

BIJLAGE 4 – PROGRAMMA VAN EISEN (PvE)

EUROPESE AANBESTEDING VERTAALDIENSTEN

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 Vertaaldiensten. Inschrijver garandeert dat het in ieder geval Vertaaldiensten kan leveren, dat voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.
2.	Inschrijver is in staat en verklaart akkoord te gaan met de dienstverlening, zoals beschreven in en conform alle voorwaarden en bepalingen van het beschrijvend document vertaaldiensten met kenmerk SZE.2022.302 inclusief alle bijlagen en de AVG-wetgeving uit te voeren.
3.	Inschrijver stelt UWV binnen de termijn van vijf werkdagen na bekendwording op de hoogte van iedere wijziging in de organisatiestructuur, juridische structuur en concern- / holdingstructuur aangaande de Inschrijver.
4.	Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren diensten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal van de in de leidraad gevraagde kwaliteit zijn en in alle opzichten voldoen aan de voorwaarden en bepalingen van de Raamovereenkomst en aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

Kwaliteits Eisen	
5.	Inschrijver handelt conform de eisen en bepalingen zoals beschreven in de concept Raamovereenkomst (bijlage 11).
6.	UWV is eigenaar van alle managementinformatie die door Inschrijver is vastgelegd over UWV. UWV behoudt zich het recht om deze informatie altijd op te vragen.
7.	Inschrijver maakt voor vertalingen gebruik van vertalers uit het Register Beëdigde Tolken en Vertalers (Rbtv).
8.	Inschrijver maakt gebruik van vertalers die opgenomen zijn in de Uitwijklijst Wet beëdigde Tolken en vertalers (Wbtv), indien het Rbtv geen ingeschreven vertalers bevat voor de betreffende bron- of doeltaal.
9.	Indien in het Register en de Uitwijklijst voor de betreffende bron- of doeltaal geen ingeschreven vertalers bevat mag Inschrijver uitwijken naar vertalers die voldoen aan de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> • Te beschikken over taalvaardigheid in de betreffende talencombinatie; • Minimaal drie jaar ervaring te hebben als vertaler in de betreffende vaardigheid en talencombinatie; • De vertaler beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)- 11, 12, 13.
10.	Inschrijver laat de in te zetten vertalers een geheimhoudingsverklaring ondertekenen, voorafgaand aan de vertaalwerkzaamheden (zie bijlage 15). Deze geheimhoudingsverklaring geldt voor de totale duur van de Raamovereenkomst. De vertalers tekenen deze geheimhoudingsverklaring zoveel mogelijk binnen de termijn van de implementatiefase of voorafgaand aan de verkregen opdracht van Inschrijver. Inschrijver stelt een kopie van deze geheimhoudingsverklaring beschikbaar aan Opdrachtgever
11.	Inschrijver zorgt dat de vertaalde tekst in de juiste context wordt geplaatst en recht doet aan de oorspronkelijke tekst. De boodschap van de vertaalde tekst dient overeen te komen, zoals de oorspronkelijke tekst in de te vertalen taal is bedoeld, met begrip voor de juiste doelgroep.
12.	Opdrachtnemer vertaalt conform de actuele trends/ontwikkelingen in woordenschat, afkortingen, schrijfstijl en brancheontwikkelingen.
13.	Het uitvoerend personeel van Inschrijver, dat contacten onderhoudt met UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
14.	Om een eerlijke prijs voor de vertaler te garanderen en tevens goed werkgeverschap te borgen verklaart Opdrachtnemer zich te houden aan de minimumtarieven die opgenomen zijn in de BTIS. Om te controleren of het minimum tarief wordt nageleefd, heeft Opdrachtgever het recht benodigde informatie en/of gegevens op te vragen bij Opdrachtnemer. (Besluit Tarieven In Strafzaken- https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-220.html). Na verzoek door Opdrachtgever zal Opdrachtnemer aan UWV inzicht verstrekken in de voor tarieven relevante gegevens en documentatie (voor zover beschikbaar), echter met betrekking tot eenzelfde dienst niet vaker dan eens per jaar.

Proces aanvragen en afhandelen vertaaldiensten	
15.	Inschrijver gaat akkoord met het ontvangst en bestel proces zoals beschreven in bijlage 2 en is in staat, of onderneemt de benodigde acties, om deze werkwijze tot stand te brengen binnen de implementatietermijn.

Eisen m.b.t. factureren en bestellen	
16.	Inschrijver factureert conform de betalingseisen zoals opgenomen in de (concept) Raamovereenkomst- bijlage 11.
17.	Inschrijver brengt geen andere kosten aan Opdrachtgever in rekening dan het vaste woordtarief en onderhoud en support van het platform zoals ingevuld in het prijzenblad. Alle weergegeven prijzen zijn 'All-in'. Dit betekent een woordtarief inclusief bemiddelingskosten, administratieve kosten, waarmerking beëdigde vertaling, salariskosten, revisie, registratie register Beëdigde Tolken en Vertalers, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, implementatiekosten, verzekeringen, verzendkosten (aangetekende post) enzovoort.
18.	Inschrijver accepteert alleen vertaalopdrachten aangeboden door het interne bestelsysteem van Opdrachtgever.

Eisen m.b.t. relatiebeheer	
19.	Inschrijver heeft een servicedesk, waar vragen, klachten, etc. gemeld kunnen worden. De servicedesk is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.30 uur.
20.	Voor de medewerkers van de servicedesk geldt dat zij: <ul style="list-style-type: none"> • De Nederlandse taal spreken; • Klantgericht zijn; • Betrokken zijn (in de zin van meedenken met UWV, fouten opmerken en deze bespreekbaar maken).
21.	Inschrijver dient bij aanvang van het contract een vaste accountmanager aan te stellen. De vaste accountmanager is op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur voor UWV bereikbaar.

Technische eisen m.b.t. online platform (SaaS oplossing)							
22.	<p>Inschrijver conformeert zich aan de processen van UWV en zorgt kosteloos voor een aansluiting met het FMIS¹ systeem van UWV. Voor de gateway moet rekening gehouden worden met de requirements voor data uitwisseling met het UWV SI-platform conform onderstaande Aansluitseisen SI-platform.</p> <p>Aansluitseisen SI-platform: UWV is serviceprovider en biedt de API's aan waar Inschrijver aan moet voldoen. Voor de gateway moet rekening gehouden worden met de volgende requirements:</p> <table border="1" data-bbox="240 1234 1406 1420"> <tr> <td>SIP-AMG</td> <td>Request-response</td> <td>async, sync</td> <td>https, SOAP, REST, Streaming(MTOM(/XOP) Streaming Compression) Certificaten API keys IAM*</td> <td>xml, json</td> <td>HTTP Basic Authentication TLS 1.2 op transportlaag (two-way) WS Security (optioneel): Signing (optioneel) Encryptie payload (optioneel), certificaten</td> </tr> </table> <p>* SI ondersteund IAM, maar biedt deze techniek zelf niet aan.</p>	SIP-AMG	Request-response	async, sync	https, SOAP, REST, Streaming(MTOM(/XOP) Streaming Compression) Certificaten API keys IAM*	xml, json	HTTP Basic Authentication TLS 1.2 op transportlaag (two-way) WS Security (optioneel): Signing (optioneel) Encryptie payload (optioneel), certificaten
SIP-AMG	Request-response	async, sync	https, SOAP, REST, Streaming(MTOM(/XOP) Streaming Compression) Certificaten API keys IAM*	xml, json	HTTP Basic Authentication TLS 1.2 op transportlaag (two-way) WS Security (optioneel): Signing (optioneel) Encryptie payload (optioneel), certificaten		
23.	Inschrijver draagt zorg voor een online platform om de te vertalen documenten te kunnen ontvangen. Dit platform dient te voldoen aan de ICT-beveiligingseisen van UWV (zie onderstaande eisen en het concept Beveiligings- en VerwerkersOvereenkomst (BVO) -bijlage 14.						
24.	Inschrijver garandeert dat de aangeboden oplossing 2-factor authenticatie ondersteunt zowel voor UWV als de vertalers die worden ingezet voor vertaalopdrachten van UWV.						
25.	Inschrijver garandeert dat de IT-faciliteiten die UWV benut in afdoende mate zijn afscheiden van andere opdrachtgevers. UWV heeft een omgeving die niet wordt gedeeld met andere klanten.						
26.	De leverancier maakt gebruik van encryptie (TLS/SSL) en andere beveiligingen, om ervoor te zorgen dat data alleen opgevraagd kan worden door personen die daar recht voor hebben.						
27.	Cloud based (SAAS) applicatie ontsluiting gebruikt altijd Chrome / Edge Chromium, zonder plugins, op basis van HTML 5. De applicatie gebruikt de standaard proxy instelling.						
28.	De authenticatie van UWV-medewerkers tenminste gebruik van username/wachtwoord. Bij toegang direct via Openbare Internet is sterke authenticatie een vereiste, zeker bij gegevens van klasse 2 en hoger.						
29.	Op de AD van UWV is het mogelijk een ADFS koppeling te realiseren, tbv federatieve authenticatie en autorisatie. Wat betreft SSO is een federatieve oplossing op basis van de SAML 2.0 standaard. De authenticatieprotocollen die worden ondersteund zijn: Kerberos, SAML, Openid-Connect, WS-FED.						

¹ Facilitair Management Informatie Systeem. FMIS is een SaaS oplossing wat UWV als een dienst afneemt. Voor de UWV gebruiker met een vertaal aanvraag is de FMIS de startpunt. De FMIS moet een koppeling krijgen met het online portaal / vertaalomgeving van de leverancier.

30.	Alle toegang en activiteiten op het systeem moeten worden gelogd zodat audittrails worden gegenereerd waarmee men kan achterhalen wie welke toegang en actie heeft uitgevoerd in het systeem.
31.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst dient alle UWV data aan UWV terug gegeven te worden of anders vernietigd. De leverancier zal bij beëindiging van Raamovereenkomst actief meewerken bij de overdracht van alle data naar UWV.
32.	Opdrachtgever garandeert sterke encryptie en andere beveiligingen, om te zorgen dat data alleen opgevraagd kan worden door personen die daar rechten voor hebben.
33.	Inschrijver garandeert dat de vertaling via de vertaalomgeving van Inschrijver wordt uitgevoerd en dat er geen klantgegevens worden opgeslagen op externe apparaten zoals computer/laptop/tablet/telefoon. Alleen na goedkeuring van UWV accepteert UWV dat het betreffende document inclusief klantgegevens gedownload worden. Echter dienen deze documenten en gegevens buiten de vertaalomgeving na verwerking (en aflevering bij UWV) direct door de vertaler verwijderd te worden. Uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk binnen de SaaS omgeving van Inschrijver gewerkt wordt.
34.	Inschrijver legt vast en kan aantonen wie wat met welke vertrouwelijke documenten heeft gedaan.
35.	Het platform moet de optiemogelijkheid bieden om meerdere vertalingen in een document aan te geven. Het uitvoeren van meerdere vertalingen is bijvoorbeeld nodig in het geval dat er meerdere verschillende talen in één document voorkomen.
36.	In verband met privacy en beveiliging is het niet gewenst dat gebruikers vanuit UWV vertaalopdrachten van andere collega's zien.
37.	Het platform heeft voorzieningen voor visueel gehandicapten (zoals bijvoorbeeld een voorleesmodus).
38.	Over het jaar 2021 zijn er 265 unieke aanvragers geweest voor Vertaaldiensten. UWV sluit niet uit dat de groep unieke aanvragers zich uitbreidt. Het online platform moet daarom kosteloos opschaalbaar zijn tot 350 unieke aanvragers.
39.	De leverancier kan aantonen dat er jaarlijks security/pentesten plaatsvinden op het platform om zwakheden in het systeem te herstellen en security te verhogen.
40.	Voorlopig gegunde Inschrijver gaat akkoord met een vrijwaringsverklaring. Bijlage 16 'Concept vrijwaringsverklaring PEN-test.' toont een voorbeeld van deze verklaring. Met het akkoord gaan van de vrijwaringsovereenkomst geeft Inschrijver toestemming aan Aanbesteder om de ICT-omgeving van Inschrijver via een PEN-test te testen op de software beveiliging. Indien Inschrijver zijn omgeving al via een handmatige (geen geautomatiseerde scan) PEN test laat of heeft laten testen dan is een nieuwe PEN-test wellicht niet nodig. Om dit te beoordelen wil Aanbesteder inzage in de testrapporten hebben.

Implementatie eisen	
41.	<p>Inschrijver stelt na definitieve gunning van de opdracht in overleg met UWV een definitief implementatieplan en een communicatieplan op gebaseerd op het concept implementatieplan (sub-gunningscriteria 1).</p> <p>Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projectleider vanuit Inschrijver; • Projectteam deelnemers Inschrijver en UWV (geen namen noemen, maar rollen); • Resultaten/deliverables; • Technische- en organisatorische implementatiefases/onderdelen benoemen inclusief: <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten en planning van de implementatie; • Communicatie- & overlegstructuur; • Informeren/trainen interne medewerkers UWV; • Tussentijdse evaluatiemomenten en nazorg; <p>Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het implementatieplan en communicatieplan dienen uiterlijk 13 februari 2023 gereed te zijn. - Het implementatieplan en communicatieplan dienen na gunning door UWV uiterlijk 3 maart 2023 te worden overeengekomen, voordat kan worden gestart met de implementatie.
42.	De implementatie is uiterlijk op 3 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst gerealiseerd.

Leveringseisen								
43.	<p>De Inschrijver voert een vertaalopdracht uit en levert de vertaling aan de Opdrachtgever, binnen onderstaande vermelde termijnen. De levertijd gaat in op het moment dat de Inschrijver de vertaalopdracht van UWV heeft ontvangen. De levertijd eindigt op het moment dat de vertaling is ontvangen door UWV. Bij opdrachten met groter aantal woorden dan 10.000 of bij bulkaanvragen is er sprake van maatwerk op gebied van de levertijd. De levertijd wordt door Inschrijver in onderling overleg met de aanvrager afgesproken.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Soort opdracht</td> <td style="width: 40%;">Normale vertaalopdracht UWV (inclusief beëdigd) maximaal 10.000 woorden</td> <td style="width: 45%;">Spoed vertaalopdracht UWV (inclusief beëdigd) maximaal 6.000 woorden</td> </tr> <tr> <td>Levertijd</td> <td>Binnen zes werkdagen</td> <td>Binnen 24 uur (met uitzondering van weekenden en feestdagen)</td> </tr> </table>		Soort opdracht	Normale vertaalopdracht UWV (inclusief beëdigd) maximaal 10.000 woorden	Spoed vertaalopdracht UWV (inclusief beëdigd) maximaal 6.000 woorden	Levertijd	Binnen zes werkdagen	Binnen 24 uur (met uitzondering van weekenden en feestdagen)
Soort opdracht	Normale vertaalopdracht UWV (inclusief beëdigd) maximaal 10.000 woorden	Spoed vertaalopdracht UWV (inclusief beëdigd) maximaal 6.000 woorden						
Levertijd	Binnen zes werkdagen	Binnen 24 uur (met uitzondering van weekenden en feestdagen)						
44.	<p>De vertalingen dienen in Microsoft Office Word en in de lay-out van het brondocument aan Opdrachtgever geleverd te worden. Voor beëdigde vertalingen geldt de onderstaande toevoeging: <i>Een gewaarmerkt document per aangetekende post verstuurd naar de aanvrager.</i></p>							

Eisen t.a.v. de Informatiebeveiliging	
45.	Inschrijver gaat akkoord met de BVO (Beveiligings- en VerwerkersOvereenkomst, bijlage 14).

Eisen m.b.t. Duurzaamheid en Milieucriteria	
46.	Inschrijver verplicht zich om 5% van de totale geraamde opdrachtwaarde in te zetten voor social return.
47.	Inschrijver gaat akkoord en handelt conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode (bijlage 6).
48.	Inschrijver gaat akkoord en handelt conform de MVO Gedragscode (bijlage 5)

Communicatie eis	
49.	Inschrijver onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.