



# Bijlage 7

## Programma van Eisen

### Tolkdiensten

<b>Eis</b>	<b>Algemene eisen</b>
1.	De Inschrijver verklaart expliciet dat hij voldoet aan alle in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
2.	De contactpersoon en de tolken van de Inschrijver die worden ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
3.	De Inschrijver dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
4.	De Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
5.	De Inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de Opdracht aan de overeenkomst die wordt meegestuurd. De dienstverlening zal geschieden conform deze overeenkomst.
6.	De inhoud van alle tolkgesprekken dient te allen tijde als 'vertrouwelijk' te worden beschouwd en als zodanig door de Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventuele derden die door de Opdrachtnemer worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht te worden behandeld. Opdrachtnemer garandeert 100% geheimhouding bij iedere tolkopdracht.
7.	Opdrachtnemer garandeert de integriteit van de door hem in te zetten tolken en de naleving van de integriteitskaders van de Gemeente Den Haag.
8.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de uitvoering van de regels omtrent integriteit de volgende verplichtingen voor de organisatie met zich meebrengen. Opdrachtnemer zet alleen tolken in die beschikken over een VOG en een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend (dit kan een standaard geheimhoudingsverklaring zijn van Opdrachtnemer, indien deze akkoord is voor de Gemeente, anders verzorgt de Gemeente een standaard verklaring). De administratieve afhandeling hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.
9.	Opdrachtnemer ziet in samenwerking met Opdrachtgever zorg op de autorisaties van medewerkers van de gemeente die toegang krijgen tot het afnemen van de tolkdienstverlening. Opdrachtnemer dient medewerkers die niet meer in dienst zijn van de gemeente geen toegang te geven tot het afnemen van tolkdiensten.

<b>Eis</b>	<b>Tolkdienstverlening</b>
10.	De door Opdrachtnemer in te zetten tolken zijn ingeschreven in het Register beëdigde tolk en vertalers (Rbtv), of beschikken minimaal over een diploma als tolk van een geaccrediteerde opleiding voor tolk (zie oa Nederlands Genootschap voor tolk/vertalers - NGTV).
11.	Opdrachtnemer, dan wel de door haar in te zetten Tolken, is/zijn niet bevoegd de Gemeente 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.
12.	Voor zowel beëdigde (Rbtv-tolken) als niet-beëdigde tolken gelden dezelfde inschrijftarieven, zoals opgegeven in bijlage 3 en 4 (Prijzenblad).

13.	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. Veel gevraagde talen zijn: Turks, Marokkaans, Pools, Tigrinya (Eritrea), Algemeen Arabisch, Russisch, Oekraïens, Farsi, Portugees, Spaans, Duits en Engels.
-----	--

<b>Eis</b>	<b>Specifieke Eisen telefonische en video tolkdienstverlening</b>
14.	De telefoondienst van Opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 8:00 en 20:00 uur bereikbaar te zijn voor het direct tot stand laten komen van een telefonische tolkdienst.
15.	Telefonische tolkdiensten kunnen zowel direct als op basis van reservering plaatsvinden.
16.	De Inschrijver garandeert dat hij beschikt over een callcenter (of vergelijkbaar), waarmee Opdrachtgever direct en gericht een telefonische tolk kan opvragen in geval van ad hoc tolkdienst.
17.	In het geval van een reservering van een telefonische tolkdienst kan dit ook middels ditzelfde systeem (eis 16) of er dient een e-mailadres beschikbaar te worden gesteld.
18.	Aan de telefoondienst van Opdrachtnemer zijn geen belkosten verbonden.
19.	De Inschrijver garandeert dat hij tolken binnen een maximale responstijd van 3 minuten kan leveren vanaf het moment van het verzoek om een ad hoc telefonische/video tolkdienst, tijdens kantooruren van 8.00 tot 20.00 uur. Sporadisch komt het voor dat er buiten kantoor tijden een tolk nodig is.

<b>Eis</b>	<b>Specifieke eisen Tolken op locatie</b>
20.	Bij een verzoek voor een reservering van een tolk op locatie garandeert Inschrijver dat de reserveringstijd tot aan aanwezigheid op locatie maximaal 3 werkdagen bedraagt.

<b>Eis</b>	<b>Communicatie</b>
21.	Inschrijver wijst voor de raamovereenkomst een vaste contactpersoon aan die optreedt als aanspreekpunt voor de Gemeente. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen. De contactpersoon is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur.
22.	Minimaal 1 x per kwartaal vindt operationeel overleg plaats over de uitvoering van de Opdracht tussen de contactpersoon van de Inschrijver en de contractmanager van de Gemeente.  Dit overleg kent een aantal vaste agendapunten: respons/doorlooptijden, tevredenheid/ervaring medewerkers en de managementinformatie (zie eis 23).
23.	Vier keer per jaar telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal, deelt Opdrachtnemer per e-mail managementinformatie in MS-Excel met de Opdrachtgever (voorafgaand aan het in eis 22 genoemde operationele overleg). Daarin wordt in ieder geval opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De totale omzet in euro's per dienst en per desbetreffende afdeling.</li> <li>- De totale aantal ingezette minuten, respons tijd, welke tolkdienst is afgenomen en de daarbij ingezette taal per dienst, per desbetreffende afdeling en per medewerker (zowel medewerker gemeente DH als tolk) op datum gerangschikt.</li> </ul> De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt Opdrachtgever in overleg met

	Opdrachtnemer vast.
--	---------------------

Eis	Prijzen en tarieven
24.	De Inschrijver dient het Prijzenblad in Bijlage 3 en/of 4 volledig in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving te voegen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door de Inschrijver.
25.	<p>Het indienen van een irreële of manipulatieve offerte kan leiden tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het irreëel of manipulatief inschrijven op onderdelen van het prijsin Vulformulier. Hieruit vloeit het volgende voort.</p> <p>Inschrijvers mogen geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren.</p> <p>Inschrijvers dienen per item een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- negatieve prijzen;</li> <li>- prijzen van 0 euro;</li> <li>- prijzen onder de kostprijs;</li> <li>- abnormaal lage prijzen.</li> </ul> <p>Wanneer er staffelprijzen worden gevraagd, dienen deze realistisch te zijn en een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang te hebben. Het vermoeden van onrealistische staffelprijzen bestaat wanneer er sprake is van een lagere prijs per eenheid bij daling van de oplage.</p> <p>Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de Inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen c.q. het manipuleren van de gunningssystematiek. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar oordeel van de Gemeente onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan de Inschrijver stellen. Indien de Gemeente van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn, wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt.</p>
26.	De door de Inschrijver aangeboden prijzen dienen exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn gesteld. De prijzen dienen te zijn gesteld in euro's.
27.	De tarieven zoals aangeboden bij de Inschrijving staan vast voor de periode 01-08-2022 tot en met 31-12-2023. Vanaf 1-1-2024 mag de Opdrachtnemer een indexering toepassen in overleg met de Opdrachtgever.
28.	<p><b>Indexering</b></p> <p>De Opdrachtnemer legt een schriftelijk onderbouwd voorstel uiterlijk vier (4) weken voorafgaand aan de indexatiedatum schriftelijk voor aan de Gemeente Den Haag. Na schriftelijke overeenstemming wordt de prijsaanpassing doorgevoerd door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid deze aanpassing correct door te voeren en dient de nieuwe tarieven vóór de indexatiedatum bekend te maken bij de Gemeente Den Haag.</p> <p>De prijsaanpassing van de contractueel vastgelegde tarieven wordt gebaseerd op de door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: Cao-lonen, contractuele loonkosten en</p>

	<p>arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), Bedrijfstakken/Branches (SBI2008): G-N Commerciële dienstverlening. Te hanteren: Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen, Cao-sector particuliere bedrijven. Het te hanteren peilmaand is oktober voorgaande jaar.</p> <p>Het indexeringscijfer is een procentuele stijging/daling die wordt berekend door de formule: (Nieuw indexcijfer-Oud indexcijfer)/Oud indexcijfer)*100 toe te passen. De uitkomst van deze berekening wordt afgerond op twee decimalen.</p> <p><i>* Wanneer door wijzigingen van het CBS de peilmaand niet (meer) beschikbaar is, kan het cijfer van het betreffende kwartaal (of vervolgens het jaar) worden gebruikt. Wanneer de omschreven tabel niet meer beschikbaar is wordt naar het oordeel van de Gemeente de tabel met de meeste overeenkomsten gehanteerd.</i></p>
--	--

Eis	Annulering gereserveerde tolkdiensten
29.	De Opdrachtnemer dient in geval van een annulering door de tolk, zorg te dragen voor een geschikte vervanger die de tolkdiensten kan overnemen.
30.	Indien Opdrachtnemer geen geschikte vervanger vindt en de afspraak moet annuleren dan geldt het volgende: Bij annulering <24 uur brengt Opdrachtgever €50,- in rekening bij Opdrachtnemer. Bij no show brengt Opdrachtgever €200,- in rekening bij Opdrachtnemer.
31.	De Opdrachtnemer dient in geval van een annulering door de Opdrachtgever, de tolk hiervan direct op de hoogte te stellen.
32.	Tolkdiensten die worden geannuleerd door Opdrachtnemer worden in zijn geheel niet in rekening gebracht aan de Opdrachtgever.
33.	Een telefonische tolkdienst kan kosteloos worden geannuleerd tot 24 uur van tevoren. Bij annulering <24 uur van tevoren mag 15 minuten aan tolkentijd in rekening worden gebracht. Bij een "no show" mag 30 minuten aan tolkentijd in rekening worden gebracht
34.	Een tolkdienst op locatie kan kosteloos worden geannuleerd tot 48 uur van tevoren.  Bij annulering <48 uur van tevoren mag 25 minuten aan tolkentijd in rekening worden gebracht. Bij annulering <24 uur van tevoren mag 35 minuten aan tolkentijd in rekening worden gebracht. Bij annulering <8 uur van tevoren mag de gereserveerde tolkentijd in rekening worden gebracht. Bij een no show mogen de gereserveerde tolkentijd + reiskosten in rekening worden gebracht.
35.	Bij niet-levering is de gemeente gerechtigd zich voor de specifieke uitvraag te wenden tot een andere tolkdienstverlener.

Eis	Facturatie
36.	De Inschrijver factureert per dienst en per maand achteraf. De Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal de volgende elementen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. inkoopordernummer;</li> <li>2. uw btw-identificatienummer;</li> <li>3. factuurnummer;</li> <li>4. factuurdatum;</li> <li>5. naam en adres;</li> <li>6. KvK nummer;</li> <li>7. IBAN bankrekeningnummer;</li> <li>8. naam betreffende dienst van Opdrachtgever;</li> </ol>

	<p>9. naam contactpersoon van Opdrachtgever; 10. het postadres van Opdrachtgever.</p> <p>Ten aanzien van de uitgevoerde dienstverlening dient in ieder geval het volgende te worden opgenomen:</p> <p>11. de maand van de geleverde tolkdienst; 12. de namen/nummers van de medewerkers die de tolkdienst hebben ingezet; 13. de omvang per medewerker en de soort tolkdienst; 14. de eenheidsprijs exclusief btw; 15. het toegepaste btw-tarief; 16. de totale vergoeding.</p>
37.	De facturen worden digitaal verstuurd t.a.v. de desbetreffende contactpersoon, onder vermelding van het inkoopordernummer. Dit wordt zo spoedig mogelijk, samen met het e-mailadres, na definitieve gunning verstrekt aan Opdrachtnemer.
38.	De Opdrachtnemer borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dubbele facturering kan plaatsvinden;</li> <li>2. facturering kan plaatsvinden anders dan de overeengekomen tarieven.</li> </ol>

Eis	Klachtenafhandeling
39.	Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever een klachten- en privacyreglement dat voldoet aan de kaders in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) dan wel de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).
40.	Opdrachtnemer stemt in met toetsing van het ingediende klachten- en privacyreglement door Opdrachtgever en voert wijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. Opdrachtgever zal alleen de voorlopig gegunde partij vragen een kopie van het klachten- en privacyreglement ter verificatie toe te sturen.
41.	In de afhandeling beschrijft Opdrachtnemer de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.
42.	Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening worden verkregen uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze overeenkomst. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

Eis	Informatiebeveiliging
43.	In geval sprake is in de Opdracht van gebruikmaking van een applicatie (app), treden de Opdrachtgever en de Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund na gunning op eerste verzoek van de Opdrachtgever in overleg over informatiebeveiliging en het maken van concretere afspraken hieromtrent. Deze worden vastgelegd in een SLA. Inschrijver dient medewerking te verlenen aan het uitvoeren van redelijke verzoeken van de gemeente ten aanzien van verbetering van informatiebeveiliging. Ook worden in de SLA procesafspraken vastgelegd omtrent het melden van beveiligingsincidenten en de periodieke rapportage daarover.
44.	Inschrijver dient, in geval sprake is in de aanbieding van een applicatie (app), beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging te treffen die zijn gebaseerd op de ISO27002/Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Inschrijver kan dit aantonen door middel van:

- Jaarlijks een onafhankelijke audit uitvoeren op de ICT-oplossing t.a.v. de maatregelen uit het handboek, waaronder de relevante ISO27002/BIO maatregelen. Een auditor die is aangesloten bij NOREA wordt gezien als onafhankelijke deskundige. Eventuele beveiligingsproblemen vanuit deze audit dienen terstond en adequaat verholpen te worden.
- Het monitoren van kwetsbaarheden binnen de ICT-oplossing organiseren en borgen conform de CVSS-score binnen gangbare termijnen.

Binnen 15 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen.