BIJLAGE 5 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING BEMIDDELINGSDIENST GEBARENTOLKVOORZIENING

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Algemeen	
1.	Dit PvE heeft betrekking op de bemiddelingsdienst gebarentolkvoorziening. Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval de dienstverlening kan leveren, die voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.
2.	Opdrachtnemer garandeert de volledige dienstverlening zoals beschreven in de Opdracht vanaf 1 juli 2027 landelijk te kunnen leveren.

Juridische en commerciële Eisen	
3.	Opdrachtnemer voert de dienstverlening gedurende de contractduur uit conform de relevante wet- en regelgeving, beleidskaders van UWV en de afspraken die voortvloeien uit de overeenkomst. Dit geldt ook voor wijzigingen die zich tijdens de looptijd van de overeenkomst voordoen.
4.	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de contractperiode aan de voor de dienstverlening relevante architectuur-, interoperabiliteits-, toegankelijkheids-, privacy- en beveiligingskaders van de Nederlandse overheid, voor zover deze van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht.
5.	Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in DFAPP (Bijlage 10).

Inhoudelijke Eisen - Bemiddeling bij gebarentolkdiensten	
6.	Tolken mogen uitsluitend in het bemiddelingsplatform worden opgenomen als zij zijn ingeschreven in het Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken (RTGS).
7.	Opdrachtnemer zorgt dat alle mutaties bij RTGS onverwijld aan hem worden doorgegeven. Tolken die uitgeschreven zijn uit het register worden direct op inactief gezet in het bemiddelingsplatform zodat zij geen tolkopdrachten meer kunnen uitvoeren. Gegevens van nieuw ingeschreven tolken, of gewijzigde gegevens van tolken, worden aan UWV doorgegeven om betalingen aan de tolk mogelijk te maken.
8.	De (Persoons)gegevens die tolken en tolkgebruikers in het bemiddelingsplatform kunnen invoeren zijn er uitsluitend op gericht om de bemiddeling optimaal te ondersteunen.
9.	Opdrachtnemer garandeert 24/7 bereikbaarheid waarbij er beoordeeld kan worden of er sprake is van een Calamiteit en dat die opdracht bemiddeld kan worden naar de Achterwachtdienst.
10.	Opdrachtnemer houdt bij de inrichting van de dienstverlening rekening met de belemmeringen van de doelgroep te weten doofheid, doofblindheid of slechthorendheid.

Inhoudelijke Eisen – Garanderen van tolkinzet in geval van calamiteiten	
11.	Opdrachtnemer organiseert de beschikbaarheid van tolken op de Achterwachtdienst. Deze tolken zijn inzetbaar voor opdrachten die als Calamiteit zijn gelabeld (DFAPP Bijlage 10) en die via de reguliere bemiddeling niet zijn geslaagd.

Inhoudelijke Eisen - Beschikbaar stellen van een applicatie en tolken voor het tolken op afstand	
12.	Opdrachtnemer stelt een applicatie beschikbaar die het mogelijk maakt voor tolkgebruikers om, via de smartphone of tablet, een korte niet geplande opdracht te laten vertalen door een tolk op afstand.
13.	Opdrachtnemer organiseert de beschikbaarheid van tolken voor deze dienstverlening. Deze tolken zijn direct inzetbaar voor kortdurende niet-geplande opdrachten die binnenkomen via de applicatie van Opdrachtnemer.
14.	Opdrachtnemer garandeert dat er meerdere gesprekken tegelijkertijd gevoerd kunnen worden en streeft naar een wachttijd voor aanvang van het gesprek van maximaal 20 seconden.

Inhoudelijke Eisen – Digitale omgeving voor bemiddeling en facturatie van tolkdiensten	
15.	Opdrachtnemer verzorgt het beheer, onderhoud en verdere ontwikkeling van een digitaal bemiddelingsplatform dat 24/7 beschikbaar is en dat het gehele proces vanaf de toegekende uren tot het beëindigen van het afnemen van tolkdiensten voor de betrokken partijen ondersteunt.
16.	Opdrachtnemer autoriseert iedere individuele gebruiker voor het bemiddelingsplatform.
17.	Het bemiddelingsplatform zorgt ervoor dat gebruikers uitsluitend toegang hebben tot gegevens waarvoor zij geautoriseerd zijn. Gebruikers van het bemiddelingsplatform hebben realtime inzicht in alleen voor hen relevante gegevens.
18.	Tolken kunnen in het bemiddelingsplatform gegevens over zichzelf registreren die gebruikt worden bij de bemiddeling.
19.	De tolkgebruiker of organisatie moet in het bemiddelingsplatform eenvoudig een bemiddelingsopdracht in kunnen voeren. Deze opdracht bevat regels op basis waarvan het systeem een tolk kan zoeken die past bij de vraag en die de kortste reisafstand tot de opdracht heeft.
20.	De tolkgebruiker of organisatie moet in het bemiddelingsplatform een oproep kunnen plaatsen waarop tolken, zonder actieve tussenkomst van Opdrachtnemer, rechtstreeks kunnen reageren.
21.	Opdrachten die aan teamtolken worden verstrekt moeten herleidbaar zijn naar één en dezelfde tolkopdracht van de tolkgebruiker.
22.	Zowel beschikbare als verbruikte uren per Domein zijn voor de tolkgebruiker of organisatie realtime inzichtelijk. Er is een signalering wanneer resterende uren onder een bepaald minimum komen.
23.	Het bemiddelingsplatform bevat business rules die ten minste alle informatie bevat welke voor de Tolkvoorziening is opgenomen in de meest recente publicatie van het Besluit Normbedragen Voorzieningen UWV (de bedragen indexeren jaarlijks) en het Protocol Voorzieningen UWV (wijzigt wanneer daar aanleiding toe is).
24.	Bij wijzigingen van beleid, wet- en regelgeving of tarieven bepaalt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever de impact en onderneemt de hieruit voortvloeiende acties.
25.	Aanpassing van bestaande business rules worden kosteloos doorgevoerd, na verzoek hiertoe van UWV.
26.	De uren die de tolk heeft geregistreerd voor een opdracht van de tolkgebruiker of organisatie worden ter controle en goedkeuring aan de tolkgebruiker of organisatie beschikbaar gesteld.
27.	Het bemiddelingsplatform berekent voor iedere opdracht het juiste bedrag gesplitst in tolkuren, annuleringsuren en reiskosten.
28.	Na goedkeuring door de tolkgebruiker of organisatie wordt door het bemiddelingsplatform automatisch een tolkfactuur gegenereerd die voldoet aan de eisen van de Belastingdienst en die is voorzien van het inkooporder nummer en een uniek factuurnummer. Dagelijks worden alle gegenereerde facturen (Peppol/XML) in bulk bij de UWV broker aangeleverd.
29.	Facturen blijven beschikbaar voor de tolk, waarbij hij kan zien of de factuur bij UWV is ingediend. Ook kan hij overzichten maken, bijvoorbeeld per maand of kwartaal.
30.	Opdrachtnemer stimuleert de registratie van een opdracht, monitort de voortgang tot aan facturatie en signaleert aan de gebruiker bij stagnatie.
31.	Het bemiddelingsplatform is zodanig ingericht dat periodiek managementinformatie aan Opdrachtgever geleverd kan worden. Het moet voorzien in een exportfunctie waarmee gegevens door geautoriseerde gebruikers kunnen worden gedownload in Microsoft Excel (.xlsx) of een gelijkwaardig breed ondersteund formaat (bijvoorbeeld CSV), zodat de gegevens verder kunnen worden verwerkt en geanalyseerd.
32.	Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan een aanpassing van de criteria waarover Opdrachtnemer rapporteert, past Opdrachtnemer de samenstelling van de managementinformatie kosteloos aan.

Inhoudelijke Eisen – Digitale toegankelijkheid	
33.	Communicatiemedia moet voldoen aan de actuele versie van EN 301 549, inclusief de daarin opgenomen eisen voor webcontent, software, mobiele applicaties en communicatiediensten. Voor webcontent wordt minimaal voldaan aan WCAG niveau AA. Daarnaast zijn de communicatiemedia aantoonbaar geschikt voor dove, slechthorende en doofblinde tolkgebruikers, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van alle voor hen relevante functionaliteiten.

Inhoudelijke Eisen – Voorlichting, klantenservice en klanttevredenheid	
34.	Alle communicatie wordt aangeboden op taalniveau B1.
35.	Opdrachtnemer dient de dienstverlening integraal te ontwikkelen en beheren, waarbij de volledige klantreis centraal staat. Opdrachtnemer hanteert consistente terminologie, definities, procesbenamingen en sluit aan bij de communicatie van UWV over alle communicatiekanalen zodat gebruikers uniforme en eenduidige informatie ontvangen.
36.	Opdrachtnemer verzorgt proactief de communicatie en voorlichting aan tolkgebruikers en tolken. Dit wordt zowel mondeling, in gebarentaal als schriftelijk gedaan via verschillende communicatiekanalen.
37.	Opdrachtnemer communiceert met tolkgebruikers alleen over de tolkuren, niet over de bedragen die aan de tolk voor de tolkuren worden vergoed.
38.	Opdrachtnemer is op kantooruren bereikbaar via mail, telefoon, tekstberichten, (live) chat en beeld (video)communicatie voor de tolkgebruiker en/of tolk voor vragen over o.a. de bemiddeling en facturatie.
39.	Opdrachtnemer biedt ondersteuning aan tolkgebruikers en tolken die digitaal minder vaardig zijn. Voor hen is het van belang dat de (digitale) dienstverlening eenvoudig en laagdrempelig is.
40.	Opdrachtnemer heeft een klachten- en privacyregeling. Opdrachtnemer maakt deze bij de start van de dienstverlening aan tolkgebruikers en tolken bekend.

Technische Eisen – Bemiddelingsplatform en applicatie(s)	
41.	Alle software die door Opdrachtnemer voor de dienstverlening wordt gebruikt voldoet aan de Secure Software Development (SSD) normen.
42.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle componenten, die onderdeel zijn van de digitale dienstverlening, jaarlijks worden onderworpen aan penetratietesten en legt over de uitkomsten hiervan verantwoording af aan de opdrachtgever.
43.	Opdrachtnemer maakt op verzoek inzichtelijk op welke wijze wordt voldaan aan het geldende Rijkscloudbeleid en de door UWV vastgestelde cloudkaders, inclusief de beheersing van risico's ten aanzien van digitale soevereiniteit, continuïteit en overdraagbaarheid van de dienstverlening.
44.	De oplossing mag geen disproportionele afhankelijkheid creëren van één cloudleverancier, technologieplatform of authenticatievoorziening.
45.	Opdrachtnemer ondersteunt gegevensuitwisseling met UWV-systemen via open standaarden en beveiligde koppelingen. Noodzakelijke koppelingen voldoen aan de door UWV gestelde beveiligingseisen, berichtenformaten en gegevensspecificaties. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat wijzigingen in door UWV aangewezen integratievoorzieningen, authenticatievoorzieningen of gegevensmodellen geen ingrijpende wijzigingen in de bedrijfsfunctionaliteit van de oplossing vereisen.
46.	Opdrachtnemer past voor alle gegevensuitwisseling tussen UWV, gebruikers en derden transport- en berichtbeveiliging toe conform de meest actuele NCSC-richtlijn voor TLS-configuratie. Er worden uitsluitend protocollen, algoritmen, cipher suites en configuraties toegepast die door het NCSC als "Goed" of een opvolgend aanbevolen niveau zijn aangemerkt.
47.	Gezien de gevoeligheid van de gegevens dient Opdrachtnemer voor het veilig opslaan van de gegevens hashing en bij voorkeur “dual layer independent encryptie” te gebruiken. Daarbij mogen de versleutelde gegevens en de bijbehorende sleutels nooit op dezelfde plek worden opgeslagen.
48.	Opdrachtnemer waarborgt de integriteit, authenticiteit en herleidbaarheid van alle in het bemiddelingsportaal geregistreerde gegevens. Gegevens worden zodanig opgeslagen en beheerd dat ongeautoriseerde wijziging, verwijdering of beschadiging wordt voorkomen. Bij het opslaan van gegevens wordt een label toegevoegd dat de bewaartermijn per gegeven vastlegt.

49.	Bij wijzigingen van geregistreerde gegevens blijven de oorspronkelijke gegevens behouden. Nieuwe gegevens worden als een afzonderlijke versie opgeslagen. Het systeem registreert en bewaart alle wijzigingen inclusief datum, tijdstip en uitvoerende gebruiker of systeemcomponent.
50.	Opdrachtnemer borgt dat voor ieder ontvangen of geregistreerd gegeven de herkomst wordt vastgelegd. Deze informatie blijft gedurende de bewaartermijn gekoppeld aan het betreffende gegeven en is raadpleegbaar.
51.	De kwaliteit van de gearchiveerde gegevens blijft gelijk aan de kwaliteit die de gegevens hadden tijdens de actieve fase (voordat zij in de archiefdatabase werden geplaatst).
52.	Opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat uitval van een afzonderlijk component niet leidt tot het niet beschikbaar zijn van de dienstverlening. Hiertoe worden passende maatregelen voor redundantie getroffen.
53.	Het bemiddelingsplatform ondersteunt een beschikbaarheid van minimaal 98% op basis van 7 dagen per week (ook tijdens weekenden, vakantieperiodes en feestdagen).
54.	Het bemiddelingsplatform moet binnen maximaal 72 uur (ook tijdens weekenden, vakantieperiodes en feestdagen) hersteld zijn in het geval van onbeschikbaarheid.
55.	Het bemiddelingsplatform mag een hoeveelheid gegevensverlies hebben van maximaal 24 uur.
56.	Statusinformatie en gegevensverwerking zijn centraal georganiseerd volgens het principe van een single point of definition. Dit waarborgt dat verschillende kanalen en applicaties consistent dezelfde gegevens weergeven.
57.	De applicatie biedt voor vaste referentiegegevens (zoals statussen, categorieën en selectiewaarden) gestandaardiseerde keuzelijsten en staat geen vrije invoer toe waar dit niet noodzakelijk is. Hierdoor wordt de kans op invoerfouten beperkt.
58.	Opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat reeds beschikbare gegevens zoveel mogelijk worden hergebruikt en dubbele uitvraag van gegevens wordt voorkomen, conform het uitgangspunt van de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen.
59.	De applicatie(s) voert validaties uit op handmatig ingevoerde en elektronisch aangeleverde gegevens om de juistheid, volledigheid en consistentie van gegevens te waarborgen.
60.	Opdrachtnemer waarborgt dat de applicatie(s) dezelfde informatie meerdere malen kan ontvangen en verwerken zonder dat dit leidt tot ongewenste duplicaten, foutieve resultaten of inconsistenties in gegevens en processen.
61.	1) De oplossing ondersteunt, indien vereist door opdrachtgever, federatieve authenticatie via een door Opdrachtgever aangewezen identiteitsvoorziening en ondersteunt minimaal OpenID Connect (OIDC), OAuth 2.0 en/of SAML 2.0 voor authenticatie en autorisatie. 2) Opdrachtnemer richt de oplossing zodanig in dat authenticatiemiddelen uitwisselbaar zijn. Toevoegen, vervangen of beëindigen van een authenticatiemiddel heeft geen impact op de werking van de dienstverlening, het gegevensmodel, de bedrijfsprocessen of de gebruikersfunctionaliteit van de oplossing. 3) De door Opdrachtnemer toegepaste authenticatie- en autorisatievoorzieningen voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals opgenomen in Eis 33 en mogen geen belemmering vormen voor dove, slechthorende of doofblinde gebruikers.
62.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om de vastgestelde rechten toe te kennen aan functies en of rollen conform de eisen van Opdrachtgever.
63.	De applicatie toont (fout)meldingen die begrijpelijk zijn voor de gebruiker en geen technische, privacygevoelige of beveiligingsgevoelige informatie bevatten.
64.	Services moeten vervangen en toegevoegd kunnen worden, zonder dat de applicaties of delen van de applicatie(s) stopgezet moeten worden.
65.	Opdrachtnemer voert onderhoud, upgrades, migraties en herstelwerkzaamheden zodanig uit dat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft en gebruikers hiervan geen of slechts minimale hinder ondervinden.
66.	Het onderbreken van het overhevelen van berichten of van berichtenwachtrijen (queues) leidt niet tot verlies van berichten of gegevens. Berichten worden tijdens deze processen betrouwbaar verwerkt of bewaard totdat verwerking kan worden hervat.
67.	Opdrachtnemer richt een mechanisme in om te kunnen controleren of berichten- en gegevensverwerking goed is gegaan.
68.	Verwerkingen (functionaliteit) en bewerkingen (op gegevens) zijn herstelbaar. Fouten in de verwerking van gegevens worden vastgelegd.

69.	Opdrachtnemer kan dagelijks loginformatie delen uit het bemiddelingsplatform met Opdrachtgever.
70.	Het overbrengen van een functioneel logbestand van de ene applicatie naar de andere applicatie moet zodanig worden uitgevoerd dat het geen nadelig effect heeft op de bruikbaarheid, betrouwbaarheid, integriteit en authenticiteit van het logbestand.
71.	Opdrachtnemer is in staat de volgende gegevens te delen in de loginformatie: gebruikersnaam, de handeling , identiteit werkstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.
72.	Opdrachtnemer is in staat loginformatie veilig beschikbaar te stellen aan Microsoft Sentinel van UWV, via een standaardconnector of een gelijkwaardige koppeling.
73.	Opdrachtnemer is in staat de beschikbaarheid van loginformatie te waarborgen gedurende de bewaartermijn van een drie jaar. Na het verstrijken van de bewaartermijn moeten de logs gewist en/of de drager van de logregistratie vernietigd worden. Dit dient op een zodanige wijze te gebeuren dat reproductie niet mogelijk is en bewijs van vernietiging voorhanden is.
74.	Applicatie(s) moeten voldoen aan de Nederlandse wetgeving op het gebied van cookies.
75.	Applicatie(s) bieden een volledige Nederlandse userinterface, inclusief helpteksten op het scherm.
76.	Applicatie(s) bieden consistente terminologie binnen alle gevraagde en aangeboden functionaliteit.
77.	De applicatie(s) bieden voldoende prestaties om een gebruiksvriendelijke ondersteuning van het primaire proces te waarborgen. Reactie- en laadtijden mogen geen belemmering vormen bij het dagelijkse gebruik.

Eisen m.b.t. gebruik AI bij levering van diensten door Opdrachtnemer	
78.	Indien Opdrachtnemer bij het leveren van zijn diensten aan UWV gebruik maakt van AI-systemen, volgens de definitie van de AI-verordening, waaronder ook AI-systemen voor algemene doeleinden, heeft Opdrachtnemer gecontroleerd of dit AI-systeem en de leverancier van dit AI-systeem voldoet aan de eisen van de AI-verordening.
79.	Opdrachtnemer houdt zich bij de inzet van AI-systemen aan de verplichtingen die als aanbieder of gebruiksverantwoordelijke op hem rusten krachtens de AI-verordening. Dit betreft met name, maar niet uitsluitend, de verplichting om transparantie te betrachten over de uitkomsten van het AI-systeem. Dit betekent dat Opdrachtnemer kan uitleggen hoe de resultaten tot stand zijn gekomen alsmede uitleg geven over de resultaten. Tevens kan Opdrachtnemer aantonen dat bij het gebruik van AI-systemen altijd menselijk toezicht in het proces is ingebouwd en in de praktijk wordt toegepast.
80.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de inzet van AI-systemen voor de levering van zijn Diensten op geen enkele wijze is gebaseerd op of leidt tot discriminatie van personen of groepen. Opdrachtnemer levert op verzoek van UWV informatie over de genomen maatregelen om discriminatie bij de levering van zijn diensten te voorkomen.
81.	Opdrachtnemer garandeert dat, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV, op geen enkele wijze (Persoons)gegevens of persoonsgebonden sensitieve kenmerken in de AI-systemen worden verwerkt of voor training van het AI systeem worden gebruikt.
82.	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan het inzetten van AI-systemen bij de uitvoering van de opdracht aan Opdrachtgever een compleet overzicht van de AI-systemen.
83.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er een mogelijkheid is om AI-systemen uit te zetten.
84.	Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen aan audits of andere inspecties die door of in naam van UWV worden uitgevoerd om te beoordelen of Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen uit de AI-verordening. Op verzoek van UWV deelt Opdrachtnemer een derdenverklaring van een onafhankelijke audit-partij over zijn compliance ten aanzien van de AI-verordening.

Personeel	
85.	Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers die contact hebben met tolkgebruikers aantoonbare ervaring hebben met de doelgroep of hiervoor adequaat zijn opgeleid. Medewerkers beschikken over de vaardigheden om klantgericht, respectvol en met inlevingsvermogen te communiceren en handelen vanuit het uitgangspunt dat tolkgebruikers zo zelfstandig mogelijk gebruik kunnen maken van de dienstverlening.
86.	Personeel dat de vragen in behandeling neemt is op de hoogte van alle afspraken tussen Opdrachtnemer en UWV zodat ze de vraagsteller van de juiste informatie kunnen voorzien.
87.	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met UWV en cliënten van UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

Informatiebeveiliging	
88.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligings- en verwerkingsovereenkomst (BVO), Bijlage 9.
89.	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (RCA) van 10 oktober 2024.
90.	Indien Opdrachtnemer Persoonsgegevens verwerkt dan dient deze verwerking binnen de EER plaats te vinden of anders in landen met een adequaatheidsbesluit. Dit geldt ook voor eventuele sub-verwerkers die gebruikt worden binnen de dienstverlening.
91.	De oplossing ondersteunt het gebruik van een door Opdrachtgever verstrekte unieke identificatie of ketenidentificatie als primaire tolkgebruikersidentificatie.
92.	Er mogen door Opdrachtnemer alleen gegevens opgeslagen worden zoals overeengekomen en beschreven in de BVO. Eventuele andere naar een persoon herleidbare gegevens, zoals video of audio, mogen niet worden opgeslagen en dienen direct verwijderd te worden.
93.	Opdrachtnemer dient op basis van de door Opdrachtgever gestelde bewaartermijnen (5 jaar voor klantgegevens, 7 jaar voor financiële gegevens) de verwerkte gegevens te kunnen anonimiseren. De verwerkte Persoonsgegevens van UWV-cliënten dienen geanonimiseerd te worden nadat deze niet meer noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van de verwerkingsdoeleinden, tenzij Opdrachtnemer wettelijk verplicht is de gegevens te bewaren.
94.	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke leveranciers en overige derde partijen een rol vervullen bij de levering, hosting, verwerking, beveiliging, ondersteuning en continuïteit van de aangeboden (digitale) dienstverlening. Deze moeten worden opgenomen in de BVO.
95.	Gezien de gevoeligheid van de geleverde diensten en de gegevens die verwerkt worden verantwoordt Opdrachtnemer zich jaarlijks over de door de Opdrachtgever gestelde informatiebeveiliging en privacy eisen, middels een ISAE 3402 Type 2, ISAE 3400 Type 2 of SOC2 verklaring. Hierna volgt een gesprek met Opdrachtgever waarin de mogelijke bevindingen uit de verklaring en de status van informatiebeveiliging en privacybescherming wordt besproken.
96.	Opdrachtnemer informeert gebruikers van het bemiddelingsplatform actief over de gegevensverwerkingen in het kader van de uitvoering van de dienstverlening.
97.	Opdrachtnemer informeert zijn personeel en ingeschakelde derden actief over zijn beleid en voorschriften op het gebied van privacy, geheimhouding en beveiliging. Hij zal alle informatie over gebruikers van het bemiddelingsplatform, die hij in het kader van de dienstverlening verkrijgt, strikt vertrouwelijk behandelen en op geen enkele wijze aan derden bekend maken, behalve wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer ziet er tevens op toe dat dit wordt nageleefd.

Implementatie	
98.	Opdrachtnemer start met de implementatiefase op het moment van ontvangst van de wederzijds ondertekende overeenkomst.
99.	Opdrachtnemer stelt in samenwerking met UWV een definitief implementatieplan op, waarin activiteiten, mijlpalen, verantwoordelijkheden, afhankelijkheden en besluitvormingsmomenten van zowel UWV als Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
100.	Opdrachtnemer hanteert het bij inschrijving ingediende implementatieplan als uitgangspunt voor de verdere uitwerking en uitvoering van de implementatie.
101.	Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen twee weken na gunning een communicatieplan op en overlegt dit met UWV. Het communicatieplan bevat ten minste: • de communicatie naar betrokken stakeholders;

	• de communicatie naar gebruikers van het platform; • de aanpak voor het aantrekken en informeren van tolken; • rollen, verantwoordelijkheden en communicatiemiddelen.
102.	Opdrachtnemer verzorgt alle benodigde communicatie, instructie- en begeleidingsactiviteiten die noodzakelijk zijn voor een succesvolle ingebruikname van de dienstverlening.
103.	Opdrachtnemer verleent op verzoek van UWV alle redelijkerwijs benodigde medewerking aan activiteiten die verband houden met de overgang van dienstverlening.
104.	Opdrachtnemer identificeert tijdig implementatie- en transitierisico's, treft passende beheersmaatregelen en overlegt dit met UWV.
105.	De implementatie wordt zodanig uitgevoerd dat de continuïteit van de bedrijfsprocessen en dienstverlening van UWV gedurende de gehele overgangsperiode niet wordt verstoord en dat gebruikers geen nadelige gevolgen ondervinden van de overgang naar de nieuwe dienstverlening.

Exitplan	
106.	Opdrachtnemer beschikt over een exitplan, en houdt dit actueel, waarmee dienstverlening, configuraties, documentatie, koppelingen en gegevens kunnen worden overgedragen aan UWV of een opvolgende leverancier bij beëindiging van de overeenkomst.
107.	Het exitplan beschrijft de activiteiten, verantwoordelijkheden, doorlooptijden en voorzieningen die noodzakelijk zijn om de dienstverlening ordelijk over te dragen aan UWV of een door UWV aangewezen derde partij. Opdrachtnemer verleent alle nodige ondersteuning bij de migratie.
108.	Overdracht van de dienstverlening mag niet afhankelijk zijn van leverancierspecifieke kennis die niet aantoonbaar is gedocumenteerd.
109.	Een wisseling van opdrachtnemer mag niet leiden tot verlies van gebruikersgegevens, historische gegevens of functionele continuïteit van de dienstverlening.

SaaS-escrow	
110.	Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen 6 maanden na start Overeenkomst te beschikken over een door UWV goed te keuren escrowregeling, die aansluit bij het exitplan, bij een door UWV goed te keuren professionele escrow dienstverlener.
111.	Opdrachtnemer borgt dat als onderdeel van de escrowregeling wordt opgenomen dat UWV het recht heeft om afgifte te verlangen van alle in escrow gehouden data indien Opdrachtnemer failliet wordt verklaard, ophoudt te bestaan, wordt overgenomen door een derde partij die zich niet gebonden acht aan de Overeenkomst dan wel onredelijke voorwaarden stelt aan de voortzetting daarvan, of als UWV redelijkerwijs niet langer van de dienstverlening gebruik kan maken.
112.	Opdrachtnemer borgt, nadat de escrowregeling is goedgekeurd, dat de escrow dienstverlener uiterlijk binnen een maand, tenzij anders is overeengekomen, een schriftelijke bevestiging aan UWV stuurt waaruit blijkt dat de overname van de dienst is ingeregeld.
113.	Opdrachtnemer borgt dat de escrowregeling voorziet in een periodieke verificatie en in de laatste versie van de broncode vanuit een versiebeheersysteem.
114.	Opdrachtnemer borgt dat de escrowregeling tenminste voorziet in de voor de dienstverlening noodzakelijke configuratiegegevens van de gehoste omgeving en aanwezige technische documentatie.
115.	Opdrachtnemer borgt dat de escrowregeling voorziet in een oplossing waarbij de gehoste omgeving in de lucht wordt gehouden voor een periode van tenminste 3 maanden met optie tot een langere periode.
116.	Opdrachtnemer borgt dat de escrowregeling voorziet in een oplossing waarbij de intellectuele eigendomsrechten of gebruiksrechten op de data (inclusief die van de zelfstandige tolken en hun facturatie) bij afroep direct overgaan op of toegankelijk worden voor Opdrachtgever, of een partij namens Opdrachtgever, zodat de dienstverlening of de afwikkeling hiervan zonder stagnatie kan worden voortgezet.
117.	Omdat data, inclusief facturatie, van zelfstandige tolken wordt verwerkt, neemt Opdrachtnemer in zijn algemene voorwaarden of de gebruikersovereenkomst met de tolken op dat deze data in het kader van de escrowregeling gedeeld mag worden.