerapporteerd door Opdrachtnemer.	
22. Eis	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon ter beschikking die per week en/of per maand overlegt met de Opdrachtgever over issues en de maandrapportage.	

2. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan al de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad (o.a. hoofdstuk 1 – De opdracht) en de daarbij behorende Bijlagen.

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere Eisen of de eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Ondertekening Inschrijver

Naam organisatie	
Naam ondertekeningbevoegde persoon	
Datum	
Handtekening	