



Bijlage 3-P2 Programma van Eisen (PvE)

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van de IND

Perceel 2 Vertalingen ten behoeve van de ondersteunende processen en directies.

Referentie 7607361

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	6
1.3 Eisen inzake de Vertaaldienstverlening	6
1.3.1 Algemeen	6
1.3.2 Eisen aan Vertaalopdrachten	7
1.3.3 Eisen aan vertalingen	10
1.3.3 Eisen aan de screening van Vertalers	11
1.3.4 Eisen inzake managementinformatie	11
1.3.5 Eisen inzake help-/service desk	11
2. Eisen aan Personeel	13
2.1 Eisen aan Vertalers (en revisors)	13
2.2 Eisen aan Personeel Opdrachtnemer, niet zijnde Vertalers	14
3. Eisen inzake IT	16
3.1 Eisen inzake continuïteit	16
3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)	16
3.3 Eisen inzake technische aansluiting ten behoeve van e-facturatie	18
4. Eisen inzake security	19
4.1 Eisen inzake privacy	19
4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging	19
4.3 Eisen inzake fysieke toegang	23
5. Commerciële Eisen	23
5.1 Eisen inzake Vergoedingen	23
5.2 Eisen inzake (e-)Facturatie	24
6. Eisen inzake audits	24
7. Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst	26

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, waarbij de vertaling wordt uitgevoerd door een Vertaler en de vertaling te allen tijde ook wordt gereviseerd door een revisor. (N.B.: Het gebruik van ruwe output van machinevertaling plus nabewerking valt buiten het toepassingsgebied van deze norm).

De Opdrachtnemer voldoet hierbij aan de behoefte van de Deelnemer 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;
2. Het treffen van alle noodzakelijke maatregelen om een maximale leverzekerheid te bewerkstelligen (zie Bijlage 4 SLA) en niet-Leveringen te voorkomen; al dan niet in samenwerking met onderaannemers;
3. De coördinatie en uitvoering van Bestellingen voor Vertaalopdrachten die op afstand normaal en/of met spoed 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;
4. De levering en uitvoering van specificaties, zoals ten minste:
 - a. Het opbouwen van vertaalgeheugens;
 - b. Het beheer van terminologiebestanden en/of stijlgidsen;
5. De levering en uitvoering van Value added services, zoals ten minste: redigeren en transcriptie van geluidsfragment.
6. De werving, selectie en opleiding van geschikte Vertalers, zodanig dat Opdrachtnemer voor alle talen waar de Deelnemer behoefte aan heeft, gedurende de looptijd van de Overeenkomst steeds over voldoende geschikte Vertalers beschikt;
7. De coördinatie en afhandeling van alle (financieel)administratieve werkzaamheden die met de Vertaalopdracht samenhangen;
8. De meting, registratie en rapportage van de prestaties van de Opdrachtnemer, onder andere inzake:
 - De registratie van de (tijds) uitvoering en duur van een Vertaalopdracht;
 - De meting en registratie van de kwaliteit van de ingezette Vertalers en van de uitvoering van een Vertaalopdracht;
9. Het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van de Vertaaldienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst, waaronder:
 - a. De voorziening voor de ondersteuning van het bestel- en leveringsproces Smartflow waarmee middels een API-koppeling gecommuniceerd zal worden;
 - b. Een help-/servicedesk die op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 bereikbaar is;
 - c. Een kwaliteitsmanagementsysteem;
10. De realisatie van de door Opdrachtnemer bij Inschrijving invulling van de bij aanbesteding gestelde gunningscriteria (wensvragen);
11. Een plan voor Social Return en de realisatie daarvan conform opgave Opdrachtnemer.

In het Beschrijvend Document is specifieke informatie over de Vertaalopdrachten opgenomen en zijn de specifieke kenmerken van Deelnemer, 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 Deelnemer 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 de Deelnemer. Bovenstaande is het geval wanneer de Vertaaldienstverlening voldoet aan de voorwaarden, zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst. d. Werkt samen met de Deelnemer 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 de Deelnemer; e. Ontzorgt de Deelnemer volledig op het gebied van Vertaaldienstverlening; 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 maximale leverzekerheid en het voorkomen van niet-Leveringen schakelt Opdrachtnemer zonodig, 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 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 Deelnemer.
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 register-Vertalers in een specifieke taal (pro)actief aan alle hieronder genoemde partijen: - DCM van Deelnemer; - Senior adviseur Tolk- en Vertaalzaken; - 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 de Deelnemer en Opdrachtgever in die gevallen dat er zich binnen de eigen organisatie en/of die van toeleveranciers zaken voordoen of dreigen voor te doen die - potentieel - de 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 de Deelnemer 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 (om niet en zodra daarom wordt gevraagd) in universeel uitwisselbaar formaat worden opgeleverd door Opdrachtgever aan de nieuwe leverancier: • geconsolideerde en goed bijgehouden versies van de terminologiebestanden • stijlgidsen • geconsolideerde en goed bijgehouden versies van de vertaalgeheugens • eventueel aanwezige RAG-databases als vectordatabase • eventueel aanwezig (N)MT-engines • eventueel aanwezige LLM's

	Opdrachtnemer vernietigt/wist de hierboven genoemde bestanden na overdracht aan de nieuwe leverancier van Deelnemer volledig. 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 bij beëindiging van de Overeenkomst kunnen worden opgevraagd en als gevolg daarvan aan Opdrachtgever moeten worden overgedragen.
E 11.	Indien het kwaliteitssysteem ISO 17100 of gelijkwaardig 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 of gelijkwaardig.

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 12 van de Overeenkomst en rapporteert conform MI 2, 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 de Deelnemer, 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 Deelnemer naar Vertalers en stemt zijn bevindingen met de Deelnemer en Opdrachtgever af om tijdig c.q. proactief alle maatregelen te kunnen nemen om aan de vraag van de Deelnemer te (kunnen) blijven voldoen.
E 14-A	Opdrachtnemer vertaalt volgens de actuele trends/ontwikkelingen in woordenschat, afkortingen, schrijfstijl en brancheontwikkelingen en schrijfwijzer plus stylegide IND.
E 15.	Opdrachtnemer implementeert een klachtenprocedure voor Deelnemer, 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) Deelnemer en/of Opdrachtgever conform de beschrijving in Bijlage 6 DAP.
E 16.	Opdrachtnemer handelt ten aanzien van Gegronde klachten volgens KPI-3 in Bijlage 4 SLA.

1.3.2 Eisen aan Vertaalopdrachten

Inzake Vertaalopdrachten gelden de volgende Eisen:

E 17.	Opdrachtnemer levert Vertaaldienstverlening op Werkdagen.
E 18.	Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke maatregelen om een maximale 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; of b. Op of binnen de bestelde levertijd; 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 19A	Indien de Opdrachtnemer een gevraagde opdracht geheel of gedeeltelijk niet kan uitvoeren binnen de gevraagde levertijd, bijvoorbeeld vanwege: • de omvang of hoeveelheid van de opdracht(en), • de vereiste taal of taalcombinatie, dan meldt de Opdrachtnemer een (te voorzien) onvermogen tot (tijdige en de kwalitatief vereiste) levering onverwijld en gemotiveerd aan de Opdrachtgever. De melding bevat ten minste: reden(en) van onvermogen, de (on)mogelijke (deel)levering, en de eerstvolgende datum/tijd waarop levering wél mogelijk is. Opdrachtgever heeft vervolgens de keuze om: 1. een nieuwe levertijd overeen te komen of 2. de opdracht (geheel of gedeeltelijk) te geven aan de opdrachtnemer van het andere perceel. Indien de opdrachtnemer van het andere perceel niet (tijdig) kan leveren kan de opdracht worden gegund aan een leverancier buiten de raamovereenkomsten. Wanneer de opdracht wordt gegund aan een andere partij, dan kan Opdrachtnemer geen aanspraak op vergoeding of enige exclusiviteit voor het dit (deel van het) werk. Toepassing van dit vangnet wordt door de Opdrachtgever gemotiveerd vastgelegd (datum, reden, omvang, betreffende perceel) ten behoeve van transparantie en audittrail.

	Herhaald of structureel onvermogen kan, onverminderd het bepaalde in de overeenkomst, aanleiding geven tot toepassing van contractuele sancties, waaronder maar niet beperkt tot herstelmaatregelen, en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst.
E 19B	Indien opdrachtnemer een opdracht ontvangt die valt onder de scope van het andere Perceel, dan: • gelden de contractvoorwaarden en tarieven van de overeenkomst van het gegunde perceel
E 20.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het bestelproces voor vertaaldiensten, zoals beschreven in Bijlage 6 DAP.
E 21.	Opdrachtnemer ondersteunt de Vertaaldienstverlening en de daaraan gerelateerde processen met een IT-voorziening.
E 21.A	Na uitvoering van de Vertaalopdracht zal, indien Besteller dat wenst, een evaluatieformulier worden ingevuld. Hierin wordt de mogelijkheid gecreëerd om de vertaling met elkaar te evalueren om vervolgens met elkaar in gesprek te gaan.
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-gescand, etc.
E 24.	Opdrachtnemer accepteert dat een Vertaalopdracht meer dan één (1) document kan omvatten dat moet worden vertaald en dat te vertalen documenten verschillende bestandsextensies kunnen hebben (bijvoorbeeld MS-Word, pdf, jpeg). Indien een Vertaalopdracht uit meer dan één (1) document bestaat, bijvoorbeeld omdat een document ook één of meerdere bijlagen heeft, geeft Besteller aan welke documenten bij elkaar horen en als één (1) vertaling dienen te worden uitgevoerd.
E 25.	Niet van toepassing
E 26.	Opdrachtnemer levert vakbekwame Vertalers en revisoren voor de uitvoering van Vertaalopdrachten voor de inzet op: a. Op afstand; De Vertaalopdrachten worden uitgevoerd, zoals Deelnemer dat aangeeft.
E 27.	Opdrachtnemer levert Vertaalopdrachten op locatie, indien Deelnemer 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 Deelnemer laat accorderen. Hiervoor geldt onderstaande. Opdrachtnemer: • 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 en wat het aantal vertaalde woorden is; • Houdt daarbij rekening met de eisen die daaraan door financiële controllers worden gesteld. Dat betekent onder meer dat de fiattering aantoonbaar authentiek van de Besteller/gespreksvoerder van Deelnemer moet zijn en niet vervalsbaar is; een digitale handtekening volstaat niet; • Legt hiertoe de procedure tijdens de implementatie vast in Bijlage 6 –DAP; • Communiceert de procedure aan de Vertalers en de Bestellers van de Deelnemer.
E 29.	Voor Vertaalopdrachten die als “Project binnenland” of “Project buitenland” zijn aangemerkt en Vertaalopdrachten waarvoor Deelnemer aan Opdrachtnemer vraagt om een hotelreservering en/of de reis te regelen, brengt Opdrachtnemer altijd, voorafgaand aan de Vertaalopdracht, een schriftelijke offerte uit aan Deelnemer. Deelnemer moet die offerte schriftelijk goedkeuren, voordat Opdrachtnemer de reservering(en) definitief maakt. Eén en ander conform de procedure in Bijlage 6 – DAP.
E 30.	Opdrachtnemer bouwt vertaalgeheugens op voor Deelnemer. Dit vertaalgeheugen mag uitsluitend ten behoeve van Deelnemer worden gebruikt.
E 30.A	Niet van toepassing
E 31.	Opdrachtnemer onderhoudt en actualiseert de terminologiebestanden/stijlgidsen van Deelnemer.
E 32.	Vertaalopdrachten in het kader van asielprocedures mogen nooit worden uitgevoerd in het land van herkomst van de persoon waarop de vertaling betrekking heeft, ook niet als het vertaalproces uitsluitend op digitale wijze in de IT-voorziening van Opdrachtnemer geschiedt.
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.	1. Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer dient een brondocument altijd direct na vertaling adequaat te vernietigen, zodanig dat het brondocument niet meer in een (backup)systeem / IT-voorziening van Opdrachtnemer bestaat en/of terug te vinden is. Opdrachtnemer dient het doeldocument na betaling van de factuur adequaat te vernietigen, zodanig dat het doeldocument niet meer in een (backup)systeem / IT-voorziening van Opdrachtnemer bestaat en/of terug te vinden is. Informatie over welke Vertaler een specifieke Vertaalopdracht heeft vertaald, dient aan de hand van bestelnummers [(inkooporder)nummer] herleidbaar en inzichtelijk te blijven. Opdrachtnemer kan die informatie op verzoek van Deelnemer reproduceren. Dit om eventuele onduidelijkheden in een doeldocument toe te lichten. 2. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij met Vertalers (en Onderaannemers/derden) schriftelijk overeenkomst dat Vertalers (en Onderaannemers/derden) - aanvullend op de Rbtv-gedragscode -:

	• Een (kopie van een) bron- of doeldocument niet/nooit separaat op een (andere) gegevensdrager opslaan en/of uitprinten; • Een bron- en doeldocument altijd direct na vertaling vernietigen en, indien van toepassing, uit de laptop(s), computer(s) en systemen verwijderen; Voorts ziet Opdrachtnemer aantoonbaar toe op naleving van deze voorwaarden door de Vertalers (en Onderaannemers/derden).
--	--

1.3.3 Eisen aan vertalingen

Inzake vertalingen gelden de volgende Eisen:

E 36.	Opdrachtnemer levert kwalitatief goede vertalingen. De basis hiervoor is: a. Nauwkeurigheid b. Opdrachtspecifieke vereisten c. Terminologie d. Taalnorm e. Algemene stijlvereisten f. Ontwerp Deze kwaliteitsvereisten staan nader uitgewerkt in Bijlage 6 - DAP 6.2 Bijlage – Kwaliteit van een Vertaling.
E.36 A.	Indien Deelnemer van oordeel is dat de Vertaalopdracht niet aan het bovenstaande voldoet en naar haar oordeel fouten bevat, dient Deelnemer hiervoor een klacht in bij Opdrachtnemer. Als blijkt dat de door Deelnemer gesignaleerde fouten in de klacht terecht zijn is er sprake van een Gegronde klacht is. 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.	Voor de toepassing van machinevertalingen dient binnen de Overeenkomst specifiek goedkeuring/opdracht te zijn gegeven. Is dat niet het geval, kan Opdrachtnemer geen machinevertaling toepassen.
E. 37.1	Voor de toepassing van AI-vertalingen dient binnen de Overeenkomst specifiek goedkeuring/opdracht te zijn gegeven. Is dat niet het geval, kan Opdrachtnemer geen AI-vertaling toepassen.
E 37.A	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een Vertaler en revisor de Vertaalopdracht volledig (met uitzondering van waarmerken) binnen de omgeving van de IT-voorziening van Opdrachtnemer uitvoeren. Opdrachtnemer zorgt er daarbij voor dat de Vertaler en revisor die Opdrachtnemer matcht ten behoeve van de uitvoering van een Vertaalopdracht ook daadwerkelijk zelf de Vertaalopdracht uitvoeren en de uitvoering niet overdragen aan een derde/derden. •
E 37.B	Tijdens de uitvoering van de Opdracht is geen inzage mogelijk door derden in de informatie van en voor Deelnemer, zoals bij voorbeeld door de leverancier van een CAT-tool.

E 37.C	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de vertalingen en resources ten behoeve van de Deelnemer te gebruiken om zijn eigen (N)MT-engines en AI-toepassingen te voeden danwel te trainen of dit te faciliteren voor derden.
---------------	--

1.3.3 Eisen aan de screening van Vertalers

De Deelnemer stelt eisen aan de screening van de Vertalers.

E 38.	Niet van toepassing.
E 39.	Niet van toepassing.
E 40.	Niet van toepassing.
E 41.	Niet van toepassing.
E 42.	Niet van toepassing.
E 43.	Niet van toepassing.
E 44.	Niet van toepassing.

1.3.4 Eisen inzake managementinformatie

E 45.	Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever en Deelnemer de managementinformatie ter beschikking conform Bijlage 4 SLA.
E 46.	Indien de Opdrachtgever, behoefte heeft aan een aanpassing van de rapportage KPI, PI en 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 beschreven staat voor de uitwisseling van de gegevens uit de Gegevensset. Indien de Opdrachtgever behoefte heeft aan een aanpassing van de Gegevensset voert de Opdrachtnemer deze aanpassingen kosteloos door.

1.3.5 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; - Vragen over de Vertaaldienstverlening te stellen; - Meldingen (inclusief Klachten) in te dienen.
E 49.	De help-/servicedesk is op Werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur bereik- en beschikbaar en operationeel, via zowel: • Een telefoonnummer, als • Een e-mailadres.

	Buiten deze reguliere openingstijden dient de telefonische help-/servicedesk gedurende de operationele looptijd van de overeenkomst ook bereikbaar te zijn voor onvoorziene omstandigheden en spoedaanvragen buiten Werkdagen, zie ook eis 17.
--	--

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. Zolang de sancties gelden, zet Opdrachtnemer geen Vertalers in op wie één van de volgende kwalificaties van toepassing is: - personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland; - rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd onder a; en - 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.
--------------	--

2.1 Eisen aan Vertalers (en revisors)

E 51.	Voor de uitvoering van de Vertaaldienstverlening zet Opdrachtnemer Vertalers in. Voor de Vertaalopdracht geldt voor Deelnemer een Wbtv-plicht heeft. Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van Vertaalopdrachten conform onderstaande volgorde Vertalers (en revisors) in: - Een beëdigde Vertaler die voor de gevraagde taalrichting in het Rbtv staat geregistreerd; - Bij afwezigheid of onbeschikbaarheid van een bij 1 genoemde Vertaler, een beëdigde Vertaler die in de tegenovergestelde, dan de gevraagde taalrichting in het Rbtv staat geregistreerd; - Bij afwezigheid of onbeschikbaarheid van een bij 1 en bij 2 genoemde Vertalers, gemotiveerd, een Vertaler van de Rbtv-Uitwijkljst voor gevraagde talenrichting. Dit met toestemming van de Besteller; - Bij afwezigheid of onbeschikbaarheid van een bij 1, 2 en 3 genoemde Vertaler, een beëdigde Vertaler die in de tegenovergestelde, dan de gevraagde taalrichting op de Rbtv-Uitwijkljst staat geregistreerd; - Bij afwezigheid of onbeschikbaarheid 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-Uitwijkljst staat, waarbij in eerste aanleg de Vertaler de brontaal als moedertaal heeft. Dit met toestemming van de Besteller. Dit conform KPI-4 in Bijlage 4 SLA en de procedure in Bijlage 6 DAP.
E 52.	Niet van toepassing
E 53.	Niet van toepassing
E 54.	Elke Vertaler die Opdrachtnemer inzet en <u>niet</u> in het Rbtv staat geregistreerd of op de Rbtv-Uitwijkljst staat, beschikt over een geldige VOG met profiel 80. Deze VOG is geldig, indien die niet ouder is dan 5 jaar.

	Opdrachtnemer beheert en archiveert kopieën van deze VOG's en geeft Deelnemer 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 Deelnemer en/of Opdrachtgever op elk eerste verzoek inzage in een actuele en volledige administratie hiervan. Indien het land van herkomst geen equivalent kent van de VOG, zet de Opdrachtnemer geen Vertaler in uit dat land.
E 56.	Voor 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 Deelnemer en/of Opdrachtgever op elk eerste verzoek inzage in een actuele en volledige administratie hiervan.
E 57.	Niet van toepassing.
E 58.	Niet van toepassing.
E 59.	Niet van toepassing.
E 60.	Niet van toepassing.
E 61.	Niet van toepassing.

2.2 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 één 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. De VOGnp mag niet ouder zijn dan vijf (5) jaar. Opdrachtnemer beheert en archiveert de getekende VOGnp van zijn eigen Personeel. Opdrachtnemer verstrekt op elk eerste verzoek aan Deelnemer inzicht in die administratie.
E 63.	Het Personeel beschikt over een getekende geheimhoudingsverklaring voor onbepaalde termijn, zie ook artikel 32 van Bijlage 1 - ARVODI. Opdrachtnemer beheert en archiveert de getekende geheimhoudingsverklaringen van zijn eigen

	Personeel. Opdrachtnemer verstrekt op elk eerste verzoek aan Deelnemer 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 naar tevredenheid van de Deelnemer wordt geleverd.
E 65.	Het Personeel stelt zich altijd professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
E 66.	Niet van toepassing.
E 67.	Het Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift voldoende om de overleggen en correspondentie tussen Opdrachtnemer en Deelnemer volledig in de Nederlandse taal (uit) te kunnen voeren.
E 68.	Indien Deelnemer het voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijk acht, kan Deelnemer Eisen dat het Personeel (in aanvulling op een VOG) wordt gescreend. Welk type screening dit is, wordt bepaald door de Deelnemer. Eén en ander zoals beschreven in Bijlage 6 DAP. Daarvoor geldt het volgende: - De kosten voor de uitvoering van de screening zijn voor Deelnemer.

3. Eisen inzake IT

3.1 Eisen inzake continuïteit

De continuïteit van de kwaliteit, integriteitsborging en beschikbaarheid van de Vertaaldienstverlening is voor het organisatieproces van de Deelnemer 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 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 Deelnemer niet negatief beïnvloeden.
--------------	---

3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)

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

E 70.	De Deelnemer heeft een bestelsysteem met als doel dat een Besteller te allen tijde op eenvoudige en snelle wijze een Vertaalopdracht kan plaatsen, e-facturatie mogelijk is en de rechtmatigheid en doelmatigheid worden geborgd. Bestelsysteem van Opdrachtnemer is via de digitale koppeling (API) van de Deelnemer gekoppeld aan SmartFlow, zodat aan elke Bestelling, voordat deze wordt verstuurd, een inkoopordernummer kan worden gekoppeld en de Bestellers kunnen worden geauthentiseerd voordat zij een Bestelling kunnen plaatsen. De IT-voorziening van opdrachtnemer is door middel van een API aangesloten op de IT-voorziening van Deelnemer (SmartFlow) en ondersteunt alle in de bijlage 13 - Specificaties API vertaal.
E 71.	De IT-voorziening dient aan onderstaande eisen te voldoen: • Een bereikbaarheid van 24/7; • Een technisch beschikbaarheidspercentage van ten minste 98%, uitgedrukt in het aantal minuten dat de IT-voorziening voor de Deelnemer operationeel is. Aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud tellen mee in de beschikbaarheid. Opdrachtnemer rapporteert de gerealiseerde beschikbaarheid jaarlijks onderbouwd, zie Bijlage 4 SLA.
E 72.	Niet van toepassing.
E 73.	Niet van toepassing.
E 74.	Niet van toepassing.
E 75.	De IT-voorziening ondersteunt in elk geval de onderstaande workflow-processen: • Het plaatsen, wijzigen en annuleren van Vertaalopdrachten door geautoriseerde Bestellers vanuit het bestelsysteem van Deelnemer.

	• Het indienen van een Klacht op geleverde Vertaalopdrachten door geautoriseerde Bestellers via het bestelsysteem van Deelnemer; • Het via API van en naar het systeem van Besteller bevestigen van de ontvangst van Bestellingen, wijzigingen, annuleringen, opdrachtbevestigingen en het prestatie-akkoord op Vertaalopdrachten.
E 76.	De Opdrachtnemer dient zijn IT-voorziening aan de genoemde digitale koppeling (API^[1]) van de Opdrachtgever 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 de Deelnemer en de IT-voorziening van de Opdrachtnemer mogelijk te maken. De gegevensuitwisseling gebeurt conform Bijlage 7-A Gegevensset en conform de standaard normen van de NLCIUS^[2].
E 77.	Niet van toepassing.
E 78.	Niet van toepassing.
E 79.	Niet van toepassing.
E 80.	Niet van toepassing.
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.	Niet van toepassing.
E 83.	Niet van toepassing.
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.
E 86.	Opdrachtnemer voert controle uit op de authenticatie/autorisatie en doet dat op basis van de door Deelnemer gevoerde administratie en/of aangeleverde administratie, e.e.a. zoals beschreven in stap 0 van het bestelproces in Bijlage 6 DAP.

[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).

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, zijn verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in AVG, en treffen hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
--------------	---

4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

E 89.	Opdrachtnemer overlegt uiterlijk twee (2) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst ten behoeve van informatiebeveiliging 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 voor 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 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.
E 93.	Niet van toepassing.
E 93 A.	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 93 B.	De oplossing is in staat om op near-realtime basis, door Opdrachtgever bepaalde, logging door te geven aan een SIEM systeem dat door de Opdrachtnemer gebruikt wordt. In Bijlage 8-A Beleidskader logging staan de normen die hiervoor gelden.
E 93 C.	De logging betreft alle handelingen die gebruikers binnen de oplossing uitvoeren (traceerbaarheid) die betrekking hebben op toegang tot informatie (aanmaken, inzien, wijzigen, verwijderen).
E 93 D.	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 Deelnemer.
E 93 E.	De oplossing borgt de integriteit en volledigheid van de logging.
E 93 F.	De logging moeten beschikbaar zijn in geval van onderzoek voor een medewerker van de Deelnemer en/of Opdrachtgever. Logging moet kunnen worden gedownload in een formaat dat ingebouwde bescherming van de integriteit kent.

E 93 G.	Sleutel- en encryptie-activiteiten worden gelogd.
E 93 H.	Het sleutelbeheer is gebaseerd op NIST SP 800-57 of een vergelijkbare standaard.
E 93 I.	Sleutels dienen aantoonbaar veilig vernietigd te worden als ze niet meer nodig zijn.
E 93 J.	Versleutelde communicatie wordt zo geconfigureerd, dat er geen terugval naar (niet of onvoldoende) versleutelde communicatie kan zijn.
E 93 K.	Voor toegang tot de server wordt gebruik gemaakt van multifactor authentication.
E 94.	Opdrachtnemer voert tijdens de implementatieperiode, in overleg met de Deelnemer 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.	De autorisatiemodule hanteert Role-Based Access Control (RBAC): rechten worden uitsluitend via rollen en/of groepslidmaatschappen toegekend, conform functieprofielen en het principe van least privilege.
E 95 B.	De autorisatiemodule staat directe toekenning van rechten aan individuele gebruikers niet toe. Alle effectieve rechten van een gebruiker zijn herleidbaar tot rollen en/of groepslidmaatschappen; uitzonderingen zijn uitsluitend mogelijk via een tijdelijke exception-rol met goedkeuring van Opdrachtgever, einddatum en logging.
E 96.	Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van Personeel voor dat dat 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 derde 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 Deelnemer(s) in rust 5. Beperking van toegang van de gegevens van de Deelnemer(s) 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 Opdrachtgever ook geaccepteerd worden. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever en de CISO van Deelnemer(s) inzage in de rapportage van de pentest, de managementreactie en de planning voor het oplossen van de bevindingen.
E 99.	Deelnemer kan van Opdrachtnemer verlangen (tussentijds en niet voor de situaties, zoals bedoeld in Eis 97 en Eis 98), op kosten van Deelnemer, een pentest uit te voeren. Eén 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, Deelnemer of Bestellers zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de CCM en DCM.
E 100 A.	De opslag van gegevens van Deelnemer die voortvloeien uit de uitvoering van de Vertaaldienstverlening en die onder de Overeenkomst vallen, dient ten alle tijden in een toegewijde (dedicated) omgeving te geschieden. Er mag op geen manier gegevens vermengd worden met dat van andere afnemers. Deze scheiding van omgevingen mag logisch zijn (multi-tenancy).
E 100 B.	De gegevens van Deelnemer die voortvloeien uit de uitvoering van de Vertaaldienstverlening en die onder de Overeenkomst vallen, dient at-rest altijd versleuteld te zijn conform de aanbevolen standaard AES van Forum Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/aes .
E 100 C.	Communicatie in transit dient beveiligd te zijn met cryptografische technieken die door het NCSC zijn beoordeeld en veilig worden geacht. Waarbij als uitgangspunt geldt de recentste versie van de TLS richtlijn van het NCSC (https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2025/juni/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2025-05) en uitsluitend de opties die de waardering 'Goed' hebben zijn toegestaan.
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.
E 102.	Bij uitbesteding van (onderdelen van) de Vertaaldienstverlening gelden de Eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens 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 andere intermediair), 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 102 A.	Opdrachtnemer voorkomt dat Vertalers en revisors die Opdrachtnemer ten behoeve van de Vertaaldienstverlening inzet in staat zijn om (delen van een) bron- en/of doeldocument vanuit de IT-voorziening van Opdrachtnemer op enigerwijze te vermenigvuldigen (bijvoorbeeld door te kopiëren, te downloaden, te mailen, te printen, op een externe gegevensdrager op te slaan, etc.).
E 103.	Opdrachtnemer stelt Deelnemer onverwijld op de hoogte van mogelijke beveiligingsincidenten die van invloed (kunnen) zijn op de Vertaaldienstverlening voor Deelnemer. 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.
E 105 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 zal gestandaardiseerde 'systeem hardening' praktijken toepassen. 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.	Opdrachtnemer 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 Deelnemer 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 de categoriemanager 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 107 A.	De gegevens van Deelnemer die voortvloeien uit de uitvoering van de Vertaaldienstverlening en die onder de Overeenkomst vallen, dient te allen tijde binnen de grenzen van de EER te blijven.
E 107 B.	Niet van toepassing.
E 107 C.	Servers en backup servers die gebruikt worden ten behoeve van de levering van de Vertaaldienstverlening dienen te voldoen aan de volgende vereisten: • Servers dienen eigendom te zijn van de Opdrachtnemer of zijn exclusief toegewezen voor gebruik door Opdrachtnemer zonder dat de verhurende partij toegang heeft tot de gegevens; • Servers mogen maximaal één versie achterlopen van de meest recente versie (n-1); • Gebruik van de servers dient toegewijd (dedicated) te zijn aan de dienstverlening voor de Opdrachtgever.
E 107C.1	Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem ingeschakelde onderaannemers (waaronder, maar niet uitsluitend, partijen die (cloud)servers of datacenterinfrastructuur verhuren) aantoonbaar voldoen aan de beveiligings- en zorgplichteisen zoals gesteld in de Cyberbeveiligingswet (Cbw). Opdrachtnemer legt deze verplichtingen contractueel aan zijn onderaannemers op.

4.3 Eisen inzake fysieke toegang

E 107 D.	Toegang tot faciliteiten, die gebruikt worden voor de uitvoering van de Vertaaldienstverlening, dient te worden beveiligd door middel van maatregelen om ongeautoriseerde toegang tot de faciliteit en de gegevens te voorkomen. De te nemen veiligheidsmaatregelen betreffen in ieder geval: • toegangscontroles; • bewakingssystemen; • perimeterbeveiliging; • procedures voor bezoekers.
E 107 E.	Niet van toepassing.

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 de Deelnemer beschreven wijze in Bijlage 6 DAP.
E 110.	Opdrachtnemer stelt facturen op volgens de wettelijke voorschriften en neemt daarbij in geval van e-facturatie minimaal de verplichte velden uit de e-factuurstandaard van NLCIUS op.
E 111.	Opdrachtnemer accepteert dat: a. De factuureisen tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigen (bijvoorbeeld: van facturatie per e-mail naar e-facturatie). • Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen of factuureisen of Eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringwijze van Opdrachtnemer aan Deelnemer. • 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 de Deelnemer kosten in rekening te brengen. b. De factuureisen per Deelnemer kunnen verschillen (, zoals de keuze van een Deelnemer voor e-facturatie, of geen e-facturatie).
E 112.	Opdrachtnemer neemt bij wijzigingen, zoals beschreven in Eis 111, alle maatregelen die nodig zijn om de facturatie aan deze wijzigingen aan te passen, zonder hiervoor bij de Deelnemer kosten in rekening te brengen. Deelnemer 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.	Deelnemer accepteert uitsluitend facturen voor geleverde Vertaalopdrachten die zijn voorzien van een prestatie-akkoord. Die facturen moeten uiterlijk één (1) jaar na de opleveringsdatum van de Vertaalopdracht door Deelnemer zijn ontvangen.
E 114.	Opdrachtnemer stelt op elk verzoek van Deelnemer 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 ISO27001 Lead Auditor.
E 116.	Opdrachtnemer laat bij her- of nieuwe certificering van de ISO27001 op eigen kosten een audit uitvoeren op de eisen die Deelnemer 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	Deelnemer 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; - 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

Deelnemer acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van de Deelnemer 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 121 A.	Eventuele kosten aan de zijde van de Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet limitatief, reis- en verblijfkosten, overlegkosten en automatiseringskosten.
E 122.	Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de Vertaaldienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan de Deelnemer blijft leveren.
E 123.	Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Deelnemer, tijdens de implementatie niet worden verstoord.