

# Nota van Inlichtingen

Europese aanbesteding: Vertaal- en Tolkdiensten, Aanbestedingsnummer: EA2023041.

Datum: 17 juni 2024

| Ref. nr. | Label      | Onderwerp                                             | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Inhoud     | KPI2 - SLA                                            | Kan de aanbestedende dienst uitleggen wanneer er sprake is van een gegronde klacht? Voorbeeld, te late levering of niet levering raakt KPI1, dit zou dan niet KPI2 moeten raken.<br><br>opmerking; in de kolom staat KPI3 vermeld, vermoedelijk per abuis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Het niet voldoen aan de afspraken, met uitzondering van te late levering (KPI 1), kan leiden tot een klacht, welke vervolgens meetelt voor KPI 2.<br><br>KPI 3 in de tabel is inderdaad over het hoofd gezien, dit kan geschrapt worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2        | Inhoud     | 3.1 checklist inschrijving - beschrijvend document    | Zijn er templates beschikbaar van de SGC's?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee, u dient zich alleen aan het maximum toegestane aantal woorden te houden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3        | Proces     | Aanleiding & huidige situatie - beschrijvend document | Hoe is het huidige proces ingericht, waar ziet de aanbestedende dienst verbetermogelijkheden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie voor het huidige proces paragraaf2.2.4 in het Beschrijvend Document (proces vertaalopdrachten). Waar ruimte is voor verbetering zal pas tijdens de uitvoering van het contract blijken. Hier wordt tijdens de operationele -en tactische overleggen aandacht aan besteed. Het spreekt voor zich dat verbeteringen en/of wijzigingen moeten passen binnen de scope van de opdracht en de Aanbestedingswet.                                                                                                                                                                                                   |
| 4        | Uitvoering | resources (vertalers)                                 | Zijn er beperkingen als het gaat om inzet van resources buiten NL?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja, hieronder de beperkingen per resource:<br><br>Vertalers: De vertalers staan ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv).<br>Werkplek vertalers: gevestigd en daadwerkelijk werkend binnen de EU.<br>IT middelen: de beperkingen staan beschreven in het Programma van eisen Bijlage A en het Programma van eisen IBP (Bijlage E).                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5        | Uitvoering | Algemeen                                              | Mag er gebruik worden gemaakt van een combinatie tussen technische en menselijke vertalingen? Bijvoorbeeld het gebruik van Machine vertaling met daarna een post editing check?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja, mits de technische vertaling (met uitzondering van AI) voldoet aan het Programma van eisen IBP (Bijlage E) en het Programma van eisen (Bijlage A). Daarnaast dient de post editing door een vertaler in de talencombinatie van de opdracht plaats te vinden en dient de vertaling nog gereviseerd te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6        | Contract   | Bijlage E Programma van IBP                           | Bijlage E Programma van IBP: kunt u bevestigen dat Bijlage E na gunning ondertekend en ingediend dient te worden? Zo nee, op welk moment dient Bijlage E getekend en ingediend te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nee, Bijlage E hoeft niet ondertekend te worden. Met het doen van een Inschrijving gaat u akkoord met de in Bijlage E gestelde eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7        | Juridisch  | Programma van eisen                                   | Eis 19: Kunt u bevestigen dat de SLA na gunning ondertekend dient te worden? Zo nee, op welk moment dient de SLA getekend en ingediend te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja, de SLA dient na gunning ondertekend te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8        | Inhoud     | Programma van eisen                                   | Eis 3: Vertalers moeten geregistreerd staan in het RBTV. U vraagt echter maar sporadisch beëdigde vertalingen (zie beschrijvend document 2.2.3 bulletpoint 5). Dat lijkt elkaar dan tegen te spreken. Kunt u dit nader toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Voor de SVB is het van belang dat de kwaliteit van de vertalingen dusdanig is dat deze klaar zijn voor gebruik en géén correcties meer behoeven. Door deze eis te stellen wil de SVB waarborgen dat onze opdrachten door professioneel opgeleide en ervaren vertalers worden verzorgd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9        | Uitvoering | Beschrijvend document 4.7                             | Subgunningscriterium 2: In de 4e bulletpoint vraagt u hoe inschrijver een bijdrage levert aan een efficiënter en effectiever vertaalproces. Op welke aspecten ervaart u in dit kader mogelijke verbeterpunten in het huidige vertaalproces?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie het antwoord op vraag 3. Met deze vraag beoordeelt de SVB in hoeverre inschrijver in staat is in te spelen op ontwikkelingen binnen de SVB en daarbuiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 10       | Uitvoering | Beschrijvend document 4.7                             | 4.7 Subgunningscriterium 2: - Heeft de huidige opdrachtnemer een vertaalgeheugen en/of terminologielijst opgebouwd? Zo ja, wordt deze overgedragen aan de eventuele nieuwe opdrachtnemer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Er zijn geen afspraken gemaakt over overdracht van vertaalgeheugen of terminologielijsten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 11       | Inhoud     | Beschrijvend document 4.7                             | Subgunningscriterium 1: Inschrijver dient te beschrijven hoe de dienstverlening binnen de gestelde implementatietermijn gerealiseerd wordt. Uit de planning begrijpen wij dat de implementatietermijn loopt van 15 oktober t/m 30 november. In de optiek van inschrijver is de implementatietermijn van 1,5 maand te kort voor een contract met een dergelijke omvang De ervaring leert dat tijdens de implementatie van een dergelijk contract diverse zaken afgestemd moeten worden met de decentrale contractmanager en de bestellers op locatie (zaken die niet altijd expliciet in de aanbesteding staan). Ook vergt het afstemmen en inrichten van systemen enige tijd. Graag stellen we voor om een implementatieperiode van 2,5 maanden te hanteren met als streefdatum 30 november, maar als uiterste einddatum 31 december. Gaat u hiermee akkoord? | Op grond van de ervaring acht de SVB een implementatieperiode van 1,5 maand realistisch. De SVB kijkt hier niet vanaf.<br><br>Het team Vertalingen van de SVB beschikt over een team van drie medewerkers (de administratie). Dit zijn de contactpersonen voor opdrachtnemer. Vertaalopdrachten zullen uitsluitend via de administratie worden ingediend bij opdrachtnemer.<br>Afstemming met bestellers op locatie door opdrachtnemer is niet nodig.                                                                                                                                                           |
| 12       | Uitvoering | Beschrijvend document 4.7                             | Subgunningscriterium 1: In hoeverre is het toegestaan om AI/machinevertalingen in te zetten bij het verzorgen van de vertalingen aan SVB? Kunt u aangeven hoe vaak er op dit moment gebruik wordt gemaakt van AI? En hoe zit dat proces eruit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De inzet van AI binnen de SVB is op dit moment niet toegestaan.<br><br>Gebruik van AI en/of machine learning heeft onder meer tot doel dat deze verder worden getraind op basis van input. De inzet hiervan brengt diverse privacyrisico's met zich mee, in het bijzonder als (volledige) vertaaldocumenten hierin worden verwerkt om de context te bepalen en het systeem verder te verbeteren. Bij online gebruik hiervan (o.a. Cloud) verliest de SVB of de opdrachtnemer bovendien grip op de eventuele (verdere) verwerkingen van de aanbieder van de tool. De SVB staat de inzet hiervan daarom niet toe. |
| 13       | Inhoud     | Beschrijvend document 3.1                             | Checklist aanbesteding: In de checklist aanbesteding geeft u bij SGC-3 aan dat er 2.400 worden gebruikt mogen worden. In 4.7.1 Subgunningscriteria is het maximaal aantal woorden bij SGC3 1.200. Hier lijkt sprake van een ommissie. Kunt u bevestigen dat voor SGC-3 maximaal 2.400 woorden gebruikt mogen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Excuus, dit is inderdaad een contradictie. Voor SGC-3 mag u maximaal 1.200 woorden gebruiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# Nota van Inlichtingen

Europese aanbesteding: Vertaal- en Tolkdiensten, Aanbestedingsnummer: EA2023041.

Datum: 17 juni 2024

|    |            |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Inhoud     | Beschrijvend document 2.10  | In de planning wordt uitgegaan van slechts 1 vragenronde. Ervaring leert dat er op basis van de antwoorden in de eerste nota van inlichtingen aanvullende of geheel nieuwe vragen ontstaan. Bent u derhalve bereid om een 2e vragenronde op te nemen in de planning?                                                                                                                 | Doordat er een informatiebijeenkomst heeft plaatsgevonden, waarin vragen gesteld konden worden, heeft de SVB gekozen voor één (1) vragenronde. De SVB streeft erna zo zorgvuldig mogelijk antwoord te geven in de Nota van Inlichtingen. Echter in het geval dat een antwoord niet helder is kunnen er aanvullende vragen gesteld worden.<br>Een eventuele tweede Nota van Inlichtingen is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden, zoals deze in de eerste Nota van Inlichtingen zijn opgenomen.                                                                                                                                          |
| 15 | Inhoud     | Beschrijvend document 2.10  | In de planning is sprake van een inlichtingenbijeenkomst. In het kader van transparantie vragen wij u om de eventuele presentatie en een gespreksverslag hiervan te publiceren. Bent u bereid de informatie uit de bijeenkomst te delen?                                                                                                                                             | Ja, de vragen die gesteld zijn tijdens de informatiebijeenkomst, zijn meegenomen in deze Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 16 | Inhoud     | Beschrijvend document 2.2.2 | In paragraaf 2.2.2 geeft u inzicht in de gevraagde vertaaldienstverlening van de afgelopen jaren. Graag krijgen wij ook een gedetailleerd overzicht van de gevraagde Tolkdiensten van de afgelopen jaren, gesplitst in: op afstand EN op locatie mbt aantal opdrachten per taal, aantal minuten en de uitgaven Kunt u een soortgelijk overzicht van de gevraagde Tolkdiensten delen? | In 2023 zijn er circa 30 tolkopdrachten verricht waarvan verreweg de meeste telefonisch hebben plaatsgevonden. De waarde van de opdrachten was in totaal circa € 10.000,-. Deze aantallen geven geen garantie voor de toekomst en hier kunnen ook geen rechten aan worden ontleend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 17 | Uitvoering | Programma van eisen         | Eis 2 - Klopt onze interpretatie dat spoedopdrachten tot 7.000 woorden binnen 2 werkdagen geleverd moeten worden? Dat is namelijk een heel groot woordenantal. Een vertaler vertaalt gemiddeld 2500-3000 woorden per dag. Kunt u aangeven hoe vaak spoedopdrachten voorkomen en hoe groot deze gemiddeld zijn?                                                                       | Ja, uw interpretatie klopt en de SVB is het ermee eens dat dit een groot aantal is. Voor een spoedopdracht van twee (2) werkdagen, geldt een maximum van 5.000 woorden. Dit wordt aangepast in de SLA.<br><br>Indien een spoedopdracht meer dan 5.000 woorden bevat, wordt de levertermijn in onderling overleg vastgesteld.<br><br>De afgelopen jaren had de SVB gemiddeld vijf (5) spoedopdrachten per jaar. Deze aantallen geven geen garantie voor de toekomst. Informatie over het aantal woorden is niet beschikbaar.                                                                                                                                                                    |
| 18 |            | Informatiebijeenkomst       | Moeten de vertalingen gewaarmerkt zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nee, de documenten zijn grotendeels voor intern gebruik. Bij uitzondering kan het voorkomen dat de vertaling gewaarmerkt moet zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 19 |            | Informatiebijeenkomst       | Kunt u voorbeeld noemen van een samenvattende vertaling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Voor een regeling zoals de AIO-aanvulling (bijstand voor ouderen) is het vermogen van de aanvrager van belang. De SVB ontvangt taxatierapporten ter vertaling om de waarde van een onroerend goed vast te stellen. Sommige taxatierapporten kunnen heel uitgebreid zijn. Zo wordt bijvoorbeeld informatie opgenomen over keukenmeubilair en –apparatuur, over de indeling van het onroerend goed en de dakbedekking. In een dergelijk geval krijgt de vertaler een instructie om bepaalde gegevens uit de tekst te extraheren, zoals de naam van eigenaren van het onroerend goed, de locatie van het onroerend goed, de vastgestelde waarde, de datum waarop het taxatierapport is opgemaakt. |
| 20 |            | Informatiebijeenkomst       | Zijn de tolkdiensten telefonisch of op locatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Beide. In de meeste gevallen gebeurt dit echter telefonisch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 21 |            | Informatiebijeenkomst       | Mag er een vertaalgeheugen gebruikt worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja, opdrachtnemer mag tekstsegmenten zonder persoonsgegevens opslaan en hergebruiken mits deze tekstsegmenten niet tot individuen herleidbaar zijn en niet voor derden toegankelijk zijn , zie ook eis 17 van het Programma van eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 22 |            | Informatiebijeenkomst       | Wat is de termijn voor spoedopdrachten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie het antwoord van de SVB op vraag 17.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 23 |            | Informatiebijeenkomst       | Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer een afwijkende afspraak maken ten aanzien van de levertermijn bij een 'lastige' taal. Valt dit dan binnen de KPI?                                                                                                                                                                                                                              | Indien een vertaalopdracht na de afgesproken levertermijn, zoals genoemd in eis 1 van het Programma van eisen wordt aangeleverd, wordt de KPI niet gehaald. Maar bij de beoordeling van deze KPI wordt wel met afgesproken afwijkingen rekening gehouden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |