

Europese Openbare Aanbesteding

Tolk- en vertaaldiensten

Programma van eisen



Referentie: SHN2301

Datum: 11 april 2023

Versie: 1.0

Eisen ten aanzien van de opdracht

Dit document bevat de minimumeisen ten aanzien van de opdracht.

Aan alle gestelde eisen voor de overeenkomst van de levering van tolk- en vertaaldiensten dient voldaan te worden. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.

Algemeen

1. Opdrachtnemer levert, met oog op de algemene doelstellingen, tolk- en vertaaldiensten in elke gewenste taal, in alle mogelijke document- en vertaalcategorieën. Vertaalde documenten worden aangeleverd in correct en consistent taalgebruik en met behoud van het doel, lay-out, format en afbeeldingen, leestekens e.d. (indien in overschrijfbaar bestand aangeleverd).
2. Opdrachtnemer zorgt voor de werving, selectie en opleiding van tolken en vertalers, zodat hij beschikt over alle talen en gekwalificeerde tolken en vertalers waar Opdrachtgever behoefte aan heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor:
 - de beheersing, registratie en rapportage van de geleverde diensten.
 - het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van de tolk- en vertaaldienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst, waaronder:
 - Online platform voor de ondersteuning van het bestelproces;
 - een help-/servicedesk die telefonisch en per e-mail bereikbaar is; zodat tolk- en vertaalopdrachten telefonisch ingediend kunnen worden en over de dienstverlening vragen gesteld kunnen worden, deze moet 24/7 bereikbaar zijn;
 - annuleringen dienen telefonisch en/of per e-mail doorgegeven te kunnen worden;
 - meldingen en klachten dienen telefonisch en/of per e-mail ingediend te kunnen worden;
 - het systeem van Opdrachtgever dient management-en kwaliteitsrapportage op te kunnen leveren.
4. Opdrachtnemer zorgt voor de passende techniek die tolken in staat stelt om met Opdrachtgever zowel telefonisch als digitaal een kwalitatief hoogwaardige verbinding tussen tolk, cliënten en Opdrachtgever tot stand te brengen.
5. Opdrachtnemer levert voor de tolk- en vertaaldiensten een standaard SLA aan.
6. De tolken en vertalers die Opdrachtnemer inzet staan ingeschreven in het Register voor beëdigde tolken en vertalers (Rbtv).
7. De tolken en vertalers die Opdrachtnemer inzet hebben de Gedragscode Tolken en Vertalers ondertekend, in het kader van de Wet beëdigde tolken en vertalers.

Personeel

8. Opdrachtnemer toont middels cv's aan gekwalificeerd en deskundig personeel beschikbaar te hebben om de Opdracht, als vermeld in het Beschrijvend document uit te voeren. Opdrachtnemer zet gedurende de looptijd van deze opdracht **minimaal** de volgende functies in:
 - Coördinator met bachelor en/of masterdiploma vertalen en meer dan 5 jaar fulltime actuele ervaring in het vertalen van juridische teksten en meer dan 2 jaar actuele* fulltime ervaring in het coördineren van tolken en/of vertalers. Deze coördinator draagt zorg voor juiste match opdracht-tolk/vertaler en de kwaliteitseisen zoals overeengekomen;
 - Accountmanager. De accountmanager heeft voor de gehele looptijd van de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever minimaal één (1) keer per jaar overleg op operationeel, tactisch en strategisch niveau met Opdrachtgever.

**actueel wil zeggen: niet meer dan 1 jaar onderbreking in cv vanaf indienen offerte. Opdrachtgever behoudt zich het recht om de definitieve keuze voor tolken en vertalers te maken op basis van haar eigen inschatting van geschiktheid en hier aanpassing in te verlangen. In deze uiteenzetting is minimaal de naam, functie en werkervaring, profielschets van de tolken en vertalers opgenomen.*
9. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor kwaliteit van de dienstverlening. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening volgt overleg met Opdrachtnemer. Als de dienstverlening na de in overleg overeengekomen periode niet verbetert, garandeert Opdrachtnemer een adequate vervanging van de tolk en/of vertaler op basis van de gestelde eisen. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening is te allen tijde gewaarborgd tijdens dergelijke procedures.
10. Het personeel van Opdrachtnemer is voldoende op de hoogte van alle relevante aspecten van de Raamovereenkomst, zodat de tolk- en vertaaldienstverlening volledig conform afspraak en naar tevredenheid van Opdrachtgever wordt geleverd.
11. Het personeel van Opdrachtnemer stelt zich altijd professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
12. Het personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Voldoende om de overleggen en correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever volledig in de Nederlandse taal te kunnen uitvoeren.

Privacy

13. Zowel Opdrachtnemer als de tolk en/of vertaler is verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in de AVG, en treft hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
14. Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover direct te informeren.

Security

15. Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat het personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de dienstverlening geleverd door Opdrachtgever.
16. Opdrachtnemer brengt geen informatie over de dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
17. Bij uitbesteding van de werkzaamheden gelden de eisen inzake security ook voor de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens personeel.
18. Opdrachtnemer maakt geen audio-opnames van tolk- en vertaalopdrachten ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.
19. De gegevens van cliënten en medewerkers van Opdrachtgever die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de Overeenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkers) Overeenkomst heeft afgesloten na toestemming van Opdrachtgever. Deze moet op verzoek van Opdrachtgever worden getoond. Deze eis heeft bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – betrekking op derden die Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de dienstverlening en die publiek toegankelijke cloudoplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.

Administratie en managementinformatie

20. Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een managementrapportage aan met daarin: klachten en -afhandeling, ingezette tolken en opgeleverde vertalingen per afdeling, afname op soort dienst in aantal bronwoorden of per uur, op categorie, taalgroep, status orders incl. inkoopordernummer (op geleverd; openstaand; op klacht met aangeboden oplossing) - per besteller, per locatie, per kostenplaatsnummer, per maand/kwartaal/jaar.

Prijscondities

21. Opdrachtgever streeft naar een duidelijke en transparante prijsstelling. Abnormaal lage inschrijvingen zijn niet toegestaan op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.
22. De opgegeven prijzen zijn all-in; dus inclusief alle eisen uit dit Programma van Eisen, eventuele andere administratie-, implementatie, management-, loonkosten, kwaliteitscontrole, nazorg en klachtenafhandeling, geschillen, reis- en verblijfskosten en eventuele nog niet genoemde kosten zoals nodig voor uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening als genoemd in het Prijsopgaveformulier en de in de Raamovereenkomst uit te brengen offertes.
23. De opgegeven tarieven in offertes zijn vermeld in Euro's, inclusief btw (Opdrachtgever is btw-plichtig).
24. Prijzen en tarieven kunnen eenmaal per jaar en voor het eerst op 1 januari 2025 worden aangepast; een prijswijziging mag maximaal het officieel gepubliceerde CBS inflatiecijfer bedragen (volgens Prijs van arbeid; index 2015=100; nationale rekeningen, toetsmaand: oktober. Genoemd indexcijfer staat op internet: <https://statline.cbs.nl/Statweb/>). Opdrachtnemer dient hiertoe in de maand maart van het lopende kalenderjaar een

onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast en pas na afgegeven indexcijfer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te onderhandelen over ingediende prijswijzigingen. De dan overeengekomen prijzen gaan in op 1 januari en gelden tot en met 31 december van hetzelfde kalenderjaar. De prijzen worden geïndexeerd met als maximum een tarief te berekenen op basis van de volgende prijsherzieningsformule:

Prijs nieuw = Prijs oud 01-01-2023 (L1/ L0)

Daarin staat voor;

Prijs oud Prijzen zoals door Opdrachtnemer geoffreerd

Prijs nieuw Nieuw overeen te komen Prijzen

L0 Actueel CBS indexcijfer Prijs van Arbeid; index 2015 = 100

L1 indexcijfer Prijs van Arbeid; index 2015 = 100 op 1 januari 2025

Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen en tussentijdse prijsaanpassingen zijn niet mogelijk. Wellicht ten overvloede benadrukt Opdrachtgever, dat fluctuerende valutakoersen nimmer een reden vormen om de prijs te verhogen. Prijsverlagingen als gevolg van afgenomen kosten mogen wel worden doorgevoerd.

- 25.** De facturatie geschiedt per maand. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum. Op de factuur staat naast de standaardgegevens minimaal het volgende vermeld; kostenplaatsnummer Opdrachtgever, Omschrijving van de geleverde dienst, en het geleverde aantal uur per maand.

Eisen levering tolk- en vertaaldiensten

- 26.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitgevoerde opdracht.
- 27.** Opdrachtnemer meldt (dreigende) tekorten aan tolken en/of vertalers in een specifieke taal (pro)actief aan Opdrachtgever. Alle kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 28.** Opdrachtnemer monitort continu trends in de vraag naar tolken en/of vertalers en stemt die af met Opdrachtgever om tijdig c.q. proactief alle maatregelen te kunnen nemen om te allen tijde volledig aan de vraag van Opdrachtgever naar tolken en/of vertalers te kunnen blijven voldoen.
- 29.** Opdrachtnemer levert de tolk- en vertaalopdrachten in heel Nederland op locatie, zoals Opdrachtgever aangeeft.
- 30.** Opdrachtnemer richt zijn voorziening voor het bestelproces dusdanig in dat Opdrachtgever maximaal wordt ondersteund om op eenvoudige en efficiënte wijze de tolk- en vertaalopdrachten te kunnen plaatsen.
- 31.** Elke tolk en/of vertaler die op locatie van Opdrachtgever wordt ingezet houdt zich aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van Opdrachtgever.
- 32.** Opdrachtgever kan van de tolk of vertaler verlangen dat hij geen aantekeningen van de tolk of vertaalopdracht meeneemt en dat de eventueel gemaakte aantekeningen op de locatie van Opdrachtgever blijven en daar worden vernietigd.
- 33.** Bij een gereserveerde tolkopdracht voor een fysieke afspraak of afwijkende taal heeft Opdrachtnemer binnen maximaal 48 uur een geschikte tolk beschikbaar. Uiterlijk 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht stuurt de Opdrachtnemer een bevestiging per e-mail naar de aanvrager bij Opdrachtgever.

- 34.** Bij de aanvraag van een ad hoc tolkdienst (telefonisch of beeldbellen) bedraagt de matchtijd met een geschikte tolk maximaal 3 minuten na het indienen van de aanvraag. Idealiter wordt direct bij aanvraag doorgeschakeld naar de tolk.
- 35.** Indien de gereserveerde tolkopdracht (telefonisch of beeldbellen) tussen 6 en 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht is aangevraagd, geldt dat de Opdrachtnemer de tolkopdracht uiterlijk 4 uur voor aanvang van de tolkopdracht matcht en een bevestiging per e-mail stuurt aan de aanvrager bij Opdrachtgever.

Eisen levering vertaaldiensten

- 36.** Opdrachtnemer levert, inbegrepen in de prijs, revisie en nazorg op elke te vertalen tekst, binnen de levertijd. Onder nazorg wordt verstaan; verwerken van vragen, opmerkingen en aanpassingen op onjuiste vertalingen, verkeerd taalgebruik of jargon, inconsistentie of schrijfstijl van Opdrachtgever.
- 37.** De brontekst en de daaruit voortvloeiende vertaalde tekst en de terminologielijst maakt onderdeel van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Het eigendom van elke vertaalde/ geredigeerde tekst of terminologielijst gaat daarmee volledig over op Opdrachtgever.
- 38.** Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor onderstaande levertijden. De vertaalde of geredigeerde tekst wordt als afgeleverd beschouwd zodra Opdrachtgever akkoord is met de tekst.

Levertijd	Vertalen ≤350 (bron) woorden / Redigeren ≤10.000 woorden	Vertalen ≥351 woorden / Redigeren ≥ 10.001 woorden
Regulier	Binnen 2 werkdagen (48 uur)	Aantal woorden gedeeld door 1500 + 2 werkdagen
Spoed	Binnen 1 werkdag (8 uur)	Aantal woorden gedeeld door 1500 + 1 werkdag

- 39.** Annuleringen worden in het online platform of per vast e-mailadres en telefoonnummer aangenomen en direct bevestigd. Voor annuleringen of uitstellen, mag Opdrachtnemer volgens onderstaande tabel kosten in rekening brengen. Na plaatsing opdracht voor regulier en spoed geldt dat je kosteloos kunt annuleren binnen de onderstaande termijnen, anders wordt de opdracht alsnog volgens prijsopgave afgeleverd.

Annuleren (incl. BTW)	Vertalen ≤350 woorden / Redigeren ≤10.000 woorden	Vertalen ≥351 woorden / Redigeren ≥ 10.001 woorden
Regulier	€50 binnen 8 uur na opdracht	€150 binnen 72 uur na opdracht
Spoed	€50 binnen 4 uur na opdracht	€150 binnen 48 uur na opdracht

- 40.** Opdrachtnemer is iedere dag bereikbaar op een vast telefoonnummer en per e-mail tussen 09:00-17:00 uur. Onderhoud aan het portaal gebeurt buiten kantoor tijden.
- 41.** De reactietijd op een aanvraag (per telefoon, e-mail, via webshop) inclusief een gespecificeerde prijsopgave is binnen 4 uur. De reactietijd inclusief de gespecificeerde prijsopgave van een spoedvertaling is binnen 1 uur.
- 42.** Opdrachtnemer stuurt na definitieve opdracht binnen 4 uur een orderbevestiging met vermelding van de levertijd aan de besteller. Opdrachtnemer verstuurt tijdig een bericht bij een vertraagde levertijd en reden vertraging met de nieuw verwachte leverdatum.

- 43.** Opdrachtnemer accepteert de te vertalen tekstbestanden minimaal in de volgende tekstformats: MS Word, PDF, Powerpoint, hardcopy per aangetekende post en per beveiligde e-mail.
- 44.** Het vertaalde document word standaard digitaal afgeleverd bij de besteller in een overschrijfbaar MS Word-bestand of PDF (tenzij anders gevraagd).
- 45.** Eventuele financiële en/of juridische schade die door vertaalfouten ontstaan, zijn volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
- 46.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen kwaliteitsniveau en dat voor iedere opdracht een vertaler met de juiste ervaring, het juiste specialisme wordt ingezet. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de consistentie en stijl van elke vertaalde tekst per afdeling / opleiding en organisatie- breed. Onduidelijkheden in de brontekst worden direct aan Opdrachtgever gemeld.
- 47.** Opdrachtnemer behandelt binnen 2 werkdagen klachten met betrekking tot de dienstverlening en uitvoer van uiteenlopende aard en registreert deze klachten op hoge of lage urgentie, op naam en met de aangeboden oplossing. Deze registratie wordt in de jaarlijkse managementrapportage weergegeven. Opdrachtnemer is tevens aangesloten bij de Geschillencommissie van de Vereniging van Vertaalbureaus in Nederland.
- 48.** Vertaalde tekstbestanden zijn gedurende vier (4) jaar, binnen twee (2) werkdagen opvraagbaar (m.u.v. vertrouwelijke tekstbestanden zoals examinering, bestuurlijke stukken, correspondentie, overeenkomsten, welke alleen door de eigenaar kan worden opgevraagd). Bij beëindiging van de Overeenkomst dienen deze bestanden te worden vernietigd door Opdrachtnemer.
- 49.** Opdrachtnemer draagt aan het eind van de contractperiode alle beschikbare vertaalde documenten en lijsten over aan Opdrachtgever.
- 50.** Opdrachtnemer garandeert privacybescherming door middel van ondertekening van de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever.
- 51.** Opdrachtnemer zorgt met inachtneming van de privacyregelingen voor een implementatieplan waarin de stappen en het daarbij behorende tijdspad worden beschreven om tijdig te kunnen starten. Opdrachtnemer zorgt bij beëindiging van deze Raamovereenkomst en de daar bijhorende Verwerkersovereenkomst binnen twee weken na schriftelijk verzoek, voor de kosteloze overdracht van de dossiers van Opdrachtnemer naar de nieuwe dienstverlener.
- 52.** Bij niet-levering is Opdrachtgever gerechtigd zich voor de specifieke uitvraag te wenden tot een andere dienstverlener.
- 53.** Opdrachtnemer brengt bij niet-levering geen kosten in rekening bij Opdrachtgever.