

Beschrijvend document

Vertaal- en Tolkdiensten

Europese aanbesteding

openbare procedure

Aanbestedingsnummer: EA2023041

VERTROUWELIJK

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen worden gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:	
Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	Anouk Schatorje
Datum:	13 mei 2024
Versie:	1.0

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	4
1. Introductie	7
1.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)	7
1.2. Ambitie van de SVB	8
1.3. Uitvoering aanbesteding	9
2. Opdrachtoomschrijving	10
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding	10
2.2. Omschrijving van de Opdracht	10
2.3. Percelen	14
2.4. Raming van de waarde van de Opdracht	15
2.5. Herzieningsclausule	15
2.6. Indexering	15
2.7. Duur en afloop Overeenkomst	16
2.8. Openbare procedure	16
2.9. Aanbestedingsstukken	17
2.10. Planning	17
2.11. Taal	18
2.12. Communicatie	18
2.13. Contactgegevens SVB	19
2.14. Inlichtingenbijeenkomst	20
2.15. Klachtafhandeling bij aanbesteden	20
2.16. Kostenvergoeding	21
2.17. Voorbehoud en vertrouwelijkheid	22
2.18. Merkenamen	22
2.19. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn	22
2.20. Sluiten Overeenkomst	23
2.21. Wachtkamerovereenkomst	23
3. Inschrijving	24
3.1. Checklist Inschrijving	24
3.2. Instructie inschrijven op TenderNed	25
3.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	25
3.4. Eisen aan Onderaannemer(s)	26
3.5. Eisen aan Derden	26
3.6. Concerninschrijving	27
3.7. Integriteit Ondernemers	27
3.8. Varianten	28

3.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen.....	28
3.10.	Auteursrechten	28
3.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	28
3.12.	Gestanddoeningstermijn.....	28
3.13.	Rechtsgeldige ondertekening.....	28
3.14.	Verbod op manipulatieve inschrijving	28
4.	Beoordeling Inschrijvingen.....	30
4.1.	Inleiding.....	30
4.2.	Inschrijvingseisen	30
4.3.	Uitsluitingsgronden	30
5.3.1	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	31
4.4.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken.....	32
4.5.	Social Return	37
4.6.	Programma van eisen	37
4.7.	Gunningscriterium	38
4.8.	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.....	44
4.9.	Beoordeling Beste PKV	45
4.10.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving.....	49
4.11.	Gunningsadvies	49
4.12.	Mededeling Gunningsbeslissing.....	49

Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de Overeenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Bijlage(n)	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Deelnemer bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer (rechts)personen.
Deelnemer	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan deze aanbestedingsprocedure en die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Implementatie	De set aan maatregelen die Opdrachtnemer bij aanvang van de Opdracht in overleg met de SVB plant en uitvoert om zo spoedig mogelijk de optimale uitvoering van de Opdracht te bewerkstelligen.
Inschrijving	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.

Inschrijvingseisen	De eisen die de SVB aan de Inschrijving stelt.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kantoortijden	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer kan bijvoorbeeld ook worden verstaan een dochter- of zusteronderneming. In het kader van deze aanbesteding zijn individuele vertalers Onderaannemer.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele Bijlagen.
Service Level Agreement (SLA)	Een Bijlage bij de Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de door SVB gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Wachtkamerovereenkomst	De Overeenkomst op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien en voor zover de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Deelnemer.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens zaterdagen en zondagen en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.
<i>Specifieke begripsbepalingen</i>	
Samenvattend vertalen	Vertalingen aan de hand van vragen/instructies. Omdat de SVB regelmatig meer informatie ontvangt dan nodig is voor het vaststellen van het recht op een uitkering of pensioen, dient alleen

	vertaald te worden wat relevant is voor het beoordelingsproces. Aangezien het voor een externe vertaler lastig is om te bepalen wat relevant is, stelt de SVB een instructie op voor de vertaler. De SVB verwacht dat de vertaler de brondocumenten leest en aan de hand van de geleverde instructie alleen de benodigde informatie vertaalt.
--	---

1. Introductie

1.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 50 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4.000 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op *betrouwbaarheid*, *mensgerichtheid* en *voortvarendheid*. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de "bedoeling" inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw.

De SVB heeft onder meer de volgende gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn: betaling en beheer PGB en V&O.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betaling en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

De SVB valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar werkt ook voor andere opdrachtgevers zoals het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tegelijkertijd is de SVB een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is zij zelfstandig aanbestedingsplichtig aangezien de SVB, conform artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 als publiekrechtelijke instelling wordt gekwalificeerd.

Voor nadere informatie over de SVB: www.svb.nl.

De SVB heeft 11 Locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige locaties van de SVB.



Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verlegstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR-DPGB/ DZW	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

1.2. Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen. Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger. De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat.

Vanuit haar maatschappelijke rol heeft de SVB drie sustainable development goals (SDG's) van de Verenigde Naties omarmd:

- Einde aan de armoede (SDG 1): door actief mensen op te zoeken die mogelijk recht hebben op onze regelingen en burgers met (dreigende) schulden te helpen, of door te verwijzen naar gemeenten en andere instanties.
- Ongelijkheid verminderen (SDG 10): De SVB wil divers en inclusief zijn en een afspiegeling van de maatschappij. Een organisatie die elke unieke burger gelijkwaardig behandelt en waar alle medewerkers kunnen zijn wie ze zijn en gelijke kansen hebben. Dat doen we door het creëren van plaatsen voor arbeidsparticipanten, het toepassen van social return en door samen te werken met Sociaal ondernemers.
- Klimaatactie (SDG 13). Verder werkt de SVB toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 door het reduceren van onze CO₂uitstoot, circulair in te kopen en het verduurzamen van onze locaties. Daarbij beloont de SVB klimaatvriendelijk ondernemen.

Oog hebben voor burgers, betekent oog hebben voor onze medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn kunnen we maatschappelijk bevlogen medewerkers aan ons verbinden, met

uitdagend werk en kansen om te groeien, persoonlijk en in hun werk. Zodat zij onze burgers persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet van dienst kunnen zijn.

1.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Een medewerker van ICM treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van het team Vertalingen, onderdeel van de directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV) van de SVB. Het team Vertalingen richt zich op de aansturing van vertaalopdrachten en de verwerking van interne vertaalopdrachten. Medewerkers van de SVB die te maken hebben met klanten of instellingen, waarbij de communicatie niet in het Nederlands verloopt, kunnen bij het team Vertalingen het verzoek neerleggen om een document te laten vertalen.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

Aanleiding & Huidige situatie

Het team Vertalingen van de SVB levert vertaal- en tolkondersteuning in de volgende talen: Duits, Engels, Frans, Italiaans, Pools, Portugees, Spaans en Turks (de interne talen). Deze talen dekken niet de volledige vraag vanuit de SVB. Voor documenten en correspondentie in de overige talen (externe talen) is de SVB op zoek naar een Opdrachtnemer die de vertaling van deze documenten uit kan voeren. De SVB heeft op dit moment een Overeenkomst met Acolad voor vertaaldiensten. Deze Overeenkomst eindigt op 30 november 2024.

Doel

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor de uitvoering van vertaal- en tolkdiensten, zoals beschreven in dit Beschrijvend document.

2.2. Omschrijving van de Opdracht

De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van het AOW-pensioen, de kinderbijslag, de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) en enkele andere regelingen. Een deel van deze uitkeringen wordt betaald aan rechthebbenden in het buitenland. Om ervoor te zorgen dat burgers krijgen waar ze recht op hebben, heeft de SVB periodiek informatie nodig van en over de burger.

De SVB biedt klanten de mogelijkheid om in de eigen taal te communiceren. Dit betekent dat klanten in de eigen taal informatie ten behoeve van de diverse regelingen mogen aanleveren en informatie kunnen opvragen. Het recht op een uitkering of de hoogte ervan wordt vastgesteld op grond van deze informatie. Een correcte, betrouwbare vertaling is daarom van groot belang.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze documenten uit alle externe talen kan vertalen. Sinds 2018 is er uit 66 verschillende talen vertaald, inclusief de interne talen. De top 10 van de meest voorkomende talen die de SVB in 2023 heeft uitbesteed, is: Roemeens, Bulgaars, Grieks, Hongaars, Arabisch, Pools, Slowaaks, Bosnisch, Zweeds, Tsjechisch en Litouws.

Naast het vertalen van documenten, is er sporadisch behoefte aan tolkdiensten. Vooral het team Preventie & Handhaving maakt weleens gebruik van een tolk bij huisbezoeken aan burgers, maar ook bij bezoeken aan werkgevers die arbeidsmigranten uit andere landen inhuren. Ook de SVB-locaties maken een enkele keer gebruik van tolkdiensten bij hoorzittingen in het kader van een bezwaar.

2.2.1. Doelstellingen

1. Kwaliteit dienstverlening: de SVB wil met deze aanbesteding een Deelnemer selecteren die een hoge en stabiele kwaliteitsstandaard heeft ten aanzien van vertaaldiensten. Daarnaast verwacht de SVB dat de communicatie met Opdrachtnemer snel, helder en effectief verloopt. Het aanleveren van vertaalopdrachten en het opleveren van vertalingen verloopt

eenvoudig en volgens een overzichtelijk proces, waarbij de rolverdeling tussen de SVB en de Opdrachtnemer helder is.

2. **Tijdigheid:** de SVB wil voor haar klanten een goede en betrouwbare dienstverlener zijn. Dit betekent dat een klant snel wordt geholpen en de juiste informatie ontvangt. Het spreekt voor zich dat Opdrachtnemer hier een grote bijdrage aan kan leveren door tijdig vertalingen te leveren.
3. **Flexibele en proactieve houding:** in een omgeving die onderhevig is aan verandering, verwacht de SVB van haar Opdrachtnemer dat deze snel inspeelt op nieuwe situaties en anticipeert op de behoefte van Opdrachtgever. Meedenken en ontzorgen zijn kernbegrippen bij deze doelstelling.
4. **Veilige verwerking van gegevens:** de SVB verwacht dat Opdrachtnemer de gegevens van klanten op een veilige manier verwerkt.
5. **Kwaliteit vertalingen:** de SVB keert uitkeringen uit op basis van de aangeleverde (vertaalde) informatie en verwacht dat Opdrachtnemer zeer zorgvuldig met de opdrachten omgaat en foutloze, adequate vertalingen levert in overeenstemming met de geleverde instructies.
6. **Continu verbeteren:** de SVB verwacht van de Opdrachtnemer dat deze op de hoogte is van trends en ontwikkelingen in de markt. Daar waar dit mogelijk is en de SVB dit wenselijk vindt, verwacht de SVB dat Opdrachtnemer deze ontwikkelingen toepast bij de verwerking van SVB-opdrachten en daarmee de kwaliteit van de vertalingen en de dienstverlening bij de SVB doorlopend verbetert.
7. **Redelijke betaling en gelijkwaardigheid:** voor de SVB is het van belang dat de vertalers een redelijk inkomen hebben. De SVB verwacht een respectvolle samenwerking tussen Opdrachtnemer en de vertalers, waarin gelijkwaardigheid en professionaliteit de kern vormen.

2.2.2. Huidige situatie

In de tabel hieronder een overzicht van het aantal opdrachten en woorden die de afgelopen jaren zijn verstrekt met bijbehorende uitgaven.

Jaar	Aantal opdrachten	Aantal woorden	Uitgaven exclusief btw	Aantal verschillende talen
2018	1.689	368.505	€ 93.846,00	44
2019	1.881	475.009	€ 109.634,00	40
2020	2.053	450.045	€ 107.740,00	40
2021	2.547	637.877	€ 160.596,00	42
2022	2.616	458.082	€ 117.792,00	47
2023	1.662	584.082	€ 179.088,00	44

2.2.3. Scope van de opdracht

De opdracht bestaat uit de volgende type vertalingen:

1. Integrale vertalingen (elk woord wordt vertaald).
2. Vertalingen van gemarkeerde gearceerde tekstfragmenten (deze tekstfragmenten worden integraal vertaald).
3. Samenvattend vertalen: vertalingen aan de hand van vragen/instructies. Omdat de SVB regelmatig meer informatie ontvangt dan nodig is voor het vaststellen van het recht op een uitkering of pensioen, willen we alleen laten vertalen wat relevant is voor het beoordelingsproces. Aangezien voor een externe vertaler lastig is om te bepalen wat relevant is, stelt de SVB een instructie op voor de vertaler. De SVB verwacht dat de vertaler de brondocumenten leest en aan de hand van de geleverde instructie alleen de benodigde informatie vertaalt. Daarnaast verwacht de SVB dat de Opdrachtnemer/vertaler tijdig vragen stelt over de instructie, indien deze op meerdere manieren op te vatten is. De verhouding tussen integraal en Samenvattend vertalen is naar verwachting (40%/60%).
4. Spoed vertalingen: dit zijn dezelfde documentensoorten als onder punt 1 t/m 3, maar met een kortere doorlooptijd. Naar verwachting is de frequentie hiervan enkelen per Jaar.
5. Beëdigde vertalingen: dit zijn altijd integrale vertalingen, waarvoor een beëdiging nodig is. Het zijn vaak stukken die te maken hebben met fraudeonderzoeken of bestemd zijn voor de rechtbank. De verwachting is dat dit sporadisch zal voorkomen.

Optioneel:

1. Tolkdiensten: het is mogelijk dat er voor bepaalde talen (mogelijk ook de interne talen van de SVB) behoefte is aan tolkdiensten, waarbij er in sommige gevallen ook behoefte kan zijn aan een beëdigde tolk vanuit het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv). De meest voorkomende situaties waarbij dit nodig kan zijn, zijn huisbezoeken aan burgers, maar ook bezoeken aan werkgevers die arbeidsmigranten uit andere landen inhuren. Daarnaast wordt een enkele keer gebruik gemaakt van een tolk bij hoorzittingen in het kader van een bezwaar. In totaal wordt verwacht dat een tolk zo'n 20 keer per Jaar wordt ingezet.
2. Vertalingen uit het Nederlands in een externe taal.
3. Vertalingen uit en in de interne SVB-talen i.v.m. capaciteitsissues bij de SVB.

2.2.4. Proces vertaalopdrachten

Uitzetten vertaalopdrachten

- De administratie-medewerker van het team Vertalingen levert de vertaalopdracht bij Opdrachtnemer aan in één van de volgende bestandstypen: Tiff/Pdf/Word.
- Aan iedere vertaalopdracht wordt door de SVB een uniek Mista-nummer toegekend (opgebouwd uit 1 letter en 6 cijfers). Mista is een interne workflow-tool waarin aangeleverde vertaalopdrachten worden geregistreerd en verwerkt binnen de SVB. Opdrachtnemer gebruikt in alle communicatie over de betreffende vertaalopdracht, hetzelfde Mista-nummer, ook als naam van het vertaalde document.
- De administratie-medewerker voorziet elke vertaalopdracht van de volgende gegevens:
 - het Mista-nummer (het projectnummer);
 - de taal waarin het document is opgesteld (brontaal);
 - de taal waarin het document vertaald moet worden (doeltaal);
 - type vertaalopdracht (integraal/samenvattend/ spoed en/of beëdigd);

- welke bladzijden vertaald moeten worden (een vertaalopdracht kan uit meerdere bladzijden of uit meerdere documenten bestaan, maar het is niet altijd noodzakelijk om alle bladzijden te vertalen (in het geval van samenvattend vertalen of het vertalen van tekstfragmenten);
 - indien noodzakelijk nadere specificatie van de opdracht of aanvullende instructies voor de vertaler, bijvoorbeeld alleen het gearceerde op blz. 2 vertalen of antwoord geven op de volgende vragen;
 - leverdatum.
- Een voorbeeld vertaalopdracht is te vinden in Bijlage J.1 en J.2.
 - De vertaalopdracht wordt via een door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde beveiligde oplossing (bijvoorbeeld via een portal, beveiligde mail) aangeleverd die voldoet aan informatiebeveiliging en privacy eisen van de SVB (zie Bijlage E).

Ontvangst vertaalopdracht

- Opdrachtnemer dient te bevestigen dat de vertaalopdracht (inclusief meegestuurde instructies) is aangenomen. In de bevestiging dient onderstaande informatie terug te komen:
 - bron- en doeltaal;
 - Mista-nummer van de opdracht en de instructies die bij de opdracht zijn meegestuurd;
 - leverdatum.
- Indien Opdrachtnemer de vertaalopdracht om welke reden dan ook niet in behandeling kan nemen, dan moet deze per omgaande digitaal contact opnemen met de administratie van het team Vertalingen.

Oplevering vertaling

- De vertaling wordt via dezelfde beveiligde omgeving opgeleverd als dat deze aangeleverd is.
- De vertaling dient met de extensie .docx te worden opgeleverd. Het Mista-nummer is de bestandsnaam van de vertaling. Op deze manier kunnen de vertalingen eenvoudig opgenomen worden in de interne systemen van de SVB.
- Bij iedere door de Opdrachtnemer geleverde vertaling dient een kostenoverzicht te worden meegestuurd. In het kostenoverzicht dienen de volgende gegevens terug te komen:
 - het Mista-nummer;
 - bron- en doeltaal;
 - type opdracht;
 - de kosten van de vertaling (gespecificeerd conform type opdracht).

Indien er verandering (optimalisatie) benodigd is in het vertaalproces wordt dit door Opdrachtgever als wijziging behandeld en zal Opdrachtgever dit met Opdrachtnemer bespreken. Als voorbeeld hiervan, in het geval dat er een ander gangbaar format voor het aanleveren van vertaalopdrachten gehanteerd dient te worden, gaat Opdrachtgever er vanuit dat Opdrachtnemer dit blijft ondersteunen.

2.2.5. Achtergrondinformatie

De SVB krijgt jaarlijks duizenden documenten toegestuurd door klanten die buiten Nederland wonen. Een van de grootste klantengroepen waarvoor de SVB vertaalt, zijn de klanten in het

buitenland die het Nederlands niet of niet voldoende beheersen. Dit zijn veelal klanten met een AOW-pensioen die buiten Nederland zijn gaan wonen.

Ook voor nieuwkomers worden vertalingen gemaakt. Dit zijn vaak mensen die pas sinds een korte tijd in Nederland verblijven en/of werken en het Nederlands (nog) niet beheersen.

De grootste regeling die door de SVB wordt uitgevoerd, is de AOW. Het AOW-pensioen is exporteerbaar, wat betekent dat het pensioen uitbetaald wordt aan burgers die buiten Nederland wonen. Omdat bepaalde omstandigheden van invloed zijn op de hoogte van het AOW-pensioen, controleert de SVB jaarlijks of deze omstandigheden gewijzigd zijn. In dit kader stuurt de burger documenten naar de SVB als bewijs. Deze documenten moeten vertaald worden.

Naast de AOW voert de SVB ook kindregelingen uit, zoals de kinderbijslag. Ook deze voorziening is exporteerbaar. Wanneer een werknemer in Nederland werkt, maar de kinderen van de werknemer buiten Nederland wonen, kan er recht bestaan op kinderbijslag. Er gelden wel bepaalde voorwaarden. Daarvoor wordt informatie opgevraagd die vaak vertaald moet worden. In dit kader worden, bijvoorbeeld, geboorteaktes, echtscheidingsaktes, beslissingen van buitenlandse instanties, bankrekeningenoverzichten e.d. opgevraagd.

Er zijn nog een aantal andere regelingen waarop anderstalige klanten aanspraak kunnen maken en waarvoor documenten vertaald moeten worden. Voorbeelden hiervan zijn de Algemene inkomensondersteuning (AIO) en de nabestaanden- en remigratieregeling.

De meest voorkomende documenten die vertaald moeten worden, zijn: beschikkingen, inkomensgegevens, levensbewijzen, arbeidscontracten, huwelijks-, scheidings- en geboorteaktes.

Afnemers Vertaaldiensten binnen de SVB

De grootste afnemer van vertalingen zijn de serviceteams op de SVB-locaties. De SVB telt tien locaties verspreid over het hele land. Deze locaties voeren de verschillende regelingen uit. Maar ook andere teams binnen de SVB hebben behoefte aan vertaaldiensten. Er kan bij een bepaalde gebeurtenis ineens noodzakelijk zijn om voorlichtingsmateriaal of formulieren in een externe taal te laten vertalen. Verschillende teams van de SVB kunnen opdracht geven tot het vertalen van documenten. Dit kunnen juridische teksten, voorlichtingsmateriaal of formulieren zijn.

2.3. Percelen

Deze aanbesteding wordt niet in percelen verdeeld omdat de SVB een uniform beleid wil hebben als het gaat om vertaaldiensten. Verdeling in percelen werkt nadelig voor de opbouw van kennis en ervaring van en met de SVB, waardoor gewenste kwaliteit moeilijker kan worden bereikt.

Daarnaast is het vanuit effectiviteit en doelmatigheid de keuze van de SVB om één Opdrachtnemer te contracteren en daarmee één contract te managen. Op de wijze wordt meer volume gecreëerd wat het prijstechnisch interessanter maakt voor de SVB. Door alle beschreven diensten aan één Opdrachtnemer te gunnen wil de SVB een eenvoudig te beheersen invulling van de vertaalopdrachten realiseren.

De SVB is van mening dat de Opdracht één overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig onderlinge samenhang hebben dat zij één

economische of één technische functie vervullen. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012.

2.4. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van externe en interne ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Hierbij kan gedacht worden aan conflicten in andere landen, hierdoor neemt het aantal vluchtelingen toe en dus de behoefte aan vertalingen. Daarnaast heeft de SVB ook de behoefte regelingen te vereenvoudigen. Het gevolg hiervan kan minder controle zijn en dus minder vertalingen.

Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen en gebeurtenissen op maatschappelijk of politiek vlak die het werkgebied van de SVB raken en waardoor bijvoorbeeld het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook de behoefte van de SVB c.q. de omvang van de Opdracht.

Dit maakt een raming van de Opdracht lastig. De SVB gaat uit van een geraamde opdrachtwaarde van € 230.000,- exclusief btw per Jaar. Voor de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief verlengingen, betekent dit een opdrachtwaarde van € 1.380.000,- exclusief btw. De waarde is gebaseerd op de spend van de laatste maanden van 2023 en de verwachting dat het gebruik van bepaalde regelingen door burgers toeneemt.

Deelnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van de Opdracht – zowel naar boven als naar beneden – kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

2.5. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen:

- De Opdracht uit te breiden met het volgende: door conflicten in andere landen kan het aantal deelnemers van regelingen toenemen en dus de behoefte aan vertalingen. De tarieven zoals geoffreerd in het prijzenblad worden gehanteerd.
- De Opdracht uit te breiden met het volgende: vertaalopdrachten in de interne talen. Door wijzigen in de regelgeving en/of beleid, bezuinigingen en of organisatiewijzigingen worden de interne talen niet langer belegd bij de SVB.

2.6. Indexering

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wél zullen de tarieven onderhevig kunnen zijn aan indexering.

De tarieven zullen steeds per 1 januari voor het eerst per 1 januari 2026 worden geïndexeerd volgens de CBS index Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, de index Dienstenprijzen index 2015=100. De huidige link om het bestand te downloaden is: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1565012861282>

Indexering gebeurt door de geldende tarieven te vermenigvuldigen met het getal dat de uitkomst is van een deling, daarbij wordt het indexcijfer van het derde kwartaal van het voorliggende Jaar gedeeld door het gebruikte indexcijfer van het derde kwartaal van het Jaar dat daarvoor ligt. De uitkomst van voornoemde vermenigvuldiging levert het geïndexeerde tarief op.

In onderstaande tabel is aangegeven wat dit concreet per welke datum inhoudt.

Datum	Indexering
1 januari 2026	indexcijfer derde kwartaal 2025 gedeeld door indexcijfer derde kwartaal 2024
1 januari 2027	indexcijfer oktober 2026 gedeeld door gebruikte indexcijfer oktober 2025
1 januari 2028	indexcijfer oktober 2027 gedeeld door gebruikte indexcijfer oktober 2026
1 januari 2029	indexcijfer oktober 2028 gedeeld door gebruikte indexcijfer oktober 2027
1 januari 2030	indexcijfer oktober 2029 gedeeld door gebruikte indexcijfer oktober 2028
1 januari 2031	indexcijfer oktober 2030 gedeeld door gebruikte indexcijfer oktober 2029

De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op het aantal cijfers achter de komma zoals opgenomen in het prijzenblad. Partijen informeren elkaar tijdig schriftelijk en onderbouwd, met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering.

2.7. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van drie Jaar met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van drie maal de periode van maximaal 12 maanden. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 15 oktober 2024. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 15 oktober 2027. Inclusief optionele verlengingen is de einddatum van de Overeenkomst 15 oktober 2030.

2.8. Openbare procedure

De Opdracht betreft een dienst zoals bedoeld in artikel 2.3 van de Aanbestedingswet 2012. De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Het aanbestedingsnummer 2023041 is de referentie voor deze aanbesteding.

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV code
------	----------

Vertaaldiensten	79530000-8
-----------------	------------

De reden om te kiezen voor de openbare procedure is omdat uit marktonderzoek is gebleken dat er minder dan 10 geïnteresseerde marktpartijen voor deze Opdracht zijn.

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de SVB V.1. 2018 Bijlage K van toepassing. Algemene of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

2.9. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt via www.tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; Welcome to the EU Official Journal of Tenders - ted.europa.eu - TED) van de Europese Commissie gepubliceerd. Bij publicatie op TED wordt een kenmerk toegevoegd. Dit TED-kenmerk wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen vermeld.

De SVB stelt vervolgens de aanbestedingsstukken via www.tenderned.nl met elektronische middelen ter beschikking, waarmee Deelnemer in de gelegenheid zal zijn tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de aanbestedingsstukken.

2.10. Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen. Deelnemers zullen hierover tijdig geïnformeerd worden.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie aanbestedingsdocumenten	13 mei 2024
Inlichtingenbijeenkomst (via TEAMS)	28 mei 2024, 10.00 - 11.00 uur
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	3 juni 2024, 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	17 juni 2024
Indienen Inschrijvingen	2 september 2024, 10.00 uur
Gunningsbeslissing versturen	23 september 2024
Definitieve gunning versturen	14 oktober 2024
Ingangsdatum Overeenkomst	15 oktober 2024
Implementatieperiode	15 oktober 2024/30 november 2024
Start operationele werkzaamheden	1 december 2024

2.11. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Deelnemer toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB. Indien deze instemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd. Tijdens de contractuitvoering dient in de Nederlandse taal gecommuniceerd te worden.

2.12. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Deelnemers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.8 op de voorgeschreven wijze per e-mail te worden ingediend. Deelnemers dienen er zelf voor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

Heeft u een vraag over het gebruik van TenderNed, neem dan contact op met de servicedesk van TenderNed, die op werkdagen bereikbaar is van 08.30 tot 17.00 uur via het gratis nummer 0800-8363376 (vanuit het buitenland +31 70 379 88 99) of servicedesk@TenderNed.nl.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

2.12.1. Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB streeft er naar de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl. Vragen dienen te worden gesteld via de vraag en antwoordmodule van TenderNed. Vragen die worden ingediend na de in de planning gestelde termijn alsook die niet worden gesteld op de voorgeschreven wijze, worden niet in behandeling genomen.

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van een latere datum vóór een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Deelnemers om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Deelnemer. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

2.12.2. Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen de 'Vraag en antwoordmodule' van TenderNed te gebruiken voor:

1) Vragen over het Beschrijvend document.

Deelnemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document (inclusief alle Bijlagen). Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen.

2) Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de Overeenkomst en Bijlagen bij de concept Overeenkomst, zoals de SLA.

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Overeenkomst inclusief Bijlagen de mogelijkheid om binnen de termijn die geldt voor de vragenrondes vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken.

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of –aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concept Overeenkomst zullen worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Overeenkomst zijn.

3) Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Deelnemers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Deelnemers dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden en/of hierover vragen te stellen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Deelnemer. Indien de Deelnemer eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt en/of bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Deelnemer daarmee immers in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, kan hij dat gemotiveerd met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Deelnemer daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overlegd.

2.13. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:

E-mail:

Sociale Verzekeringsbank

T.a.v. Anouk Schatorje/ ICM, directie
Bedrijfsvoering
Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ Amstelveen
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

inkoop@svb.nl

In behandeling door:
Anouk Schatorje

2.14. Inlichtingenbijeenkomst

De SVB organiseert een digitale informatiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst wordt een toelichting gegeven op de aanbestedingsprocedure en de opdracht. Voor zover mogelijk zullen eventuele vragen worden beantwoord. De vragen en antwoorden die tijdens de informatiebijeenkomst naar voren komen, worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen. Geïnteresseerden kunnen zich tot uiterlijk 27 mei 2024 via de berichtenmodule van TenderNed aanmelden voor deze informatiebijeenkomst. De namen en contactgegevens van de personen die aanwezig zijn bij de informatiebijeenkomst dienen in de aanmelding te worden vermeld. Als blijkt dat er te weinig belangstelling is voor de informatiebijeenkomst, kan de SVB besluiten deze te annuleren. De Deelnemers krijgen dan zo snel mogelijk bericht over de annulering van de informatiebijeenkomst.

De informatiebijeenkomst vindt digitaal plaats via TEAMS op 28 mei 2024, van 10.00 tot 11.00 uur.

2.15. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Klacht over een aanbestedingsprocedure

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure ingericht conform de Aanbestedingswet 2012. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter. Eventuele bezwaren of klachten dienen daarom in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure ingediend te worden.

De klager behoudt het recht om de kwestie in een kort geding ook aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht leidt uitsluitend tot opschorting, schorsing en/of uitstel van de aanbestedingsprocedure, indien de SVB besluit de planning aan te passen. Een beslissing van de SVB in deze klachtenprocedure is geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Wie kunnen een klacht indienen?

- Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:
 - a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven; *en*
 - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht moet op de volgende wijze worden ingediend en aan de volgende vereisten voldoen:

- De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het Klachtenmeldpunt van de SVB via het e-mailadres: klachtenregelingaanbesteden@svb.nl. De SVB zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.
- De klacht bevat een beschrijving van de klacht.
- De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen.
- De klager geeft ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.
- De klacht bevat verder:
 - de dagtekening;
 - de naam en het adres van de klager;
 - de aanduiding van de aanbesteding.

Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres: klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
 - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
 - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

2.16. Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Deelnemers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de Deelnemers in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Deelnemers geen recht op

vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Deelnemers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

2.17. Voorbehoud en vertrouwelijkheid

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (Bijlage F) zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

2.18. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

2.19. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn

Alle Deelnemers krijgen tegelijkertijd schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Overeenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de standstill-termijn van 20 kalenderdagen (artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012) na verzending van de Gunningsbeslissing is verstreken. Door het doen van een Inschrijving stemt de Deelnemer ermee in dat deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervalt termijn.

Een Deelnemer die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak niet later dan 20 kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen rechtmatig betekende kortgedingdagvaarding waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de bevoegde rechtbank: rechtbank Amsterdam.

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningsbeslissing worden ingediend en/of daartegen een kort geding wordt aangespannen, kan de SVB de Overeenkomst niet sluiten totdat de rechter een beslissing heeft genomen. De SVB behoudt zich het recht voor om de voornoemde vervalt termijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Deelnemers menen geen aanspraak

te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de genoemde Gunningsbeslissing.

2.20. Sluiten Overeenkomst

De SVB sluit in principe na het verstrijken van de standstill-termijn de Overeenkomst. De eerste dag van deze standstill-termijn is de dag na verzenden van de Gunningsbeslissing. Daarvoor zal de definitieve concept Overeenkomst worden gebruikt die, eventueel naar aanleiding van de laatste Nota van Inlichtingen, is gewijzigd en aan de winnende Deelnemer(s) ter ondertekening aangeboden zal worden. De af te sluiten Overeenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met dit Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. De SVB wijst de Deelnemer er dan ook op dat hij zijn Inschrijving in dat kader geacht wordt te doen. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer kennisneemt van de Overeenkomst.

2.21. Wachtkamerovereenkomst

Indien de SVB de Overeenkomst binnen een termijn van 9 maanden na Gunning, tot ontbinding en/of opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals deze is bijgesloten als Bijlage I en heeft de SVB op basis daarvan het recht de Overeenkomst af te sluiten met de als tweede geëindigde Deelnemer.

3. Inschrijving

3.1. Checklist Inschrijving

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

	Omschrijving	Standaardformulier /vereist document	Bij Inschrijving	Op verzoek	Wie? Deelnemer, Combinant, Derde
Algemene verklaringen	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bijlage D	x		x
Uitsluitingsgronden	U1: Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	x		x
	U2: Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		x	x (Combinant)
	U3: Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		x	x (Combinant)
Geschiktheids-eisen					
	A1/A2	Technische- en beroeps-bekwaamheid (ervaring Deelnemer)	Referenties, Bijlage B	x	
	B1	Technische- en beroeps-bekwaamheid (vertaaldiensten)	Een geldig ISO-17100 certificaat, of gelijkwaardig, (zie paragraaf 4.4.2).	x	
	B2	Technische- en beroeps-bekwaamheid (Informatiebeveiliging)	Een geldig certificaat ISO-27001 of gelijkwaardig (zie paragraaf 4.4.3).	x	
	C	Financiële draagkracht (Afdekking aansprakelijkheidsrisico's)	Verzekeringspolis of verklaring verzekeraar (zie paragraaf 4.4.4).	x	

Subgunnings-criteria	SGC-1	Plan van aanpak	Max 2.400 woorden.	x		
	SGC-2	Kwaliteit van vertalingen en dienstverlening	Max 1.200 woorden.	x		
	SGC-3	Opdrachtgever-schap	Max 2.400 woorden.	x		
	SGC-P	Prijs	Prijzenblad Bijlage C LET OP: de gestelde bandbreedtes.	x		
Programma van Eisen		PvE	Bijlage A ondertekenen	x		

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund pdf-kopieën van originele bewijsstukken op te vragen. Deze pdf-kopieën moeten binnen 5 Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure die in het Beschrijvend document met Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen.

3.2. Instructie inschrijven op TenderNed

Om de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaan Deelnemers als volgt te werk:

1. Deelnemers gaan naar "Mijn inschrijving" "Gunningscriteria beantwoorden" Tabblad "Criteria". De term "Gunningscriteria" op TenderNed correspondeert met het begrip "Subgunningscriteria" in de aanbestedingsstukken van de SVB. Bij alle criteria dient het hokje aan te worden gevinkt bij "Dit criterium is beantwoord".
2. Let op: na het beantwoorden van alle "Gunningscriteria" dient de stap "Inschrijving op de aanbesteding" te worden doorlopen om de Inschrijving in te dienen.
3. Deelnemers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten zoals opgesomd in de checklist dienen te worden geüpload in het tabblad "Documenten".
5. Voor Deelnemers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/zo-werkt-tenderned> en <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>

3.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).
4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst (inclusief bijlagen) in al haar onderdelen. De Overeenkomst zal in dat geval worden opgemaakt als een meerpartijenovereenkomst.
5. Indien de Deelnemer een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen; tenzij de Combinatie door vennootschappelijke omstandigheden, zoals fusies, overnames of faillissementen wijzigt, de Combinatie na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen en de SVB hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.
7. Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: of zelfstandig of als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

3.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Deelnemer (waaronder Combinatie) mag voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzetten.

1. Deelnemer treedt op als hoofdaannemer indien zij een of meerdere Onderaannemers inschakelt. Deelnemer is aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Deelnemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst (en Bijlagen) voortvloeiende verplichtingen.
2. Na Inschrijving is wijziging en/of aanvulling van Onderaannemers die worden betrokken bij de uitvoering van de Opdracht slechts mogelijk, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de SVB.

3.5. Eisen aan Derden

Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Deelnemer (ongeacht of dit een zelfstandige Deelnemer is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

1. Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.

2. Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt.
3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

3.6. Concerninschrijving

Inschrijvingen van Deelnemers bij deze aanbesteding - zelfstandig of in Combinatie -, of als Onderaannemer, moeten zelfstandig en onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Deelnemer dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Deelnemers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht dat bij hun Inschrijving te vermelden en kenbaar te maken met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Deelnemers binnen 7 Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan de Deelnemer uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

3.7. Integriteit Ondernemers

Deelnemer voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Deelnemers;
- b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- d) dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Alle door Deelnemer in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Deelnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Deelnemer hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Deelnemer is aangeboden.

Deelnemer erkent door Inschrijving dat het door deelnemer verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

3.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

3.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Inschrijvingen niet te retourneren naar de betreffende Deelnemer en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

3.10. Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Beschrijvend document bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB.

3.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

3.12. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn van negentig dagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig dagen.

3.13. Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben, gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Inschrijving, conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

3.14. Verbod op manipulatieve inschrijving

Het is niet toegestaan een manipulatieve Inschrijving te doen. De Inschrijving wordt uitgesloten van verdere beoordeling indien er naar het oordeel van de SVB sprake is van een manipulatieve

Inschrijving. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als het ‘voor iedere behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende Deelnemer’ duidelijk moet zijn dat door zijn Inschrijving de beoordelingssystematiek van de aanbesteding zodanig wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel van het subgunningscriterium prijs wordt gefrustreerd en/of de belangen van de SVB ten aanzien van deze aanbesteding worden geschaad.

4. Beoordeling Inschrijvingen

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

- stap 1. Inschrijvingseisen;
- stap 2. Uitsluitingsgronden;
- stap 3. Geschiktheidseisen;
- stap 4. Programma van eisen;
- stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

Indien een Deelnemer niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, dan kan de SVB toch verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving. Er is uitdrukkelijk geen sprake van een gefaseerde beoordeling. Het uitsluiten van een Deelnemer kan derhalve op ieder moment, onafhankelijk van de reden voor uitsluiting.

4.2. Inschrijvingseisen

Allereerst wordt getoetst of de Inschrijvingen aan alle procedurele aspecten en voorschriften voldoen die in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document zijn opgenomen (stap 1). Indien een Inschrijving op basis hiervan niet wordt uitgesloten, wordt overgegaan tot beoordeling van de Uitsluitingsgronden.

4.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op uitsluitingsgronden dient Deelnemer Bijlage D, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Deelnemer hieraan voldoen en blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Deelnemer dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen met pen, waarna het getekende document wordt gescand en ingediend bij de Inschrijving. Een Inschrijving met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Deelnemer wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Deelnemer haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

Een extra uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van geconsolideerde versie van Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a. Deelnemer is een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b. Deelnemer is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a;
- c. Deelnemer is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of
- d. Deelnemer besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Deelnemers die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.3.1 Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Deelnemer dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Bij Inschrijving.	Deelnemer inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Derden
2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Derden

3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Derden
----	--	---	---

Voor een Deelnemer die gevestigd is in een andere Lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012. De SVB kan op basis van haar discretionaire bevoegdheid bepalen of de vervangende Bewijsstukken geldig zijn.

Indien een of meerdere van deze uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Deelnemer of een van diens Combinanten en/of Derden, dan kan de Deelnemer van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

4.4. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht (stap 3). Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

4.4.1. Kerncompetenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Deelnemer. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A.1: Referentie	Kerncompetentie 1
Deelnemer heeft ervaring met het afhandelen van meer dan 500 vertaalopdrachten met vertrouwelijke gegevens op jaarbasis bij één overheidsinstantie.	
Let op: Voor kerncompetentie 1 overlegt u niet meer dan één referentie.	
Geschiktheidseis A.2: Referentie	Kerncompetentie 2
Deelnemer heeft ervaring met het afhandelen van vertaalopdrachten uit in ieder geval de volgende brontalen (Roemeens, Bulgaars, Grieks, Hongaars, Arabisch, Slowaaks, Bosnisch, Zweeds, Tsjechisch en Servisch) naar het Nederlands.	
Let op: Kerncompetentie 2 mag onderbouwd worden met maximaal 10 referenties.	

Deelnemer toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- De referentie-opdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd.
- Indien de Deelnemer zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Deelnemer vermeldt in Bijlage B de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer Bijlage B.

Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

4.4.2. Kwaliteitsborging

De kwaliteit van de onderneming van de Deelnemer, de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening worden onder andere bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt. De Deelnemer dient op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsmanagement te doen.

Geschiktheidseis B.1 : Kwaliteitsborging	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig ISO 17100 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 17100 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 17100. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of	

- b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; of
3. Een ander (eigen) kwaliteitsborgingsysteem, in het geval Deelnemer niet over een ISO 17100 certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 17100 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek;
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingsysteem;
 - c. proces van offerte tot facturatie;
 - d. inzet en ontwikkeling van mensen en middelen;
 - e. kwaliteitszorg en -verbetering;
 - f. kwaliteitsborging (managementsysteem);
 - g. projectmanagement en dienstverlening; of
4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de Europese norm ISO 17100 ten grondslag liggende eisen voor de hieronder omschreven aspecten, in het geval Deelnemer niet over een ISO 17100 certificaat beschikt. Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:
 - I. naam organisatie
 - II. norm
 - III. scope
 - IV. datum van uitgifte
 - V. expiratedatum

Voor het kwaliteitsborgingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniforme Eigen verklaring geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over een ISO 17100-certificaat, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

4.4.3. Informatiebeveiliging

Geschiktheidseis B.2: Informatiebeveiliging	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig ISO 27001 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 27001 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; <i>of</i> 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); <i>of</i> b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; <i>of</i> 3. Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem, in het geval Deelnemer niet over een ISO 27001 certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek. b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het informatiebeveiligingssysteem. c. De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht worden benoemd. d. De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging. e. De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s)/(freelance)vertalers ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. f. Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten; <i>of</i> 4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de informatiebeveiliging gelijkwaardig aan de Europese norm ISO 27001 ten grondslag liggende eisen voor de hieronder omschreven aspecten, in het geval Deelnemer niet over een ISO 27001 certificaat beschikt. Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten: I. naam organisatie II. norm III. scope	

IV.	datum van uitgifte
V.	expiratedatum

Voor het informatiebeveiligingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniforme Eigen verklaring geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over een ISO 27001 -certificaat, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

4.4.4. Afdekken financiële risico's

Deelnemer dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

Geschiktheidseis C: Afdekken financiële risico's	Aansprakelijkheidsverzekering
Deelnemer dient te beschikken over: • een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 2.500.000,- per Jaar. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet. 2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet. 3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Overeenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.	

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniforme Eigen verklaring verklaart de Deelnemer aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.

- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.
- Deze verzekering dient tenminste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

4.5. Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijs in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

In Bijlage L is de 'Handleiding Social Return' opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van social return en de verdiscontering van de 5% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 5% van de waarde van de Opdracht. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij onder andere de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal 2 weken, tenzij de SVB een andere termijn bepaalt, op te sturen naar socialreturn@svb.nl.

4.6. Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria (Bijlage A), dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten (stap 4).

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van eisen dient Deelnemer Bijlage A in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

4.7. Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers die voldoen aan de Inschrijvingseisen, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en het Programma van eisen worden beoordeeld op het Gunningscriterium ‘beste prijs kwaliteitsverhouding’ (stap 5). Het Gunningscriterium bestaat uit subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit en prijs.

Subgunningscriterium	Puntenscore
Kwaliteit	70
Prijs	30
Totaal	100

4.7.1. Subgunningscriteria (SGC) met betrekking tot kwaliteit

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium	Maximaal aantal woorden
SGC-1	Plan van aanpak	30	2400
SGC-2	Kwaliteit	25	1200
SGC-3	Opdrachtgeverschap	15	1200
TOTAAL:		70	

Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

Per subgunningscriterium staat aangegeven uit hoeveel woorden de beantwoording maximaal mag bestaan. Gebruikte woorden in eventuele afbeeldingen, mogen alleen een herhaling zijn van de tekst. Indien meer dan het aantal opgegeven woorden wordt ingediend, wordt het teveel aan woorden niet meegenomen in de beoordeling.

Subgunningscriterium 1 Plan van aanpak

Het team Vertalingen zorgt ervoor dat de communicatie tussen de SVB en anderstalige klanten en instellingen in het buitenland snel, soepel en correct verloopt. De Opdrachtnemer dient hier zo goed mogelijk aan bij te dragen.

Doelstellingen:

(zie ook paragraaf 2.1.1)

1. Kwaliteit dienstverlening: de SVB wil met deze aanbesteding een Deelnemer selecteren die een hoge en stabiele kwaliteitsstandaard heeft ten aanzien van vertaaldiensten. Daarnaast verwacht de SVB dat de communicatie met Opdrachtnemer snel, helder en effectief verloopt. Het aanleveren van vertaalopdrachten en het opleveren van vertalingen verloopt eenvoudig en volgens een overzichtelijk proces, waarbij de rolverdeling tussen de SVB en de Opdrachtnemer helder is.
2. Tijdigheid: de SVB wil voor haar klanten een goede en betrouwbare dienstverlener zijn. Dit betekent dat een klant snel wordt geholpen en de juiste informatie ontvangt. Het spreekt voor zich dat Opdrachtnemer hier een grote bijdrage aan kan leveren door tijdig vertalingen te leveren.
3. Flexibele en proactieve houding: in een omgeving die onderhevig is aan verandering, verwacht de SVB van haar Opdrachtnemer dat deze snel inspeelt op nieuwe situaties en anticipeert op de behoefte van Opdrachtgever. Meedenken en ontzorgen zijn kernbegrippen bij deze doelstelling.
4. Veilige verwerking van gegevens: de SVB verwacht dat Opdrachtnemer de gegevens van klanten op een veilige manier verwerkt.

Vraagstelling

De SVB wil van Deelnemer een plan van aanpak zien. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen van de SVB. De Deelnemer beschrijft in zijn plan van aanpak minimaal de volgende aspecten:

Beschrijf:

- Het proces rondom het ontvangen, verwerken van de vertaalopdracht (inclusief het kiezen van een vertaler en een tweede vertaler (functie revisor)) en het uitzetten van de opdracht bij de vertaler en de tweede vertaler en het opleveren van de vertaling voor integraal en Samenvattend vertalen. Geef hierbij aan welke tools worden ingezet.
- Welke inzet u van de SVB nodig heeft om de opdracht uit te kunnen voeren.
- De tools die worden ingezet tijdens het vertalen en reviseren van de opdracht en geef aan hoe de informatiebeveiliging gewaarborgd wordt.
- Op welke wijze de tijdigheid van vertaalopdrachten wordt gewaarborgd.
- De samenwerking en communicatie met de SVB tijdens de uitvoering van de overeenkomst en in het geval van klachten en uitloop op gestelde termijnen.
- Op welke wijze de vertrouwelijkheid van de aangeleverde documenten wordt gewaarborgd.
- Het implementatieplan met hierin de wijze waarop u denkt de dienstverlening te implementeren, binnen de gestelde implementatietermijn, ofwel hoe pakt u de Implementatie en de start van de dienstverlening aan.
- Welke rol en inzet u tijdens de Implementatie van de SVB verwacht.

- Welke risico's u ziet tijdens de Implementatie en hoe u deze risico's gaat beheersen.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-1 beslaat in totaal maximaal 2.400 woorden.

Subgunningscriterium 2 Kwaliteit

De SVB wil benadrukken dat Deelnemer in staat moet zijn om gedurende de contractperiode een constant en hoog niveau van dienstverlening te kunnen garanderen die past bij de wijze waarop de SVB hoort te communiceren en bij haar rol en functie in de maatschappij.

Doelstellingen:

(zie ook paragraaf 2.1.1)

5. Kwaliteit vertalingen: de SVB keert uitkeringen uit op basis van de aangeleverde (vertaalde) informatie en verwacht dat Opdrachtnemer zeer zorgvuldig met de opdrachten omgaat en foutloze, adequate vertalingen levert in overeenstemming met de geleverde instructies.
6. Continu verbeteren: de SVB verwacht van de Opdrachtnemer dat deze op de hoogte is van trends en ontwikkelingen in de markt. Daar waar dit mogelijk is en de SVB dit wenselijk vindt, verwacht de SVB dat Opdrachtnemer deze ontwikkelingen toepast bij de verwerking van SVB-opdrachten en daarmee de kwaliteit van de vertalingen en de dienstverlening bij de SVB doorlopend verbetert.

Vraagstelling

De SVB wil van Deelnemer antwoord op onderstaande vragen. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen. De Deelnemer beschrijft minimaal de volgende aspecten:

- Hoe u ervoor zorgt dat de vertalers bekend zijn met de regelingen die door de SVB worden uitgevoerd.
- Hoe u uniforme vertalingen qua terminologie gaat realiseren en wat u daarbij nodig heeft van de SVB.
- Op welke wijze de kwaliteit van de vertalingen wordt gewaarborgd.
- Hoe u gedurende de overeenkomst een bijdrage levert aan een efficiënter en effectiever vertaalproces.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-2 beslaat in totaal maximaal 1.200 woorden.

Subgunningscriterium 3 Opdrachtgeverschap

Doelstelling:

(zie ook paragraaf 2.1.1)

7. Redelijke betaling en gelijkwaardigheid: voor de SVB is het van belang dat de vertalers een redelijk inkomen hebben. De SVB verwacht een respectvolle samenwerking tussen Opdrachtnemer en de vertalers, waarin gelijkwaardigheid en professionaliteit de kern vormen.

Vraagstelling

Beschrijf minimaal de volgende onderdelen:

- Hoe bindt u vertalers aan uw organisatie?
- Welke punten uit het Convenant Vertaalsector Nederland, die zich richten op goed opdrachtgeverschap en een redelijke betaling voor vertalers heeft u geïmplementeerd en op welke wijze?

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-3 beslaat in totaal maximaal 1.200 woorden.

4.7.2. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer dient bij zijn Inschrijving een volledig ingevuld prijzenblad (Bijlage C) aan te leveren.

Indien er volgens Deelnemer andere kosten van toepassing zijn dan de in Bijlage C (prijzenblad) aangegeven mogelijkheden (bijvoorbeeld administratiekosten, reiskosten, spoedcontrole, transitiekosten, retransitiekosten, etc.), dan dienen die andere kosten in de aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn. Deze komen niet apart voor vergoeding in aanmerking.

Het prijzenblad is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel-formaat (Bijlage C). De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

In het prijzenblad wordt onderscheid gemaakt tussen zes onderdelen. Hieronder een toelichting op de verschillende onderdelen. De in Bijlage C (prijzenblad) vermelde fictieve hoeveelheden per Jaar dienen als indicatie.

1. Woordtarief

Per taal dient u een woordtarief in te vullen. Voor de berekening van het aantal woorden geldt altijd het Nederlands. In het prijzenblad wordt het woordtarief van 40 verschillende talen opgevraagd. De tarieven in het prijzenblad zijn ook van toepassing op vertalingen van het Nederlands in een externe taal. Alle talen vallen binnen de scope van deze opdracht. Indien er tijdens de looptijd van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van een taal die niet in het prijzenblad staat, biedt Opdrachtnemer een marktconform tarief.

2. Minimumtarief

Per taal dient u een minimumtarief in te vullen voor een (1) opdracht met minder dan 60 woorden.

De aantallen waarmee zowel het woordtarief als het minimumtarief wordt vermenigvuldigd zijn gebaseerd op afnames per Jaar uit het verleden. De aantallen zijn indicatief.

3. Samengesteld tarief voor Samenvattend vertalen

Voor Samenvattend vertalen hanteren we een samengesteld tarief: een uurtarief voor het aandachtig lezen van de brontekst (6 pagina's per uur) + het geldende woordtarief in de betreffende taal voor:

1. *(de vertaling van) de antwoorden op de gestelde vragen, of*
2. *de samenvattende tekst.*

Hier dient u dus een vast uurtarief in te vullen voor het aandachtig lezen van de brontekst op grond van 6 pagina's. Dit uurtarief is hetzelfde voor alle talen. Het woordtarief is hetzelfde als onder onderdeel 1.

Let op: Onder de vier pagina's (aandachtig lezen van de brontekst) dient er een half uur in rekening gebracht te worden.

4. Toeslag beëdigde vertaling

Voor het berekenen van de totaalprijs van een beëdigde vertaling wordt, ongeacht de taal, een vaste prijs (toeslag) gehanteerd plus het aantal woorden keer het woordtarief voor de desbetreffende taal. U dient één (1) vaste prijs in te vullen voor een beëdigde vertaling.

5. Spoedtarief

Hier dient u één (1) vast percentage in te vullen ongeacht de taal. Voor het berekenen van de totaalprijs voor een spoedopdracht komt dit percentage bovenop de totale prijs van de vertaling (aantal woorden keer het woordtarief van de betreffende taal plus eventueel het aantal uren keer het uurtarief bij Samenvattend vertalen).

6. Implementatie

Hier dient u een vaste totaalprijs in te vullen voor de Implementatie. Dit zijn eenmalige kosten. De maximale prijs voor de Implementatie bedraagt € 10.000,- exclusief btw. Indien uw prijs hoger is, wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.

Indien er tijdens de looptijd van de overeenkomst gebruikt wordt gemaakt van een tolk, wordt hier een separate offerte voor opgevraagd. De prijzen in de offerte zijn marktconform.

4.8. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.

Voordat gestart wordt met de beoordeling zal de inkoopadviseur nagaan of de Deelnemer op het betreffende subgunningscriterium aan alle vormvereisten, zoals omschreven voldoet.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit medewerkers die betrokken zijn bij vertaaldiensten.

De beoordelingscommissie bestaat uit:

- Medewerker team Vertalen (vertaler)
- Medewerker team Vertalen (vertaler)
- Medewerker team Vertalen (administratie)
- Manager team Vertalingen
- Contractmanager

De SVB heeft het recht de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen, ook in aantal. Bij wijzigen van de beoordelingscommissie wordt Deelnemer daarvan op de hoogte gebracht.

De SVB zal bij verhindering van een beoordelaar, degene vervangen door iemand met een vergelijkbaar profiel. Met uitzondering van de Teammanager Vertalen en de contractmanager deze worden niet vervangen door iemand met een vergelijkbaar profiel. De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

De beoordelingscommissie kent in consensus per kwalitatief subgunningscriterium een waardering toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende subgunningscriterium (zie onderstaande tabel).

De beoordelingscommissie hanteert onderstaande generieke beoordelings- en waarderingsmaatstaf voor de beoordeling van de antwoorden van de Deelnemers op de subgunningscriteria.

Beoordelingsmaatstaf:

Is het voorstel:

- | | |
|---------------------|--|
| - Volledig: | De mate waarin alle gevraagde elementen worden geadresseerd. |
| - Relevant: | De mate waarin en de wijze waarop Deelnemer met zijn voorstel invulling geeft aan de doelstelling(en) en meerwaarde biedt voor de SVB. |
| - Concreet: | De mate waarin Deelnemer op heldere, eenduidige en voor eenieder begrijpelijke wijze onderbouwt wat zijn voorstel inhoudt. |
| - Effectief: | De mate waarin het voorstel/de oplossing bijdraagt aan het realiseren van de doelstelling(en). |
| - Toetsbaar: | De mate waarin Deelnemer de effectiviteit van zijn oplossing onderbouwt met controleerbare en verifieerbare informatie. |

De leden van het beoordelingsteam hanteren bij het beoordelen van de subgunningscriteria onderstaande waarderungen. Er kan gekozen worden uit goed, ruim voldoende, voldoende, matig en slecht. De waardering van de beoordelingscommissie wordt omgezet in een score. De maximale score per wens staat weergegeven in de tabel, in paragraaf 4.3.1. Bij de beoordelingswaardering 'goed' wordt het maximale puntenaantal toegekend. Lagere waarderungen leveren minder punten op conform onderstaand overzicht.

Voorbeeld berekening:

Voor het onderdeel 'Plan van aanpak' scoort u in consensus een ruim voldoende, dat is 90%.

90% van 30 punten is: $0,9 * 30$ is 27 punten.

27 zijn de behaalde punten voor de betreffende kwaliteitswens.

Waardering	Uitleg	Percentage van de punten
goed	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en) en biedt op meer dan 2 aspecten meerwaarde.	100%
ruim voldoende	Draagt in ruime voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en) en biedt op 1 of 2 aspecten meerwaarde.	90%
voldoende	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en) en biedt geen of nauwelijks meerwaarde.	60%
matig	Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en).	40%
slecht	Draagt slecht of in het geheel niet bij aan het bereiken van de doelstelling(en).	0%

Beoordelings- en waarderingsmaatstaf

Bovenstaande beoordelings- en waarderingsmaatstaf benoemt de aspecten waarop uw antwoorden op de gestelde subgunningscriteria beoordeeld en gewaardeerd worden. De waardering van uw antwoord is gebaseerd op het samenspel van deze aspecten.

Het is aan de Deelnemer om aan de beoordelingscommissie duidelijk te maken welke keuzes hij heeft gemaakt, en hoe deze keuzes gerealiseerd worden. Onderbouwing is daarbij geen doel op zich, maar een middel dat de Deelnemer kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium en de doelstellingen van de SVB bij de aanbesteding in het bijzonder. De SVB behoudt zich het recht voor om verificatievragen te stellen, maar is daartoe niet verplicht.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen.

4.9. Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Deelnemers op basis van het totaal aantal behaalde punten. De Deelnemer met de hoogst behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Deelnemer die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld.

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen.

Indien na toekenning van punten op basis van de subgunningscriteria twee of meer Deelnemers dezelfde hoogste afgeronde eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma. Wanneer ook de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma gelijk zijn, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste score op subgunningscriterium SGC-1 heeft behaald.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-1 door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-2. Indien ook op subgunningscriterium SGC-2 door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-3.

Indien op alle subgunningscriteria door desbetreffende Deelnemers een gelijke score op twee decimalen achter de komma is behaald, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Deelnemers onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de Opdracht (voorlopig) wordt gegund. De betreffende Deelnemers mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de winnende Inschrijving bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Deelnemers ter beschikking worden gesteld.

4.9.1. Subgunningcriterium prijs

Beoordeling prijs

Om uw prijs te kunnen beoordelen, wordt in deze aanbesteding gebruik gemaakt van een absolute scoremethode. Bij deze methode wordt uw prijs omgezet naar een score. De SVB hanteert bandbreedtes voor vier kostenposten. Bij het offreren van uw prijzen dient u hiermee rekening te houden. Indien uw totaalprijs lager is dan de minimumprijs ontvangt u het maximaal aantal te behalen punten, indien uw totaalprijs hoger is dan de maximumprijs voor de betreffende kostenpost krijgt u twee punten aftrek op de totale score voor prijs. Dit geldt voor elke kostenpost.

De bandbreedtes vindt u hieronder:

1. De SVB maakt gebruik van een bandbreedte van € 165.000,- exclusief btw (minimumprijs) tot en met € 240.000,- exclusief btw (maximumprijs) voor de totale kosten voor het eerste Jaar voor opdrachten gebaseerd op het woord- en het minimumtarief. Het maximaal aantal te behalen punten voor dit onderdeel is 12.

Laagst mogelijke totaalprijs	€ 165.000,- exclusief btw
Hoogst mogelijke totaalprijs	€ 240.000,- exclusief btw
Bandbreedte	€ 75.000,- exclusief btw

Bij een geoffreerde totaalprijs van € 165.000,- ontvangt u 12 punten, bij een geoffreerde totaalprijs van € 240.000,- ontvangt u 0 punten.

De formule is als volgt: $((\text{hoogst mogelijke totaalprijs } € 240.000,-) - (\text{minus) uw geoffreerde totaalprijs}) / (\text{gedeeld) totale bandbreedte } € 75.000,-) \times (\text{maal) het maximaal aantal te behalen punten (12)}.$

Voorbeeld berekening

Indien u inschrijft met een prijs van € 200.000,- wordt de formule als volgt: $(€ 240.000,- - € 200.000,-) / € 75.000,- \times 12 = 6,4$

U behaalt dan 6,4 punten voor prijs.

2. De SVB maakt gebruik van een bandbreedte van € 48,- exclusief btw (minimumprijs) tot en met € 65,- exclusief btw (maximumprijs) voor het uurtarief voor Samenvattend vertalen. Het maximaal aantal te behalen punten is 12.

Laagst mogelijke totaalprijs	€ 48,- exclusief btw
Hoogst mogelijke totaalprijs	€ 65,- exclusief btw
Bandbreedte	€ 17,- exclusief btw

De formule is als volgt: $((\text{hoogst mogelijke totaalprijs } € 65,-) - (\text{minus) uw geoffreerde totaalprijs}) / (\text{gedeeld) totale bandbreedte } € 17,-) \times (\text{maal) het maximaal aantal te behalen punten (12)}.$

3. De SVB maakt gebruik van een bandbreedte van € 18,- exclusief btw (minimumprijs) tot en met

€ 30,- exclusief btw (maximumprijs) voor de toeslag van een beëdigde vertaling. Het maximaal aantal te behalen punten is 3.

Laagst mogelijke totaalprijs	€ 18,- exclusief btw
Hoogst mogelijke totaalprijs	€ 30,- exclusief btw
Bandbreedte	€ 12,- exclusief btw

De formule is als volgt: (((hoogst mogelijke totaalprijs € 30,-) – (minus) uw geoffreerde totaalprijs) / (gedeeld) totale bandbreedte € 12,-) x (maal) het maximaal aantal te behalen punten (3).

4. Voor een spoed vertaalopdracht hanteert de SVB een bandbreedte van 15% (minimum) tot en met 25% (maximum). Het maximaal aantal te behalen punten is 3.

Laagst mogelijke percentage	15%
Hoogst mogelijke percentage	25%
Bandbreedte	10%

De formule is als volgt: (((hoogst mogelijke percentage 25%) – (minus) uw geoffreerde percentage) / (gedeeld) totale bandbreedte 10%) x (maal) het maximaal aantal te behalen punten (3).

4.10. Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

Deelnemer kan de ingediende Inschrijving na de Sluitingstermijn niet meer wijzigen, aanvullen of verduidelijken, tenzij de SVB een verzoek hiertoe doet aan de Deelnemer. De SVB neemt bij een dergelijk verzoek de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht, waaronder gelijke behandeling en transparantie.

Mocht de Inschrijving tegenstrijdigheden bevatten, dan zal de SVB bij de beoordeling daarvan mogen uitgaan van het voor haar meest gunstige aanbod of een onderdeel daarvan. Deelnemer is in dat geval gehouden dat aanbod of dat onderdeel onverkort en onvoorwaardelijk gestand te doen.

Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend document, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het Beschrijvend document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Deelnemer al hetgeen hij in zijn Inschrijving aanbiedt boven op de eisen uit het Beschrijvend document ook daadwerkelijk zal moeten leveren, indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deelnemer dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 Werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Deelnemer niet of niet tijdig reageert of gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten ontbreekt, kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn.

Ook heeft de SVB het recht om de door Deelnemer verstrekte informatie bij Derden te controleren.

4.11. Gunningsadvies

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het de beste prijs kwaliteit verhouding brengt de beoordelingscommissie een gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke binnen de Raad van Bestuur van de SVB.

Na bekrachtiging van het gunningsadvies volgt via TenderNed een Gunningsbeslissing.

4.12. Mededeling Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 2.10 de mededeling van de Gunningsbeslissing. In de mededeling van de Gunningsbeslissing staat onder meer omschreven aan welke Deelnemer de SVB de Opdracht gunt en aan welke Deelnemer de SVB de Wachtkamerovereenkomst gunt. Voor de afgewezen Deelnemers worden bij deze mededeling de gronden van de afwijzende beslissing opgenomen.

De mededeling van de Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Deelnemer, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. De SVB is steeds vrij de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure te beëindigen, in principe zonder enig recht op schadevergoeding voor de Deelnemers.

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 2.10 van dit Beschrijvend document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.

Bijlagen

Bijlage A Programma van eisen

Bijlage B Referentieformulier

Bijlage C Prijzenblad

Bijlage D UEA

Bijlage E Programma van eisen Informatiebeveiliging en Privacy

Bijlage F Concept Overeenkomst

Bijlage G Concept Verwerkersovereenkomst

Bijlage H Service Level Agreement (SLA)

Bijlage I Concept Wachtkamerovereenkomst

Bijlage J.1 Voorbeeld vertaalopdracht mail en instructie

Bijlage J.2 Vertaling X58000

Bijlage K Algemene Inkoopvoorwaarden SVB V.1. 2018

Bijlage L Handleiding Social Return