

Bijlage 4 – Programma van Eisen
Openbare Europese aanbesteding
Tolkdiensten

ten behoeve van
Stichting Nidos

Colofon:	
Contactpersoon:	Sam Booij
Vervangend contactpersoon:	Frank Roebroek
Datum:	14 oktober 2026
Versie:	Final
Referentie	TN 616968

1. Inhoud

1.	Inhoud	2
2.	Inleiding	3
3.	Eisen met betrekking tot de opdracht.....	4
3.1	Algemene Eisen	4
3.2	Eisen inzake bijdrage Opdrachtnemer aan realisatie van duurzaamheidsdoelstellingen	7
3.3	Eisen inzake de tolkdienstverlening	7
3.3.1	Algemeen.....	7
3.3.2	Eisen aan tolkopdrachten	7
3.3.3	Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst	9
3.3.4	Eisen inzake managementinformatie	10
3.3.5	Eisen inzake help-/servicedesk	11
4.	Eisen aan personeel.....	12
4.1	Eisen aan Tolken	12
4.2	Eisen aan Personeel Opdrachtnemer, niet zijnde Tolken	12
5.	Eisen inzake IT.....	14
5.1	Eisen inzake continuïteit	14
5.2	Eisen aan IT-voorziening(en)	15
6.	Eisen inzake security.....	18
6.1	Eisen inzake privacy.....	18
6.2	Eisen inzake informatiebeveiliging.....	18
7.	Commerciële Eisen	22
7.1	Eisen inzake vergoeding	22
7.2	Eisen inzake (e-)Facturatie	22
8.	Eisen inzake audits.....	24
9.	Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst.....	25

2. Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) zijn de minimumeisen opgenomen waaraan de uitvoering van de opdracht en de aangeboden dienstverlening dienen te voldoen. Door het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen. Indien niet aan één of meer eisen wordt voldaan, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3. Eisen met betrekking tot de opdracht

3.1 Algemene Eisen

Eisnummer	Omschrijving
E1.1.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de Tolkdienstverlening aan Stichting Nidos, zodanig dat elke Bestelling binnen de kaders van de Overeenkomst wordt geleverd en uitgevoerd. De Opdrachtnemer is daarbij onder meer verantwoordelijk voor: 1. De coördinatie van aanname, invulling en uitvoering van Bestellingen voor Tolkopdrachten op afstand en op locatie: a. De aanname en registratie van een Bestelling; b. De selectie en levering (matchen) van een (geschikte) Rbtv-geregistreerde Tolk, afgestemd op het gevraagde taalniveau en, daar waar de Bestelling aanleiding geeft, gericht op de aard van het gesprek (juridisch, medisch, trauma-gerelateerd en/of culturele sensitiviteit) en de Eisen van Nidos; c. De registratie van de duur van een Tolkopdracht; d. De meting en registratie van de kwaliteit van de ingezette Tolken en de Tolkdienstverlening; e. De registratie en administratie van het prestatie-akkoord van elke Tolkopdracht; 2. De werving, selectie en inzet van Tolken en het faciliteren van opleiding voor Tolken, zodanig dat Opdrachtnemer voor de talen waar Nidos behoefte aan heeft, gedurende de looptijd van de Overeenkomst over voldoende Rbtv-gekwalficeerde en geschikte Tolken beschikt. Bij (dreigende) tekorten geldt de meldplicht genoemd in E1.1.7; 3. De coördinatie en afhandeling van alle (financieel)administratieve werkzaamheden die met de Opdracht samenhangen (waaronder de facturatie van en naar zowel Nidos als Tolk); 4. De beheersing, meting, registratie en rapportage van de prestaties van Opdrachtnemer; 5. Het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van de Tolkdienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst, waaronder: a. De IT-voorziening voor de ondersteuning van het bestellen leveringsproces; b. Een help-/servicedesk die telefonisch binnen kantoortijden en per e-mail bereikbaar is; c. Een kwaliteitsmanagementsysteem; 6. Bijdragen aan de doelstellingen van Nidos op het gebied van beschikbaarheid, kwaliteit, het overeengekomen Rbtv-groeipad en duurzaamheid.
E1.1.2	Opdrachtnemer voert de Opdracht uit. Opdrachtnemer:

	a. Levert een positieve bijdrage aan de continuïteit, kwaliteit, integriteit en rechtmatigheid van de primaire processen van Nidos voor zover die processen van de Tolkdienstverlening afhankelijk zijn; b. Beschikt over voldoende geschikt Personeel (voldoende capaciteit en voldoende mate van deskundigheid) om de Opdracht volledig zoals gevraagd uit te kunnen voeren; c. Borgt continu een optimaal kwaliteits-, efficiency- en effectiviteitsniveau van de Tolkdienstverlening; d. Werkt samen met Nidos toe naar een partnership, waarbij Opdrachtnemer zich proactief opstelt, gevraagd en ongevraagd adviezen geeft om de Tolkdienstverlening te optimaliseren, de verwachtingen managet en verbetervoorstellen doet aan Nidos; e. Ontzorgt Nidos volledig op het gebied van Tolkdienstverlening.
E1.1.3	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voert de Opdracht uit zoals bepaald in: • De Overeenkomst (raamovereenkomst); • Dit Programma van Eisen; • De prijzenbijlage / het Dossier Financiële Afspraken; • Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); • De Service Level Agreement (SLA); • Het Implementatieplan; • De verwerkersovereenkomst, indien van toepassing.
E1.1.4	Opdrachtnemer is bemiddelaar, c.q. intermediair. Er is derhalve in die gevallen waarin een Tolk een zelfstandig ondernemende Tolk is, geen sprake van een fictieve arbeidsrelatie tussen Nidos en een Tolk.
E1.1.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitgevoerde Tolkopdracht.
E1.1.6	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar aan alle vigerende wet- en regelgeving. Nidos monitort nakoming van deze verplichting niet actief, maar kan Opdrachtnemer te allen tijde op nalatigheid aanspreken. Nakoming van de wet- en regelgeving maakt onderdeel uit van de Tolkdienstverlening.
E1.1.7	Opdrachtnemer meldt (dreigende) tekorten aan Tolken in een specifieke taal en/of op een specifiek Rbtv-niveau binnen vijf (5) werkdagen na constatering schriftelijk aan de contractmanager van Nidos. Bij de melding levert Opdrachtnemer een beknopt herstelplan, inclusief de genomen en voorgenomen maatregelen en een beoogde hersteltermijn. Opdrachtnemer stemt, indien Nidos daarom verzoekt, de melding nader af met Bureau Wbtv (beheerder Rbtv / Noodlijst). Deze afstemming is geen zelfstandige contractuele verplichting jegens Bureau Wbtv.

E1.1.8	Opdrachtnemer neemt voor de inrichting van de Tolkdienstverlening aantoonbaar de noodzakelijke maatregelen om bij te dragen aan de doelstellingen van Nidos zoals: • beschikbaarheid van Tolken; • kwaliteit van matching en uitvoering; • realisatie van het overeengekomen Rbtv-groepad; • voor zover overeengekomen, duurzaamheid. Opdrachtnemer rapporteert over de genomen maatregelen en de effectiviteit daarvan in de managementrapportage conform de SLA.
E1.1.9	Opdrachtnemer informeert de contractmanager van Nidos onverwijld en accuraat indien zich binnen de eigen organisatie of die van toeleveranciers zaken voordoen of dreigen voor te doen die maatschappelijke aandacht vanuit politiek, media of maatschappelijke organisaties kunnen genereren, of die van negatieve invloed kunnen zijn op de reputatie van Nidos, haar medewerkers of de jeugdigen die Nidos begeleidt.
E1.1.10	Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst, of bij tussentijdse beëindiging, neemt Opdrachtnemer kosteloos alle noodzakelijke maatregelen en verleent alle noodzakelijke medewerking aan de overdracht van de Tolkdienstverlening naar de opvolgende leverancier, zodanig dat de continuïteit, kwaliteit en integriteit van de Tolkdienstverlening volledig gehandhaafd blijven. De medewerking omvat in ieder geval overdracht van de in E1.1.11 bedoelde gegevens, toelichting op openstaande Bestellingen, medewerking aan een ordelijke overdracht van Bestellersaccounts en op verzoek van Nidos de beschikbaarheid van een vast aanspreekpunt gedurende de overdracht. Op verzoek van Nidos blijft Opdrachtnemer gedurende een nader overeengekomen korte transitieperiode de Opdracht uitvoeren onder dezelfde voorwaarden.
E1.1.11	Alle gegevens die Opdrachtnemer in het kader van de Tolkdienstverlening en per Tolkopdracht registreert, zijn eigendom van Nidos. Op verzoek van Nidos, en in ieder geval bij beëindiging van de Overeenkomst, draagt Opdrachtnemer deze gegevens kosteloos over in een gangbaar, machineleesbaar formaat. De overdracht omvat ten minste bestel- en leveringsgegevens, status en tijdstippen van matching, gebruikte taal en taalniveau, inzet Rbtv of Noodlijst, en waar beschikbaar, performance- of feedbackgegevens per Tolk. De overdracht vindt plaats binnen tien (10) werkdagen na het verzoek. Na correcte overdracht verwijdt Opdrachtnemer de gegevens uit zijn systemen, behoudens wettelijke bewaarplichten. Na overdracht en instemming van Nidos verwijdt Opdrachtnemer de gegevens uit zijn systemen, behoudens aantoonbare wettelijke bewaarplichten. Nidos heeft het recht om op eigen kosten door een onafhankelijke derde te laten controleren of de verwijdering volledig is. De

	controle wordt uitgevoerd in overleg met Opdrachtnemer en heeft zo min mogelijk invloed op diens bedrijfsprocessen.
--	---

3.2 Eisen inzake bijdrage Opdrachtnemer aan realisatie van duurzaamheidsdoelstellingen

Eisnummer	Omschrijving
E1.2.1	Opdrachtnemer levert, voor zover Nidos dit in de Overeenkomst of de SLA verlangt, een bijdrage aan Social Return, bijvoorbeeld door opleiding of begeleiding van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Indien Nidos Social Return verlangt, stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op en rapporteert hij over de uitvoering daarvan in de managementrapportage conform de SLA.
E1.2.2	Opdrachtnemer levert een bijdrage aan milieuvriendelijke uitvoering van de Tolkdienstverlening en reduceert waar mogelijk het aantal reiskilometers voor Tolken, onder meer door inzet van tolken op afstand indien de Besteller dat vraagt of toestaat. De wijze van meting en de doelstelling worden vastgelegd in de SLA.

3.3 Eisen inzake de tolkdienstverlening

3.3.1 Algemeen

Eisnummer	Omschrijving
E1.3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van alle geleverde Tolkopdrachten; zowel naar de Tolk toe, als naar Nidos.
E1.3.2	Opdrachtnemer monitort continu trends in de markt en de vraag van Nidos naar Tolken en stemt zijn bevindingen af met de contractmanager van Nidos. Opdrachtnemer neemt tijdig en proactief maatregelen om zo volledig mogelijk te voldoen aan de vraag van Nidos naar Rbtv-geregistreerde Tolken, met inachtneming van het in de SLA vastgelegde groeipad voor levernauwkeurigheid en de meldplicht van E1.1.7.
E1.3.3	Opdrachtnemer implementeert de klachtenprocedure voor Nidos, Tolken en derden met betrekking tot klachten over de Tolkdienstverlening van Opdrachtnemer en over de samenwerking met Bestellers van Nidos. Procedure vast te leggen in het DAP.

3.3.2 Eisen aan tolkopdrachten

Eisnummer	Omschrijving
E1.3.4	Nidos zet voor de Opdracht Tolken in op taalniveau C1 en/of B2.
E1.3.5	Opdrachtnemer heeft een leverplicht voor Tolkopdrachten en handelt hierbij volgens de in de SLA opgenomen KPI voor leverzekerheid.

E1.3.6	Opdrachtnemer levert de Tolkopdrachten op afstand en op locatie, zoals Nidos of de Besteller aangeeft.
E1.3.7	Opdrachtnemer levert een Tolk uit het Rbtv van ten minste het gevraagde taalniveau, conform de in de SLA opgenomen KPI voor levernauwkeurigheid. Opdrachtnemer mag alleen na voorafgaand akkoord van de Besteller in eerste instantie een Tolk van een lager taalniveau leveren (indien het gevraagde taalniveau C1 is) en in tweede instantie een Tolk van de Noodlijst kan leveren.
E1.3.8	Opdrachtnemer conformeert zich aan het bestelproces voor Tolkopdrachten zoals beschreven in het DAP van Nidos. De gegevens die Nidos voor bestelling, levering, prestatie-akkoord en rapportage nodig heeft, worden door Opdrachtnemer tijdens het bestel- en leveringsproces vastgelegd.
E1.3.9	De gegevens die Nidos in de SLA of het DAP als verplicht aanmerkt, worden door Opdrachtnemer tijdens het bestel- en leveringsproces gegenereerd en vastgelegd.
E1.3.10	Opdrachtnemer ondersteunt de Tolkdienstverlening voor Nidos en de daaraan gerelateerde processen met een IT-voorziening.
E1.3.11	Nidos kan een Tolkopdracht via zowel de IT-voorziening van Opdrachtnemer als telefonisch plaatsen.
E1.3.12	Voor een Tolkopdracht op afstand die op ad-hocbasis moet worden ingevuld, brengt Opdrachtnemer in maximaal drie (3) minuten een (telefoon- of video)verbinding tot stand tussen gespreksvoerder/Besteller en een geschikte Tolk (matchtijd). Een Bestelling voor een Tolkopdracht die via conference call of video (conference) call moet worden geleverd, mag door de Besteller ook worden gereserveerd. Een Bestelling voor een Tolkopdracht op locatie wordt gereserveerd, tenzij sprake is van spoed.
E1.3.13	Opdrachtnemer bevestigt altijd tijdig voorafgaand aan de levering van een gereserveerde Tolkopdracht dat een geschikte Tolk is gevonden. Dat geldt voor Tolkdienstverlening op locatie en voor Tolkdienstverlening op afstand die via conference call of video (conference) call wordt geleverd. Voor de bevestiging gelden de volgende termijnen: • indien de Bestelling uiterlijk 48 uur voor aanvang is geplaatst, stuurt Opdrachtnemer de bevestiging uiterlijk 24 uur voor aanvang; • indien de Bestelling minder dan 48 uur voor aanvang is geplaatst, stuurt Opdrachtnemer de bevestiging zo snel als mogelijk, doch uiterlijk 4 uur voor aanvang; • een Bestelling voor Tolkdienstverlening op locatie die per direct of zo spoedig mogelijk moet worden geleverd, bevestigt Opdrachtnemer aan de Besteller zo snel als mogelijk nadat een geschikte Tolk is gevonden.

E1.3.14	Indien de verbinding tijdens de uitvoering van de Tolkopdracht wordt verbroken, verzorgt Opdrachtnemer, eventueel in overleg met de gespreksvoerder van Nidos, een adequate oplossing voor voortzetting van het gesprek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het gesprek met dezelfde Tolk wordt voortgezet, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.
E1.3.15	Opdrachtnemer voert Tolkopdrachten uit in de talen en taalcombinaties waar Nidos behoefte aan heeft, waaronder: a. Van de Nederlandse taal naar een vreemde taal en vice versa; b. Van een vreemde taal naar een andere vreemde taal; c. Van de Nederlandse taal naar de Nederlandse gebarentaal en vice versa. Voor talen of combinaties waarin (dreigende) schaarste bestaat, geldt de meldplicht van E1.1.7. Opdrachtnemer werft actief en onderhoudt capaciteit voor de door Nidos gevraagde talen.
E1.3.16	Indien een taal (nog) niet op de taallijst van het Rbtv voorkomt, stemt Opdrachtnemer de registratiewijze van die taal af met Bureau Wbtv en informeert hij Nidos over de gekozen schrijfwijze.
E1.3.17	Voor Tolkopdrachten die als project zijn aangemerkt en Tolkopdrachten waarvoor Nidos aan Opdrachtnemer vraagt om apparatuur, faciliteiten, hotelreservering en/of de reis te regelen, brengt Opdrachtnemer altijd voorafgaand aan de levering een schriftelijke offerte aan de Besteller uit. De Besteller moet die offerte goedkeuren voordat Opdrachtnemer de reservering(en) definitief maakt. Procedure vast te leggen in het DAP.
E1.3.18	Opdrachtnemer bepaalt en faciliteert de procedure voor het aftekenen en fiatteren van een digitaal prestatie-akkoord voor Tolkopdrachten op locatie. Opdrachtnemer communiceert die procedure aan de Tolken en Nidos en legt de procedure tijdens de implementatie vast in het DAP.

3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst

Eisnummer	Omschrijving
E1.3.19	Indien Opdrachtnemer een Tolk op de Noodlijst wil registreren en de taalcombinatie nog niet op de Noodlijst voorkomt, stemt Opdrachtnemer de schrijfwijze van de taal af met Bureau Wbtv en informeert hij Nidos.
E1.3.20	De Tolken van de Noodlijst moeten daadwerkelijk op de Noodlijst geregistreerd staan in de taal die voor de Tolkopdracht wordt gevraagd. Voordat Opdrachtnemer een dergelijke Tolk inzet, zorgt hij te allen tijde dat: • hij voorafgaand aan de inzet zowel de Besteller als Nidos informeert dat de Tolk geen Rbtv-Tolk is, maar een Tolk van de Noodlijst; • de Besteller voor de inzet schriftelijk akkoord heeft gegeven;

	de Tolk voorafgaand aan zijn inzet de “Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv” heeft ondertekend en bij Opdrachtnemer heeft ingeleverd. Nidos heeft te allen tijde het recht de registratie van de Tolk op de Noodlijst te toetsen.
E1.3.21	Indien Nidos gebruikmaakt van de landelijke Noodlijst van Bureau Wbtv, accepteert Opdrachtnemer dat een Tolk die op die Noodlijst wordt geplaatst zichtbaar kan zijn voor andere opdrachtnemers en door hen mag worden ingezet, voor zover de regels van Bureau Wbtv dat bepalen. Indien Nidos een eigen fallback-lijst hanteert, worden Tolken op die lijst alleen voor Nidos ingezet, tenzij Nidos schriftelijk anders bepaalt.
E1.3.22	Opdrachtnemer administreert de getekende “Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv” van Tolken die hij op de Noodlijst of een door Nidos geaccepteerde fallback-lijst heeft geplaatst. De administratie is volledig en actueel. Opdrachtnemer verstrekt Nidos op eerste verzoek inzage. Tolken die de Gedragscode niet ondertekenen, zet Opdrachtnemer niet in en verwijdt hij van de betreffende lijst.
E1.3.23	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Tolk die hij op de Noodlijst of een door Nidos geaccepteerde fallback-lijst plaatst, en borgt, monitort en controleert de kwaliteit van deze Tolk.
E1.3.24	Nidos behoudt te allen tijde het recht om een Tolk van de Noodlijst of fallback-lijst, ook na inzet, te weigeren.
E1.3.25	Opdrachtnemer is extra alert op klachten over de performance van Tolken van de Noodlijst of fallback-lijst en neemt op basis van klachten altijd passende maatregelen. Opdrachtnemer vraagt na iedere inzet van de Tolk feedback bij de gespreksvoerder van Nidos over kwaliteit en integriteit en registreert die feedback.
E1.3.26	Een Tolk kan maximaal vier (4) jaar op de landelijke Noodlijst staan; daarna wordt de Tolk overeenkomstig de regels van Bureau Wbtv verwijderd. Voor een eigen fallback-lijst van Nidos geldt dezelfde maximale termijn, tenzij Nidos schriftelijk een kortere termijn bepaalt.

3.3.4 Eisen inzake managementinformatie

Nidos heeft behoefte aan actuele en correcte managementinformatie over de Tolkdienstverlening en de prestaties van Opdrachtnemer, ten behoeve van sturing, beheersing en verantwoording van de eigen organisatieprocessen.

Nidos stelt onderstaande Eisen aan de managementinformatie die Opdrachtnemer daartoe levert.

Eisnummer	Omschrijving
-----------	--------------

E1.3.27	Opdrachtnemer stelt aan Nidos de managementinformatie ter beschikking conform de SLA, met de daarin opgenomen frequentie, inhoud en aanleverwijze.
E1.3.28	Indien Nidos op basis van de evaluatie van de SLA behoefte heeft aan een aanpassing van de rapportage van KPI's, PI's of meetgegevens, past Opdrachtnemer het format en de indeling daarvan kosteloos aan, mits de aanpassing redelijkerwijs binnen de bestaande systemen van Opdrachtnemer past. Bij een ingrijpende wijziging treden partijen in overleg over planning en eventuele kosten.
E1.3.29	Opdrachtnemer gaat akkoord met het door Nidos in de SLA of het DAP vastgelegde rapportage- en aanleverformat. Indien Nidos een gegevensset of CSV-format voorschrijft, levert Opdrachtnemer de gegevens in dat format.

3.3.5 Eisen inzake help-/servicedesk

Nidos eist van Opdrachtnemer dat hij ten behoeve van de Bestellers en ten behoeve van de Tolken een help-/servicedesk aanbiedt. Inzake de help-/servicedesk gelden de volgende Eisen:

Eisnummer	Omschrijving
E1.3.30	De Opdrachtnemer biedt een help-/servicedesk aan met functionaliteiten die de mogelijkheid bieden om: a. Bestellingen telefonisch te plaatsen; b. Offertes voor projecten of extra faciliteiten aan te vragen; c. Vragen over de Tolkdienstverlening te stellen; d. Meldingen (inclusief klachten) in te dienen.
E1.3.31	Opdrachtnemer stelt aan Nidos een uniek telefoonnummer en een uniek e-mailadres ter beschikking die uitsluitend ten behoeve van deze Opdracht operationeel zijn.
E1.3.32	De telefonische helpdesk is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar, beschikbaar en operationeel, via zowel het unieke telefoonnummer als het e-mailadres.

4. Eisen aan personeel

4.1 Eisen aan Tolken

Eisnummer	Omschrijving
E2.1.1	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 Tolken in op wie één 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.
E2.1.2	De Tolken die Opdrachtnemer inzet, staan op niveau C1 of niveau B2 in het Rbtv geregistreerd indien de gevraagde taal in het register is geregistreerd. Afwijking is alleen toegestaan overeenkomstig E.1.3.7.
E2.1.3	Elke Tolk die op locatie van Nidos of op een door Nidos aangewezen locatie wordt ingezet, is in staat zich op vertoon van een geldig legitimatiebewijs te legitimeren en doet dat op elk eerste verzoek van Nidos.
E2.1.4	Elke Tolk die op locatie van Nidos of op een door Nidos aangewezen locatie wordt ingezet, houdt zich aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van Nidos.
E2.1.5	Opdrachtnemer selecteert en matcht Tolken, voor zover de Bestelling daartoe aanleiding geeft, mede op basis van aantoonbare deskundigheid of ervaring met de aard van het gesprek: juridisch, medisch, trauma-gerelateerd en/of culturele sensitiviteit. Afwijking van een door de Besteller gevraagde specialisatie is alleen toegestaan na voorafgaand akkoord van de Besteller. Opdrachtnemer legt in de IT-voorziening vast of een specialisatie is gevraagd en of daaraan is voldaan.

4.2 Eisen aan Personeel Opdrachtnemer, niet zijnde Tolken

Eisnummer	Omschrijving
-----------	--------------

E2.2.1	Het Personeel van Opdrachtnemer dat niet als Tolk, maar in een andere hoedanigheid voor de Tolkdienstverlening wordt ingezet, beschikt over een geldige VOGnp die is afgegeven voor “het werken voor overheidsinstanties”. De VOGnp mag niet ouder zijn dan vijf (5) jaar. Opdrachtnemer beheert en archiveert de VOGnp en verstrekt Nidos op eerste verzoek inzage in die administratie.
E2.2.2	Het Personeel beschikt over een getekende geheimhoudingsverklaring voor onbepaalde termijn, overeenkomstig de toepasselijke bepaling in de Overeenkomst (ARVODI indien van toepassing). Opdrachtnemer beheert en archiveert de verklaringen en verstrekt Nidos op eerste verzoek inzage in die administratie.
E2.2.3	Het Personeel is voldoende op de hoogte van alle relevante aspecten van de Overeenkomst, zodat de Tolkdienstverlening volledig conform afspraak en naar tevredenheid van Nidos wordt geleverd.
E2.2.4	Het Personeel stelt zich altijd professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
E2.2.5	Op locatie van Nidos of op een door Nidos aangewezen locatie zorgt het Personeel ervoor dat: a. Het zich op elk eerste verzoek van Nidos kan legitimeren met een geldig legitimatiebewijs; b. Zich houdt aan het huisreglement en de gedragsregels van Nidos; c. Aanwijzingen en opdrachten van medewerkers van Nidos nauwgezet worden opgevolgd
E2.2.6	Het Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, zowel in woord als in geschrift, voldoende om overleggen en correspondentie tussen Opdrachtnemer en Nidos volledig in het Nederlands te kunnen voeren.

5. Eisen inzake IT

5.1 Eisen inzake continuïteit

De continuïteit van de kwaliteit, integriteitsborging en beschikbaarheid van de Tolkdienstverlening is voor de organisatieprocessen van Nidos cruciaal. Om ervoor te zorgen dat er systeemtechnisch zo min mogelijk verstoring optreedt, worden de volgende Eisen gesteld:

Eisnummer	Omschrijving
E3.1.1	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode aan Nidos een continuïteitsplan aan, conform het Implementatieplan. Dit plan beschrijft hoe Opdrachtnemer ervoor zorgt dat verstoringen in zijn systemen de uitvoering van de Tolkdienstverlening en de organisatieprocessen van Nidos niet onevenredig negatief beïnvloeden, inclusief de telefonische fallback indien de IT-voorziening uitvalt.
E3.1.2	De organisatie behoort haar eisen voor informatiebeveiliging en voor de continuïteit van het informatiebeveiligingsbeheer in ongunstige situaties, bijv. een crisis of een ramp, vast te stellen.
E3.1.3	De organisatie behoort processen, procedures en beheersmaatregelen vast te stellen, te documenteren, te implementeren en te handhaven om het vereiste niveau van continuïteit voor informatiebeveiliging tijdens een ongunstige situatie te waarborgen.
E3.1.4	De organisatie behoort de ten behoeve van informatiebeveiligingscontinuïteit vastgestelde en geïmplementeerde beheersmaatregelen regelmatig te verifiëren om te waarborgen dat ze deugdelijk en doeltreffend zijn tijdens ongunstige situaties.
E3.1.5	Continuïteitsplannen worden jaarlijks door Opdrachtnemer beoordeeld op geldigheid en bruikbaarheid. De uitkomst wordt op verzoek aan Nidos overgelegd.
E3.1.6	Door het uitvoeren van een expliciete risicoafweging worden de bedrijfskritische procesonderdelen met hun bijbehorende betrouwbaarheidseisen geïdentificeerd.
E3.1.7	Bij calamiteiten herstelt Opdrachtnemer de bedrijfskritische onderdelen van de Tolkdienstverlening als volgt: • het telefonisch bestellen en de helpdesk: zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen vier (4) uur; • de IT-voorziening voor het bestel- en leveringsproces: binnen achtenveertig (48) uur; • overige bedrijfskritische onderdelen: binnen vijf (5) werkdagen. Nadere normen kunnen in de SLA worden vastgelegd.
E3.1.8	Opdrachtnemer neemt adequate maatregelen zodat bij verstoringen en calamiteiten geen data verloren gaan. Opdrachtnemer draagt hiertoe zorg voor een actuele en beveiligde back-up van de gegevens uit de Tolkdienstverlening.

5.2 Eisen aan IT-voorziening(en)

De IT-voorziening(en) die de Opdrachtnemer ter ondersteuning van het bestelproces beschikbaar stelt, voldoet aan de onderstaande Eisen.

Eisnummer	Omschrijving
E3.2.1	Opdrachtnemer biedt ter ondersteuning van de Tolkdienstverlening aan Nidos een werkende IT-voorziening aan.
E3.2.2	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer inzet heeft een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke Nederlandstalige interface.
E3.2.3	Opdrachtnemer richt zijn IT-voorziening voor het bestel- en leveringsproces dusdanig in dat de Besteller maximaal wordt ondersteund om op eenvoudige en efficiënte wijze de Bestelling te kunnen plaatsen.
E3.2.4	De IT-voorziening biedt in elk geval functionaliteiten aan die onderstaande workflow-processen ondersteunen: • Het plaatsen, wijzigen en annuleren van Tolkopdrachten door geautoriseerde Bestellers; • Het door geautoriseerde Bestellers en/of gespreksvoerders geven van een goedkeuring op een prestatie-akkoord na elke geleverde Tolkopdracht op locatie; • Het versturen van de ontvangstbevestiging van een Bestelling, wijzigingen, annuleringen en het Prestatie-akkoord. Deze mail moet naar zowel de Besteller als een door Nidos aangewezen centrale mailbox worden verstuurd; • Het opvragen van Bestellingen, wijzigingen, annuleringen en prestatie-akkoorden binnen de IT-voorziening door een Besteller.
E3.2.5	Opdrachtnemer faciliteert in zijn IT-voorziening dat alleen Bestellers die daartoe door Nidos zijn geauthentiseerd en geautoriseerd een Bestelling voor een Tolkopdracht kunnen plaatsen en hun Bestelling kunnen wijzigen of annuleren. Een Besteller van Nidos plaatst een Bestelling voor een Tolkopdracht in de IT-voorziening van de Opdrachtnemer.
E3.2.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle Bestellers en prestatieverklaarders een gebruikersaccount kunnen krijgen om in te loggen op de IT-voorziening.
E3.2.7	Opdrachtnemer koppelt de IT-voorziening voor het bestel- en leveringsproces op verzoek van Nidos aan de identity- en accessmanagementvoorziening van Nidos, zodat Bestellers, gespreksvoerders en prestatieverklaarders via single sign-on (eenmalig in- en uitloggen) vanuit de eigen werkomgeving van Nidos toegang krijgen tot de IT-voorziening. De koppeling ondersteunt ten minste één van de volgende gangbare standaarden: SAML 2.0 of OpenID Connect.

E3.2.8	Opdrachtnemer richt de IT-voorziening zo in dat het aanmaken, wijzigen en intrekken van gebruikersaccounts voor de Tolkdienstverlening automatisch plaatsvindt op basis van de door Nidos aangeleverde identiteits- en autorisatiegegevens. In ieder geval geldt: a. bij indiensttreding of toekenning van de bestelbevoegdheid wordt het account automatisch aangemaakt of geactiveerd; b. bij functiewijziging worden autorisaties automatisch aangepast aan de door Nidos aangeleverde gegevens; c. bij uitdiensttreding of intrekking van de bestelbevoegdheid wordt het account dezelfde werkdag, en in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur, gedeactiveerd of verwijderd, zodat de betrokkene geen toegang meer heeft tot de IT-voorziening en tot gegevens uit de Tolkdienstverlening. De koppeling maakt gebruik van een gangbare, gedocumenteerde techniek. Handmatige accountadministratie is alleen toegestaan als fallback bij storing, en wordt binnen één (1) werkdag hersteld tot de geautomatiseerde situatie.
E3.2.9	Opdrachtnemer beschikt over een acceptatieomgeving waarin Nidos de single sign-on-koppeling en de automatische accountprovisie (aankopen, wijzigen, deactiveren) kan testen voordat de Tolkdienstverlening via deze koppelingen start. De koppelingen gaan pas in productie na schriftelijke acceptatie door Nidos.
E3.2.10	De IT-voorziening is gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst 24/7 bereikbaar en operationeel. De minimale beschikbaarheid bedraagt 99% per kalendermaand, tenzij de SLA een andere norm vastlegt. Bij niet-beschikbaarheid van de IT-voorziening blijft telefonisch bestellen mogelijk.
E3.2.11	De IT-voorziening biedt de mogelijkheid om gebruikers(groepen) verschillende autorisaties te geven.
E3.2.12	Het aantal gebruikers van de IT-voorziening is voldoende om alle Bestellers, gespreksvoerders en de contractmanager of key-users van Nidos van een volledig werkende functionaliteit te voorzien.
E3.2.13	Bij gelijktijdig gebruik door alle op dat moment ingelogde gebruikers mag er geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.
E3.2.14	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de IT-voorziening komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren. Onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de Tolkdienstverlening worden niet uitgevoerd op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur, tenzij Nidos vooraf schriftelijk instemt. Tijdens onderhoud blijft telefonisch bestellen beschikbaar.

E3.2.15	Opdrachtnemer voert controle uit op authenticatie en autorisatie op basis van de door Nidos gevoerde of aangeleverde administratie. Procedure vast te leggen in het DAP.
E3.2.16	De gegevens die in de IT-voorziening worden vastgelegd in het kader van de Tolkdienstverlening voor Nidos, zijn eigendom van Nidos. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Nidos binnen tien (10) werkdagen een export in een gangbaar, machineleesbaar formaat. Dit recht geldt tijdens de looptijd en bij beëindiging van de Overeenkomst.
E3.2.17	Opdrachtnemer past de IT-voorziening tijdig en zonder extra kosten voor Nidos aan aan wijzigingen in toepasselijke wet- en regelgeving van de overheid en andere bevoegde instanties.
E3.2.18	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de IT-voorziening, waaronder de IT-security. Opdrachtnemer vrijwaart Nidos voor schade of kosten als gevolg van het feit dat de IT-voorziening niet naar behoren werkt.

6. Eisen inzake security

6.1 Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de “Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)” onder andere aan de volgende Eis:

Eisnummer	Omschrijving
E4.1.1	Nidos is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van jeugdigen, netwerkliden en medewerkers die in het kader van de Tolkdienstverlening worden verwerkt. Opdrachtnemer is verwerker voor zover hij persoonsgegevens verwerkt in de IT-voorziening, bij matching, rapportage, facturatie en klachtenafhandeling. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. De positie van de individuele Tolk (veelal zelfstandige) wordt in de verwerkersovereenkomst en het DAP nader geregeld. Opdrachtnemer legt de Tolk geheimhouding en privacyverplichtingen op die minimaal gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen van Opdrachtnemer jegens Nidos.
E4.1.2	Opdrachtnemer werkt op verzoek van Nidos mee aan de uitvoering van een DPIA. Deze medewerking is onderdeel van de Tolkdienstverlening. Voor zover de medewerking redelijkerwijs binnen de bestaande processen past, brengt Opdrachtnemer hiervoor geen extra kosten in rekening.

6.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

Eisnummer	Omschrijving
E4.2.1	Bij de uitvoering van een telefonische Tolkopdracht bestaat de kans dat iemand met het gesprek meeluistert. Opdrachtnemer borgt dat de in te zetten Tolk zich daarvan bewust is en adequaat maatregelen neemt om dat te voorkomen.
E4.2.2	De Tolk dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om te waarborgen dat de Privacy en bescherming van persoonsgegevens in overeenstemming is met de relevante wet- en regelgeving. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Tolk zich hiervan bewust is en faciliteert de Tolk daar waar nodig.
E4.2.3	Zet Opdrachtnemer een Tolk in zonder dat deze gedurende de uitvoering van een telefonische Tolkopdracht over een gecontroleerde werkomgeving en/of beheerde werkplek kan beschikken, dient de Besteller voor aanvang van de uitvoering van de Tolkopdracht hierover te zijn geïnformeerd.
E4.2.4	Het is tijdens de uitvoering van een telefonische Tolkopdracht voor een Tolk niet toegestaan om van openbare WiFi-netwerken (gebruik zonder invoer van een beveiligingscode) gebruik te maken.
E4.2.5	Opdrachtnemer voert tijdens de implementatieperiode, in overleg met Nidos, een risicoanalyse uit en stelt op basis daarvan een transitieplan op waarin staat hoe Opdrachtnemer bij aanvang van de dienstverlening volledig aan de Eisen voldoet, conform het Implementatieplan.

E4.2.6	Nidos behoudt zich het recht voor de Eisen inzake informatiebeveiliging tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan te passen op basis van gewijzigde wet- en regelgeving. Opdrachtnemer voert de noodzakelijke maatregelen kosteloos door en blijft ook in dat geval aan de alsdan geldende Eisen voldoen.
E4.2.7	Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van Personeel voor dat Personeel vanaf moment van beëindiging geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de Tolkdienstverlening van Opdrachtnemer.
E4.2.8	Opdrachtnemer zet ten behoeve van de Tolkdienstverlening een IT-voorziening in waarop een pentest/hackertest met goed resultaat is uitgevoerd. Deze pentest is uitgevoerd: a. in de periode van maximaal twaalf (12) maanden voorafgaand aan de operationele startdatum, of b. tijdens de implementatieperiode, waarbij de resultaten vóór de operationele startdatum aan Nidos zijn overgelegd. Na de pentest mogen geen significante wijzigingen hebben plaatsgevonden zonder hernieuwde toetsing.
E4.2.9	Opdrachtnemer laat tenminste één (1) x per twaalf (12) maanden en bij een significante wijziging in een IT-voorziening die Opdrachtnemer ten behoeve van de Tolkdienstverlening inzet een pentest/hackertest met goed resultaat uitvoeren. Onder significante wijzigingen wordt verstaan: • Er zijn nieuwe functionaliteiten in de bestaande IT-voorziening toegevoegd; • Er is een upgrade/wijziging van software/platform/infrastructuur doorgevoerd.
E4.2.10	Nidos kan van Opdrachtnemer verlangen dat hij tussentijds, buiten de situaties van E4.2.8 en E4.2.9, een pentest/hackertest laat uitvoeren. Dit op kosten van Nidos. Procedure wordt vastgelegd in het DAP.
E4.2.11	Opdrachtnemer en diens Personeel brengen op geen enkele wijze informatie over de Tolkdienstverlening over aan anderen dan Nidos of de Bestellers, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nidos.
E4.2.12	Opdrachtnemer stelt op verzoek van Nidos capaciteit en actuele informatie en middelen beschikbaar voor de uitvoering van audits of vergelijkbare toetsen op het gebied van informatiebeveiliging.
E4.2.13	Bij uitbesteding van de werkzaamheden gelden de Eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens Personeel (inclusief Tolken). Dat betekent dat, indien Opdrachtnemer onderaannemers of derden (zijnde organisaties) inzet ten behoeve van de Tolkdienstverlening (bijv. voor de IT-voorziening en/of een andere intermediair), deze partijen ook aan de Eisen inzake de informatiebeveiliging moeten voldoen. Echter, het Personeel

	(inclusief individuele Tolken) valt hier niet onder en moet zich altijd integer opstellen en zich houden aan de voorwaarden zoals gesteld in de geheimhoudingsverklaring en/of Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv.
E4.2.14	Opdrachtnemer stelt Nidos onverwijld op de hoogte van mogelijke beveiligingsincidenten die van invloed kunnen zijn op de Tolkdienstverlening voor Nidos. Opdrachtnemer treft afdoende maatregelen om beveiligingsincidenten op te sporen.
E4.2.15	Opdrachtnemer neemt uitgevoerde Tolkopdrachten niet op. Ook niet ten behoeve van kwaliteits- of trainingsdoeleinden, tenzij Nidos daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
E4.2.16	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org .
E4.2.17	Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
E4.2.18	Opdrachtnemer past gestandaardiseerde systeem hardening praktijken toe. Die omvatten o.a. de beperking van protocoltoegang, verwijdering of uitschakeling van onnodige software, netwerkpoorten en services, verwijdering van onnodige bestanden, gebruiker accounts, beperking van bestandsrechten, actualisering met patchbeheer en logboekregistratie.
E4.2.19	Gegevens van Nidos die voortvloeien uit de Tolkdienstverlening worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat Opdrachtnemer daartoe schriftelijke toestemming van Nidos heeft ontvangen en vervolgens met de betreffende derde een passende (verwerkings)overeenkomst heeft afgesloten. Deze eis heeft onder meer betrekking op publiek toegankelijke cloudoplossingen, zoals Dropbox, Google Drive en Google Translate.
E4.2.20	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een geldig certificaat ISO/IEC 27001, of een aantoonbaar gelijkwaardig informatiebeveiligingsmanagementsysteem, voor de processen en systemen die ten behoeve van de Tolkdienstverlening worden ingezet. Indien Opdrachtnemer geen ISO/IEC 27001-certificaat bezit, toont hij de gelijkwaardigheid van een alternatief certificaat of beheerssysteem aan middels een onafhankelijke auditrapportage van een erkende certificerende instantie, een overzicht van toegepaste beveiligingsmaatregelen met een mapping ten opzichte van de ISO 27001-normen, en eventueel aanvullende documentatie die aantoont dat het niveau gelijkwaardig of hoger is.
E4.2.21	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een geldig certificaat ISO 9001 of een aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.

	Opdrachtnemer beschikt bij voorkeur tevens over ISO 18841 (tolkdiensten), of toont aantoonbaar aan dat de processen voor selectie, matching en uitvoering van tolkdiensten voldoen aan de eisen van die norm.
E4.2.22	Opdrachtnemer neemt voor de IT-voorziening die hij ten behoeve van de Tolkdienstverlening inzet de volgende beveiligingsmaatregelen: • Authenticatie vindt plaats met gebruikersnaam, wachtwoord en een veilige tweede factor (multi-factor authenticatie). • Gebruikers hebben alleen toegang tot informatie, systemen en locaties die nodig zijn voor het uitvoeren van hun taak. • De IT-voorziening gebruikt het TLS-protocol voor het beveiligen van verbindingen en werkt voor datatransport conform de meest actuele richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). • Opgeslagen gegevens zijn versleuteld. De versleutelingstechniek voldoet aan de marktstandaarden van Forum voor Standaardisatie. • Opdrachtnemer past privacy by design, security by design en archiving by design toe, en hanteert standaardinstellingen (by default) conform de meest recente richtlijnen van het Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) en de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. • Bij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang neemt Opdrachtnemer de noodzakelijke maatregelen om schade te beperken en herhaling te voorkomen, en rapporteert hij de poging en de maatregelen aan Nidos. • De IT-voorziening wordt periodiek gescand op kwetsbaarheden. Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks een security pentest uit, conform E4.2.9. Nidos ontvangt een bewijs van uitvoering. Noodzakelijke opvolging volgt binnen een passende termijn. • Logging- en detectie-informatie en de condities van de beveiliging worden regelmatig gemonitord en gerapporteerd. De IT-voorziening beschikt over een niet-muteerbare audit trail.

7. Commerciële Eisen

7.1 Eisen inzake vergoeding

Eisnummer	Omschrijving
E5.1.1	Opdrachtnemer factureert uitsluitend de prijzen zoals berekend en opgenomen in de prijzenbijlage / het Dossier Financiële Afspraken van Nidos.

7.2 Eisen inzake (e-)Facturatie

Inzake de facturatie worden de volgende Eisen gesteld:

Eisnummer	Omschrijving
E5.2.1	Opdrachtnemer factureert conform de door Nidos in het DAP beschreven wijze.
E5.2.2	De opdrachtnemer vermeldt bovenaan de factuur de naam van de contactpersoon of accountmanager van Nidos. Dit is een verplichting.
E5.2.3	Opdrachtnemer stelt facturen op volgens de wettelijke voorschriften en neemt daarin ten minste de verplichte velden op. Indien Nidos e-facturatie verlangt, geldt de door Nidos aangewezen standaard.
E5.2.4	De opdrachtnemer neemt in de factuurreferentie de vooraf door Nidos verstrekte verbijzonderingsgegevens op, waaronder het grootboeknummer, de kostenplaats, de kostendrager en het eventuele inkoopordernummer (PO-nummer). Dit is een verplichting.
E5.2.5	Opdrachtnemer accepteert dat de factuureisen van Nidos tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigen, bijvoorbeeld van facturatie per e-mail naar e-facturatie. Wijzigingen kunnen betrekking hebben op organisatie, processen of factuureisen.
E5.2.6	Indien sprake is van wijzigingen zoals beschreven in E5.2.5, neemt Opdrachtnemer de noodzakelijke maatregelen om de facturatie aan te passen. Nidos brengt hiervoor geen kosten in rekening zolang de wijziging redelijkerwijs binnen de bestaande processen past. Nidos zal niet ongelimiteerd wijzigingen verlangen zonder dat daarover overleg mogelijk is over planning en, indien de kosten aanzienlijk zijn, over een redelijke vergoeding.
E5.2.7	Nidos accepteert voor geleverde Tolkopdrachten uitsluitend facturen die zijn voorzien van een prestatie-akkoord. Die facturen moeten uiterlijk één (1) jaar na de opleveringsdatum van de Tolkopdracht door Nidos zijn ontvangen.
E5.2.8	Indien van toepassing voegt de opdrachtnemer bij de factuur een onderliggende kostenspecificatie toe, zoals een urenstaat of een vergelijkbaar verantwoordingsdocument.
E5.2.9	Creditfacturen worden door Nidos verrekend met de eerstvolgende openstaande factuur van de opdrachtnemer.

E5.2.10	De opdrachtnemer dient afzonderlijke facturen in voor opdrachten die betrekking hebben op verschillende afdelingen. Het verzenden van verzamelfacturen voor meerdere afdelingen is niet toegestaan
E5.2.11	Op elk verzoek van Nidos stelt Opdrachtnemer een overzicht op van de nog openstaande facturen.

8. Eisen inzake audits

Nidos hecht grote waarde aan de kwaliteit van de informatiebeveiliging van de Tolkdienstverlening.

Eisnummer	Omschrijving
E6.1.1	Nidos behoudt het recht om na gunning audit(s) te laten uitvoeren door een onafhankelijke externe partij bij Opdrachtnemer om de informatiebeveiliging van de IT-voorziening te toetsen. Indien de resultaten aanleiding geven tot noodzakelijke verbetermaatregelen, voert Opdrachtnemer die op eigen kosten uit. De kosten van een heraudit komen voor rekening van Opdrachtnemer.
E6.1.2	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat op verzoek en kosten van Nidos maximaal eenmaal per jaar een audit op de administratie van Opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Deze audit heeft tot doel de juistheid en volledigheid van de gegevens in de rapportages vast te stellen. Indien de juistheid of volledigheid kan worden betwist, voert Opdrachtnemer de noodzakelijke verbetermaatregelen op eigen kosten uit. De kosten van een heraudit komen voor rekening van Opdrachtnemer.
E6.1.3	Opdrachtnemer implementeert op eigen kosten de verbetermaatregelen die voortvloeien uit de uitgevoerde pentest/hackertest, 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.

9. Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst

Nidos vindt het belangrijk dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de organisatieprocessen van Nidos niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De Eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

Eisnummer	Omschrijving
E7.1.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de Tolkdienstverlening. De implementatie wordt uitgevoerd conform het Implementatieplan.
E7.1.2	Opdrachtnemer accepteert dat de latende opdrachtnemer de Tolkdienstverlening tijdens de implementatieperiode tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan Nidos blijft leveren.
E7.1.3	Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de organisatieprocessen van Nidos tijdens de implementatie niet wordt verstoord. De operationele start van de Overeenkomst volgt pas na schriftelijke acceptatie door Nidos. De acceptatiecriteria worden in het Implementatieplan vastgelegd en omvatten in ieder geval: • een werkend bestelproces via de IT-voorziening en telefonisch; • een testrapportage conform het format van de SLA; • een geslaagde data-exportproef overeenkomstig E1.1.11; • een bereikbare 24/7-helpdesk; • overlegging van het pentestresultaat overeenkomstig E4.2.8; • geautoriseerde Bestellersaccounts voor de door Nidos aangewezen gebruikers. Zolang Nidos niet heeft geaccepteerd, blijft de latende opdrachtnemer leveren.
E7.1.4	Opdrachtnemer realiseert het in de SLA vastgelegde groeipad voor de inzet van Rbtv-geregistreerde Tolken (levernauwkeurigheid). Het groeipad is realistisch ten opzichte van de uitgangspositie bij aanvang van de Overeenkomst en wordt maandelijks gerapporteerd. Nidos en Opdrachtnemer stellen het groeipad vast in de SLA.