



Bijlage 3 Programma van Eisen (PvE)

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak

- **Perceel 1 Noord- en West-Nederland**
- **Perceel 2 Midden- en Zuid-Nederland, inclusief landelijke Openbaar Ministerie/de Rechtspraak-onderdelen en niet-strafrecht opdrachten**

Referentie 6410040

Versie 1.0

Inhoudsopgave

0. De opdracht.....	3
1. Eisen aan de opdracht	4
1.1 Algemene eisen.....	4
1.2 Eisen inzake bijdrage opdrachtnemer aan realisatie van rijksbrede duurzaamheidsdoelstellingen	7
1.3 Eisen inzake de vertaaldienstverlening	7
1.3.1 Algemeen	7
1.3.2 Eisen aan vertaalopdrachten	7
1.3.3 Eisen aan de screening van vertalers	10
1.3.4 Eisen inzake managementinformatie	11
1.3.5 Eisen inzake help-/service desk	12
2. Eisen aan personeel	13
2.1 Eisen aan vertalers (en revisors)	14
2.2 Eisen aan personeel opdrachtnemer, niet zijnde vertalers.....	16
3. Eisen inzake IT.....	18
3.1 Eisen inzake continuïteit.....	18
3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)	18
3.3 Eisen inzake technische aansluiting ten behoeve van e-facturatie	20
4. Eisen inzake security.....	21
4.1 Eisen inzake privacy	21
4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging	21
5. Commerciële Eisen	25
5.1 Eisen inzake Vergoedingen	25
5.2 Eisen inzake (e-)Facturatie	25
6. Eisen inzake audits.....	26
7. Eisen inzake de implementatie van de overeenkomst	28

0. De opdracht

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van vertaaldienstverlening. Daarbij geldt dat de vertaaldienstverlening moet worden geleverd:

- Conform de norm ISO 17100:2015 – Deze norm geeft eisen voor de kernprocessen, middelen en andere aspecten die nodig zijn voor het leveren van de vertaaldienstverlening van hoge kwaliteit die voldoet aan de toepasselijke specificaties. De vertaling wordt uitgevoerd door een vertaler. Met die uitzondering dat de vertalingen niet worden gereviseerd (uitsluiten incidenteel op verzoek). (N.B.: Het gebruik van ruwe output van machinevertaling plus nabewerking valt buiten het toepassingsgebied van deze norm);
- Zodanig dat een vertaling door een Rbtv-vertaler wordt uitgevoerd.

Indien er naar aanleiding van innovatie gebruik gaat worden gemaakt van machinevertalingen gedurende de looptijd van de overeenkomst, geldt daarbij dat er moet worden geleverd:

- overeenkomstig de norm ISO 18587:2017 – Deze norm geeft eisen voor het proces van volledige, menselijke nabewerking van machinevertaaloutput en de competenties van nabewerkers.

De opdrachtnemer voldoet hierbij aan de behoefte van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak op een zodanige wijze dat de bestellingen binnen de kaders van de overeenkomst worden geleverd en uitgevoerd.

Onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen onder meer onderstaande werkzaamheden:

1. De realisatie van de aanbestedingsdoelstellingen en doelstellingen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak;
2. Het treffen van alle noodzakelijke maatregelen om 100% leverzekerheid te bewerkstelligen (zie Bijlage 4 SLA) en niet-leveringen te voorkomen; al dan niet in samenwerking met onderaannemers;
3. Het tijdig leveren van kwalitatief goede vertalingen en goede dienstverlening die aansluiten bij de eisen en wensen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en deze ontzorgt in haar bedrijfsvoering;
4. De tijdige werving en selectie van voldoende en kwalitatief goede en deskundige Rbtv-vertalers en het voortijds instrueren van hen, zodanig dat opdrachtnemer voor alle talen waar het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak behoefte aan heeft, gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds over voldoende geschikte vertalers beschikt.
5. Het aannemen, de coördinatie en uitvoering van bestellingen voor vertaalopdrachten die op afstand, normaal en/of met spoed, en/of op locatie moeten worden uitgevoerd, waaronder:
 - Het aannemen en de registratie van een bestelling;
 - De selectie en levering van (geschikte) vertalers. Dit afgestemd op de bestelde vertaalopdracht en de overeengekomen voorwaarden;
6. De levering en uitvoering van aanvullende diensten tijdens het productieproces c.q. de uitvoering van vertaalopdrachten, zoals ten minste projectmanagement bij complexe vertaalopdrachten;
7. De levering en uitvoering van aanvullende diensten, zoals: waarmerking van een beëdigde vertaling en voor- en/of nabewerking en overige taalkundige diensten;
8. De levering en uitvoering van projectspecificaties, zoals ten minste: het vertalen op locatie van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak; En indien van toepassing:
 - a. het opbouwen van een vertaalgeheugen;
 - b. het beheer van terminologielijsten en/of stijlgidsen;

9. De werving, selectie en opleiding van geschikte vertalers o.a. ten behoeve van opname in het Register beëdigde Tolken en vertalers, zodanig dat opdrachtnemer voor alle talen waar het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak behoefte aan heeft, gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds over voldoende geschikte vertalers beschikt;
10. De coördinatie en afhandeling van alle (financieel)administratieve werkzaamheden die met een vertaalopdracht samenhangen;
11. De meting, registratie en rapportage van de prestaties van de opdrachtnemer, onder andere inzake:
 - De registratie van de (tijds) levering, wijze van uitvoering en duur van een vertaalopdracht;
 - De meting en registratie van de ingezette Rbtv-vertaler(s), inclusief vertalers met een strafrechtsspecialisatie;
 - De registratie van en rapportage over klachten;
12. Het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van de vertaaldienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, waaronder:
 - a. Een help-/servicedesk die van 08.00 tot 20.00 uur zowel telefonisch, als per e-mail bereikbaar is (aangevuld met bereikbaarheid buiten werkdagen in geval van spoed);
 - b. Een kwaliteitsmanagementsysteem
 - c. Een IT-voorziening die via een API communiceert met de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak;
13. De realisatie van de door opdrachtnemer in zijn inschrijving gedane uitwerking van de bij de aanbesteding gestelde gunningscriteria inclusief een halfjaarlijkse rapportage gedurende de uitvoering over de voortgang van de gestelde gunningscriteria;
14. In lijn met de overeenkomst tijdelijk uitvoering geven aan een deel van de vertaaldienstverlening die het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak aan de opdrachtnemer van het andere perceel van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak in uitvoering heeft gegeven. Een en ander conform artikel 2.4 van de overeenkomst.
15. Een plan voor social return en de realisatie daarvan conform opgave opdrachtnemer.
16. Een plan voor diversiteit en inclusie.

In het beschrijvend document en bijlage 11 – Vertaalbehoefte is specifieke informatie over de vertaalopdrachten opgenomen en zijn de specifieke kenmerken van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak, diens primaire proces(sen) en werkzaamheden, alsmede de toegevoegde waarde van de vertaaldienstverlening voor (de kwaliteit van) diens primaire processen toegelicht.

1. Eisen aan de opdracht

1.1 Algemene eisen

Opdrachtgever stelt aan de uitvoering van de opdracht onderstaande algemene eisen.

E 1.	Opdrachtnemer voert de opdracht uit. Opdrachtnemer: a. Levert een positieve bijdrage aan de continuïteit, kwaliteit, integriteit en rechtmatigheid van de primaire processen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak voor zover die processen van de vertaaldienstverlening afhankelijk zijn; b. Beschikt over voldoende geschikt personeel, capaciteit en mate van deskundigheid om de opdracht volledig, zoals gevraagd uit te kunnen voeren; c. Borgt continu een optimaal kwaliteits-, efficiency- en effectiviteitsniveau van de vertaaldienstverlening. Dit betekent onder meer het volgende: - Een continu optimaal kwaliteitsniveau heeft betrekking op de kwaliteit van vertaaldienstverlening in het geheel. Zo moet de dienstverlening continu voldoen aan de overeengekomen voorwaarden en geborgd zijn, zodat de
-------------	--

	kwaliteit van verschillende vertalingen onderling geen grote kwaliteitsverschillen oplevert; - Een continu optimaal efficiëncyniveau heeft betrekking op de efficiency waarmee de vertaalopdrachten worden gepland en uitgevoerd; - Een continu optimaal effectiviteitsniveau heeft betrekking op de mate waarin de uitgevoerde vertaaldienstverlening bijdraagt aan de realisatie van de doelstellingen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak. Bovenstaande is het geval wanneer de vertaaldienstverlening voldoet aan de voorwaarden, zoals vastgelegd in de raamovereenkomst. d. Werkt samen met het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak toe naar een partnership, waarbij opdrachtnemer zich proactief opstelt, gevraagd en ongevraagd adviezen geeft om de vertaaldienstverlening te optimaliseren, de verwachtingen managet en realistische verbetervoorstellen doet aan het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak; e. Ontzorgt het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak volledig op het gebied van vertaaldienstverlening inclusief het deel dat tijdelijk vanuit de opdrachtnemer van het andere perceel in uitvoering kan worden gegeven; f. Opdrachtnemer stimuleert (pro)actief en draagt bij aan: - Voldoende vertalers in het Rbtv; - De doorontwikkeling van het Rbtv voor talen waar vraag naar is, maar waarvoor (nog) geen of onvoldoende vertalers in het Rbtv staan geregistreerd; g. Ten behoeve van de 100% leverzekerheid en het voorkomen van niet-leveringen schakelt opdrachtnemer zo nodig, onder de voorwaarden van de overeenkomst, onderaannemers in;
E 2.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voert de opdracht uit, zoals bepaald in: - De overeenkomst; - Dit Programma van Eisen; - Het Dossier Financiële Afspraken (DFA); - Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); - De Service Level Agreement (SLA); - De ISO 27001 Informatiebeveiliging en is na 2 jaar na ingangsdatum van de overeenkomst SOC 2 Type 2 compliant; - De gegevensset en de CSV-file; - Het implementatieplan en het werkdocument implementatie.
E 3.	Het gecontracteerde vertaalbureau is opdrachtnemer. Derhalve is er in die gevallen, waarin opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de vertaaldienstverlening een zelfstandig ondernemende vertaler inzet, geen sprake van een fictieve arbeidsrelatie tussen de ingezette vertaler en het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak.
E 4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitgevoerde vertaalopdrachten en neemt maatregelen om de kwaliteit van de geleverde vertaalopdracht te borgen.
E 5.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aantoonbaar aan alle vigerende wet- en regelgeving.
E 6.	Opdrachtnemer meldt (dreigende) tekorten aan vertalers in een specifieke taal (pro)actief aan alle hieronder genoemde partijen: - DCM van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak; - De beheerder van het Rbtv;

	- De categoriemanager, LCM en CCM. Op deze wijze willen de bovengenoemde partijen de relevante ontwikkelingen in de markt en het Rbtv kunnen monitoren en waar nodig, in samenwerking en afstemming met de opdrachtnemer, tijdig passende maatregelen kunnen nemen.
E 7.	Opdrachtnemer neemt voor de inrichting van de vertaaldienstverlening aantoonbaar alle noodzakelijke maatregelen om (pro)actief bij te dragen aan de realisatie van de aanbestedingsdoelstellingen (zie het Beschrijvend document). Opdrachtnemer rapporteert over de genomen maatregelen en de effectiviteit daarvan in de managementrapportage conform Bijlage 4 SLA.
E 8.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en accuraat informeren van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en opdrachtgever in die gevallen dat er zich binnen de eigen organisatie en/of die van toeleveranciers/onderaannemers zaken voordoen of dreigen voor te doen die - potentieel - aandacht vanuit de politiek, media en/of maatschappelijke organisaties (kunnen) genereren of van negatieve invloed kunnen zijn op de reputatie van de (ambtelijke en politieke leiding van de) organisatie van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en/of opdrachtgever en/of diens medewerkers.
E 9.	Aan het einde van de looptijd van de overeenkomst neemt opdrachtnemer alle noodzakelijke maatregelen voor en verleent alle noodzakelijke medewerking aan de overdracht van de vertaaldienstverlening naar de opvolgende leverancier. Dit doet opdrachtnemer zodanig dat de continuïteit, kwaliteit en integriteit van de vertaaldienstverlening volledig gehandhaafd blijven. Dat betekent ook dat eventuele terminologielijsten/stijlgidsen en/of het vertaalgeheugen door opdrachtnemer (om niet en zodra daarom wordt gevraagd) aan de nieuwe leverancier worden overgedragen en opdrachtnemer de terminologielijsten/stijlgidsen en/of het vertaalgeheugen na overdracht aan de opvolgende leverancier van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak vernietigt/volledig wist. Deze overdracht geschiedt op een door opdrachtgever goedgekeurde en beveiligde wijze binnen vijf (5) werkdagen, met inachtneming van relevante beveiligingsmaatregelen conform AVG, NEN-EN-ISO/IEC 27001. Indien versleuteling is toegepast, worden de bijbehorende sleutels separaat en veilig overgedragen.
E 10.	Opdrachtnemer stemt in met het feit dat alle gegevens die de opdrachtnemer in het kader van de vertaaldienstverlening en per vertaalopdracht registreert behoren tot het eigendom van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en bij beëindiging van de overeenkomst kunnen worden opgevraagd en als gevolg daarvan aan opdrachtgever moeten worden overgedragen.
E 11.	Indien het kwaliteitssysteem ISO 17100 gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt aangepast, voert opdrachtnemer vanaf het moment van invoering de opdracht uit conform de vernieuwde versie van de ISO 17100, met die uitzondering dat er geen sprake is van revisie. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van machinevertalingen, is deze eis ook van toepassing op ISO 18587:2017.

1.2 Eisen inzake bijdrage opdrachtnemer aan realisatie van rijksbrede duurzaamheidsdoelstellingen

E 12.	De opdrachtnemer levert, in het kader van de duurzaamheidsdoelstelling "Social Return on Investment", een bijdrage aan de opleiding c.q. begeleiding van "mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt", zoals statushouders, zodat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt door de inspanning van de opdrachtnemer een duurzame arbeidsplek krijgen binnen of buiten het Rijk. Opdrachtnemer stelt hiertoe een plan van aanpak op conform artikel 9 van de overeenkomst en rapporteert conform MI 3, zoals opgenomen in Bijlage 4 SLA. N.B.: Dit betekent dat opdrachtnemer aan opdrachtgever rapporteert over de realisatie van het plan dat opdrachtnemer na gunning opstelt en dat opdrachtgever heeft goedgekeurd.
--------------	--

1.3 Eisen inzake de vertaaldienstverlening

1.3.1 Algemeen

E 13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van alle geleverde vertaalopdrachten; zowel naar het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak, de vertaler, als naar de eventueel in te schakelen onderaannemer(s).
E 14.	Opdrachtnemer monitort continu relevante trends in de markt, c.q. maatschappij en de vraag van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak naar vertalingen en stemt zijn bevindingen met het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en opdrachtgever af om tijdig c.q. proactief alle maatregelen te kunnen nemen om aan de vraag van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak te (kunnen) blijven voldoen.
E 15.	Opdrachtnemer implementeert een klachtenprocedure tijdig en nadat deze vooraf is goedgekeurd door DCM en CCM. De klachtenprocedure is voor: het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak, opdrachtgever, vertalers en derden met betrekking tot klachten van vertalers en derden over de vertaaldienstverlening van opdrachtnemer, over de dienstverlening van de vertalers en/of over de samenwerking met (bestellers van) het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en/of opdrachtgever conform de beschrijving in Bijlage 6 DAP, onverlet de Rbtv-klachtenprocedure.
E 16.	Opdrachtnemer handelt ten aanzien van klachten over vertalingen volgens KPI-3 in Bijlage 4 - SLA.

1.3.2 Eisen aan vertaalopdrachten

Inzake vertaalopdrachten gelden de volgende eisen:

Hernummering eisen per maart 2025

<i>Was</i>	<i>Is</i>	<i>Was</i>	<i>Is</i>	<i>Was</i>	<i>Is</i>
27	17	29	24	36	31
17	18	32	25	33	32

19	19	18	26	24	33
20	20	30	27	21	34
22	21	31	28	37A	35
23	22	34	29	25/26	36
28	23	35	30	37	37

E 17.	Opdrachtnemer levert vertaaldienstverlening op werkdagen. Opdrachtnemer levert, indien een besteller hiertoe een aanvraag doet, ook vertaalopdrachten met spoed en indien hiervoor noodzakelijk gebeurt de levering ook buiten werkdagen.
E 18.	Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke maatregelen om 100% leverzekerheid te bewerkstelligen en niet-leveringen te voorkomen en handelt hierbij volgens KPI-1 in Bijlage 4 SLA.
E 19.	Opdrachtnemer levert de vertaalopdrachten op en doet dat: a. Op of binnen de overeengekomen standaard levertijd. EN/OF b. Op of binnen de bestelde levertijd, EN/OF c. Indien opdrachtnemer de vertaalopdracht niet binnen de bestelde levertijd kan halen, neemt hij contact op met de besteller en doet hij aan besteller een voorstel voor een later oplevermoment. Indien besteller akkoord gaat, wordt de nieuw afgesproken leverdatum en -tijd door opdrachtnemer geregistreerd en aan besteller bevestigd. Opdrachtnemer levert de vertaalopdracht dan op of binnen de overeengekomen levertijd op. Dit conform KPI-2, zie Bijlage 4 de SLA.
E 20.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het bestelproces voor vertalers, zoals beschreven in Bijlage 6 DAP.
E 21.	Opdrachtnemer richt zijn IT-voorziening voor het bestelproces dusdanig in dat de besteller maximaal wordt ondersteund om op eenvoudige en efficiënte wijze de bestellingen voor vertaalopdrachten te kunnen plaatsen. De communicatie tussen opdrachtnemer en IT-voorziening van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak verloopt via een zgn. API (Application Programming Interface).
E 22.	Opdrachtnemer voert in alle voorkomende talen en in alle hieronder genoemde vertaalrichtingen vertaalopdrachten uit en levert hiervoor kwalitatief goede vertalingen (zoals beschreven in eis 36): a. Van de Nederlandse brontaal naar een vreemde doeltaal; b. Van een vreemde brontaal naar de Nederlandse doeltaal; c. Van een vreemde brontaal naar een andere vreemde doeltaal.
E 23.	Opdrachtnemer kan documenten in gangbare bestandsextensies verwerken, voor deze opdracht zijn dat in elk geval (maar niet uitputtend): MS-Word, MS-Excel, PO, jpeg, pdf, pdf-gescand, etc.
E 24.	Opdrachtnemer accepteert dat een vertaalopdracht meer dan één (1) documenten kan omvatten die moeten worden vertaald en dat te vertalen documenten verschillende bestandsextensies kunnen hebben (bijvoorbeeld MS-Word, pdf, jpeg).

	Indien een vertaalopdracht uit meer dan één (1) documenten bestaat, bijvoorbeeld omdat een document ook een of meerdere bijlagen heeft, geeft besteller aan welke documenten bij elkaar horen en als één (1) vertaling dienen te worden uitgevoerd.
E 25.	Op vertaalopdrachten voor het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak wordt geen revisie toegepast, tenzij daar in de bestelling expliciet om wordt gevraagd of de vertaling is verricht door een niet-beëdigde vertaler.
E 26.	Opdrachtnemer levert vakbekwame vertalers voor de uitvoering van vertaalopdrachten voor de inzet op: a. Op afstand; b. Op locatie. De vertaalopdrachten worden uitgevoerd, zoals het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak dat aangeeft.
E 27.	Opdrachtnemer levert vertaalopdrachten op locatie, indien het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak daar in zijn bestelling om vraagt.
E 28.	Indien een vertaalopdracht op locatie moet worden uitgevoerd, zorgt opdrachtnemer ervoor dat de ingezette vertaler altijd direct na afloop van een vertaalopdracht een digitaal prestatie-akkoord door de lokale vertegenwoordiger/verantwoordelijke van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak laat accorderen. Hiervoor geldt onderstaande. Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak: • Bepaalt en faciliteert de procedure voor het aftekenen/ fiatteren van een digitaal prestatie-akkoord; • Zorgt ervoor dat in het prestatie-akkoord wordt vastgelegd wat de begin- en eindtijd zijn waarbinnen de vertaler de werkzaamheden heeft uitgevoerd; Opdrachtnemer: • legt hiertoe de procedure tijdens de implementatie vast in Bijlage 6 – de DAP; • communiceert de procedure aan de vertalers.
E 29.	Voor vertaalopdrachten die als “Project binnenland” zijn aangemerkt en vertaalopdrachten waarvoor het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak aan opdrachtnemer vraagt om een hotelreservering te regelen, brengt opdrachtnemer altijd, voorafgaand aan de vertaalopdracht, een schriftelijke offerte uit aan het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak. Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak moet die offerte schriftelijk goedkeuren, voordat opdrachtnemer de reservering(en) definitief maakt. Een en ander conform de procedure in Bijlage 6 – de DAP.
E 30.	Opdrachtnemer bouwt voor het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak een vertaalgeheugen op indien hier om wordt gevraagd.
E 31.	Opdrachtnemer onderhoudt en actualiseert de terminologielijsten/stijlgidsen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak indien dit aan de orde is.
E 32.	<i>Niet van toepassing</i>
E 33.	Opdrachtnemer registreert de talen conform de schrijfwijze die Bureau Wbtv hiervoor hanteert, zijnde conform de taallijst van het Rbtv. Indien een taal niet op de taallijst van het Rbtv voorkomt, stemt opdrachtnemer de registratiewijze van die taal altijd af met Bureau Wbtv.

E 34.	Opdrachtnemer registreert alle gegevens die voortvloeien uit de uitvoering van een vertaalopdracht en doet dat conform Bijlage 7-A Gegevensset en Bijlage 7-B CSV-file.
E 35.	Opdrachtnemer heeft als regel alleen kennis van de zgn. metagegevens. Deze gegevens, inclusief informatie over welke vertaler een specifieke vertaalopdracht heeft vertaald, dient aan de hand van bestelnummers/ (inkooporder)nummer inzichtelijk te blijven. Voor zover opdrachtnemer de beschikking heeft over een bron- en/of doeldocument dient hij deze documenten na vertaling adequaat te vernietigen, zodanig dat het niet meer in een (back-up)systeem/IT-voorziening van opdrachtnemer bestaat en/of terug te vinden is, maar pas nadat een ontvangstbevestiging van de vertaling is ontvangen. In een zodanig geval dient het doeldocument door opdrachtnemer na ontvangstbevestiging op dezelfde wijze te worden vernietigd.

1.3.3 Eisen aan vertalingen

Inzake vertalingen gelden de volgende eisen:

E 36.	Opdrachtnemer levert kwalitatief goede vertalingen. De basis hiervoor is: - Nauwkeurigheid - Opdrachtspecifieke vereisten - Terminologie - Taalnorm - Algemene stijlvereisten - Ontwerp Deze kwaliteitsvereisten staan nader uitgewerkt in Bijlage 6 DAP 6.2 Bijlage – Kwaliteit van een vertaling.
<u>E.36 A.</u>	Indien het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak van oordeel is dat de vertaling niet aan het bovenstaande voldoet en naar haar oordeel fouten bevat, dient het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak hiervoor een klacht in bij opdrachtnemer. Als blijkt dat de door het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak gesignaleerde fouten in de klacht terecht zijn is er sprake van een gegronde klacht. In dat geval herstelt opdrachtnemer de fouten zo snel mogelijk en kosteloos conform 4.4.2 DAP. Bij onderlinge meningsverschillen hierover kan een toetsing plaatsvinden door een onafhankelijk vertaalbureau. De gemaakte kosten hiervan komen voor rekening van de partij die ongelijk heeft.
E 37.	Opdrachtnemer borgt dat er geen gebruik wordt gemaakt van machinevertalingen/vertaalmachines zonder dat hier specifiek goedkeuring/opdracht voor gegeven is door het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak.
E 37. A	Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak bestelt via de eigen IT-voorziening van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat: - Een vertaler en revisor die hij matcht ten behoeve van de uitvoering van een vertaalopdracht ook daadwerkelijk zelf de vertaalopdracht uitvoeren en de uitvoering niet overdragen aan een derde/derden; - De vertalers en revisors die hij ten behoeve van de vertaaldienstverlening inzet, indien van toepassing, uitsluitend gebruikmaken en kunnen maken van

	het vertaalgeheugen dat opdrachtnemer uitsluitend ten behoeve van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak inzet; • Informatie over welke vertaler een specifieke vertaalopdracht heeft uitgevoerd, dient aan de hand van het ordernummer van opdrachtnemer, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst herleidbaar en inzichtelijk te blijven. Opdrachtnemer kan die informatie op verzoek van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak reproduceren. Dit om eventuele onduidelijkheden in een doeldocument toe te lichten.
--	--

1.3.4 Eisen aan de screening van vertalers

Openbaar Ministerie/de Rechtspraak stelt hieraan de onderstaande eisen.

E 38.	<i>Niet van toepassing</i>
E 39.	<i>Niet van toepassing</i>
E 40.	Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak kan eisen dat een vertaler, die voor een gevoelige vertaalopdracht wordt ingezet, zoals voor gerubriceerde zaken, aanvullend door de AIVD en/of MIVD wordt gescreend en daarvoor een "Verklaring van Geen Bezwaar" ontvangt. In dat geval verzorgt het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak de screening en betaalt het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak de screeningskosten. Deze "Verklaring van geen bezwaar" heeft een geldigheid van maximaal 5 jaar en vervalt, indien een vertaler langer dan 3 maanden achtereen niet wordt ingezet. Is de screening verlopen, zet opdrachtnemer de vertaler niet meer in. Indien een vertaler een herscreening ondergaat en de screening levert een negatief resultaat op, staakt de opdrachtnemer per direct de inzet van de vertaler ten behoeve van de vertaalopdracht waarvoor de screening heeft plaatsgevonden.
E 41.	De tijd die de vertaler voor de voorbereiding en uitvoering van een screening moet investeren, wordt door het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak niet aan de opdrachtnemer of vertaler vergoed.
E 42.	Opdrachtnemer zet alleen vertalers in die met de screening instemmen en hun kosteloze, volledige en (pro)actieve medewerking aan de screening verlenen.
E 43.	<i>Niet van toepassing</i>
E 44.	<i>Niet van toepassing</i>

1.3.5 Eisen inzake managementinformatie

E 45.	Opdrachtnemer stelt aan opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak de managementinformatie ter beschikking, conform Bijlage 4 SLA.
E 46.	Indien de opdrachtgever in samenspraak met het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak behoefte heeft aan een aanpassing van de rapportage of KPI, PI en/of MI past de opdrachtnemer het format en de indeling daarvan kosteloos aan.

E 47.	Opdrachtnemer gaat akkoord met Bijlage 7-A Gegevensset, inzake de te leveren managementinformatie en met Bijlage 7-B CSV waarin het format voor de uitwisseling van de gegevens uit de gegevensset staat beschreven. Indien de opdrachtgever behoefte heeft aan een aanpassing van de gegevensset voert de opdrachtnemer deze aanpassingen kosteloos door.
--------------	--

1.3.6 Eisen inzake help-/service desk

E 48.	De opdrachtnemer biedt een help-/service desk aan met functionaliteiten die de mogelijkheid bieden om: - Offertes aan te vragen; - Bestellingen te wijzigen en te annuleren; - Vragen over de vertaaldienstverlening te stellen; - Meldingen (inclusief klachten) in te dienen.
E 49.	De help-/servicedesk is op werkdagen van 08.00 tot 20.00 uur bereik- en beschikbaar en operationeel, via zowel: • Een telefoonnummer, als • Een e-mailadres. De telefonische help-/servicedesk verzorgt bereikbaarheid buiten werkdagen om in geval van spoed een vertaalopdracht uit te laten voeren. Dit vindt plaats op werkdagen tussen 06:00 en 08:00 en 20:00 en 22:00. Buiten werkdagen betreft dit zaterdag en zondag van 06:00 tot 22:00.

2 Eisen aan personeel

E 50.	De Europese Unie heeft sancties opgesteld om handel met Russische en Belarussische partijen te blokkeren. Onderdeel van deze sancties is dat het overheden verboden is met Russische partijen zaken te doen. Dit geldt ook voor partijen die meer dan 10% van de opdrachtwaarden in onderaanneming uitbesteden aan Russische partijen. Opdrachtnemer inventariseert en rapporteert het percentage van de opdrachtwaarde dat eventueel in onderaanneming wordt uitbesteed aan Russische partijen. Zolang de sancties gelden, heeft opdrachtnemer een inspanningsverplichting om geen vertalers in te zetten op wie een van de volgende kwalificaties van toepassing is: a. personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland; b. rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd onder a; en c. personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een partij genoemd onder a of b. De (rechts)personen genoemd onder b en c kunnen ook (rechts)personen zijn die zijn gevestigd in een ander land dan Rusland.
--------------	---

3. Eisen aan vertalers

E 51.	Voor de uitvoering van de vertaaldienstverlening zet opdrachtnemer RBTv-vertalers in. Voor de vertaalopdracht geldt voor het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak een Wbtv-plicht. Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van vertaalopdrachten conform onderstaande volgorde vertalers in: 1. Een beëdigde vertaler die voor de gevraagde taalrichting in het Rbtv staat geregistreerd; bij vertalingen voor de strafrechtspleging bij voorkeur met specialisatie strafrecht 2. Bij afwezigheid of niet-beschikbaarheid van een bij 1 genoemde vertaler, een beëdigde vertaler die in de tegenovergestelde dan de gevraagde taalrichting in het Rbtv staat geregistreerd; 3. Bij afwezigheid of niet-beschikbaarheid van een bij 1 en bij 2 genoemde vertalers, gemotiveerd, een vertaler van de Rbtv-Uitwijklijst voor gevraagde talenrichting. Dit met toestemming van de besteller; 4. Bij afwezigheid of niet-beschikbaarheid van een bij 1, 2 en 3 genoemde vertaler, een beëdigde vertaler die in de tegenovergestelde dan de gevraagde taalrichting op de Rbtv-Uitwijklijst staat geregistreerd; 5. Bij afwezigheid of niet-beschikbaarheid van een bij 1, 2, 3 en 4 genoemde vertaler, gemotiveerd, een vertaler die voor de gevraagde taalrichting niet in het Rbtv staat opgenomen of op de Rbtv-Uitwijklijst staat, waarbij in eerste aanleg de vertaler de brontaal als moedertaal heeft. Dit met toestemming van de besteller, waarbij de kwaliteit van de vertaling gewaarborgd dient te worden door de opdrachtnemer Dit conform KPI-5 in Bijlage 4 SLA en de procedure in Bijlage 6 DAP.
E5.1 A	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen: • dat hij met vertalers (en onderaannemers/derden) schriftelijk overeenkomt dat vertalers (en onderaannemers/derden), aanvullend op de Rbtv-gedragscodex, geen (kopie van een) bron- of doeldocument separaat opslaan en/of uitprinten; • dat vertalers een bron- en doeldocument pas na ontvangstbevestiging van de vertaling door of namens de besteller als bovenbedoeld vernietigt en, indien van toepassing, uit laptop(s), computer(s) en systemen verwijdt. • dat vertalers geen gebruik maken van machinevertalingen/vertaalmachines zonder specifieke goedkeuring en/of opdracht van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak. Voorts ziet opdrachtnemer aantoonbaar toe op naleving van deze voorwaarden door de vertalers (en onderaannemers/derden).
E 52.	Opdrachtnemer zet vertalers in die: • Beschikken over de in de vertaalopdracht gevraagde expertise; en • Aantoonbare kennis en ervaring hebben met het in de vertaalopdracht opgegeven onderwerp en het daarbij gebruikelijke vakjargon. Opdrachtnemer faciliteert daarbij dat de vertaler en (de besteller van) het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak bij uitzondering over de vertaalopdracht kunnen overleggen.

E 53.	De vertalers die de opdrachtnemer inzet, beschikken bij voorkeur over de specialisatie vertaler in strafzaken, zoals wordt gemonitord in KPI 5.
E 54.	Elke vertaler die opdrachtnemer inzet en <u>niet</u> in het Rbtv staat geregistreerd of op de Rbtv-Uitwijklijst staat, beschikt over een geldige VOGnp met profiel 12) Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan. Deze VOG is geldig, indien die niet ouder is dan 2 jaar. Opdrachtnemer beheert en archiveert kopieën van deze VOG's en geeft het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en/of opdrachtgever op elk eerste verzoek inzage in een actuele en volledige administratie hiervan.
E 55.	Vertalers die opdrachtnemer ten behoeve van de vertaaldienstverlening inzet en die niet in het Rbtv of op de Rbtv-Uitwijklijst staan geregistreerd en niet in de Gemeentelijke Basis Administratie staan ingeschreven, beschikken over een geldige en vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst die is afgegeven door een daartoe bevoegde instantie. Opdrachtnemer beheert en archiveert kopieën van deze documenten) en geeft het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en/of opdrachtgever op elk eerste verzoek inzage in een actuele en volledige administratie hiervan. Opdrachtnemer zet alleen vertalers in die werkzaam en/of woonachtig zijn in Europese ruimte tenzij met voorafgaande instemming van besteller.
E 56.	Vertalers die opdrachtnemer ten behoeve van de vertaaldienstverlening inzet en die niet in het Rbtv of op de Rbtv-Uitwijklijst staan geregistreerd, hebben schriftelijk verklaard dat deze zich conformeren aan de "Gedragscode Tolken en vertalers Wbtv". Opdrachtnemer beheert deze schriftelijke verklaringen en geeft het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak op elk eerste verzoek inzage in een actuele en volledige administratie hiervan.
E 57.	Elke vertaler die op locatie van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak wordt ingezet, kan te allen tijde op elk eerste verzoek van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak een kopie van een geldige VOG-80 tonen of, indien de vertaler niet in het Rbtv of de RBTU-Uitwijklijst staat, een kopie van een VOG of buitenlandse integriteitsverklaring conform eis 55 tonen en doet dat ook op elk eerste verzoek van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak.
E 58.	Elke vertaler die op locatie van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak wordt ingezet, is in staat zich met een geldig legitimatiebewijs te legitimeren en doet dat op elk eerste verzoek van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak.
E 59.	Elke vertaler die op locatie van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak wordt ingezet, houdt zich aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak.
E 60.	Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak kan van de vertaler die op locatie komt, verlangen dat de vertaler zijn ICT-middelen tijdens de uitvoering van een vertaalopdracht tijdelijk bij het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak in bewaring geeft wanneer de vertaalopdracht uitsluitend met de middelen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak moet worden uitgevoerd. Opdrachtnemer informeert hierover de vertaler en zet ten behoeve van de vertaaldienstverlening uitsluitend vertalers in die met deze procedure akkoord gaan.

E 61.	Opdrachtnemer kan bepalen dat bron- en doeldocumenten en eventuele aantekeningen die de vertaler op locatie heeft gemaakt, de locatie van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak niet verlaten.
--------------	---

2.1 Eisen aan personeel opdrachtnemer, niet zijnde vertalers

E 62.	Het personeel beschikt over een geldige VOGnp die is afgegeven voor "het werken voor overheidsinstanties". Het personeel beschikt over een of meerdere geldige VOGnp-verklaringen. De VOGnp-verklaring(en) dient/dienen aan te sluiten bij de aard van werkzaamheden die het lid van het personeel uitvoert, namelijk: • Profiel 11) Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen; • Profiel 12) Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan; of Profiel 13) Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen; of • Profiel 71) Personen die vanuit hun functie mensen en/of een organisatie (of een deel daarvan) aansturen. Hiervoor geldt dat de VOG geldig is en niet ouder is dan 2 jaar. Opdrachtnemer beheert en archiveert de getekende VOGnp van zijn eigen personeel. Opdrachtnemer verstrekt op elk eerste verzoek aan het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak inzicht in de actuele en volledige administratie.
E 63.	Het personeel beschikt over een getekende geheimhoudingsverklaring voor onbepaalde termijn, zie ook artikel 31 van Bijlage 1 Arvodi. Opdrachtnemer beheert en archiveert de getekende geheimhoudingsverklaringen van zijn eigen personeel. Opdrachtnemer verstrekt op elk eerste verzoek aan het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak inzicht in die administratie.
E 64.	Het personeel is voldoende op de hoogte van alle relevante aspecten van de overeenkomst, zodat de vertaaldienstverlening volledig conform afspraak en tot tevredenheid van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak wordt geleverd.
E 65.	Het personeel stelt zich altijd professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
E 66.	Op locatie van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en/of op een locatie aangewezen door het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak zorgt het personeel ervoor dat: a. Het zich, op elk eerste verzoek van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak kan legitimeren; b. Het zich houdt aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak; c. Het aanwijzingen en opdrachten van het personeel van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak altijd en nauwgezet opvolgt.
E 67.	Het personeel van opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift voldoende om de overleggen en correspondentie tussen opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak volledig in de Nederlandse taal (uit) te kunnen voeren.

E 68.	<i>Niet van toepassing</i>

3. Eisen inzake IT

3.1 Eisen inzake continuïteit

De continuïteit van de kwaliteit, integriteitsborging en beschikbaarheid van de vertaaldienstverlening is voor het organisatieproces/de organisatieprocessen van de Openbaar Ministerie/de Rechtspraak cruciaal. Om ervoor te zorgen dat er systeemtechnisch zo min mogelijk verstoring optreedt, wordt de volgende eis gesteld:

E 69.	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode bij CCM en het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak een continuïteitsplan aan conform de bepalingen in Bijlage 10–A Implementatieplan. Dit plan dient te beschrijven op welke wijze opdrachtnemer ervoor zorgt dat verstoringen in de systemen van opdrachtnemer de uitvoering van de vertaaldienstverlening en het organisatieproces/de organisatieprocessen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak niet negatief beïnvloeden.
--------------	--

3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)

De IT-voorziening(en) die de opdrachtnemer beschikbaar stelt voor de ondersteuning van het generieke bestel- en leveringsproces, dient aan de onderstaande eisen te voldoen.

E 70.	Opdrachtnemer biedt ter ondersteuning van de vertaaldienstverlening een werkende IT-voorziening aan. De IT-voorziening van opdrachtnemer is aangesloten op de API en ondersteunt alle in de bijlage 13 - API gespecificeerde aanroepen. De IT-voorziening is 24/7 bereikbaar en operationeel.
E 71.	De IT-voorziening dient aan onderstaande eisen te voldoen: • Een beschikbaarheid van 24/7; • Een technisch beschikbaarheidspercentage van ten minste 98%, uitgedrukt in het aantal minuten dat de IT-voorziening voor de Openbaar Ministerie/de Rechtspraak operationeel is. N.B.: Aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud tellen mee in de beschikbaarheid. Opdrachtnemer geeft jaarlijkse een onderbouwde rapportage van de gerealiseerde beschikbaarheid, zie Bijlage 4 SLA.
E 72.	VERVALLEN
E 73.	<i>Niet van toepassing</i>
E 73A.	<i>Niet van toepassing</i>
E 74.	<i>Niet van toepassing</i>
E 75.	De IT-voorziening biedt in elk geval functionaliteiten die de onderstaande workflow-processen ondersteunen: • Het plaatsen, wijzigen en annuleren van vertaalopdrachten door geautoriseerde bestellers. Elke handeling voor wijzigen en annuleren leidt tot contact tussen opdrachtnemer en besteller om de consequentie daarvan door te spreken;

	Het via de API c.q. per e-mail naar Openbaar Ministerie/de Rechtspraak bevestigen van de ontvangst van bestellingen, wijzigingen, annuleringen, opdrachtbevestigingen en het prestatie-akkoord op vertaalopdrachten, maar ook het aanbieden en accorderen van offertes. Deze e-mail moet naar zowel de besteller als naar een centrale mailbox worden verstuurd. Deze centrale mailbox is per Openbaar Ministerie/de Rechtspraak-onderdeel instelbaar.
E 76.	Opdrachtnemer dient zijn IT-voorziening aan de genoemde digitale koppeling (API^[1]) van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak te koppelen. Die koppeling dient voor de aanvang van de vertaalverlening te worden gerealiseerd conform Bijlage 13 Specificaties voor de API. Dit teneinde de informatie-uitwisseling inzake bestelling(en) en e-facturatie tussen het bestelsysteem van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en de IT-voorziening van de opdrachtnemer mogelijk te maken. De gegevensuitwisseling gebeurt conform Bijlage 7-A Gegevensset en conform de standaardnormen van de NLCIUS^[2].
E 77.	De IT-voorziening van opdrachtnemer is via de API van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak toegankelijk en ondersteunt alle in de Bijlage 13 gespecificeerde aanroepen.
E 78.	<i>Niet van toepassing</i>
E 79.	<i>Niet van toepassing</i>
E 80.	<i>Niet van toepassing</i>
E 81.	Opdrachtnemer beschikt over een acceptatieomgeving, waarin voordat de vertaalopdrachten starten de correcte werking van de koppeling via API kan worden getest.
E 82.	<i>Niet van toepassing</i>
E 83.	Het aantal gebruikers van de IT-voorziening is voldoende om alle bestellers en DCM van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak van een volledig werkende functionaliteit te voorzien.
E 84.	Bij gelijktijdig gebruik door alle op dat moment ingelogde gebruikers mag er geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.
E 85.	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de IT-voorziening komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.

[1] API = Application Programming Interface

[2] NLCIUS = Nederlandse Core Invoice Usage Specifications (standaard voor e-facturatie)
Overheidsorganisaties moeten aan de Europese richtlijn 2014/55/EU voldoen en zijn vanaf 18 april 2019 verplicht om elektronische factuurberichten te kunnen ontvangen en te verwerken die aan de Europese norm voldoen. De verplichting geldt voor alle overheden en is opgenomen in de Aanbestedingswet. De te ontvangen e-factuur dient te voldoen aan de NLCIUS, een aanvullende specificatie op de verplichte Europese norm (EN16931). In combinatie met de Europese norm beschrijft NLCIUS welke gegevenselementen er in een elektronische factuur moeten of kunnen worden opgenomen, wat de samenhang is tussen deze elementen en wat de betekenis van deze elementen is. NLCIUS is de vervanger van het SMEF(Semantisch Model e-Facturatie).

E 86.	<i>Niet van toepassing</i>

3.3 Eisen inzake technische aansluiting ten behoeve van e-facturatie

E 87.	Opdrachtnemer realiseert ten behoeve van e-facturatie een technische aansluiting op één van de keuzekanalen, als genoemd in https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen en conform de planning in het implementatieplan.
--------------	--

4. Eisen inzake security

4.1 Eisen inzake privacy

E 88.	Zowel opdrachtnemer als vertaler en de vertaler die de revisie uitvoert (indien revisie wordt besteld), zijn verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in AVG en treffen hiervoor de noodzakelijke maatregelen. 1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend binnen de EER. 2. Opdrachtnemer beschikt over een privacy- en klachtenreglement conform geldende wet- en regelgeving
--------------	--

4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

E 89.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst ten behoeve van informatiebeveiliging over een geldig ISO27001 certificaat en bijbehorende 'Statement of Applicability' dat ten minste van toepassing is op de processen en systemen die hij ten behoeve van de levering van de vertaaldienstverlening inzet.
E 90.	Opdrachtnemer garandeert dat hij steeds alle eisen die de (meest actuele versie van de) ISO27001 stelt, volgens de best practices en controledoelstellingen van de (meest actuele versie van de) ISO27002:2022 norm, in zijn processen en organisaties maatregelen borgt.
E 91.	Indien van toepassing informeert opdrachtnemer de opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak tijdig over eventuele kritieke afwijkingen, hercertificering of intrekking van het ISO27001 certificaat en indien van toepassing over afwijkingen op ISO27002.
E 92.	Opdrachtnemer voldoet op de ingangsdatum van de overeenkomst aan de situatie, zoals aangegeven in kolom G van Bijlage 8 Informatiebeveiliging. Na maximaal 2 jaar voldoet opdrachtnemer aan de situatie zoals aangegeven in kolom F van Bijlage 8 Informatiebeveiliging.
E 93.	De opdrachtnemer garandeert dat gegevens van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak niet in handen komen van personen die niet namens de opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst(en). Informatie over de het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en diens/hun bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/ gebruikt dan voor de overeengekomen diensten en/of leveringen.
E. 93A.	Opdrachtnemer overlegt uiterlijk twee (2) jaar na ingangsdatum van de overeenkomst ten behoeve van informatiebeveiliging een SOC 2 Type 2 rapportage over 12 maanden waaruit blijkt dat opdrachtnemer SOC 2 compliant is. De SOC type 2 verklaring moet jaarlijks worden vernieuwd en worden aangeleverd aan LCM.
E. 93B.	De oplossing is in staat om op near-realtime basis, door opdrachtgever bepaalde, logging door te geven aan een SIEM systeem dat door de opdrachtgever gebruikt wordt. In bijlage 8-A Beleidskader logging staan de normen die hiervoor gelden.
E. 93C.	De logging betreft alle handelingen die gebruikers binnen de oplossing uitvoeren (traceerbaarheid) die betrekking hebben op toegang tot informatie (aanmaken, inzien, wijzigen, verwijderen).

E. 93D.	De logging betreft de veranderingen in de operationele status van de dienst en de handelingen van medewerkers van de leverancier en alle toegang van medewerkers van de leverancier tot informatie van afnemers.
E. 93E.	De oplossing borgt de integriteit en volledigheid van de logging.
E. 93F.	De logging moeten beschikbaar zijn in geval van onderzoek voor een medewerker van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak. Logging moet kunnen worden gedownload in een formaat dat ingebouwde bescherming van de integriteit kent.
E. 93G.	Sleutel- en encryptie-activiteiten worden gelogd.
E. 93H.	Het sleutelbeheer is gebaseerd op NIST SP 800-57 of een vergelijkbare standaard.
E. 93I.	Sleutels dienen aantoonbaar veilig vernietigd te worden als ze niet meer nodig zijn.
E 94.	Opdrachtnemer voert tijdens de implementatieperiode, in overleg met het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en diens CISO, een risicoanalyse uit en stelt een transitieplan op. Dit conform de toelichting in Bijlage 10-A Implementatieplan.
E 95.	Opdrachtnemer zorgt er te allen tijde voor dat de informatiebeveiliging voor zover gerelateerd aan de vertaaldienstverlening voldoet aan de toepasselijke en vigerende wet- en regelgeving.
E 95.A	<i>Niet van toepassing</i>
E 95.B	<i>Niet van toepassing</i>
E 96.	Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat dit personeel geen enkele toegang meer heeft tot de informatie die voortvloeit uit de vertaaldienstverlening van opdrachtnemer.
E 97.	Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend de IT-voorzieningen voor de vertaaldienstverlening waarop in de laatste 12 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst een pentest is uitgevoerd en die met goed resultaat is afgerond. Er mogen daarop nadien geen significante wijzigingen hebben plaatsgevonden.
E 98.	Opdrachtnemer laat tenminste één (1) x per 12 maanden en bij een significante wijziging in de IT-systemen die voor de vertaaldienstverlening worden gebruikt een pentest uitvoeren door een onafhankelijke partij. Onder significante wijzigingen wordt verstaan: • Er zijn nieuwe functionaliteiten in bestaande websites toegevoegd, en/of • Er is een upgrade en/of wijziging van software, platform en/of infrastructuur doorgevoerd. In de pentest worden ten minste de volgende onderwerpen getest: 1. Werking systeem 2. Transport van gegevens van en naar het systeem/portaal 3. Beveiliging en segmentering van het eigen netwerk 4. Bescherming gegevens van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak in rust 5. Beperking van toegang van de gegevens van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak tot medewerkers die werkzaamheden uitvoeren voor de opdrachtgever.

	6. Bereikbaarheid via modern internetadres (IPv6) 7. Ondertekening domeinnaam (DNSSEC) 8. Beveiliging verbinding (HTTPS) 9. Bij voorkeur alle beveiligingsopties ingeschakeld; security.txt is verplicht. 10. Geautoriseerde route-aankondiging (RPKI) Pentesten moeten een positief resultaat hebben. Dat wil zeggen dat er een score tussen 1 en 3 is behaald volgens de CVSS versie 3.1. Scores tussen 7 en 10 moeten direct worden opgelost. Scores tussen 1 en 7 dienen in de volgende onderhoudsronde opgelost te worden; scores 1 tot en met 3 kunnen echter na afstemming met en akkoord van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak ook geaccepteerd worden. Opdrachtnemer geeft opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en de CISO van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak inzage in de rapportage van de pentest, de managementreactie en de planning voor het oplossen van de bevindingen.
E 99.	Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak kan van opdrachtnemer verlangen (tussentijds en niet voor de situaties, zoals bedoeld in Eis 97 en Eis 98), op kosten van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak, een pentest uit te voeren. Een en ander conform de procedure in Bijlage 6 DAP.
E 100.	De opdrachtnemer brengt op geen enkele wijze informatie over de vertaaldienstverlening over aan anderen dan opdrachtgever, Openbaar Ministerie/de Rechtspraak of bestellers zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Categoriemanager Tolk- en Vertaaldiensten, CCM en het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak.
E 101.	Opdrachtnemer stelt, op verzoek van opdrachtgever, capaciteit en (actuele) informatie en middelen beschikbaar voor de uitvoering van audits of vergelijkbaar op gebied van informatiebeveiliging.
E101.B	Opdrachtnemer verzekert dat de vertaler zorg draagt voor het zo snel mogelijk afdoende vernietigen of wissen van digitale bestanden, afdrukken daarvan, aantekeningen of anderszins van het te vertalen document of de vertaling. Tijdens het maken van de vertaling verzekert de vertaler dat deze documenten in welke vorm dan ook niet onder ogen of in handen komen van anderen dan hemzelf behoudens door hem, met voorafgaande instemming van de besteller, ingeschakelde derden voor wie dezelfde bepalingen gelden. Hij draagt zorg voor adequate en actuele ICT-beveiliging op zijn apparaten. Wanneer informatie als bovenbedoeld in handen of onder ogen gekomen is van anderen dan hemzelf of wanneer hij dit vermoedt, meldt hij dit terstond aan de besteller alsmede de opdrachtnemer. Hij gebruikt geen andere dan de voorgeschreven wijze om vertalingen of anderszins met het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak uit te wisselen.
E 102.	Bij uitbesteding van (onderdelen van) de vertaaldienstverlening gelden de eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de opdrachtnemer ingeschakelde derden en hun personeel (inclusief vertalers). Dat betekent dat, indien opdrachtnemer onderaannemers of derden (zijnde organisaties) inzet ten behoeve van de vertaaldienstverlening (bijv. voor de IT-voorziening en/of een ander vertaalbureau), deze partijen ook aan de eisen inzake de informatiebeveiliging moeten voldoen.

	Personeel (inclusief vertalers) valt hier niet onder. Personeel dient zich altijd integer op te stellen en zich te houden aan de voorwaarden zoals gesteld in de Geheimhoudingsverklaring en/of Gedragscode Tolken en vertalers Wbtv.
E 103.	Opdrachtnemer stelt het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak onverwijld op de hoogte van mogelijke beveiligingsincidenten die van invloed (kunnen) zijn op de vertaaldienstverlening voor het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak. De opdrachtnemer zal hiertoe afdoende maatregelen treffen om beveiligingsincidenten op te sporen.
E 104.	Een IT-voorziening die de opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de, de actuele top-10 meest kritieke risico's conform de OWASP (Open Web Application Security Project). Zie tevens de website: www.owasp.org .
E 105.	Opdrachtnemer beoordeelt deze risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
E105 A.	De informatiebeveiliging is minimaal gebaseerd op best-practices van (inter)nationale toonaangevende organisaties. Binnen Nederland: van het Forum Standaardisatie: 1. de verplichte standaarden voor veilig internet https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht?domein=125 en 2. de aanbevolen standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/aanbevolen?domein=125 ; Internationaal: SANS en OWASP.
E 106.	De opdrachtnemer past gestandaardiseerde 'systeem hardening' praktijken toe. Dit omvat o.a. het beperken van protocoltoegang, verwijderen of uitschakelen van onnodige software, netwerkpoorten en services, verwijderen van onnodige bestanden, gebruiker accounts, het beperken van bestandsrechten, het up-to-date zijn met patchbeheer en logboekregistratie.
E 106.A	Er vindt op de IT-dienstverlening actieve detectie van aanvallen plaats.
E 106.B	Binnen de IT-dienstverlening zijn maatregelen getroffen opdat malware die via geüploade items (documenten, files) binnenkomt, zich niet via de IT-dienstverlening kan verspreiden.
E 106.C	Opdrachtgever bewaakt de IT-dienstverlening met een Intrusion Detection
E 106.D	Minimaal 1x per maand controleert opdrachtnemer zijn digitale infrastructuur op zwakheden door middel van een kwetsbaarheidsscan. De kwetsbaarheidsscan (Engels: vulnerability scan) is een grotendeels geautomatiseerde beveiligingstest die de IT-systemen en netwerken doorlicht op bekende zwakke plekken door het vergelijken van de gevonden configuraties, software-versies en open poorten met databases zoals CVE-, NVD- of OWASP-lijsten en rapporteert welke kwetsbaarheden aanwezig zijn. Opdrachtnemer lost geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
E 107.	De gegevens van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak die voortvloeien uit de uitvoering van de vertaaldienstverlening en die onder de overeenkomst vallen,

	worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat de opdrachtnemer daartoe schriftelijke toestemming van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak heeft ontvangen en vervolgens met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkers)overeenkomst heeft afgesloten. Deze eis heeft bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, betrekking op derden die opdrachtnemer ten behoeve van de vertaaldienstverlening inzet en die publiekelijk toegankelijke cloud-oplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.
E 107A	De gegevens van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak die voortvloeien uit de uitvoering van de vertaaldienstverlening en die onder de overeenkomst vallen, dienen te allen tijde binnen de grenzen van de EER te blijven.
E 107B	<i>Niet van toepassing</i>
E 107C	<i>Niet van toepassing</i>

4.3 Eisen inzake fysieke toegang

E 107D	<i>Niet van toepassing</i>
E 107E	<i>Niet van toepassing</i>

5. Commerciële Eisen

5.1 Eisen inzake vergoedingen

E 108.	Opdrachtnemer factureert uitsluitend de prijzen, zoals berekend en opgenomen in de Bijlage 5 DFA en uitsluitend volledig uitgevoerde en door de besteller geaccepteerde vertaalopdrachten.
---------------	--

5.2 Eisen inzake (e-)Facturatie

E 109.	Opdrachtnemer factureert conform de door het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak beschreven wijze in Bijlage 6 DAP.
E 110.	Opdrachtnemer stelt e-facturen op volgens de wettelijke voorschriften en neemt daarin minimaal de verplichte velden op uit de e-factuurstandaard van NLCIUS, aangevuld met nader te bepalen organisatiespecifieke voorwaarden.
E 111.	Opdrachtnemer accepteert dat: a. De factuureisen tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen. • Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen of factuureisen of eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringswijze van opdrachtnemer aan het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak. • Indien er sprake is van wijzigingen, zoals genoemd in eis 110 neemt de opdrachtnemer alle noodzakelijke maatregelen om de facturatie aan deze wijzigingen aan te passen, zonder hiervoor bij het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak kosten in rekening te brengen. b. De factuureisen tussen onderdelen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak kunnen verschillen.

E 112.	Opdrachtnemer neemt bij wijzigingen, zoals beschreven in eis 110, alle maatregelen die nodig zijn om de facturatie aan deze wijzigingen aan te passen, zonder hiervoor bij het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak kosten in rekening te brengen. Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak zal niet ongelimiteerd wijzigingen verlangen zonder dat daarvoor kosten door opdrachtnemer in rekening kunnen worden gebracht en staat open voor overleg over de kosten, indien deze aanzienlijk zijn.
E 113.	De facturen moeten uiterlijk één (1) jaar na de opleveringsdatum van de vertaalopdracht door het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak zijn ontvangen.
E 114.	Opdrachtnemer stelt op elk verzoek van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak een overzicht op van alle uitgevoerde, maar nog niet gefactureerde vertaalopdrachten.

6. Eisen inzake audits

E 115.	De ISO27001-audit moet worden uitgevoerd door een ISO 27001 Lead Auditor.
E 116.	Opdrachtnemer laat bij her- of nieuwe certificering van de ISO 27001 op eigen kosten een audit uitvoeren op de eisen die het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak stelt aan de informatiebeveiliging zoals opgenomen in Bijlage 8 Informatiebeveiliging. Na her- of nieuwe certificering worden van de volgende documenten afschriften beschikbaar gesteld aan de leveranciersmanager: • Statement of applicability • ISO27001 • Rapportage van de ISO 27001 Lead Auditor • Managementreactie • Planning voor het definitief oplossen van eventuele bevindingen
E 117.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat opdrachtgever maximaal eenmaal per jaar, op kosten van opdrachtgever, door een onafhankelijke derde een audit laat uitvoeren op de financiële administratie (zie Gegevensset en CSV-file) van opdrachtnemer en op de processen van opdrachtnemer die leiden tot de registratie en rapportage van (management)gegevens. Dit teneinde te toetsen of de gegevens uit de gegevensset en managementrapportage(s) van opdrachtnemer op de juiste wijze worden gegenereerd en geregistreerd en als zodanig worden gerapporteerd. Ook wordt getoetst of de namen van de velden in de gegevensset en CSV-file juist worden gerapporteerd en of de invoer van de velden op een juiste wijze gebeurt (o.a. juiste positie(s) en juist gebruik van tekens), zodat de rapportages op eenvoudige wijze door opdrachtgever kunnen worden ingelezen en verwerkt.
E 118.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat opdrachtgever maximaal eenmaal per jaar door een onafhankelijke derde een audit op de financiële administratie van opdrachtnemer laat uitvoeren. Tijdens de audit wordt op basis van nader te bepalen staffels voor de vergoedingen die opdrachtnemer aan de ingezette vertalers heeft betaald, vastgesteld hoeveel vertaalopdrachten door opdrachtnemer binnen die staffels zijn uitgevoerd en hoeveel woorden die vertaalopdrachten vertegenwoordigen.

	De hiertoe door opdrachtgever ingezette onafhankelijke auditor verwerkt de verkregen gegevens per contract tot één totaaloverzicht, waaruit op geaggregeerd niveau, de marktaandelen per staffel zichtbaar worden.
E 119.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat opdrachtgever de in E 118 genoemde gegevens rechtstreeks bij opdrachtnemer kan opvragen en dat opdrachtnemer die gegevens conform opvraag rechtstreeks aan opdrachtgever aanlevert.
E 119.A	Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak heeft het recht om, indien daar aanleiding toe is, op eigen kosten audits, penetratietesten, code reviews, risicoanalyses of vergelijkbare onderzoeken uit te voeren of te laten uitvoeren op de nakoming van de overeenkomst door opdrachtnemer.
E 120.	Opdrachtnemer implementeert op eigen kosten de voorgestelde verbetermaatregelen naar aanleiding van de rapporten die voortvloeien uit een uitgevoerde pentest/hackerstest, audit, de TPM en risicoanalyse: - opdrachtnemer moet de verbeterpunten die worden aangemerkt als 'need to have' verplicht uitvoeren en borgen en informeert opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak over de voortgang; - opdrachtnemer is vrij om de verbeterpunten die als 'nice to have' worden aangemerkt, uit te voeren en te borgen.

7. Eisen inzake de implementatie van de overeenkomst

Het Openbaar Ministerie en de Rechtspraak acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak niet door of tijdens de implementatie worden verstoord.

E 121.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de vertaaldienstverlening. De implementatie dient conform Bijlage 10-A Implementatieplan en Bijlage 10-B Werkdocument te worden uitgevoerd.
E 122.	Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de vertaaldienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de overeenkomst aan het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak blijft leveren.
E 123.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de bedrijfsprocessen van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak en dat deze tijdens de implementatie niet worden verstoord.