

Aanbesteding: Vertaaldiensten
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: SZE.2022.302

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 BD 2.1

Vraag:

BD 2.1 – “Bij het bestelproces maakt de leverancier gebruik van een eigen online platform (SaaS oplossing) dus een IV aspect is tevens van toepassing.”
- Wat bedoelt u met ‘een IV aspect’?

Antwoord:

Informatie Voorziening.

Beantwoord op: 12-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 BD 2.1.3

Vraag:

BD 2.1.3 – “Spoedopdracht: standaard of beëdigde vertaalopdracht waarvoor een levertermijn 24 geldt (met uitzondering van weekenden en feestdagen).”
- Wij nemen aan dat in deze zin het woord ‘uur’ ontbreekt; [...] een levertermijn van 24 uur [...]. Klopt onze aanname?

Antwoord:

Klopt deze is toegevoegd aan versie 1.0 van het Beschrijvend Document (BD).

Beantwoord op: 12-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 BD 2.1.4.

Vraag:

BD 2.1.4. – “Automatische vertaal tool en vertaalwerkzaamheden die hierin worden uitgevoerd;”
- Kunt u nader toelichten wat u bedoelt?

Antwoord:

Toelichting: met een automatische vertaaltool en vertaalwerkzaamheden die hieruit voortvloeien bedoelen we een tool die gebruikt kan worden door UWV medewerkers. Deze valt dus buiten de scope.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

BD 2.1.4.

Vraag:

BD 2.1.4. – “Uitzendkrachten die in opdracht van UWV separaat tolk- en vertaaldiensten uitvoeren voor UWV.”

- Kunt u nader toelichten wat u bedoelt?
- Hoe vaak komt dit voor?

Antwoord:

Toelichting: bij UWV, meer specifiek SMZ BZ (Sociaal Medische Zaken-Bijzondere Zaken), zijn medewerkers werkzaam die meertalig zijn. Het spreken van meerdere talen wordt bij de werving van personeel voor deze bijzondere doelgroep als een pre gezien. Dit betreft bijvoorbeeld ad hoc vertalingen of het beantwoorden van terugbelverzoeken van klanten die de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn.

Hoe vaak komt dit voor?- Ongeveer 60 uur per week

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

BD 6.7

Vraag:

BD 6.7: In paragraaf 6.7 van het beschrijvend document is aangegeven dat de inschrijving ingediend dient te zijn op donderdag 13 oktober om uiterlijk 23:59. In de planning van paragraaf 6.4 staat de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving op woensdag 12 oktober om 16:00.

- Kunt u bevestigen dat de datum in paragraaf 6.7 leidend is?

Antwoord:

Datum zoals opgenomen in 6.7 is niet correct.

Datum zoals aangegeven in Tenderned en 6.4 is correct: Woensdag 12 oktober 2022, uiterlijk om 16:00.

Aanpassing is gedaan in 1.0 versie van BD.

Beantwoord op: 12-09-2022
Label: Proces

Ref.nr.
6 **Onderwerp:**
BD 2.2

Vraag:
BD 2.2 Taalvariatie van toepassing? Ja
- Kunt u nader toelichten wat u bedoelt?

Antwoord:
Met taalvariatie bedoelen we variëteiten tussen talen. Bijvoorbeeld:
) Engels: Cambridge Engels / Amerikaans Engels
) Spaans: Spaans voor Spanjaarden / Spaans voor Mexicanen
) etc.

Beantwoord op: 12-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
7 **Onderwerp:**
BD 2.2

Vraag:
BD 2.2 Wordt er gebruik gemaakt van redigeren? Ja
- Redigeren is het nabewerken/corrigeren van een bestaande tekst. Als wij uw documenten lezen, komt het op ons over dat dit niet van toepassing is. Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met redigeren?

Antwoord:
Toelichting:
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.

Indien de vertaling niet correct is, dient de tekst aangepast/gecorrigeerd te worden.

Beantwoord op: 12-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
8 **Onderwerp:**
BD geschiktheidseis 3

Vraag:

BD geschiktheidseis 3 “Met de ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat hij ten tijde van de gunning en tijdens de verdere looptijd beschikt over gevraagde aanpak voor informatiebeveiliging.” En 6.10

VERIFICATIE GEGEVENS UNIFORM EUROPEES

AANBESTEDINGSDOCUMENT “De Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:”

- Beide passages lijken elkaar tegen te spreken. De gunning is op 15-12-2022 en de ingangsdatum overeenkomst op 19-03-2023. Op basis van de eerste passage dient het bewijsmiddel voor de ISO27001 uiterlijk op 19-03-2023 verstrekt te worden en dus niet 5 dagen na voorlopige gunning. Onze aanpak voor informatiebeveiliging voldoet volledig aan de normen zoals opgenomen in ISO 27001. Inschrijver is bezig met het behalen van de ISO27001-certificering. Doordat er bij de diverse certificeringsinstanties geen capaciteit is om de audits en certificering eerder uit te voeren, verwachten wij het certificaat uiterlijk in december 2022 te behalen. Graag verzoeken u te bevestigen dat de certificering uiterlijk 19-03-22 aangeleverd dient te worden .

Antwoord:

Met uiterlijk aanleveren van de certificaten op 19-3 gaat UWV niet akkoord. De termijn voor inleveren van de certificatie wordt verlengt van 5 werkdagen naar 20 kalenderdagen vanaf de voorlopige gunning.

In de 1.0 versie van het BD (Beschrijvend Document) is bovenstaande wijziging en toevoeging meegenomen.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

BD 5.2.3 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 3

Vraag:

5.2.3 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 3: NEN 7510 “Indien het antwoord op deze Sub-Gunningscriteria ‘ja’ is verklaard Inschrijver dat hij tijdens de gehele looptijd van de opdracht voldoet aan informatieveiligheidsnorm NEN 7510 of gelijkwaardig.

- De gunning is op 15-12-2022 en de ingangsdatum overeenkomst op 19-03-2023. Inschrijver voldoet momenteel al volledig aan de normen zoals opgenomen in ISO 27001 en NEN 7510. Inschrijver is dan ook druk bezig met het behalen van de ISO27001 en NEN 7510-certificering.. Wij verwachten beide certificaten in december 2022 te behalen aangezien bij diverse certificeringsinstanties geen capaciteit is om de audits/certificering eerder uit te voeren. De exacte datum van het certificaat is derhalve ongewis. Graag verzoeken u te bevestigen dat de certificering uiterlijk 19-03-22

aangeleverd dient te worden en dat wij het als antwoord 'Ja' mogen geven.

Antwoord:

Met uiterlijk aanleveren van de certificaten op 19-3 gaat UWV niet akkoord. De termijn voor inleveren van de certificatie wordt verlengt van van 5 werkdagen naar 20 kalenderdagen vanaf de voorlopige gunning.

In de 1.0 versie van het BD (Beschrijvend Document) is bovenstaande wijziging meegenomen.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:

BD 5.2.1 SUB- GUNNINGSRITERIUM 1

Vraag:

5.2.1 SUB- GUNNINGSRITERIUM 1: In onderdeel 1 van de subgunningscriterium 1 vraag UWV om een tijdsplanning. Inschrijver werkt tijdens implementaties met uitgebreide, overzichtelijke plannings waarin alle relevant informatie staat opgenomen. Dit document is echter niet goed leesbaar op A4 formaat. In aanbestedingen is het derhalve gebruikelijk dat de planning als aanvullende bijlage in A3 formaat mag worden toegevoegd. - Kunt u bevestigen dat de concrete uitwerking van de planning als een aanvullende bijlage van 1 A3 mag worden toegevoegd en dat dit onderdeel vormt van de beoordeling ?

Antwoord:

Nee, een concrete uitwerking van de planning als een aanvullende bijlage van 1 A3 mag niet worden toegevoegd.

De volgende aanpassing wordt gehanteerd:

Het maximale aantal pagina's voor de beantwoording van Sub-Gunningscriterium 1 wordt 4 a4 (in plaats van 3 A4).

In de 1.0 versie van het BD (Beschrijvend Document) is bovenstaande wijziging meegenomen.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:

BD 5.2.1 SUB- GUNNINGSRITERIUM 1:

Vraag:

5.2.1 SUB- GUNNINGSRITERIUM 1: In onderdeel 2 van de

subgunningscriterium 1 en onderdeel 1 van subgunningscriterium 2 vraagt UWV om de teamsamenstelling. Het antwoordtemplate dient echter geanonimiseerd te worden aangeleverd.

- Is het in dit kader toe gestaan om de namen van de teamleden te benoemen? Zo nee, op welke wijze wenst u de uitwerking van de teamleden te zien?

Antwoord:

Namen hoeven niet benoemd te worden. Teamsamenstelling kan worden benoemd op basis van functies.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

BD 5.2.1 SUB- GUNNINGSRITERIUM 1

Vraag:

5.2.1 SUB- GUNNINGSRITERIUM 1: In onderdeel 2 van de subgunningscriterium 1 en onderdeel 1 van subgunningscriterium 2 vraagt UWV om de teamsamenstelling.

- Kunt u bevestigen dat het in subgunningscriterium 1 gaat om de teamsamenstelling tijdens de implementatie en in subgunningscriterium 2 om de teamsamenstelling tijdens de uitvoering van de opdracht (contractduur)?

- Kunt u tevens bevestigen dat het is toegestaan om teamleden zowel tijdens de implementatie (subgunning 1) als tijdens de opdracht (subgunning 2) in te zetten?

Antwoord:

Subgunningscriterium 1 gaat om de teamsamenstelling tijdens de implementatie en in subgunningscriterium 2 om de teamsamenstelling tijdens de uitvoering van de opdracht. Er zijn geen restricties op het inzetten van dezelfde teamleden.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

BD 6.4 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDING

Vraag:

BD 6.4 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDING. "Streefdatum ingangsdatum Overeenkomst en start implementatie 19 maart 2023"

- Uit sub-gunningscriterium 1 (Implementatieplan) leiden wij af dat de

implementatie periode maximaal 3 maanden in beslag mag nemen. Klopt onze aanname dat de start van de operationele dienstverlening derhalve uiterlijk 19 juni 2023 is?

Antwoord:

Uw aanname klopt.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Proces

Ref.nr.
14

Onderwerp:
BD 6.11

Vraag:

BD 6.11 OPSCHORTENDE TERMIJN EN BEZWAREN. “De dag na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, gaat de opschortende termijn in. Dit is een standstill periode en duurt 20 kalenderdagen.”

- In het planningsoverzicht in 6.4 staat een termijn van 25 dagen genoemd. Welke is juist?

Antwoord:

25 dagen is juist.

Toevoeging: In het planningsoverzicht in 6.4 staat aangegeven dat het standstill termijn in verband met de vakantieperiode is verlengt met 5 kalenderdagen.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Proces

Ref.nr.
15

Onderwerp:
8.1 OVEREENKOMST EN ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Vraag:

8.1 OVEREENKOMST EN ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

“Indien de winnende inschrijver de PEN-test en/of implementatie niet conform de voorwaarden kan voltooien, dan gaat opdracht naar de Inschrijver die de tweede plaats heeft behaald”

- Welke voorwaarden bedoelt u hier exact?

- De ervaring leert dat bij een pentest altijd aandachtspunten naar voren komen. Als deze aandachtspunten worden opgelost en er een hertest plaats vindt, komen er weer nieuwe aandachtspunten naar voren, etc. Anders gezegd, de uitkomst van een pentest is nooit ‘er is geen enkele risico meer en er is geen enkel aandachtspunt meer’. Hoe beoordeelt u de uitkomsten van een pentest; wanneer is deze uitslag ‘goed (genoeg)’?

Antwoord:

In bijlage 16 'Concept vrijwaringsverklaring PEN-test' wordt uiteindelijk o. b.v. het systeem van de winnende Inschrijver vastgesteld wat het onderzoek en de voorwaarden en inhouden.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
PVE Eis 14

Vraag:

PVE Eis 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."

- Deze eis betekent in onze optiek dat wij u overzichten dienen te verstrekken met daarin de inkoopprijs die wij betalen aan onze vertalers. Dit is zeer bedrijfsgevoelige informatie. Wij vertrouwen erop dat u begrijpt dat het niet wenselijk is om deze informatie te delen met onze klanten. Graag stellen wij daarom voor dat een onafhankelijke auditor vaststelt of wij wel of niet tenminste de BTIS-tarieven betalen aan de vertalers, indien het UWV vraagt om dit aan te tonen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

PVE Eis 14 is aangepast (zie Bijlage 4 Programma van Eisen (PVE) 1.0) naar:

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 (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.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
PVE Eis 25

Vraag:

PVE Eis 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.”

- Met name de tweede zin van deze eis lijkt ons disproportioneel. Ieder vertaalbureau werkt met een projectmanagement systeem. Dit systeem is dan wel zelf ontwikkeld, dan wel gehuurd (Saas). In dit systeem worden logischerwijs alle klanten van het vertaalbureau behandeld. Hierbij is het uiteraard zo dat een klant X niet bij de bestellingen en bestanden van klant Y kan. Het ontwikkelen dan wel huren van een volledig gescheiden omgeving is een dure aangelegenheid en lijkt ons onnodig. Graag verzoeken wij u om de tweede zin van deze eis te verwijderen. Gaat u hiermee akkoord?

- Zo nee, kunt u nader specificeren wat u exact verstaat onder ‘een omgeving die niet wordt gedeeld met andere klanten’

Antwoord:

Nee we gaan niet akkoord met uw voorstel. UWV wilt geen omgeving die gedeeld wordt met andere partijen.

Onder ‘een omgeving die niet wordt gedeeld met andere klanten’ bedoelen wij dat UWV een eigen instantie van de SaaS omgeving heeft bij de leverancier.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
PVE Eis 37

Vraag:

PVE Eis 37. “Het platform heeft voorzieningen voor visueel gehandicapten (zoals bijvoorbeeld een voorleesmodus).”

- Ieder vertaalbureau werkt met een projectmanagement systeem. Dit systeem is dan wel zelf ontwikkeld, dan wel gehuurd (Saas). Bij een zelf ontwikkeld systeem heeft het vertaalbureau de mogelijkheid om voorzieningen voor visueel gehandicapten te laten inbouwen. Bij een Saas systeem ligt dit ingewikkelder. Naar ons beste weten bestaat er geen Saas projectmanagement systeem voor vertaaldiensten met deze voorzieningen. Het zal ook niet zo zijn dat een leverancier dit ‘zomaar’ zal ontwikkelen vanwege een klantvraag. Stel dat er wel een Saas met deze functionaliteit zou bestaan, dan is het disproportioneel om van inschrijver te verlangen om vanwege deze eis over te stappen op dat systeem, terwijl de rest van de bedrijfsvoering op een ander systeem werkt. Graag verzoeken wij u om deze eis te verwijderen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee wij gaan niet akkoord met uw voorstel om de eis te verwijderen.

Hieronder een aanvulling op eis 37 ter verduidelijking:

De leverancier dient te voldoen aan de grenzen van open overheid- en

webstandaarden (www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden).

Als u naar de bovenstaande website gaat ziet u een lijst met standaarden.

Klik op 'verplichte standaarden'. In de lijst ziet u de volgende categorie:

"Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1)". Als u daar op klikt ziet u de volgende pagina:

<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21>

Als uw gebruikersinterface voldoet aan deze standaarden voldoet u aan eis 37.

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 6 Prijsopgavetabel.

Vraag:

Bijlage 6 Prijsopgavetabel. Wij achten uw prijsopgavetabel niet realistisch en marktconform in relatie tot alle wensen die u heeft en eisen die u stelt. Uw ondergrens om in te schrijven is 1.1mln euro. Hierbij eist u het toepassen van de BTIS-tarieven (minimaal 7,9 cent per woord), de inzet van beëdigde vertalers en het uitvoeren van revisie op iedere opdracht. Om in de buurt van de maximale score te komen (400 punten bij 1.1mln.) is het noodzakelijk om ~13 cent als woordtarief te hanteren. Bij een inkooptarief van 7,9 cent per woord voor de vertaling én ~2 a 3 cent per woord voor de revisie, is de marge voor het vertaalbureau 2 a 3 cent per woord. Rekenend met 3 cent bruto marge komt dit met 8.2 mln. woorden neer op ~€250.000. Het is realistisch dat de bruto marge in werkelijkheid (veel) lager is, omdat voor diverse (zo niet de meeste) talen een inkooptarief van 7.9 cent niet geaccepteerd wordt door (beëdigde) vertalers. Dit geldt in het bijzonder bij schaarsere talen en deze trend wordt versterkt door de sterke huidige inflatie. Het vertaalbureau moet dus met een bruto marge van minder dan €250.000 alle kosten dekken, zoals een accountmanager, een uitvoerend team, alle beveiligingseisen incl. audits en pentesten, facturatie richting UWV en vertalers, automatiseringskosten, kantoorkosten, managementrapportages en overleggen, etc. Uiteraard staat het inschrijvers vrij om zelf het verkooptarief te bepalen, maar uw huidige prijsmodel werkt in onze optiek een lage en risicovolle inschrijving in de hand. U bent ongetwijfeld op de hoogte van de onrust en onvrede die momenteel woedt onder de vertalers en tolken. Uw prijsmodel zorgt voor extra prijsdruk op de vertalers, hetgeen ongetwijfeld gaat leiden tot nog meer onrust.

- Wij verzoek u vriendelijk edoch dringend om de onder- en bovengrens van uw aanbesteding te verhogen naar 1.3mln. euro en tevens het scoreverloop hier op aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Wij gaan hiermee niet akkoord om de volgende redenen:

- De tarieven zijn vastgesteld op basis van de huidige tarieven en tarieven die andere aanbestedende partijen uitvragen.
- Alle Inschrijvers hebben te maken met dezelfde marktomstandigheden. Als 1,1 miljoen in de praktijk erg scherp is zal er vanzelfsprekend door alle partijen lager worden gescoord op prijs.
- De ondergrens is een prijs van €1.100.000 als dit niet haalbaar is staat het u vrij om een hogere prijs in te dienen tot €1.540.000.
- Mbt inflatie: Indexatie is meegenomen in de Raamovereenkomst (bijlage 11) in artikel 9.2

Daarnaast benoemd u het BTIS tarief van 7,9 cent per woord echter is het huidige vaste tarief variërend van € 0,79 tot € 1,69 per regel, omgezet naar een minimumtarief van € 0,079 per woord.

Zie: zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-220.html

Beantwoord op: 12-09-2022

Label: Inhoud