

Bijlage 2: PROGRAMMA VAN EISEN

Inschrijvingseisen

1. Inschrijver heeft de Inschrijving volledig, voorzien van alle Bijlagen en informatie ingediend.
2. Met betrekking tot geheimhouding / publiciteit draagt Inschrijver er zorg voor dat: a) er vanuit zijn onderneming geen informatie die in het kader van deze aanbesteding beschikbaar bij hem komt en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, aan Derden ter beschikking wordt gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen Derden, Combinanten en / of hulppersonen. In een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding van die in te schakelen Derden, Combinanten en / of hulppersonen; b) er vanuit zijn onderneming, c.q. door zijn onderneming voor onderhavige Opdracht eventueel in te schakelen Derden, Combinanten en / of hulppersonen geen publiciteit aan dit project wordt gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de CIZ.
3. Met betrekking tot integriteit draagt Inschrijver er zorg voor dat hij voldoet aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in: a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Inschrijvers; b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities; c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure; d) hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.
4. Het CIZ behoudt zich het recht voor om de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk, definitief en op elk moment te stoppen. Ook in een dergelijk geval heeft de Geïnteresseerde of Inschrijver geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, van welke aard dan ook.
5. De Inschrijving is onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk op straffe van uitsluiting.
6. Inschrijving heeft het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien door één of meer belanghebbenden een kort geding wordt ingezet, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd met de periode die ligt tussen de datum van de eerste dagvaarding in kort geding tot de datum van de uitspraak op het laatst lopende kort geding.
7. De Inschrijving en alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving ingediende documenten, documentatie en informatiedragers worden eigendom van de CIZ en niet geretourneerd. Deze stukken worden vertrouwelijk behandeld en gedurende de termijn van bewaarplicht opgeslagen. Na verloop van tijd worden de stukken vernietigd.
8. Deze aanbesteding met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en / of onvolkomenheden in voorkomen, dan heeft geïnteresseerde de CIZ hiervan direct schriftelijk tijdens de Informatie-uitwisselingsperiode op de hoogte gesteld. Indien naderhand blijkt dat de aanbesteding tegenstrijdigheden en / of onvolkomenheden bevat, dan zijn deze voor risico van Inschrijver.

9. Inschrijver heeft in diens Inschrijving geen andere documenten opgenomen dan gevraagd in de aanbesteding en de Nota('s) van Inlichtingen. Tevens zijn in de Bijlagen geen wijzigingen door Inschrijver aangebracht.
10. Alle door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Het CIZ behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en / of onvolledige informatie en / of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Inschrijver is aangeboden.
11. Inschrijver erkent dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door het CIZ kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 lid h, van de Aanbestedingswet 2012.

Eisen Algemeen

12. Inschrijver heeft kennis genomen van de beschrijving van de opdracht als opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
13. Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die de CIZ in de aanbesteding ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve concept Overeenkomst, de ARVODI-2018; algemene of andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing.
14. De door Inschrijver bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele verlenging), en zijn onderhevig aan indexering zoals vermeld Eis 69.
15. Inschrijver heeft het prijzenblad ingevuld conform het gestelde in de instructie en conform de in de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van Inlichtingen opgenomen voorwaarden en informatie.
16. Inschrijver stemt in met de inhoud van de concept Raamovereenkomst.

Management communicatie en rapportages

17. Uiterlijk 5 werkdagen na de datum van definitieve gunning legt Inschrijver (dan: Opdrachtnemer) aan de contractmanager van CIZ een werkdocument voor, welke de stappen van het aanvraagproces voor een tolkdienst bevat. Binnen 10 werkdagen na definitieve gunning heeft afstemming met de contractmanager plaatsgevonden en wordt een definitief werkdocument aan contractmanager verstuurd.
18. Het verantwoordelijke management van de Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige opdracht.

19. Het CIZ krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen na ontvangst van een verzoek/bericht inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf werkdagen afwezig is wordt het CIZ hier proactief van op de hoogte gebracht, inclusief vermelding van een vervangend contactpersoon.
20. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een strategisch overleg plaats tussen het CIZ (contracteigenaar en contractmanager) en opdrachtnemer (accountmanager en zijn/haar lijnmanager).
21. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een tactisch overleg plaats tussen het CIZ (contractmanager) en de opdrachtnemer (accountmanager).
22. Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:
 - Ontwikkelingen in de markt
 - Ontwikkelingen binnen het CIZ en organisatie opdrachtnemer
 - Uitkomsten tactisch managementinformatie (enkel indien escalatie)
23. Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:
 - Uitkomsten tactisch managementinformatie
 - Samenwerking en klanttevredenheid
 - Knelpunten in de uitvoering van de opdracht;
 - Verwachte aanvragen;
24. De datum, tijdstip en locatie van bovengenoemde overleggen wordt op initiatief van opdrachtnemer in overleg met het CIZ bepaald.
25. Op basis van de uitkomsten van het tactisch overleg stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of het CIZ dit wenselijk acht(en), verbeterplannen c.q. maatregelen op.
26. Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardige applicatie) per e-mail aan het CIZ verstrekt. CIZ moet hierop goedkeuring geven alvorens de verslagen definitief zijn.
27. Opdrachtnemer verstrekt maximaal vijf (5) werkdagen voor ieder tactisch of strategisch overleg de managementinformatie (getotaliseerd per half jaar / 26 weken, per jaar én gedurende de looptijd van de raamovereenkomst) aan het CIZ, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:

Algemeen

- Overall overzicht klachten (gesorteerd naar aantal en soort)
- Uitgevoerde verbeteracties en resultaat
- Overzicht geplande verbeteracties
- Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht

Uitvoering

- Overzicht aangevraagde tolkdienst uitgesplitst op geleverd en geannuleerd, op datum, type dienst (tolkdienst op locatie/digitale tolkdienst/telefonische tolkdienst), taal, naam aanvrager, onder welke CIZ regio en team het valt.
- Overzicht duur tolkdienst (minuten).

28. Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail naar de contractmanager gestuurd.
29. Indien Opdrachtnemer beschikt over een online managementportaal, dan komt eis 28 te vervallen indien alle onderdelen genoemd in eis 27 online te raadplegen zijn.

Tolkdiensten algemeen

30. De met de uitvoering van de opdracht belaste tolken beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
31. Opdrachtnemer, dan wel de door haar in te zetten Tolken, is/zijn niet bevoegd CIZ te vertegenwoordigen of namens haar toezeggingen te doen. De in te zetten Tolken beperken zich tot een letterlijke vertaling van hetgeen gezegd wordt. Niet naleving van deze eis zal leiden tot vervanging van de betreffende Tolk.
32. De Opdrachtnemer maakt bij uitvoering van de Opdracht gebruik van de terminologie van de taallijst van het Rbtv (Register beëdigde tolken en vertalers) zoals die in de Wbtv (Wet beëdigde tolken en vertalers) op dat moment wordt gehanteerd, voor het identificeren van de taal van inkomende opdrachten.
33. De Opdrachtnemer voldoet aan het op zich nemen van de bemiddeling- / ondersteuningsfunctie voor de gecontracteerde Dienstverlening. De functie behelst:
- verantwoordelijkheid voor orderbevestigingen, dan wel offertes;
 - selecteren van de tolk of vertaler die past binnen het overeengekomen tolkprofiel en aansluit op eventuele wensen van het CIZ;
 - uitzetten van de tolkdiensten bij de tolken;
 - zorgdragen voor de nakoming van de in dit document vastgelegde levertijd en kwaliteit;
 - zorgdragen voor facturering na uitvoering van de dienst;
34. Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenmeldpunt en -procedure. Alle klachten van het CIZ ten aanzien van de dienstverlening door Opdrachtnemer dan wel de ingezette Tolk worden eerst gecommuniceerd aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient onderscheid te maken tussen de volgende twee categorieën klachten:
- Klachten ten aanzien van de Opdrachtnemer;
 - Klachten ten aanzien van de tolk.

35. Opdrachtnemer dient het CIZ terugkoppeling te geven over de afhandeling van de klacht. Tussen de eerste melding van de klacht door het CIZ en de eerste terugkoppeling (schriftelijk of per e-mail) zit maximaal één werkdag. Tussen de eerste terugkoppeling en de oplossing van de klacht zitten maximaal 3 werkdagen.

Tolkdiensten inhoudelijk

36. Algemene tolkopdrachten zijn opdrachten welke niet in het kader van het strafrecht of het vreemdelingenrecht gedaan worden. Het betreft tolkopdrachten waaraan geen bijzondere voorwaarden zijn verbonden. Opdrachtnemer voert algemene tolkopdrachten uit en benadert de voor het CIZ meest geschikte tolk. De meest geschikte tolk is niet verplicht een tolk uit het Rbtv doch zou evengoed wel een Rbtv tolk kunnen zijn.
37. Voor zowel beëdigde (Rbtv-tolken) als niet-beëdigde tolken gelden dezelfde inschrijftarieven, zoals opgegeven in de bijlage 'prijzenblad'.
38. Indien Opdrachtnemer tolken inzet die niet zijn ingeschreven bij het Rbtv, dan moeten ook deze tolken beschikken over een VOG, van maximaal 6 maanden oud op moment van datum opdrachtverstrekking. Betreft het een Tolk die niet in Nederland in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) is ingeschreven dan dient de tolk te beschikken over een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst afgegeven door een daartoe bevoegde instantie.
39. Opdrachtnemer bemiddelt voor iedere gevraagde taal tolkdiensten. Een tolkopdracht kan zijn van het Nederlands naar een vreemde taal, van een vreemde taal naar het Nederlands
40. Opdrachtnemer kan minstens bemiddelen voor de in bijlage 6 ('Aantallen tolkdiensten per taal') genoemde talen. De lijst van talen is dynamisch van aard en Opdrachtnemer moet in staat zijn extra talen te leveren.
41. De telefoondienst van Opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur bereikbaar te zijn voor het direct tot stand laten komen van een telefonische tolkdienst.
42. Aan de telefoondienst van Opdrachtnemer zijn geen belkosten verbonden.
43. Digitale tolkdiensten en tolkdiensten op locatie vinden uitsluitend op basis van reservering plaats.
44. Telefonische tolkdiensten kunnen zowel direct als op basis van reservering plaatsvinden.
45. Alle typen tolkdiensten dienen plaats te kunnen vinden op werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur
46. Na afloop van een tolkdienst vindt de registratie van de toltijd op een dusdanige manier plaats dat de aanvrager van CIZ bij alle typen tolkdiensten een akkoord geeft op de bestede toltijd.

Matching aanvraag :

47. Bij de aanvraag van een telefonische tolkdienst bedraagt de matchtijd met een geschikte tolk maximaal drie (3) minuten na het indienen van de aanvraag . De matchtijd is behaald als de aanvrager van CIZ verbinding heeft met de Tolk binnen drie (3) minuten nadat de bestelling is geplaatst.
48. Bij een gereserveerde tolkopdracht matcht Opdrachtnemer uiterlijk 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht de geschikte tolk door middel van een bevestiging per email naar de aanvrager bij het CIZ.
49. Indien de gereserveerde tolkopdracht tussen 6 en 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht is aangevraagd, geldt dat de Opdrachtnemer de tolkopdracht uiterlijk vier (4) uur voor aanvang van de tolkopdracht matcht door middel van een bevestiging per email naar de aanvrager bij het CIZ.
50. Indien de gereserveerde tolkopdracht minder dan 6 uur van tevoren wordt gereserveerd, dan stuurt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch voor aanvang van de tolkopdracht de bevestiging per email naar de aanvrager bij het CIZ.
51. In de email bevestiging, zoals genoemd in eisen 48, 49 en 50, staat het emailadres van de tolk vermeld indien het gaat om een reservering van een digitale tolkdienst.
52. Bij niet kunnen voldoen aan de gestelde eisen in eis 48, 49 en 50, wordt door Opdrachtnemer direct na de uiterlijk genoemde tijd waarop de bevestiging verstuurd had moeten zijn, een niet-leveringsverklaring per email aan de aanvrager gestuurd.
53. Bij niet-levering is het CIZ gerechtigd zich voor de specifieke uitvraag te wenden tot een andere tolkdienstverlener.
54. Opdrachtnemer brengt bij niet-levering geen kosten in rekening bij het CIZ.

[Online reserveringssysteem](#)

55. Opdrachtnemer moet de beschikking hebben over een online reserveringssysteem voor het reserveren van digitale tolkdiensten, tolkdiensten op locatie en telefonische tolkdiensten.
56. Alle teams binnen het CIZ hebben een persoonlijke inlogaccount waarmee reserveringen geplaatst en bijgehouden kunnen worden.
57. Bij een reservering worden minstens de volgende velden beschikbaar gesteld:
 - Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst)
 - Indien van toepassing: adresgegevens locatie waar tolkdienst plaatsvindt
 - Datum tolkdienst
 - Tijdstip tolkdienst
 - Indicatie duur tolkdienst
 - Taal tolkdienst

- Naam voorkeurstolk (indien gewenst)
- Open opmerkingenveld, om bijvoorbeeld in te voeren waar tolk zich moet melden in geval het om een zorginstelling gaat.

58. Na reservering komt in het reserveringssysteem een opdrachtbevestiging te staan met hierin vermeld de punten zoals genoemd onder bullets in de voorgaande eis, en de naam, het telefoonnummer en het emailadres van de tolk die de tolkdienst uitvoert.

59. Aanvrager heeft de mogelijkheid om bij het maken van de reservering een voorkeurstolk aan te geven.

60. In het reserveringssysteem kunnen geplaatste reserveringen worden geannuleerd.

61. Op het niveau van de teams binnen het CIZ dient een overzicht van alle uitgevoerde en geannuleerde tolkdiensten beschikbaar te zijn.

62. Op centraal niveau dient ten behoeve van de facturencontrole een integraal overzicht van alle uitgevoerde en geannuleerde tolkdiensten beschikbaar te zijn. Dit is uitgesplitst op kostenplaats (regio) en bevat minstens de volgende gegevens:

- Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst)
- Per regio een onderverdeling in de tolkdiensten per team.
- Datum tolkdienst
- Tijdstip tolkdienst
- Duur tolkdienst

Informatiebeveiliging

63. Tolken en (andere) medewerkers van Opdrachtnemer en overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet komen met vertrouwelijke informatie in aanraking, waaronder bijvoorbeeld (bijzondere) persoonsgegevens, en nemen om die reden een strikte geheimhouding in acht. Ook na beëindiging van de functie van een Tolk blijft de betreffende persoon gebonden aan deze geheimhouding. De tijdens de opdrachten verworven kennis wordt op geen enkele wijze onthuld, noch gebruikt om andere diensten aan te bieden. Er mag niets van de inhoud van het gevoerde gesprek of informatie worden meegedeeld aan anderen en de persoonlijke gegevens van de betrokkenen mogen in geen geval gedeeld worden met anderen of misbruikt worden.

64. Opdrachtnemer beschikt over getekende geheimhoudingsverklaringen - die het gestelde in deze paragraaf afdekken - van Tolken, alle medewerkers en overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet en die in aanraking kunnen komen met de opdrachten van CIZ.

65. Op eerste verzoek van CIZ verstrekt Opdrachtnemer de getekende geheimhoudingsverklaringen ter inzage aan CIZ of namens deze aangewezen derden.

66. Opdrachtnemer stelt zeker dat bij beëindiging van een functie van een Tolk, (andere) medewerkers van Opdrachtnemer en overige derden deze geen toegang meer hebben tot tolkopdrachten of andere informatie van CIZ.
67. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Inschrijver is daarbij verplicht er voor te zorgen dat in te zetten Tolken, (andere) medewerkers van Opdrachtnemer of overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet zich houden aan de AVG.

Financiële Eisen

68. Alle door Opdrachtnemer opgegeven tarieven zijn op basis van het tarief in 2021 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2023.
69. Per 1 januari 2023 kunnen prijsaanpassingen jaarlijks worden gedaan op basis van CBS-indexering Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), volgens het indexcijfer van oktober van het voorliggende Kalenderjaar, gedeeld door het gebruikte indexcijfer van oktober van het Kalenderjaar dat daarvoor ligt.
Indexering op 1 januari 2023 houdt dan in:
indexcijfer oktober 2022 gedeeld door het indexcijfer van oktober 2021.
- De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. Partijen informeren elkaar tijdig schriftelijk, en onderbouwd met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering.
70. Indien in een jaar is afgezien van het herzien van tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één (1) jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nooit sprake.
71. Een voornemen tot indexatie dient Opdrachtnemer minimaal zes (6) weken voorafgaand aan ingangsdatum daarvan aan CIZ te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule (zoals omschreven in Eis 69 hiervoor). Gewijzigde tarieven gaan pas in na goedkeuring van CIZ.
72. In het geval van negatieve indexering moet Opdrachtnemer de tarieven herzien en CIZ hierover informeren.
73. Facturering en betaling vindt maandelijks plaats conform Bijlage: 'Spelregels zakendoen met CIZ'.
74. De factuur dient de volgende aanvullende gegevens te bevatten:
- Totaal bedrag;
 - Totaal bedrag per regio en uitgesplitst naar de teams:
 - Type tolkdienst (tolkdienst op locatie, telefonische of digitale tolkdienst)
 - Datum tolkdienst
 - Tijdstip tolkdienst
 - Duur tolkdienst
 - Annuleringen/no shows.