

Bijlage 1. Programma van Eisen

Als een eis of vraag met “nee” wordt beantwoord zal de Inschrijving voor verdere beoordeling worden uitgesloten.

Conformiteitenlijst			
1.	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend document en de Nota('s) van inlichtingen wordt ingestemd.	Ja ☐	Nee ☐
2.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in dit Beschrijvend document en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.	Ja ☐	Nee ☐
3.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in dit Beschrijvend document en gaat met deze procedure onverkort akkoord.	Ja ☐	Nee ☐
4.	Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Raamovereenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: • De Raamovereenkomst; • De Nota('s) van inlichtingen; • Het Beschrijvend document; • De Algemene voorwaarden van de gemeente Súdwest-Fryslân voor Leveringen en Diensten; • De Inschrijving.	Ja ☐	Nee ☐
5.	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Raamovereenkomst van de Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐
6.	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene voorwaarden van de gemeente Súdwest-Fryslân voor Leveringen en Diensten en verklaart dat de eigen voorwaarden niet van toepassing zijn.	Ja ☐	Nee ☐
7.	Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de inschrijver zich om bij gunning het contractueel vastgelegde Social Return percentage aan te wenden in het kader van Social Return.	Ja ☐	Nee ☐
8.	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving.	Ja ☐	Nee ☐
9.	Opdrachtnemer is proactief in het informeren van Opdrachtgever bij (aankomende) nieuwe wetgeving welke verband houdt met de dienstverlening aan de Opdrachtgever. Tevens zorgt Opdrachtnemer er dan voor dat de dienstverlening voldoet aan die nieuwe wetgeving.	Ja ☐	Nee ☐
10.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vast aanspreekpunt voor de Opdrachtgever beschikbaar.	Ja ☐	Nee ☐
11.	Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenregeling die voldoet aan de gestelde (wettelijke) vereisten, waaronder de kaders van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg). De klachtenregeling is schriftelijk vastgelegd en goed vindbaar op de website van de Opdrachtnemer. De klachtenregeling wordt nageleefd.	Ja ☐	Nee ☐
12.	Alle uitingen van onvrede met betrekking tot de dienstverlening dienen geregistreerd en opgepakt te worden als een klacht.	Ja ☐	Nee ☐

13.	Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht dient de Opdrachtnemer: 1. De ontvangst van de klacht schriftelijk te bevestigen; en 2. Aan te geven op welke wijze en binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.	Ja ☐	Nee ☐
14.	Opdrachtnemer rapporteert 1 x per kwartaal aan de Opdrachtgever over de ontvangen klachten en de afhandeling ervan. Hierbij wordt in ieder geval gerapporteerd over: • De aard van de klacht, doorlooptijd en de oplossing (wijze van afhandelen); • Datum, tijd en personen; • Conclusie en aanbevelingen; • Ingeval van toepassing of er een trend waarneembaar is en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden.	Ja ☐	Nee ☐

Algemene eisen aan de dienstverlening			
15.	Opdrachtnemer waarborgt dat gesprekken in <u>alle</u> door Opdrachtgever gevraagde talen kunnen worden vertolkt. Hieronder is een overzicht opgenomen van talen waarin in ieder geval frequent tolkdiensten worden afgenomen. Deze lijst is niet limitatief. <u>Overzicht veelgevraagde talen (de top 25 van de meest aangevraagde talen in 2026):</u> 1. Arabisch (Syrisch-Libanees) 2. Somali 3. Russisch 4. Oekraïens 5. Koerdisch Kurmandji (Syrië/Irak) 6. Turks 7. Tigrinja 8. Arabisch (Irakees) 9. Dari 10. Arabisch (Jemenitisch) 11. Arabisch (Standaard) 12. Farsi (Iran) 13. Arabisch (Marokkaans) 14. Spaans 15. Mongools (Mongolië) 16. Armeens (Oost) 17. Spaans - Arabisch Syrisch 18. Vietnamees 19. Arabisch (Libisch) 20. Arabisch (Palestijns-Jordaans) 21. Arabisch (Tsjadisch) 22. Azerbeidzjaans (Azerbeidzjan) 23. Bahasa Indonesia 24. Bengali (Bangladesh) 25. Engels Tolken op afstand ten behoeve van doven en slechthorenden (middels online, Video Remote Interpreting (VRI)) valt buiten de scope van de middels deze aanbesteding te sluiten Raamovereenkomst. In voorkomende gevallen wordt dit door de Opdrachtgever separaat ingekocht.	Ja ☐	Nee ☐

16.	Alle aanvragen voor tolkdiensten kunnen zowel telefonisch (24/7) als via een online reserveringssysteem worden aangevraagd.	Ja ☐	Nee ☐
17.	Alleen medewerkers van de Opdrachtgever kunnen een tolk reserveren.	Ja ☐	Nee ☐
18.	Opdrachtnemer richt zijn voorziening voor het reserveringsproces dusdanig in dat Opdrachtgever maximaal wordt gefaciliteerd om op eenvoudige en efficiënte wijze de tolk diensten te kunnen aanvragen.	Ja ☐	Nee ☐
19.	Het is mogelijk om bij het maken van een reservering een voorkeurstolk aan te geven. De gemeente kan echter niet eisen dat deze wordt ingezet.	Ja ☐	Nee ☐
20.	Bij reserveren moet de volgende informatie door de aanvrager worden ingevuld/ aangegeven, dit zijn verplichte velden: • Type tolkdienst • Taal tolkdienst • Datum tolkdienst • Tijdstip tolkdienst • Indicatie duur tolkdienst • Naam tolk (indien voorkeur) • Naam team en aanvrager Bij implementatie van de overeenkomst kunnen de velden voor het online reserveringssysteem op verzoek van de Opdrachtgever in overleg uitgebreid/aangepast worden.	Ja ☐	Nee ☐
21.	Opdrachtnemer stelt bij een vooraf geplande opdracht (een planbare opdracht) binnen maximaal twee (2) werkdagen een geschikte tolk beschikbaar.	Ja ☐	Nee ☐
22.	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van ad-hoc telefonische tolkdiensten gedurende 24 uur per dag, 7 dagen per week. Dit geldt ook buiten reguliere kantooruren, in het weekend en op zon- en feestdagen.	Ja ☐	Nee ☐
23.	Opdrachtnemer stelt bij een ad hoc telefonische tolkdienst binnen drie (3) minuten een geschikte tolk beschikbaar.	Ja ☐	Nee ☐
24.	Voor de inzet van een tolk op zondagen en in Nederland algemeen erkende feestdagen is Opdrachtnemer gerechtigd een toeslag van maximaal 50% op het geldende tarief te hanteren. Over reistijd wordt geen toeslag gerekend.	Ja ☐	Nee ☐
25.	Opdrachtnemer vertolkt de gesprekken in de door de Opdrachtgever aangegeven taal.	Ja ☐	Nee ☐
26.	Opdrachtnemer vertolkt de gesprekken volledig, getrouw en zo nauwkeurig mogelijk, zonder toevoegingen of weglatingen, en draagt zorg voor een correcte en consistente weergave van de inhoud.	Ja ☐	Nee ☐
27.	Opdrachtnemer zorgt voor een ruisvrije omgeving zodat de tolk goed te verstaan is en er geen afleiding is tijdens het gesprek.	Ja ☐	Nee ☐
28.	Opdrachtnemer zorgt voor de passende techniek en voorzieningen die tolken in staat stelt om met Opdrachtgever zowel telefonisch als digitaal een kwalitatief hoogwaardige verbinding tussen tolk, inwoners en de Opdrachtgever tot stand te brengen.	Ja ☐	Nee ☐
29.	Een (telefonische) verbinding tussen Opdrachtgever en tolk zal altijd gestart worden vanuit de Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐
30.	Opdrachtnemer levert na gunning een praktische handleiding/werkinstructie aan voor de medewerkers van de Opdrachtgever. Hierin staan het aanvraagproces en de randvoorwaarden beschreven om een goede samenwerking te bewerkstelligen. Na goedkeuring van de contractmanager van de Opdrachtgever wordt deze definitief gemaakt.	Ja ☐	Nee ☐
31.	Opdrachtnemer heeft tenminste een slagingspercentage voor het leveren van een levering tolk van: • Gepland: 95%;	Ja ☐	Nee ☐

	Ad hoc: 95%.		
32.	De Opdrachtgever heeft in deze aanbesteding kwaliteitseisen gesteld en wil dit terug zien in de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer. In een gezamenlijk af te spreken frequentie en vorm dienen klantervaringen te worden gemeten en de uitkomsten hiervan gedeeld te worden met Opdrachtgever. Het gemiddelde cijfer van de kwaliteit van de dienstverlening dient minimaal een acht te bedragen.	Ja ☐	Nee ☐
33.	Opdrachtnemer dient de klantervaringen te meten op cruciale punten, verbeter suggesties op te halen, haar dienstverlening hiermee te verbeteren en de dashboard rapportages plus verbeteracties met Opdrachtgever te delen. Waar nodig is Opdrachtnemer bereid te zijn de vraagstelling van het klanttevredenheidsonderzoek aan te passen, in overleg met de Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐
34.	Wanneer Opdrachtnemer geen tolk kan leveren binnen de afgesproken termijn stuurt zij hiervan een niet-leveringsverklaring. De Opdrachtgever is dan gerechtigd de specifieke uitvraag bij een andere tolkdienstverlener uit te zetten.	Ja ☐	Nee ☐
35.	Wanneer Opdrachtnemer niet kan leveren worden er geen kosten bij Opdrachtgever in rekening gebracht.	Ja ☐	Nee ☐
36.	Bij verbreking van de verbinding tijdens een gesprek zorgt Opdrachtnemer ervoor dat Opdrachtgever dezelfde tolk opnieuw kan bereiken via een spoedprocedure. Voor het hervatten van het gesprek mag geen nieuw starttarief in rekening worden gebracht.	Ja ☐	Nee ☐
37.	- Reserveringen kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd. - Bij annuleringen tussen 24 uur en 4 uur voor aanvang mag 50% van het starttarief (bemiddelingskosten) en 50% van de opgegeven gereserveerde tijd in rekening worden gebracht. - Bij annuleringen binnen 4 uur voor aanvang mag 100% van de het starttarief (bemiddelingskosten) en 100% van de gereserveerde tijd in rekening worden gebracht.	Ja ☐	Nee ☐
38.	Wanneer de tolk op locatie is en de inwoner niet komt opdagen (en daardoor de afspraak niet doorgaat) mag Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: 100% reiskostenvergoeding; 100% Starttarief (bemiddelingskosten); 100% opgegeven indicatie duur tolkdienst.	Ja ☐	Nee ☐
Eisen aan de tolk en overige medewerkers van Opdrachtnemer			
39.	De in te zetten tolken werken volgens de gedragscode tolken (Bijlage 10 bij het Beschrijvend document).	Ja ☐	Nee ☐
40.	Opdrachtnemer stelt zowel beëdigde als niet-beëdigde tolken beschikbaar. Opdrachtnemer is niet verplicht om beëdigde tolken in te zetten, tenzij de Opdrachtgever hier expliciet om vraagt.	Ja ☐	Nee ☐
41.	Alle tolken die ingezet worden door de Opdrachtnemer beschikken over een VOG. De VOG mag maximaal 6 maanden oud zijn moment van de datum van opdrachtverstrekking.	Ja ☐	Nee ☐
42.	Tolken dienen inzetbaar te zijn binnen diverse domeinen, waaronder het juridische en medische.	Ja ☐	Nee ☐
43.	De in te zetten tolken beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Alleen bij uitzondering en in overleg met de Opdrachtgever mag hiervan afgeweken worden.	Ja ☐	Nee ☐
44.	De in te zetten tolk is cultuursensitief.	Ja ☐	Nee ☐
45.	De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer (anders dan tolken) beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift zodoende dat de	Ja	Nee

	dienstverlening, overleggen en correspondentie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever volledig in de Nederlandse taal uitgevoerd kunnen worden.	☐	☐
Management informatie, rapportage en evaluatie			
46.	De Opdrachtnemer stelt (middels het online reserveringssysteem) 1 x per kwartaal een rapportage beschikbaar welke minimaal het volgende laat zien: • Aantal aanvragen en type tolkdienst (vooraf geplande en ad hoc); • Omzet per team (organisatieonderdeel) en in totaal; • Taal tolkdienst; • Datum en tijdstip; • Duur tolkdienst in minuten; • Naam aanvrager; • Aantal gevoerde gesprekken per taal; • Aantal niet ingevulde aanvragen per taal; • Aantal annuleringen door Opdrachtgever (>24 uur en < 24 uur - 4 uur en < 4 uur voor de afspraak) (naar team, tijdstip ingepland, tijdstip geannuleerd, eventuele kosten). Het overzicht kan worden geëxporteerd naar Excel en wordt gebruikt voor controle van de facturen en als onderligger voor de managementgesprekken.	Ja ☐	Nee ☐
47.	Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar een rapportage op te stellen, waarin tenminste het volgende opgenomen dient te zijn: • Aantal aanvragen en type tolkdienst (vooraf geplande en ad hoc); • Omzet per team (organisatieonderdeel) en in totaal; • Afgenomen tolkdiensten (aantal gesprekken en gespreksduur per gesprek) en de kosten hiervan, uitgesplitst naar team, taal en locatie); • Een overzicht van de afgenomen talen; • Klacht(afwikkeling: het aantal klachten, doorlooptijd van de klachten, wijze van afhandelen, conclusie en aanbevelingen, bij waarneembare trends hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden; • Het percentage binnen de normtijd gestarte gesprekken; • Aantal annuleringen door Opdrachtgever (>24 uur en < 24 uur - 4 uur en < 4 uur voor de afspraak) (naar team, tijdstip ingepland, tijdstip geannuleerd, eventuele kosten).	Ja ☐	Nee ☐
48.	Partijen voeren minimaal eenmaal per jaar een voortgangsoverleg. Opdrachtgever neemt hiertoe het initiatief. De overleggen kunnen ook digitaal plaatsvinden. Tijdens het overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • De rapportage (conform eis 45 en 46); • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; • Kwaliteit van de dienstverlening; • Klacht(afhandeling); • Ontwikkelingen.	Ja ☐	Nee ☐
Tarieven, indexering en facturatie			
49.	De tarieven zoals ingevuld op het Prijzenblad, zijn de geldende tarieven gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. In de tarieven zijn alle kosten voor de uitvoering van de Opdracht opgenomen - het is niet toegestaan aanvullende kosten te berekenen, behalve in het geval van reiskosten bij inzet van een tolk op locatie (zie eis 50). De tarieven voor beëdigde en niet beëdigde tolken zijn gelijk.	Ja ☐	Nee ☐
50.	Bij inzet van een tolk op locatie mag Opdrachtnemer een reiskostenvergoeding van maximaal € 0,77 per kilometer in rekening brengen. De vergoeding geldt voor de reisafstand van het BRP-adres van de tolk naar de locatie van Opdrachtgever en terug. De reisafstand wordt bepaald op basis van de kortste route volgens Google Maps, exclusief files, ander oponthoud	Ja ☐	Nee ☐

	en omrijden. De reiskostenvergoeding komt rechtstreeks ten goede aan de tolk.		
51.	Alleen de daadwerkelijk geleverde dienstverlening mag worden gefactureerd. Daarnaast mogen kosten in het geval van het niet tijdig annuleren of niet opdagen van een inwoner op locatie worden gefactureerd zie eis 37 en 38.	Ja ☐	Nee ☐
52.	De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen en tarieven kunnen jaarlijks vanaf 1 januari 2027 worden aangepast naar gelang de ontwikkeling van het kwartaalcijfer van de CBS Dienstenprijsindex van sector 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening, zoals dat gepubliceerd wordt door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Maatgevend is het indexcijfer van het 3 ^e kwartaal van het voorgaande jaar. Mocht de index tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst vervangen worden door een andere systematiek dan wordt overgegaan op die systematiek. Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd.	Ja ☐	Nee ☐
53.	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.	Ja ☐	Nee ☐
54.	Opdrachtnemer dient het voornemen tot prijsverhoging minimaal 6 weken voor de ingangsdatum schriftelijk bekend te maken aan de Opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐
55.	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf. Op de (bijlage bij de) factuur wordt - per team - een sub totaal gegeven en wordt van de afgenomen diensten - per gesprek - zowel datum, tijdstip, naam aanvrager, starttarief, duur gesprek, de taal als de kosten van het gesprek gespecificeerd.	Ja ☐	Nee ☐
56.	Facturen dienen te zijn voorzien van routenummer(s), SWF-nummer en naam van uw contactpersoon bij Opdrachtgever en een duidelijke btw-specificatie. De factuur wordt getoetst aan de wettelijke eisen die de Belastingdienst aan een factuur stelt. Indien de factuur hier niet aan voldoet wordt de factuur geretourneerd.	Ja ☐	Nee ☐
57.	De betaling van de opdrachtsom geschiedt maximaal 30 dagen nadat Opdrachtgever de factuur heeft ontvangen. U kunt een e-factuur sturen via het netwerk van Peppol. Het OIN-nummer van de gemeente Súdwest-Fryslân is 0000000182328844000. Indien u gebruik maakt van Peppol graag het routenummer vermelden in het XML-bestand bij de tag: "OrderReference". Geen e-facturering? Het is ook mogelijk een factuur in pdf-formaat te sturen. Deze kunt u mailen naar: Facturen@sudwestfryslan.nl	Ja ☐	Nee ☐
Privacy en informatiebeveiliging			
58.	Opdrachtnemer, zijn medewerkers en de in te zetten tolken dienen zich te houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wetgeving.	Ja ☐	Nee ☐
59.	Opdrachtnemer, zijn medewerkers en alle in te zetten tolken zijn gehouden aan totale geheimhouding met betrekking tot de Opdrachtgever en de werkzaamheden. Opdrachtnemer heeft deze geheimhoudingsverplichting schriftelijk opgelegd aan de betreffende personen, hetzij via een afzonderlijke geheimhoudingsverklaring, hetzij via een bepaling in de arbeidsovereenkomst, inhuurovereenkomst of andere contractuele regeling.	Ja ☐	Nee ☐
60.	De gegevens van Opdrachtgever worden alleen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt.	Ja ☐	Nee ☐
61.	Opdrachtnemer zal meewerken aan het maken van passende afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het verwerken van	Ja	Nee

	persoonsgegevens waarin onder meer de verantwoordelijkheden, informatieverplichtingen, rechten van betrokkenen, beveiligingsmaatregelen en het omgaan met datalekken worden vastgelegd.	☐	☐
62.	De standaardinstellingen van de ICT-Prestatie zijn maximaal privacybeschermend en kunnen op maat worden ingesteld of uitgebreid.	Ja ☐	Nee ☐
63.	De ICT-Prestatie stelt de identiteit van de gebruiker vast met een mechanisme voor identificatie en authenticatie (artikel 5, lid 1, sub f AVG).	Ja ☐	Nee ☐
64.	De ICT-Prestatie heeft een autorisatiemechanisme die het mogelijk maakt om verschillende niveaus van autorisatie in te zetten (artikel 5, lid 1, sub a en c AVG) waardoor persoonsgegevens gescheiden, verborgen, geminimaliseerd, geabstraheerd en separaat beheerst kunnen worden.	Ja ☐	Nee ☐
65.	De ICT-Prestatie behoort op medewerkersniveau te loggen zodat direct of periodiek beoordeeld kan worden welke persoonsgegevens deze medewerker heeft opgevraagd, ingezien, aangepast of verwijderd (artikel 5, lid 1, sub f AVG).	Ja ☐	Nee ☐
66.	De ICT-Prestatie ondersteunt de mogelijkheid om de rechten van betrokkenen zoals bedoeld in artikel 15 tot en met 21 AVG te kunnen verzilveren.	Ja ☐	Nee ☐
67.	De leverancier werkt mee aan het uitvoeren van een DPIA zoals bedoeld in artikel 35 AVG indien dit noodzakelijk wordt geacht door de Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐
68.	De ICT-Prestatie maakt het mogelijk om eenvoudig om persoonsgegevens al dan niet geautomatiseerd te verwijderen zodra deze niet langer nodig zijn in het proces conform de gestelde bewaartermijn (artikel 5, lid 1 sub e Avg).	Ja ☐	Nee ☐
69.	De ICT-Prestatie gaat uit van minimale gegevensverwerking zoals bedoeld in artikel 5, lid 1, sub c AVG.	Ja ☐	Nee ☐
70.	De infrastructuur en organisatie van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd volgens ISO 27001. Opdrachtnemer is bij gunning gecertificeerd voor ISO 27001 en overhandigt het certificaat met verklaring van toepasselijkheid ten tijde van het sluiten van de Raamovereenkomst. Elk van de gevraagde certificaten/rapportages dient opgeleverd te worden als Nederlandstalig document.	Ja ☐	Nee ☐
71.	De Opdrachtnemer ondersteunt in haar totale dienstverlening alle vereisten die aan de Opdrachtgever gesteld worden op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid.	Ja ☐	Nee ☐
72.	Opdrachtnemer stelt een webapplicatie beschikbaar. Ten aanzien van de inzet van een webapplicatie geldt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor een 100% webbased voorziening welke voldoet aan het volgende: - De vereisten richtlijnen gesteld in de ICT-beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties van het NCSC inclusief de 5 kernpunten voor de beveiliging van webapplicaties: patching, invoervalidatie, uitvoervalidatie, sessieonderhoud, en databasegebruik. Zie hiervoor: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ictbeveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties (gebruik de meest recente versie van de publicatie (op dit moment de versie 2024) - De actuele vereisten gesteld in de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) - Toegankelijk en compatible met de meest recente versie van Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge Chromium - Enkel door Opdrachtgever geautoriseerde medewerkers krijgen toegang tot de webapplicatie die voorzien is van Multi Factor Authenticatie. - De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de contractperiode de aangeboden oplossing wordt onderhouden, ondersteund en doorontwikkeld.	Ja ☐	Nee ☐

73.	Voor veilige gegevens en -bestandsuitwisseling via mail tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer accepteert Opdrachtnemer de oplossing die Opdrachtgever biedt (op dit moment Cryptshare).	Ja ☐	Nee ☐
74.	Het maildomein dat Opdrachtnemer gebruikt behaalt een 100% score op www.internet.nl. De Opdrachtgever realiseert zich dat mogelijk niet elke leverancier momenteel deze score behaalt. Deze uitvoeringseis moet daarom binnen 12 maanden na ingangsdatum Raamovereenkomst gerealiseerd zijn.	Ja ☐	Nee ☐
75.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst worden alle gegevens naar keuze van de Opdrachtgever teruggegeven en/of vernietigd/gewist na overleg met de Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐
76.	Datalekken worden zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur gemeld bij de Opdrachtgever via het e-mailadres privacy@sudwestfryslan.nl . Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐