

Bijlage 4 Programma van eisen

Tolkdiensten

[INCS70139 - 1600810]



Algemeen

Nr.	Omschrijving eis
ALGo1	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving.
ALGo2	Opdrachtnemer is proactief in het informeren van gemeente bij (aankomende) nieuwe wetgeving welke verband houdt met de dienstverlening aan de gemeente. Tevens zorgt zij er dan voor dat de dienstverlening voldoet aan die nieuwe wetgeving.

Eisen aan de inzet van tolken

Nr.	Omschrijving eis
EZTo1	Opdrachtnemer is niet verplicht om beëdigde tolken in te zetten, tenzij de gemeente hier expliciet om vraagt.
EZTo2	De tarieven voor Rbtv-tolk en niet-beëdigde tolken zijn gelijk.
EZTo3	De in te zetten tolken leveren een letterlijke vertaling van hetgeen wordt gezegd. Er mogen geen stukken uit de gesprekken worden weggelaten of toegevoegd. De vertaling door tussenkomst van een tolk dient te allen tijde een correcte en consistente weergave van de gesprekken te zijn. In geen geval is de tolk bevoegd zelfstandig de gemeente te vertegenwoordigen of zelfstandig toezeggingen te doen.
EZTo4	De in te zetten tolk is cultuursensitief.
EZTo5	De telefonische tolk zorgt voor een ruisvrije omgeving zodat de tolk goed te verstaan is en er geen afleiding is tijdens het gesprek.
EZTo6	De in te zetten tolken beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Alleen bij uitzondering en in overleg met de gemeente mag hier vanaf geweken worden.
EZTo7	De in te zetten medewerkers van opdrachtnemer (anders dan tolken) beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift zodoende dat de dienstverlening, overleggen en correspondentie tussen opdrachtnemer en de gemeente volledig in de Nederlandse taal uitgevoerd kunnen worden.

Dienstverlening en vergoedingen

Nr.	Omschrijving eis
DVV01	Tolkdiensten op locatie vinden op basis van reservering plaats.
DVV02	Gereserveerde tolkdienst: Opdrachtnemer bevestigt uiterlijk 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht dat er een geschikte tolk beschikbaar is. Uitgezonderd reserveringen die binnen 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht plaatsvinden.
DVV03	Bij de aanvraag van een ad hoc tolkdienst (telefonisch of beeldbellen) levert opdrachtnemer binnen 3 5 minuten na aanvraag een geschikte tolk.
DVV04	Adhoc telefonische tolkdiensten (zonder reservering) kunnen 24/7 plaatsvinden.

DVV05	Gereserveerde Alle tolkdiensten kunnen zowel telefonisch (24/7) als via een online reserveringssysteem aangevraagd worden. Ad hoc tolkdiensten worden telefonisch aangevraagd.
DVV06	Opdrachtnemer heeft een online reserveringssysteem waar de gemeente reserveringen voor tolk -en vertaal diensten kan maken.
DVV07	Opdrachtnemer richt zijn voorziening voor het reserveringsproces dusdanig in dat Opdrachtgever maximaal wordt ondersteund om op eenvoudige en efficiënte wijze de tolk -en vertaal opdrachten te kunnen plaatsen.
DVV08	Alleen medewerkers van de gemeente mogen een tolk reserveren.
DVV09	Het is mogelijk om bij het maken van een reservering een voorkeurstolk aan te geven. De gemeente kan echter niet eisen dat deze wordt ingezet.
DVV10	Bij reserveren moet de volgende informatie door de aanvrager worden ingevuld/ aangegeven, dit zijn verplichte velden.: • Type tolkdienst • Taal tolkdienst • Datum tolkdienst • Tijdstip tolkdienst • Locatie (indien van toepassing) • Indicatie duur tolkdienst • Naam tolk (indien voorkeur) • Naam team en aanvrager Bij implementatie van de overeenkomst kunnen de velden voor het online reserveringssysteem op verzoek van de gemeente in overleg uitgebreid/aangepast worden.
DVV11	Opdrachtnemer levert na gunning een praktische handleiding/werkinstructie aan voor de medewerkers van de gemeente. Hierin staan het aanvraagproces en de randvoorwaarden beschreven om een goede samenwerking te bewerkstelligen. Na goedkeuring van de contractmanager van de gemeente wordt deze definitief gemaakt.
DVV12	Opdrachtnemer zorgt voor de passende techniek en voorzieningen die tolken in staat stelt om met gemeente zowel telefonisch als digitaal een kwalitatief hoogwaardige verbinding tussen tolk, cliënten en de gemeente tot stand te brengen.
DVV13	Een (telefonische) verbinding tussen gemeente en tolk zal altijd gestart worden vanuit de gemeente
DVV14	Opdrachtnemer maakt geen audio/video-opnames van tolkdiensten.
DVV15	Opdrachtnemer heeft een slagingspercentage voor het leveren van een levering tolk van: - Telefonisch gereserveerd: 95% - Telefonisch ad hoc: 90%
DVV16	Opdrachtnemer stuurt na elk tolkgesprek een evaluatieformulier met vragen over de kwaliteit dienstverlening van de tolk. Het gemiddelde cijfer is minimaal een 8.
DVV 17	Wanneer opdrachtnemer geen tolk kan leveren binnen de afgesproken termijn stuurt zij hiervan een niet-leveringsverklaring per e-mail. De gemeente is dan gerechtigd de specifieke uitvraag bij een andere tolkdienstverlener uit te zetten.

DVV18	Wanneer opdrachtnemer niet kan leveren worden er geen kosten bij gemeente in rekening gebracht.
DVV19	Indien tijdens het gesprek de verbinding wordt verbroken moet de gemeente de mogelijkheid hebben om diezelfde tolk opnieuw te kunnen bereiken. Opdrachtnemer heeft hiervoor een speedprocedure. Deze speedprocedure wordt met de gemeente afgestemd.
DVV20	Toeslagen: Voor de inzet van een tolk tussen 19.00 uur en 07.00 uur door de weeks, in het weekend en op feestdagen mag een toeslag van 50% op het toltarief per minuut en de eenmalige bemiddelingskosten worden gerekend. Er wordt geen toeslag over de reistijd gerekend.
DVV21	Voor de inzet van een tolk op locatie mag voor de reistijd een vergoeding van 50% van het toltarief in rekening gebracht worden. € 0,77 per kilometer voor reiskosten in rekening worden gebracht. (dit wordt gerekend voor de kilometers en de reistijd.) De reistijd (retour) wordt De kilometers worden gerekend vanaf het BRP-adres van de tolk naar de locatie van de gemeente en op basis van bijv. google maps snelste kortste reistijd, exclusief files of ander oponthoud of omrijden . De vergoeding komt rechtstreeks ten goede van de tolk.
DVV22	Reserveringen kunnen tot 24 uur van te voren kosteloos worden geannuleerd. Daarna mag 100% van de volgende kosten gefactureerd worden: - 100% bemiddelingskosten - 100% opgegeven indicatie duur tolkdienst
DVV23	Wanneer de tolk op locatie is en de inwoner niet komt opdagen (en daardoor de afspraak niet doorgaat) mag opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: - 100% Km-vergoeding; - 100% bemiddelingskosten; - 100% opgegeven indicatie duur tolkdienst

Communicatie en Rapportage

Nr.	Omschrijving eis
CEP01	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
CEP02	De gemeente wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch/strategisch niveau.
CEP03	Opdrachtnemer heeft een servicedesk voor de afhandeling van aanvragen, overige vragen en klachten. Deze is telefonisch bereikbaar op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur.
CEP04	Het online reserveringssysteem stelt 1 x per kwartaal een rapportage beschikbaar op teamniveau van de gemeente welke minimaal het volgende laat zien: • Aantal aanvragen en Type tolkdienst • Taal tolkdienst • Datum en tijdstip

	• Duur tolkdienst in minuten • Naam aanvrager • Aantal gevoerde gesprekken per taal • Aantal niet ingevulde aanvragen per taal • Aantal annuleringen door gemeente (>24 uur en <24 uur voor de afspraak) Het overzicht kan worden geëxporteerd naar Excel en wordt gebruikt voor controle van de facturen en als onderligger voor de management gesprekken.												
CEPo5	Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen. Communicatie op de genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde personen plaats. Rapportages worden door opdrachtnemer tijdig ter beschikking gesteld. De communicatie vindt plaats op de volgende niveaus: <table><tr><th>Wat</th><th>Wie</th><th>Frequentie</th><th>Bespreekpunten</th></tr><tr><td>Operationeel overleg</td><td> - Opdrachtnemer - Gemeente - Operationeel contractbeheerder </td><td>In overleg, afhankelijk van lopende zaken</td><td> - Voortgang reserveringen - Klachtenafhandeling - Facturatie </td></tr><tr><td>Tactisch/strategisch overleg</td><td> - Opdrachtnemer - Gemeente: Contractmanager - Operationeel contractbeheerder </td><td>1 x per jaar</td><td> - Evaluatie samenwerking - Verbetervoorstel aangedragen door opdrachtnemer - Financieel - KPI's </td></tr></table>	Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten	Operationeel overleg	- Opdrachtnemer - Gemeente - Operationeel contractbeheerder	In overleg, afhankelijk van lopende zaken	- Voortgang reserveringen - Klachtenafhandeling - Facturatie	Tactisch/strategisch overleg	- Opdrachtnemer - Gemeente: Contractmanager - Operationeel contractbeheerder	1 x per jaar	- Evaluatie samenwerking - Verbetervoorstel aangedragen door opdrachtnemer - Financieel - KPI's
Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten										
Operationeel overleg	- Opdrachtnemer - Gemeente - Operationeel contractbeheerder	In overleg, afhankelijk van lopende zaken	- Voortgang reserveringen - Klachtenafhandeling - Facturatie										
Tactisch/strategisch overleg	- Opdrachtnemer - Gemeente: Contractmanager - Operationeel contractbeheerder	1 x per jaar	- Evaluatie samenwerking - Verbetervoorstel aangedragen door opdrachtnemer - Financieel - KPI's										
CEPo6	De opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, de agenda en de schriftelijke verslaglegging. Opdrachtnemer levert het verslag binnen 5 werkdagen op aan de gemeente.												

Facturatie

Nr. 6	Omschrijving eis
FACo1	Facturatie vindt plaats conform de inkoopvoorwaarden van de gemeente.
FACo2	Facturatie voldoet aan alle wettelijke vereisten binnen Nederland en EU
FACo3	Er wordt per maand een factuur opgesteld en achteraf verstuurd. De facturen dienen de volgende informatie te bevatten: - Ordernummer van de gemeente; - Contractnummer; - Grootboek en kostenplaats; - Bijlage met gespecificeerde informatie met betrekking tot facturatie. De te specificeren informatie wordt na gunning met elkaar afgestemd. Facturen die niet voldoen aan de in dit artikel vermelde gegevens worden geretourneerd.
FACo4	Facturen worden maandelijks achteraf in PDF of als E-factuur verstuurd aan Purmerend@factuurportal.eu

Privacy informatiebeveiliging

Nr.	Omschrijving eis
Pl01	Opdrachtnemer, zijn medewerkers en de in te zetten tolken dienen zich te houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
Pl02	Opdrachtnemer, haar medewerkers en alle in te zetten tolken zijn gehouden aan totale geheimhouding met betrekking tot de gemeente en de werkzaamheden.
Pl03	De gegevens van opdrachtgever worden alleen in de EER opgeslagen.
Pl04	Tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een privacyconvenant afgesloten conform het 'model privacyconvenant'.
Pl05	De infrastructuur en organisatie van de inschrijver zijn adequaat beveiligd volgens ISO 27001. Inschrijver is bij gunning gecertificeerd voor ISO 27001 en overhandigt het certificaat met verklaring van toepasselijkheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. Elk van de gevraagde certificaten/rapportages dient opgeleverd te worden als Nederlandstalig document.
Pl06	De opdrachtnemer ondersteunt in haar totale dienstverlening alle vereisten die aan de gemeente gesteld worden op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
Pl07	Opdrachtnemer stelt een webapplicatie beschikbaar. Ten aanzien van de inzet van een webapplicatie geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor een 100% webbased voorziening welke voldoet aan het volgende vereisten: ○ De vereisten van het forum voor standaardisatie ○ De vereisten richtlijnen gesteld in de ICT beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties van het NCSC inclusief de 5 kernpunten voor de beveiliging van webapplicaties: patching, invoervalidatie, uitvoervalidatie, sessieonderhoud, en databasegebruik. Zie hiervoor: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties (gebruik de meest recente versie van de publicatie (op dit moment de versie 2024)) ○ De actuele vereisten gesteld in de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) ○ Toegankelijk en compatible met de meest recente versie van Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge Chromium ○ Minimaal categorie A beoordeling volgens de sslabs test en 100% score op www.internet.nl. ○ Enkel door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers krijgen toegang tot de webapplicatie die voorzien is van Multi Factor Authenticatie. ○ De opdrachtnemer garandeert dat gedurende de contractperiode de aangeboden oplossing wordt onderhouden, ondersteund en doorontwikkeld. ○ De opdrachtnemer bewaart de gegevens alleen zolang noodzakelijk, volgens de vereisten die de AVG/Archiefwet stelt. De opdrachtnemer vernietigt de opdrachtnemer de gedeelde data nadat het doel van vertalen is behaald.

PI08	Voor veilige gegevens en -bestandsuitwisseling via mail tussen opdrachtgever en opdrachtnemer accepteert opdrachtnemer de oplossing die opdrachtgever biedt (op dit moment Zivver met o6 authenticatie).
PI09	Het maildomein dat opdrachtnemer gebruikt behaalt een 100% score op www.internet.nl . De gemeente realiseert zich dat niet elke leverancier momenteel deze score behaalt. Deze uitvoeringseis moet daarom binnen 12 maanden na ingangsdatum overeenkomst gerealiseerd zijn.
PI10	Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens naar keuze van de opdrachtgever teruggegeven en/of vernietigd/gewist na overleg met de opdrachtgever.
PI11	Datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de opdrachtgever via mail (datalek@purmerend.nl). Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever.

Klachten

Nr.	Omschrijving eis
KL01	Opdrachtnemer overlegt aan gemeente een klachten- en privacyreglement dat voldoet aan de kaders van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).
KL02	Alle uitingen van onvrede met betrekking tot de dienstverlening dienen geregistreerd en opgepakt te worden als een klacht.
KL03	Opdrachtnemer rapporteert 1 x per kwartaal aan de gemeente over de ontvangen klachten en de afhandeling ervan. Hierbij wordt in ieder geval gerapporteerd over: - De aard van de klacht en de oplossing - Datum, tijd en personen - Conclusie en aanbevelingen - Ingeval van toepassing of er een trend waarneembaar is en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden.

Levering vertaaldiensten

Nr.	Omschrijving eis
LV01	Opdrachtnemer levert op aanvraag nauwkeurige vertalingen van verschillende soorten documenten, teksten en content.
LV02	Opleveringsresultaat en tijden worden in overleg per vertaalopdracht afgesproken.