

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 3 Programma van Eisen (PvE)

Europese aanbesteding

Tolkdienstverlening ten behoeve van Nationale Opvangorganisatie Oekraïense ontheemden

Referentie: **7786882**
Versie: **1.0**

Inhoudsopgave

0. Opdracht 3

1. Eisen aan de Opdracht 4

1.1. Algemene Eisen 4

1.2. Eisen inzake de bijdrage van Opdrachtnemer aan de realisatie van de rijksbrede duurzaamheidsdoelstellingen 5

1.3. Eisen inzake de Tolkdienstverlening 6

1.3.1 Algemeen 6

1.3.2 Eisen aan Tolkopdrachten 6

1.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst 8

1.3.4 Eisen aan de screening van Tolken – NVT 10

1.3.5 Eisen inzake managementinformatie 10

1.3.6 Eisen inzake help-/servicedesk 10

2. Eisen aan Personeel 12

2.1 Eisen aan Tolken 12

2.2 Eisen aan Personeel Opdrachtnemer, niet zijnde Tolken 13

3. Eisen inzake IT 14

3.1 Eisen inzake beschikbaarheid IT-voorziening Opdrachtnemer 14

3.2 Eisen aan IT-voorziening(en) 14

3.3 Eisen inzake technische aansluiting ten behoeve van e-facturatie 16

4. Eisen inzake security 17

4.1 Eisen inzake privacy 17

4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging 17

5. Commerciële Eisen 21

5.1 Eisen inzake Vergoedingen 21

5.2 Eisen inzake (e-)facturatie 21

6. Eisen inzake audits 22

6.1 Eisen inzake audits op kwaliteit managementinformatie 22

6.2 Eisen inzake audits op kwaliteit informatiebeveiliging 23

7. Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst 23

0. Opdracht

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de Tolkdienstverlening, teneinde aan de behoefte van Deelnemer te kunnen blijven voldoen en zodanig dat de Bestellingen binnen de kaders van de Overeenkomst worden geleverd en uitgevoerd. Onder die verantwoordelijkheid 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 van Bestellingen voor Tolkopdrachten die op afstand en op locatie moeten worden uitgevoerd, waaronder:
   - Het aannemen en de registratie van een Bestelling;
   - De selectie en Levering van (geschikte) Rbtv-geregistreerde Tolken. Dit afgestemd op de gesprekssituatie zoals die in de Bestelling van een Tolkopdracht is opgegeven, de bestelde Expertise en de overeengekomen voorwaarden;
4. De werving van geschikte Tolken, zodanig dat Opdrachtnemer voor alle talen waar de Deelnemer behoefte aan heeft, gedurende de looptijd van de Overeenkomst steeds over voldoende geschikte Rbtv-gekwalificeerde Tolken beschikt;
5. Het stimuleren van Tolken om zich door te ontwikkelen, zodat zij onder andere zich in een bepaalde taal, tot een hoger taalniveau en/of in een specialisatie kunnen doorontwikkelen;
6. Het zonodig adviseren, faciliteren, ontwikkelen en beschikbaar stellen van opleidingen voor Tolken;
7. De coördinatie en afhandeling van alle (financieel)administratieve werkzaamheden die met de Tolkopdracht samenhangen;
8. De meting, registratie en rapportage van de prestaties van de Opdrachtnemer, onder andere inzake:
   - De registratie van de duur van een Tolkopdracht;
   - De meting en registratie van de kwaliteit van de ingezette Tolken en de uitvoering van de Tolkopdracht;
   - De registratie en administratie van het prestatie-akkoord van elke Tolkopdracht;
9. 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 bestel- en leveringsproces;
   b. Een help-/servicedesk die 24/7 telefonisch en per e-mail bereikbaar is;
   c. Een kwaliteitsmanagementsysteem;
10. De realisatie van de door Opdrachtnemer bij Inschrijving gegeven uitwerking van de bij de aanbesteding gestelde gunningscriteria (wensvragen);
11. Een plan voor Social Return en de realisatie daarvan conform opgave Opdrachtnemer;
12. Een plan van aanpak Diversiteit en Inclusie en de realisatie daarvan conform opgave Opdrachtnemer.

In de Bijlage 10 is informatie opgenomen over de gespreksituaties, specifieke kenmerken van de Deelnemer diens primaire proces(sen) en werkzaamheden, alsmede de toegevoegde waarde van de Tolkdienstverlening voor diens primaire processen.

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 Tolkdienstverlening 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 Tolkdienstverlening; d. Werkt samen met de Deelnemer toe naar een partnership, waarbij Opdrachtnemer zich proactief opstelt, gevraagd en ongevraagd adviezen geeft om de Tolkdienstverlening te optimaliseren, de verwachtingen managet en realistische verbetervoorstellen doet aan de Deelnemer; e. Ontzorgt de Deelnemer volledig op het gebied van Tolkdienstverlening; f. Opdrachtnemer stimuleert (pro)actief en draagt bij aan: - Voldoende Tolken in het Rbtv; - De doorontwikkeling van het Rbtv voor Talen waar vraag naar is, maar waarvoor (nog) geen of onvoldoende Tolken 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 (PvE); - Het Dossier Financiële Afspraken (DFA); - Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); - De Service Level Agreement (SLA); - De Gegevensset en de CSV-file; - Het implementatieplan en het werkdocument implementatie.
E 3.	Opdrachtnemer is het tolkbureau dat in opdracht van Deelnemer de Opdracht tot Tolkdienstverlening uitvoert. Derhalve, is er in die gevallen waarin Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Tolkdienstverlening een zelfstandig ondernemende Tolk inzet, geen sprake van een fictieve arbeidsrelatie tussen de ingezette Tolk en Deelnemer.
E 4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitgevoerde Tolkopdrachten en neemt maatregelen om de kwaliteit van de geleverde Tolkopdrachten 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 Tolken in een specifieke taal en/of op een specifiek Rbtv-niveau (pro)actief aan alle hieronder genoemde partijen: - DCM van Deelnemer; - De beheerder van het Rbtv; - De beheerder van de Noodlijst; - 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 Tolkdienstverlening 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 Tolkdienstverlening naar de opvolgende leverancier. Dit doet Opdrachtnemer zodanig dat de continuïteit, kwaliteit en integriteit van de Tolkdienstverlening volledig gehandhaafd blijven.
E 10.	Opdrachtnemer stemt in met het feit dat alle gegevens die de Opdrachtnemer in het kader van de Tolkdienstverlening en per Tolkopdracht registreert bij beëindiging van de Overeenkomst kunnen worden opgevraagd en als gevolg daarvan aan Opdrachtgever moeten worden overgedragen.

1.2. Eisen inzake de bijdrage van Opdrachtnemer aan de realisatie van de rijksbrede duurzaamheidsdoelstellingen

Het bijdragen aan de realisatie van de rijksbrede duurzaamheidsdoelen is voor Opdrachtgever een belangrijke doelstelling. Daartoe stelt de Deelnemer de volgende Eisen.

E 11.	De Opdrachtnemer levert, in het kader van de duurzaamheidsdoelstelling “social return on investment”, een bijdrage aan de doelstellingen voor SROI. Hiervoor stelt Opdrachtnemer op basis van de bouwblokken een plan van aanpak op conform artikel 12 van de Overeenkomst, voert dit actief uit en rapporteert over de voortgang daarvan, conform MI 3, zoals opgenomen in Bijlage 4: SLA.
E 12.	Opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan de realisatie van de duurzaamheids-doelstelling “Milieuvriendelijk inkopen” en reduceert onder meer hiertoe de reiskilometers voor Tolken conform de KPI 3, zoals opgenomen in Bijlage 4: SLA.

1.3. Eisen inzake de Tolkdienstverlening

1.3.1 Algemeen

E 13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van alle geleverde Tolkopdrachten; zowel naar de Deelnemer, de Tolk, 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 Tolken en stemt zijn bevindingen met de Deelnemer en Opdrachtgever af om tijdig c.q. proactief alle maatregen te kunnen nemen om aan de aard en omvang van de behoefte aan Tolkdienstverlening van de Deelnemer te (kunnen) blijven voldoen.
E 15.	Opdrachtnemer implementeert een klachtenprocedure tijdig en nadat deze vooraf is goedgekeurd door DCM en CCM'er. Deze klachtenprocedure is voor: Deelnemer, Opdrachtgever, Tolken en derden met betrekking tot klachten van Tolken en derden over de Tolkdienstverlening van Opdrachtnemer, over de dienstverlening van de Tolken en/of over de samenwerking met (Bestellers van) Deelnemer en/of Opdrachtgever conform de beschrijving in Bijlage 6: DAP.

1.3.2 Eisen aan Tolkopdrachten

E 16.	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 17.	Opdrachtnemer levert vakbekwame Tolken voor de uitvoering van Tolkopdrachten voor de inzet op: a. Op afstand, namelijk: telefonisch, conference call en videobellen; b. Op locatie, als: – Gesprekstolk – Gebarentolk De Tolkopdrachten worden uitgevoerd, zoals Deelnemer aangeeft.
E 17.A	Opdrachtnemer levert de Tolkopdrachten alleen indien de Besteller bij Bestelling de volgende gegevens opgeeft: - Een (actieve) AGB-code Onderneming (van de zorgaanbieder[1]); - De organisatienaam van de zorgaanbieder (dus niet van de behandelend arts); - Type zorgaanbieder (huisarts, eerste hulp, psycholoog, verloskundige, tandarts of overig); - Type tolk (gesprekstolk of gebarentolk); - Het type Tolkopdracht (op afstand of op locatie); - De gewenste taalcombinatie conform E-26; - Doel inzet (t.b.v. keuze inzet Tolk): • Telefonische inzet Tolk: ○ Eerste behandeling patiënt (eenvoudig of complexe situatie); ○ Vervolgbehandeling(en) patiënt; • Tolkdienst op locatie, voor:

[1] Een zorgaanbieder is een onderneming, zoals een maatschap, die zorg aanbiedt. Zorgaanbieders worden geregistreerd in het Landelijk Register Zorgaanbieders (LRZa, zie: LRZa | CIBG en t.b.v. controle AGB-code: Zoeken | Zorgaanbiedersportaal);
N.B.: Een zorgverlener is een individueel persoon. Zorgverleners staan in het BIG-register.

	○ Geplande behandeling patiënt en crisissituaties *(N.B.: De AGB-code en organisatienaam van de zorgaanbieder zijn controleerbaar in het Zorgaanbiederportaal, zie: Zorgaanbiedersportaal | CIBG.)*
E 18.	Opdrachtnemer levert voor de Opdracht Tolken op taalniveau B2, één en ander conform KPI 2 in Bijlage 4: SLA en paragraaf 3.3.2 Bijlage 6: DAP.
E 19.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het bestelproces voor Tolkopdrachten, zoals beschreven in Bijlage 6: DAP.
E 19.A	Opdrachtnemer ondersteunt de Bestellers maximaal om op eenvoudige, effectieve en efficiënte wijze de Tolkopdrachten te kunnen plaatsen.
E 20.	Opdrachtnemer registreert alle gegevens die voortvloeien uit de uitvoering van een Tolkopdracht en doet dat conform Bijlage 7 – Gegevensset.
E 21.	Opdrachtnemer ondersteunt de Tolkdienstverlening en de daaraan gerelateerde processen met een IT-voorziening.
E 22.	Deelnemer kan een Bestelling zowel via de IT-voorziening van de Opdrachtnemer als telefonisch plaatsen. Opdrachtnemer faciliteert in zijn IT-voorziening dat alleen geautoriseerde Bestellers namens Deelnemer, Tolkopdrachten kunnen plaatsen, wijzigen, annuleren en/of accorderen. Indien telefonisch wordt besteld, dient de oproep altijd binnen drie (3) keer overgaan (dit is binnen maximaal 10 seconden) te worden beantwoord. Onder de beantwoording van een oproep wordt het volgende verstaan: 1. Het opnemen van de telefoon door een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtnemer; 2. Het zich bekendmaken van die persoon aan de beller/Besteller. N.B.: Het in de wacht(rij) zetten van een Besteller en/of het laten horen van pauzemuziek geldt niet als beantwoording van een oproep. Na beantwoording van een oproep zoals hierboven vermeld, moeten door Opdrachtnemer direct, zonder onderbreking door bijvoorbeeld het in de wacht(rij) zetten van een Besteller en/of het laten horen van pauzemuziek, de volgende stappen worden doorlopen: 3. Het aannemen en registreren van de Bestelling; 4. a. voor telefonische tolkdiensten => het (aan de Besteller bevestigen van het) opstarten van het matchen van (en daarna doorverbinden met) een geschikte Tolk; EN/OF b. voor tolkdiensten op locatie => het (aan de Besteller bevestigen van het) opstarten van het matchen van een geschikte Tolk en daarna het bevestigen van de inzet van een Tolk op het bestelde moment.
E 23.	Bestellingen van Tolkopdrachten voor de inzet van een Tolk op afstand moet: a. Op ad hoc basis (direct) worden geleverd. In dat geval dient tussen Besteller en een geschikte Tolk binnen maximaal drie (3) minuten een (telefoon) verbinding tot stand te worden gebracht (matchtijd).; b. Worden gereserveerd en op een later moment worden geleverd. In dat geval dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat op de bestelde starttijd van de Tolkopdracht een verbinding tot stand wordt gebracht tussen Besteller en een geschikte Tolk.

E 24.	Indien, bij de uitvoering van een Tolkopdracht die op afstand moet worden uitgevoerd, de verbinding tijdens de uitvoering van de Tolkopdracht onverhoopt wordt verbroken, verzorgt Opdrachtnemer, eventueel in overleg met de gespreksvoerder van Opdrachtnemer voor een adequate oplossing ten behoeve van de voortzetting van het gesprek. Indien de gespreksvoerder dat wenst, zet Opdrachtnemer dezelfde Tolk in die initieel voor de uitvoering van de Tolkopdracht was ingezet.
E 25.	Voor Tolkopdrachten (op afstand of op locatie) die worden gereserveerd, geldt dat Opdrachtnemer altijd tijdig bevestigt voorafgaand aan de levering van een Tolk dat een geschikte Tolk is gevonden. Hiervoor gelden onderstaande matchtijden. Opdrachtnemer stuurt de bevestiging: • Zo spoedig mogelijk, doch altijd uiterlijk 24 uur voor aanvang van de Tolkopdracht; • Uiterlijk 4 uur voor aanvang van de Tolkopdracht, indien de Bestelling minder dan 24 uur voor aanvang van de Tolkopdracht is geplaatst; • Direct na ontvangst van de Bestelling of zo spoedig mogelijk nadat een geschikte Tolk is gevonden, indien er een Tolk moet worden geleverd die de Tolkopdracht direct (zo spoedig mogelijk) op locatie moet uitvoeren.
E 26.	Opdrachtnemer voert alleen gesprekken in de onderstaande taalcombinaties met de inzet van een gesprekstolk of gebarentolk. Het is niet toegestaan om andere taalcombinaties uit te voeren dan: * Nederlands en/of NGT – Oekraïens en vice versa * Engels - Oekraïens en vice versa * Nederlands en/of NGT – Russisch en vice versa * Engels –Russisch en vice versa Voor de vertolking van gebarentaal in een vreemde taal wordt een taalcombinatie zoals hierboven vermeld uitgevraagd; de gebarentaal in de vreemde taal kan zowel in de vreemde taal als International Sign Language zijn.
E 27.	NVT
E 28.	NVT
E 29.	Indien een Tolkopdracht op locatie dient te worden uitgevoerd, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de ingezette Tolk altijd direct na afloop van een Tolkopdracht een digitaal prestatie-akkoord door de gespreksleider van Deelnemer laat accorderen. Hiervoor geldt onderstaande. Opdrachtnemer: • Bepaalt en faciliteert de procedure voor het aftekenen/ fiatteren van een digitaal prestatie-akkoord; • Houdt daarbij rekening met de eisen die daaraan door financiële controllers worden gesteld. Dat betekent onder meer dat de fiattering 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 Tolken en de Bestellers van de Deelnemer.

1.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst

Indien Opdrachtnemer de toestemming heeft om Tolken van de Noodlijst in te zetten, geldt onderstaande.

E 30.	Opdrachtnemer dient Tolken, voor zover zij nog niet op de Noodlijst of in het Rbtv staan geregistreerd, zelf bij de beheerder van de Noodlijst aan te melden.
E 30.A	Om geregistreerd te worden als Tolk op de Noodlijst is een VOG-80 vereist die niet ouder is dan drie maanden. De VOG-80 is vijf jaar geldig en de registratietermijn op de Noodlijst is vijf jaar vanaf datum uitgifte van de VOG-80.
E 31.	Opdrachtnemer accepteert dat iedere Tolk die Opdrachtnemer op de Noodlijst plaatst zichtbaar voor andere opdrachtnemers is en door andere opdrachtnemers mag worden ingezet.
E 32.	NVT
E 33.	Die Tolken dienen daadwerkelijk op de Noodlijst geregistreerd te staan in de taalcombinatie die voor de Tolkopdracht wordt gevraagd. Voordat Opdrachtnemer een dergelijke Tolk inzet, dient hij ervoor te zorgen dat: • Opdrachtnemer, de Besteller op de hoogte stelt van de status van een Tolk (de Tolk is geen register-Tolk, maar een Tolk van de Noodlijst; dit is afwijkend van hetgeen is overeengekomen); • De Besteller voor de inzet van de Noodlijst-Tolk zijn akkoord geeft; • De Tolk de "Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv" ondertekent en bij Opdrachtnemer inlevert. N.B.: • Deelnemer heeft het recht om te toetsen dat de Tolk op de Noodlijst geregistreerd staat. • De procedure die voor de registratie van Tolken op de Noodlijst geldt, wordt beschikbaar gesteld door bureau Wbtv.
E 34.	Opdrachtnemer administreert de getekende "Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv" van Tolken die hij op de Noodlijst heeft geplaatst en toont op elk eerste verzoek van Deelnemer inzage in een volledige en actuele administratie. Opdrachtnemer zet Tolken die de Gedragscode niet ondertekenen niet in.
E 35.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een Tolk die Opdrachtnemer op de Noodlijst heeft geplaatst en borgt, monitort en controleert de kwaliteit van de dienstverlening van deze Tolk.
E 36.	Opdrachtnemer is extra alert op Klachten over de performance van Tolken die op de Noodlijst staan en neemt op basis van Klachten altijd, direct na melding, passende maatregelen. Opdrachtnemer vraagt na iedere inzet van de Tolk feedback bij de Besteller over de kwaliteit en integriteit van de Tolk. Opdrachtnemer registreert en rapporteert op verzoek de feedback.
E 37.	Deelnemer behoudt te allen tijde het recht om een Tolk van de Noodlijst (ook na inzet alsnog) te weigeren.
E 38.	Een Tolk kan maximaal vijf (5) jaar op de Noodlijst staan, daarna wordt de Tolk automatisch door de beheerder van de Noodlijst verwijderd, tenzij tijdig een nieuwe VOG-80 is aangeleverd.

1.3.4 Eisen aan de screening van Tolken – NVT

E 39.	NVT
E 40.	NVT
E 41.	NVT
E 42.	NVT
E 43.	NVT
E 44.	NVT

1.3.5 Eisen inzake managementinformatie

CCM heeft behoefte aan actuele en correcte managementinformatie over de Tolkdienstverlening door Opdrachtnemer. Dit ten behoeve van de centrale sturing op de categorie Tolk- en Vertaaldiensten. Dat geldt ook voor de Deelnemer. Diens behoefte vloeit voort uit de noodzaak tot de mogelijkheid van beheersing en control van de eigen organisatieprocessen en –resultaten.

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

E 45.	Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever en Deelnemer de managementinformatie ter beschikking volgens Bijlage 4: SLA.
E 46.	Indien de Opdrachtgever, op basis van de jaarlijkse evaluatie van Bijlage 4: SLA, 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: Gegevensset, inzake de te leveren managementinformatie en met Bijlage 7: 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.

1.3.6 Eisen inzake help-/servicedesk

Deelnemer 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 onderstaande Eisen.

E 48.	De Opdrachtnemer biedt een help-/servicedesk aan met functionaliteiten die de mogelijkheid bieden om: a. Bestellingen telefonisch te plaatsen; b. Vragen over de Tolkdienstverlening te stellen; c. Meldingen (inclusief klachten) in te dienen.
E 49.	De Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever en Besteller een uniek telefoonnummer ter beschikking dat uitsluitend ten behoeve van de Opdracht operationeel is.

E 50.	De telefonische help-/servicedesk is 24/7 bereik- en beschikbaar en operationeel, via zowel: a. Het unieke telefoonnummer; b. Een e-mailadres.
E 50.A	De help-/servicedesk dient gevestigd te zijn binnen de EER dan wel het Verenigd Koninkrijk (VK) vanwege de handels- en samenwerkingsovereenkomst, die de EU en het VK zijn overeengekomen.

2. Eisen aan Personeel

E 51.	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.

2.1 Eisen aan Tolken

Deelnemer stelt aan de Tolken die Opdrachtnemer ten behoeve van de Tolkdienstverlening inzet de volgende Eisen:

E 52.	De Tolken die de Opdrachtnemer inzet, staan in het Rbtv op B2-niveau geregistreerd. Indien er voor de betreffende taal geen Tolk is ingeschreven in het Rbtv, mag een Tolk van de Noodlijst worden aangeboden. Besteller moet voor de inzet van een dergelijke Tolk expliciet toestemming geven.
E 52 A.	NVT
E 53.	NVT
E 54.	NVT
E 55.	NVT
E 56.	Elke Tolk die op locatie van Deelnemer wordt ingezet, is in staat om zich op vertoon van een geldig legitimatiebewijs te legitimeren en doet dat ook op elk eerste verzoek van Deelnemer. Daarnaast toont Opdrachtnemer op verzoek van Deelnemer aan dat de Tolk legaal in Nederland verblijft en gerechtigd is om betaalde arbeid te verrichten.
E 57.	Elke Tolk die op locatie van Deelnemer wordt ingezet, houdt zich aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van Deelnemer.
E 58.	Opdrachtgever eist dat de Tolk geen aantekeningen uit de Tolkopdracht bewaart; de Tolk dient alle aantekeningen die hij tijdens de uitvoering van een Tolkopdracht maakt, direct na afronding van de Tolkopdracht m.b.v. een papiervernietiger te vernietigen, en/of digitaal volledig te vernietigen. Dat betekent dat de gegevens dus ook uit de " prullenbak" van de computer moeten worden verwijderd en bijvoorbeeld ook niet ergens op een netwerk (en een back-up daarvan) van de Tolk of de Opdrachtnemer mogen blijven staan.

	De Opdrachtnemer zorgt dat hij hierover met elke Tolk die hij ten behoeve van de Tolkdienstverlening inzet adequate afspraken maakt en dat een Tolk die afspraken adequaat naleeft.

2.2 Eisen aan Personeel Opdrachtnemer, niet zijnde Tolken

Aan het Personeel dat de Opdrachtnemer niet als Tolk, maar in een andere hoedanigheid ten behoeve van de Tolkdienstverlening inzet, stelt Deelnemer onderstaande Eisen.

E 59.	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 60.	Het Personeel beschikt over een getekende geheimhoudingsverklaring voor onbepaalde termijn, zie ook artikel 31 van Bijlage 1: ARVODI-25. Opdrachtnemer beheert en archiveert de getekende geheimhoudingsverklaringen van zijn eigen Personeel. Opdrachtnemer verstrekt op elk eerste verzoek aan Deelnemer inzicht in die administratie.
E 61.	Het Personeel is voldoende op de hoogte van alle relevante aspecten van de Overeenkomst, zodat de Tolkdienstverlening volledig conform afspraak en naar tevredenheid van de Deelnemer wordt geleverd.
E 62.	Het Personeel stelt zich altijd professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
E 63.	Op locatie van en/of aangewezen door Deelnemer zorgt het Personeel ervoor dat: a. Het zich op elk eerste verzoek van Deelnemer kan legitimeren met een geldig legitimatiebewijs; b. Zich houdt aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van Deelnemer; c. Aanwijzingen en opdrachten van het personeel van Deelnemer altijd en nauwgezet worden opgevolgd.
E 64.	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 65.	NVT

3. Eisen inzake IT

3.1 Eisen inzake beschikbaarheid IT-voorziening Opdrachtnemer

De continuïteit van de kwaliteit, integriteitsborging en beschikbaarheid van de Tolkdienstverlening is voor het organisatieproces van de Deelnemer cruciaal, zo ook de beschikbaarheid van de IT-voorziening van de Opdrachtnemer. Om ervoor te zorgen dat er systeemtechnisch zo min mogelijk verstoring optreedt, worden de volgende Eisen gesteld:

E 66.	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode bij CCM een continuïteitsplan aan conform de bepalingen in Bijlage 9: Implementatieplan. Dit plan dient te beschrijven op welke wijze Opdrachtnemer ervoor zorgt dat verstoringen in de systemen (IT-voorziening) van Opdrachtnemer de uitvoering van de Tolkdienstverlening en het organisatieproces/de organisatieprocessen van Deelnemer zo min mogelijk negatief beïnvloeden.
E 67.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij alle noodzakelijke maatregelen inventariseert, implementeert, borgt en monitort ten aanzien van de informatiebeveiliging en het beheer daarvan en daarbij ook rekening te houden met de continuïteit daarvan tijdens ongunstige situaties, zoals een crisis of een ramp.
E 68.	Opdrachtnemer behoort processen, procedures en beheersmaatregelen vast te stellen, te documenteren, te implementeren en te handhaven om het vereiste niveau van continuïteit voor informatiebeveiliging te waarborgen zo ook tijdens een ongunstige situatie.
E 69.	Opdrachtnemer behoort de, ten behoeve van informatiebeveiligingscontinuïteit vastgestelde en geïmplementeerde beheersmaatregelen, regelmatig te verifiëren om te waarborgen dat ze blijvend deugdelijk en doeltreffend zijn, ook tijdens ongunstige situaties, zoals een crisis of een ramp.
E 70.	Opdrachtnemer test haar continuïteitsplan jaarlijks op geldigheid en bruikbaarheid. Zie Bijlage 6: DAP, paragraaf 4.3 en rapporteert hierover aan de DCM en CCM.
E 71.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat, door het uitvoeren van een expliciete risicoafweging de bedrijfskritische procesonderdelen met hun bijbehorende betrouwbaarheidseisen worden geïdentificeerd.
E 72.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn Tolkdienstverlening, daar waar die betrekking heeft op de bedrijfskritische onderdelen, daar waar die als gevolg van calamiteiten (tijdelijk) wordt verstoord, minimaal binnen een week wordt hersteld.

3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)

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

E 73.	Opdrachtnemer biedt ter ondersteuning van de Tolkdienstverlening aan Deelnemer een adequaat werkende IT-voorziening aan.
E 74.	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.

E 75.	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer inzet, heeft een gebruikersvriendelijke en overzichtelijke Nederlandstalige interface.
E 75A	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer inzet, voldoet aan de internationale WACG 2.2-standaard voor digitale toegankelijkheid.
E 76.	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 prestatieakkoord na elke geleverde Tolkopdracht op locatie; • Het versturen van de ontvangstbevestiging van een Bestelling, wijzigingen, annuleringen en het prestatie-akkoord geven op Tolkopdrachten. Dat gebeurt per e-mail naar een centrale mailbox van Deelnemer. Deze centrale mailbox is instelbaar. • Het opvragen van Bestellingen, wijzigingen en annuleringen van Tolkopdrachten en prestatie-akkoorden binnen de IT-voorziening door een Besteller.
E 77.	Opdrachtnemer faciliteert in zijn IT-voorziening dat alleen Bestellers die daartoe door Deelnemer zijn geauthentiseerd en geautoriseerd een Bestelling voor een Tolkopdracht kunnen plaatsen en hun Bestelling kunnen wijzigen of annuleren. Een Besteller van Deelnemer plaatst een Bestelling voor een Tolkopdracht in de IT-voorziening van de Opdrachtnemer.
E 78.	NVT
E 79.	De gegevensuitwisseling gebeurt conform Bijlage 7 – Gegevensset en conform de standaard normen van de NLCIUS[2].
E 80.	NVT
E 81.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle Bestellers en prestatieverklaarders een gebruikersaccount krijgen om in te loggen op de IT-voorziening.
E 82.	NVT
E 83.	NVT
E 84.	NVT

[2] NLCIUS = Nederlandse Core Invoice Usage Specifications (standaard voor e-facturatie)

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

E 85.	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 86.	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 86A.	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 87.	Het aantal gebruikers van de IT-voorziening is voldoende om alle Bestellers, gespreksvoerders en DCM van Deelnemer van een volledig werkende functionaliteit te voorzien.
E 88.	Bij gelijktijdig gebruik door alle op dat moment ingelogde gebruikers mag er geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.
E 89.	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de IT-voorziening komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.
E 90.	Opdrachtnemer voert controle uit op de authenticatie en autorisatie en doet dat op basis van de door Besteller aangeleverde AGB-code, e.e.a. zoals beschreven Bijlage 6: DAP.
E 90. A	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.

3.3 Eisen inzake technische aansluiting ten behoeve van e-facturatie

E 91.	Opdrachtnemer realiseert ten behoeve van e-facturatie een technische aansluiting op één van de keuzekanalen en doet dat conform de planning in het Implementatieplan. Eén en ander zoals beschreven in *https://www.helpdesk-efactureren.nl/hoe-kan-ik-e-factureren*.

4. Eisen inzake security

4.1 Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de "Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)" aan de volgende Eis:

E 92.	Zowel Opdrachtnemer als Tolk zijn verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in AVG, en treffen hiervoor de noodzakelijke maatregelen.

4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

Inzake informatiebeveiliging voldoet Opdrachtnemer aan de onderstaande Eisen.

E 92.A	De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens niet in handen komen van personen die niet namens de Opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst. Informatie over de Deelnemer en diens bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/ gebruikt dan voor de overeengekomen diensten en/of leveringen.
E 93.	Bij de uitvoering van een Tolkopdracht op afstand (telefonisch, video of anderszins) dient voorkomen te worden dat iemand met het gesprek meeluistert. Opdrachtnemer borgt dat de door hem in te zetten Tolk zich daarvan bewust is en passende maatregelen neemt om meeluisteren ten alle tijde te voorkomen.
E 93A.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten behoeve van informatiebeveiliging over een geldig ISO27001 certificaat en bijbehorende 'Statement of Applicability' dat ten minste van toepassing is op de processen en systemen die hij ten behoeve van de levering van de Tolkdienstverlening inzet. Hiermee toont Opdrachtnemer opzet, bestaan en werking van maatregelen aan.
E 93B.	De meest actuele versie van de ISO27002 wordt toegepast bij het inrichten van de beheersmaatregelen uit de ISO27001.
E 93C.	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 93D.	NVT
E 93E.	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 14: Beleidskader logging staan de normen die hiervoor gelden.
E 93F.	De logging betreft alle handelingen die gebruikers binnen de oplossing uitvoeren (traceerbaarheid) die betrekking hebben op toegang tot informatie (aanmaken, inzien, wijzigen, verwijderen).
E 93G.	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 93H.	De oplossing borgt de integriteit en volledigheid van de logging.
E 93I.	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 93I.1	Indien er in de logging afwijkingen worden opgemerkt, neemt Opdrachtnemer hierop passende actie.
E 93J.	Sleutel- en encryptie-activiteiten worden gelogd.
E 93K.	Het sleutelbeheer is gebaseerd op NIST SP 800-57 of een vergelijkbare standaard.
E 93L.	Sleutels dienen aantoonbaar veilig vernietigd te worden als ze niet meer nodig zijn.
E 93M.	Versleutelde communicatie wordt zo geconfigureerd, dat er geen terugval naar (niet of onvoldoende) versleutelde communicatie kan zijn.
E 93M.1	Opdrachtnemer maakt gebruik van ten minste publiek vertrouwde Organization Validated (OV)-certificaten.
E 93N.	Voor toegang tot de server wordt gebruik gemaakt van multifactor authentication.
E 93O.	Opdrachtnemer zorgt er te allen tijde voor dat de informatiebeveiliging voor zover gerelateerd aan de Tolkdienstverlening voldoet aan de toepasselijke en vigerende wet- en regelgeving.
E 93P.	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 93Q.	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 94.	Een 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 om aan deze voorwaarden te (kunnen) voldoen.
E 95.	Indien de Tolk die Opdrachtnemer inzet zijn werkzaamheden verricht in een niet gecontroleerde werkomgeving en/of niet beheerde werkplek - zoals b.v. in de openbare ruimte, zoals in een winkel, auto of op straat -, informeert Opdrachtnemer de Besteller voor de aanvang van de uitvoering van de Tolkopdracht hierover, zodat de Besteller kan beoordelen of hij, gezien de aard van het gesprek, dat wel of niet wenselijk acht.
E 96.	Het is tijdens de uitvoering van een telefonische Tolkopdracht voor een Tolk niet toegestaan om van openbare WiFi-netwerken (dit is het gebruik zonder invoer van een beveiligingscode) gebruik te maken.
E 97.	Opdrachtnemer voert tijdens de implementatieperiode, in overleg met de Deelnemer en diens CISO, een risicoanalyse uit en stelt op basis van de analyseresultaten een transitieplan op. In dit plan staat beschreven hoe Opdrachtnemer, bij aanvang van de

	Tolkdienstverlening, ervoor zorgt dat de informatiebeveiliging, voor zover die betrekking heeft op de Tolkdienstverlening, volledig aan de Eisen voldoet. Dit conform de toelichting in Bijlage 9: Implementatieplan.
E 98.	Deelnemer behoudt zich het recht voor, de Eisen inzake de informatiebeveiliging tijdens de looptijd van de Overeenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. Opdrachtnemer voert noodzakelijke maatregelen die uit een dergelijke wijziging voorvloeien kosteloos door en zorgt ervoor dat hij (ook) in dat geval aan de alsdan geldende Eisen voldoet.
E 99.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij beëindiging van de inzet van Personeel voor de Tolkdienstverlening, dat Personeel vanaf dat moment geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de Tolkdienstverlening van Opdrachtnemer.
E 100.	Opdrachtnemer zet ten behoeve van de Tolkdienstverlening uitsluitend een IT-voorziening in, waarop tijdens de laatste twaalf (12) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst een pentest met goed resultaat is uitgevoerd en waarop nadien geen significante wijzigingen hebben plaatsgevonden.
E 101.	Opdrachtnemer laat tenminste één (1) x per 12 maanden en bij een significante wijziging in de IT-systemen die voor de Vertaaldienstverlening worden gebruikt een pentest uitvoeren door een onafhankelijke partij. Onder significante wijzingen 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 inzage in de rapportage van de pentest, de managementreactie en de planning voor het oplossen van de bevindingen.
E 102.	Deelnemer kan van Opdrachtnemer verlangen dat hij (tussentijds en aanvullend op de pentest(s) die Opdrachtnemer standaard en bij significante wijzigingen uitvoert) een pentest uit laat voeren. Dit op kosten van Deelnemer en conform de procedure in Bijlage 6: DAP.

E 103.	De Opdrachtnemer en diens Personeel brengen op geen enkele wijze informatie over de Tolkdienstverlening over aan derden zonder voorafgaand aan die informatie-overdracht de schriftelijke toestemming van Deelnemer en Categoriemanager Tolk- en Vertaaldiensten/CCM te hebben verkregen.
E 104.	Bij uitbesteding van de werkzaamheden gelden de Eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers of derden en hun 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 ander tolkbureau), deze partijen ook aan de Eisen inzake de informatiebeveiliging moeten voldoen. Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever inzicht in hoe ingezette onderaannemers of derden invulling geven aan de Eisen. Het Personeel (incl. individuele Tolken) valt niet onder de strekking van deze Eisen, maar 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 105.	Opdrachtnemer stelt Deelnemer onverwijld op de hoogte van mogelijke beveiligingsincidenten die van invloed (kunnen) zijn op de Tolkdienstverlening en/of het imago van Deelnemer. De Opdrachtnemer zal hiertoe afdoende maatregelen treffen om beveiligingsincidenten op te sporen.
E 106.	Opdrachtnemer maakt geen (inhoudelijke) audiovisuele registraties van Tolkopdrachten en registreert niets inhoudelijks. Ook niet ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.
E 107.	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 actuele top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens onder meer de website: www.owasp.org.
E 108.	Opdrachtnemer beoordeelt aantoonbaar de actuele OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig, registreert de uitvoering en eventuele bevindingen en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst zo snel mogelijk, planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
E 109.	De Opdrachtnemer past aantoonbaar 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.
E 109A.	Minimaal 1x per maand controleert Opdrachtnemer zijn digitale infrastructuur en applicaties 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 109B.	De informatiebeveiliging is minimaal gebaseerd op best-practices van (inter)nationale toonaangevende organisaties. Binnen Nederland: van het Forum Standaardisatie: 0. de verplichte standaarden voor veilig internet https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht?domein=125 en 1. de aanbevolen standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/aanbevolen?domein=125; Internationaal: SANS en OWASP.
E 109C.	Er vindt op de IT dienstverlening actieve detectie van aanvallen plaats op het niveau van actieve en continue netwerk- en systeemanalyse, waaronder kwetsbaarheidsscans en het adequaat reageren op alerts vanuit het systeem (SIEM) en security advisories.
E 109D.	Binnen de IT dienstverlening zijn maatregelen getroffen opdat malware die via geüploade items (documenten, files) binnenkomt, zich niet via de IT dienstverlening kan verspreiden. Opdrachtnemer voert periodiek malwarescans uit en treft bij bevindingen passende maatregelen. Opdrachtnemer beschikt over actuele anti-malwaresoftware en bijbehorende herstelsoftware.
E 109E.	Opdrachtnemer bewaakt de IT dienstverlening met een Intrusion Detection System.
E 110.	De gegevens van Deelnemer die voortvloeien uit de uitvoering van de Tolkdienstverlening 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 Tolkdienstverlening inzet en die publiek toegankelijke cloud-oplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.
E 110A.	De gegevens van Deelnemer blijven binnen de systemen die Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht.

5. Commerciële Eisen

5.1 Eisen inzake Vergoedingen

E 111.	Opdrachtnemer factureert uitsluitend de Prijs, zoals berekend en opgenomen in Bijlage 5: DFA.

5.2 Eisen inzake (e-)facturatie

Inzake de facturatie worden onderstaande Eisen gesteld.

E 112.	Opdrachtnemer factureert conform Bijlage 6: DAP.

E 113.	Opdrachtnemer stelt e-facturen op volgens de wettelijke voorschriften en neemt daarin ten minste de verplichte velden op, zoals vermeld in de e-factuurstandaard van NLCIUS.
E 114.	Opdrachtnemer accepteert dat: a. De factuureisen tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigen. Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen of factuureisen of Eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringswijze van Opdrachtnemer aan Deelnemer.
E 115.	Indien er sprake is van wijzigingen, zoals beschreven in Eis 114 (de Eis hierboven), 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. 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 116.	Deelnemer 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 Deelnemer zijn ontvangen.
E 117.	Op elk verzoek van Deelnemer stelt Opdrachtnemer een overzicht van nog openstaande facturen op.

6. Eisen inzake audits

Deelnemer hecht grote waarde aan de kwaliteit van de informatiebeveiliging van en managementinformatie over de Tolkdienstverlening. De bijbehorende procedures staan beschreven in Bijlage 6 - DAP.

6.1 Eisen inzake audits op kwaliteit managementinformatie

E 118.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat op verzoek en kosten van Opdrachtgever een audit en/of een toezichtscontrole op de administratie van Opdrachtnemer uitgevoerd kan worden. Een audit en toezichtscontrole hebben tot doel, de processen die leiden tot de gegevens van de Opdrachtnemer in de Gegevensset/CSV-files en de managementrapportage vast te stellen.
E 119.	Opdrachtnemer stelt, op verzoek van Opdrachtgever, capaciteit, (actuele) informatie en/of middelen beschikbaar voor de uitvoering van de audits en/of toezichtscontrole op het gebied van managementinformatie.
E 120.	Wanneer blijkt dat de juistheid of volledigheid van de gegevens kan worden betwist, dient Opdrachtnemer de noodzakelijke verbetermaatregelen op eigen kosten uit te voeren.

6.2 Eisen inzake audits op kwaliteit informatiebeveiliging

E 121.	Opdrachtgever behoudt het recht om na het verstrekken van de opdracht audit(s) uit te laten voeren door een onafhankelijke externe partij bij Opdrachtnemer om de informatiebeveiliging van de IT-voorziening te toetsen.
E 121A.	De ISO27001-audit moet worden uitgevoerd door een ISO27001 Lead Auditor. 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 122.	Opdrachtnemer stelt, op verzoek van Deelnemer, capaciteit, (actuele) informatie en/of middelen beschikbaar voor de uitvoering van audits of vergelijkbaar, op het gebied van informatiebeveiliging.
E 123.	Opdrachtnemer implementeert op eigen kosten de voorgestelde verbetermaatregelen naar aanleiding van de rapporten die voortvloeien uit een uitgevoerde pentest/ hackerstest, audit, de TPM en risicoanalyse: - Opdrachtnemer moet de verbeterpunten die worden aangemerkt als 'need to have' verplicht uitvoeren en borgen en informeert Opdrachtgever over de voortgang; - Opdrachtnemer is vrij om de verbeterpunten die als 'nice to have' worden aangemerkt, uit te voeren en te borgen.
E 124.	De kosten voor een heraudit komen voor rekening van Opdrachtnemer.

7. Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst

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

E 125.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de Tolkdienstverlening. De implementatie dient conform Bijlage 9: Implementatieplan te worden uitgevoerd.
E 125.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 126.	Opdrachtnemer accepteert dat de latende opdrachtnemer de tolkdienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan de Deelnemer blijft leveren.
E 127.	Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de organisatieprocessen van Deelnemer tijdens de implementatie niet worden verstoord.