

Bijlage 6 - Programma van eisen

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding Vertaaldiensten

Eisen 1. Juridisch	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.4	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven de raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.
Eis 1.7	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.
Eis 1.8	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.9	De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.10	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij een fusie van de aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012 en de raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 1.11	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de

	strengste variant.
Eis 1.12	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de opdracht wordt door de aanbestedende dienst aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
Eis 1.13	De door opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve subgunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 2. Commercieel	
Eis 2.1	De raamovereenkomst heeft een looptijd van 2 jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van één jaar. De ingangsdatum van de raamovereenkomst is 1 juli 2023.
Eis 2.2	De aanbestedende dienst stelt opdrachtnemer uiterlijk voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de aanbestedende dienst gebruik maakt van de verlengingsoptie. Indien een verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd en/of bij het bereiken van de in de aanbestedingstukken aangegeven maximale omvang van de opdracht.
Eis 2.3	De voorwaarden van de raamovereenkomst blijven van toepassing op alle nadere opdrachten die na het eindigen van de raamovereenkomst nog niet (volledig) uitgevoerd zijn.
Eis 2.4	De datum van de nadere opdracht is bepalend voor de prijs die opdrachtnemer in rekening mag brengen. Prijswijzigingen die na deze datum zijn doorgevoerd, blijven buiten beschouwing.
Eis 2.5	De prijzen zijn in euro's afgerond op twee decimalen, exclusief btw.
Eis 2.6	Alle prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking
Eis 2.7	De overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast tot en met 31 december 2024 en kunnen – eerst per 1 januari 2025 op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI) op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\% \text{ (afgerond op 2 decimalen).}$ Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd
Eis 2.8	Wordt in een jaar afgezien van herzien van de prijzen, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over

	meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
Eis 2.9	Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal één maand voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de aanbestedende dienst te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.
Eis 2.10	Negatieve indexering dient opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 2.11	Wijzigingen in wettelijke heffingen zoals bijvoorbeeld het btw percentage mogen te allen tijde worden doorgevoerd mits deze minimaal één maand voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan, of indien de periode tussen bekendmaking en invoering van de wettelijke wijziging minder dan één maand bedraagt binnen twee weken na bekendmaking schriftelijk te melden aan de aanbestedende dienst, voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. Het doorvoeren van wijzigingen met terugwerkende kracht is niet toegestaan.
Eis 2.12	Verlagingen van wettelijke heffingen zoals bijvoorbeeld het btw percentage dient opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden én de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht, voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule, te worden aangepast.
Eis 2.13	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en aantallen zijn indicatief, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en toekomstverwachtingen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger, of lager uitkomt. Indien de behoefte boven de maximale opdrachtwaarde uitkomt zal een nieuwe aanbestedingsprocedure worden doorlopen.

Eisen 3. Aanvullende opdrachten

Eis 3.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
Eis 3.2	Onder aanvullende opdrachten worden diensten verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
Eis 3.3	Aanvullende opdrachten zullen gezamenlijk nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
Eis 3.4	Indien de aanbestedende dienst aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan.
Eis 3.5	Opdrachtnemer brengt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de aanbestedende dienst waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).
Eis 3.6	De prijzen voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de

	prijzen die zijn opgenomen in de bijlage Prijzen bij de raamovereenkomst. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de prijzen in de bijlage Prijzen bij de overeenkomst en de aanvullende opdracht dan dienen de prijzen marktconform te zijn.
Eis 3.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven doorlooptijd uitgevoerd te worden.
Eis 3.8	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende opdracht door de aanbestedende dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 3.9	De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende opdracht.

Eisen 4. Facturatie

Eis 4.1	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf en na acceptatie van de vertaling een verzamelfactuur en een factuurrapportage bij voorkeur in excel.
Eis 4.2	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
Eis 4.3	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de aanbestedende dienst</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer/Bestelnummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer

	<u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.4	<u>Een kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer/bestelnummer • Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Prijs per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst, (of offerte in het geval van aanvullende opdrachten) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de aanbestedende dienst goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.5	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl
Eis 4.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 4.7	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen 30 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 4.8	De aanbestedende dienst is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de aanbestedende dienst.
Eis 4.9	Indien de aanbestedende dienst een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van opdrachtnemer.
Eis 4.10	De aanbestedende dienst is te allen tijde gerechtigd de door opdrachtnemer verzonden facturen door een door de aanbestedende dienst aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
Eis 4.11	Indien de aanbestedende dienst gebruik maakt van een accountantscontrole zal opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is

	vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 4.12	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de aanbestedende dienst, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van opdrachtnemer komen.

Eisen 5. Communicatie

Eis 5.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de aanbestedende dienst vindt in principe plaats in de Nederlandse taal. Als dit om een gegronde reden niet mogelijk is, is communicatie in het Engels mogelijk. Afwijking gebeurt uitsluitend na overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
Eis 5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 5.3	De aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegde contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht, inclusief inhoudelijke en technische vragen. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan twee (2) werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 5.4	De aanbestedende dienst krijgt, indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon langer dan twee (2) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon).

Eisen 6. Personeel

Eis 6.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 6.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 6.3	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer die ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht dienen voldoende gekwalificeerd te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Op eerste verzoek van de

	aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer inzage te geven in de gehanteerde kwalificatie-eisen alsook aan te tonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde kwalificatie-eisen (blijven) voldoen.
Eis 6.4	Alle medewerkers van opdrachtnemer die directe toegang hebben tot de data van de aanbestedende dienst dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze data een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Op eerste verzoek voor een vertaling van de aanbestedende dienst dient opdrachtnemer binnen 3 werkdagen de ondertekende geheimhoudingsverklaring te kunnen overleggen van deze medewerkers voorzien van een overzicht van de datum waarop zij voor de eerste keer toegang hebben gekregen tot deze data. Indien het overleggen van een getekende geheimhoudingsverklaring op basis van vigerende wet- en regelgeving niet toegestaan is, of indien niet alle gegevens daarin op basis van vigerende wet- en regelgeving gedeeld mogen worden met de aanbestedende dienst, dient opdrachtnemer binnen 3 werkdagen een kopie van de getekende geheimhoudingsverklaring verklaring te overleggen waarin de gegevens die niet gedeeld mogen worden niet zichtbaar zijn, aangevuld met een rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin opdrachtnemer verklaard dat deze beschikt over de getekende geheimhoudingsverklaring van de betreffende medewerker(s).
Eis 6.5	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
Eis 6.6	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 6.7	De aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor het inzetten van illegale (ingehuurde en/of gecontracteerde) werknemers voor de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende dienst voor alle ter zake door de overheid aan opdrachtnemer opgelegde boetes.
Eis 6.8	Indien de aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De aanbestedende dienst zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eisen 7. Overleg en rapportages

Eis 7.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er minimaal 3 maal per jaar een operationeel, tactisch en/of strategisch overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en de beslissingsbevoegde contactpersoon van de opdrachtnemer.
Eis 7.2	Tijdens het operationeel, tactisch en/of strategisch overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende rapportages / volgende onderwerpen besproken: • Uitkomsten van operationele, tactische en/of strategische managementinformatie; • Samenwerking en klanttevredenheid;

	• Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; • Ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen binnen de aanbestedende dienst en organisatie opdrachtnemer; • Ontwikkeling aangeboden producten (o.a. in relatie tot wet- en regelgeving); • Klachten.
Eis 7.3	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van opdrachtnemer in overleg met de aanbestedende dienst bepaald.
Eis 7.4	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de aanbestedende dienst te bepalen locatie of via een digitale omgeving bij voorkeur Teams.
Eis 7.5	Op basis van de uitkomsten van het operationele, tactische en strategische overleg stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten op te lossen dan wel daar uitvoering aan te geven. Indien de aanbestedende dienst dit wenselijk acht kunnen verbeterplannen c.q. maatregelen worden gevraagd met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
Eis 7.6	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen 5 werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 7.7	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de aanbestedende dienst. Indien de aanbestedende dienst het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door de aanbestedende dienst verlangde aanpassingen dient er binnen 10 werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor de aanbestedende dienst niet mogelijk is om binnen 10 werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er zo spoedig, maar binnen 20 werkdagen een nieuw overleg gepland te worden.
Eis 7.8	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst minimaal eenmaal per 4 maanden én op verzoek van de aanbestedende dienst binnen 10 werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per 4 maanden waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid ○ Aantal vertalingen per 4 maanden en per jaar; ○ Gemiddeld aantal woorden per vertaling per 4 maanden en per jaar; ○ Ontwikkelingen in de vertaalopdrachten en vertalingen; ○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal, land en soort); ○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat; ○ Overzicht geplande verbeteracties; ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht. • Performance ○ Aantal vertalingen opgeleverd binnen 5 werkdagen en buiten 5 werkdagen ○ Aantal vertalingen dat voor een tweede keer is aangevraagd. ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de oplevering van vertalingen
Eis 7.9	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.

Eis 7.10	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 7.11	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.

Eisen 8. Duurzaamheid

Eis 8.1	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
----------------	--

Eisen 9 Algemene inhoudelijke eisen

Eis 9.1	De vertalingen dienen door een in Nederland geregistreerde en beëdigde vertaler te worden uitgevoerd. De in Nederland geregistreerde en beëdigde vertaler staat ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv). In uitzonderlijke gevallen, indien geen beëdigde vertaler beschikbaar is, kan na toestemming van de opdrachtgever, een niet beëdigde vertaler worden ingeschakeld.
Eis 9.2	De inschrijver moet in ieder geval documenten van de 59 genoemde talen kunnen vertalen. Deze 59 genoemde talen worden vermeld in het prijzenblad. Zie bijlage C.
Eis 9.2	De Inschrijver moet documenten of andere schriftelijke communicatie vertalen in het Nederlands. In uitzonderlijke gevallen kan, na toestemming van de opdrachtgever, worden volstaan met een vertaling in het Engels.
Eis 9.3	Inschrijver heeft maximaal 5 (vijf) werkdagen (exclusief de dag van verzending) de tijd om de documenten te vertalen na het aanleveren van de aanvraag door SBB en levert de vertaling aan SBB binnen deze termijn, tenzij anders overeengekomen. Inschrijver dient hieraan te voldoen. Indien hieraan niet wordt voldaan, zijn de vertalingen kosteloos voor de Opdrachtgever.
Eis 9.4	De vertaling dient door de Inschrijver in de lay-out van de brontekst aangeleverd te worden en deze zal zorgdragen voor een letterlijke vertaling zonder interpretatie. Het grafische format van het diploma en/of cijferlijst mag niet gewijzigd worden.
Eis 9.5	In het geval van niet-westerse talen (Chinees, Japans, Hebreeuws, Arabisch, cyrillic schrijft etc.) moeten diplomanaam en onderwijstype in transcriptie en vertaling door de Inschrijver worden aangeleverd, zodat deze herkenbaar zijn voor de diplomawaardeerder.
Eis 9.6	De vertaler van de Inschrijver geeft geen Nederlandse interpretatie van de diplomanamen en onderwijstypen, zoals havo, vwo etc. De vertalingen mogen geen onderwijsniveaus bevatten.

Eis 9.7	Inschrijver dient de geleverde tekst compleet te vertalen/te redigeren. Er mogen geen stukken worden weggelaten of toegevoegd met uitzondering van het geen genoemd in eis 9.6.
Eis 9.8	De communicatie tussen Inschrijver en Opdrachtgever vindt in principe plaats in de Nederlandse taal. Afwijking hiervan vindt uitsluitend plaats na overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Inschrijver verklaart, dat medewerkers van de Inschrijver die contact hebben met de Opdrachtgever het Nederlands en Engels goed beheersen.
Eis 9.9	Het aanleveren en terugsturen van documenten gebeurt in pdf formaat en gaat via een digitaal applicatiesysteem van Opdrachtgever, op dit moment Compass. De documenten moeten op de juiste plaatsen worden geüpload. Inschrijver dient hieraan te voldoen en gaat hiermee akkoord.
Eis 9.10	De naam van het brondocument moet worden aangehouden. Dit betekent dat de naam van het vertaalde document overeenkomt met de naam van het brondocument.
Eis 9.11	SBB hanteert de aanvraagprocedure vertaaldiensten zoals opgenomen in bijlage 1. Opdrachtnemer is in staat zijn dienstverlening te leveren conform deze procedure.
Eis 9.12	Opdrachtnemer garandeert dat het datacenter waar Opdrachtnemer gebruik van maakt is gevestigd in Nederland of een ander land dat aangesloten is bij de Europese Unie (leden en/of geassocieerde landen). De Europees Economische Ruimte. Dit geldt ook voor de uitwijk en back-up van de datacenters.
Eis 9.13	Inschrijver gaat ermee akkoord dat SBB geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal vertaaldiensten.

Eisen 10 Veiligheid

Eis 10.1	De door Inschrijver in te zetten medewerker(s) nemen strikte vertrouwelijkheid in acht en werken volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming met betrekking tot informatie over en/of van SBB en de uit te voeren werkzaamheden.
Eis 10.2	Inschrijver garandeert veilig/betrouwbaar (data) verkeer bij het doorsturen van te vertalen opdrachten.
Eis 10.3	Opdrachtnemer houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept Verwerkersovereenkomst. Omdat de opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, dient hij een verwerkersovereenkomst conform het concept met Opdrachtgever af te sluiten. Inschrijver informeert Opdrachtgever onverwijld proactief over eventuele wijzingen ten aanzien de toepassing van de AVG. Over een eventueel datalek informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen 24 uur na ontdekking hiervan.
Eis 10.4	Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer in te zetten medewerker(s) stellen de producten voortvloeiend uit opdrachten van SBB niet aan derden beschikbaar.
Eis 10.5	Zonder schriftelijke toestemming van SBB maakt Opdrachtnemer geen melding van de (raam)overeenkomst in publicaties of reclame-uitingen. Uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.

Eisen 11 Klachten

Eis 11.1	Opdrachtnemer beschikt over een procedure om klachten met betrekking tot de dienstverlening voor SBB te behandelen. Klachten worden per mail ingediend en afgehandeld. Opdrachtnemer overhandigt na voorlopige gunning een kopie van de klachtenprocedure aan waarin tenminste de volgende onderdelen staan beschreven: A. de registratie; B. de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht; C. binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon. D. beschrijving van de klachtafhandeling (ga hierbij in op verbetermaatregelen en wijze van compensatie)
Eis 11.2	Structurele klachten worden via de vaste contactpersoon van SBB gemeld bij de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon van Opdrachtnemer. In dit geval blijft de vaste contactpersoon van SBB de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor alle andere klachten.
Eis 11.3	Opdrachtnemer behandelt klachten binnen 2 werkdagen tenzij in overleg met de contactpersoon van de SBB anders wordt beslist.
Eis 11.4	Voor binnengekomen klachten geldt de verzenddatum van de klacht.