

Bijlage 4 - Programma van eisen

In het Programma van Eisen staan de minimumeisen met betrekking tot de uitvoering van de opdracht. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen.

Mocht de inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient de inschrijver dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Nr.	Eis
Algemeen	
1.	De Opdrachtnemer moet tolken in een groot scala aan verschillende talen kunnen leveren en indien een taal nog niet in het pakket zit maar wel gewenst is, kunnen schakelen.
2.	Het personeel van de Opdrachtnemer, zowel buiten als op locatie van de Opdrachtgever dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Het personeel van Opdrachtnemer is voldoende op de hoogte van alle relevante aspecten van de raamovereenkomst, zodat de tolkdienstverlening volledig conform afspraak en naar tevredenheid van Opdrachtgever wordt geleverd.
4.	Het personeel van Opdrachtnemer stelt zich altijd professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
5.	Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
6.	Alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Opdrachtgever. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Opdrachtgever richting de Opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer is bereid proactief in samenwerking met de Opdrachtgever mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of diensten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.
8.	Tolken zijn bekend met wetten die relevant kunnen zijn voor de aangevraagde tolkdiensten (denk aan: de Wi2021 en de participatiewet) of Opdrachtnemer biedt tolken de mogelijkheden om hier gerichte trainingen op te volgen.
De inzet van tolken	
9.	In deze Opdracht wordt een onderscheid gemaakt tussen drie soorten tolkdiensten: 1. Op afspraak telefonisch (of video) Telefonische ondersteuning bij gesprekken met inwoners, welke vooraf gereserveerd zijn. 2. Ad hoc telefonisch (of video) Telefonische ondersteuning bij gesprekken met inwoners, welke vooraf niet gereserveerd zijn (ad hoc). In het geval er ad hoc een tolkdienst wordt aangevraagd, dient aanvrager binnen vijf minuten een tolk aan de lijn te krijgen. 3. Op afspraak op locatie

	Ondersteuning face tot face bij gesprekken met inwoners en/of (plenaire) bijeenkomsten op een door Opdrachtgever aan te wijzen locatie in de gemeente. Deze verzoeken zijn vooraf in te plannen en worden vooraf bij Opdrachtnemer aangevraagd.
10.	Er moeten zowel beëdigde als niet-beëdigde tolken ingezet kunnen worden. De inzet van een beëdigde tolk zal gevraagd worden bij meer formele gesprekken waar bijvoorbeeld ook rechtsgevolg voor de inwoner aan vast zit.
11.	De tolken die Opdrachtnemer inzet voor opdrachten waar een beëdigde tolk wettelijk voor verplicht is of Opdrachtgever specifiek vraagt om een beëdigde tolk staan ingeschreven in het Register voor beëdigde tolken en vertalers (Rbtv).
12.	De eisen voor een niet-beëdigde tolk zijn: - Taalvaardigheid op minimaal niveau B2 in zowel de brontaal als de doeltaal; - Een afgeronde tolkenopleiding en/of minimaal 200 uur tolkervaring in de betreffende talencombinatie; - Is in het bezit van een geldig VOG.
13.	De tolk moet zich volledig concentreren op het gesprek en er mogen geen achtergrond geluiden of wisselgesprekken plaatsvinden.
14.	De in te zetten tolk beperkt zich tot de letterlijke vertaling van hetgeen gezegd wordt. De tolk geeft geen eigen invulling en mengt zich niet in het gesprek.
15.	De inhoud van de gesprekken die getolkt worden zijn vertrouwelijk. Alle tolken moeten een geheimhoudingsverklaring getekend hebben bij Opdrachtnemer.
Dienstverlening	
16.	Opdrachtnemer is voor de Opdrachtgever telefonisch beschikbaar voor het aannemen en inzetten van aanvragen voor tolkdiensten maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot en met 18.00 uur.
17.	Sporadisch komt het voor dat er buiten kantoortijden een tolk nodig is. Opdrachtnemer dient in dit soort situaties telefonisch bereikbaar te zijn.
18.	Reserveringen en eventuele annuleringen moeten zowel telefonisch als via een online reserveringssysteem met een mobiele applicatie gemaakt kunnen worden. Zowel de telefonische reserveringen als de online reserveringen en eventuele annuleringen worden per email bevestigd.
19.	Aanvrager heeft de mogelijkheid om bij het maken van de reservering een voorkeurstolk aan te geven.
20.	Medewerkers van Opdrachtgever hebben een persoonlijk inlogaccount voor het online reserveringssysteem waarmee reserveringen geplaatst en bijgehouden kunnen worden.
21.	Elke afdeling en/of projectteam van Opdrachtgever krijgt een eigen klanthnummer bij Opdrachtnemer waar de kosten op geboekt worden.
22.	Opdrachtnemer zorgt voor de passende techniek die tolken in staat stelt om met Opdrachtgever zowel telefonisch als digitaal een kwalitatief hoogwaardige verbinding tussen tolk, inwoners en Opdrachtgever tot stand te brengen.
23.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening volgt overleg met Opdrachtnemer. Als de dienstverlening na de in overleg overeengekomen periode niet verbetert, garandeert Opdrachtnemer een adequate vervanging van de tolk op basis van de gestelde eisen. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening is ten alle tijden gewaarborgd tijdens dergelijke procedures.

Annulering	
24.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om gereserveerde tolken 48 uur van tevoren kosteloos te annuleren.
25.	Indien Opdrachtgever minder dan 24 uur voorafgaand aan de gereserveerde tolkdienst annuleert, brengt Opdrachtnemer 100% van het toltarief in rekening van de afgesproken tijd, inclusief eventueel gemaakte reiskosten.
26.	De Opdrachtnemer dient in geval van een annulering door de tolk, tijdig zorg te dragen voor een geschikte vervanger die de tolkdienst kan overnemen. Indien geen vervanging geregeld kan worden, brengt Opdrachtnemer in zijn geheel geen kosten in rekening.
Privacy en informatieveiligheid	
27.	Zowel Opdrachtnemer als de tolk is verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in de AVG, en treft hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
28.	Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover direct te informeren.
29.	Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat het personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de dienstverlening geleverd door Opdrachtnemer in het kader van deze Opdracht.
30.	Opdrachtnemer brengt geen informatie over de dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
31.	Opdrachtnemer maakt geen audio-opnames van tolkopdrachten ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.
32.	De gegevens van inwoners en medewerkers van Opdrachtgever die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de Raamovereenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkers) overeenkomst heeft afgesloten na toestemming van Opdrachtgever. Deze moet op verzoek van Opdrachtgever worden getoond. Deze eis heeft bijvoorbeeld - maar niet uitsluitend - betrekking op derden die Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de dienstverlening en die publiek toegankelijke cloudoplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.
33.	Het online reserveringssysteem voldoet aan de eisen die behoren bij informatieveiligheid.
Managementrapportages en tussentijdse evaluatie	
34.	Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal (maximaal binnen 3 weken na afloop van het kwartaal) een managementrapportage met minimaal de volgende gegevens: • Het totaal aan afgenomen tolkdiensten en kosten per kwartaal. • Het soort tolkdiensten in percentage van het totaal afgenomen tolkdiensten. • Het overzicht afgenomen tolkdiensten per afdeling en per afnemer met aantallen en in percentage van het totaal afgenomen tolkdiensten. • Het overzicht van de meest aangevraagde talen (top tien). • Een overzicht van het aantal annuleringen ten opzichte van het totaal afgenomen tolkdiensten per afdeling. • Het aantal incidenten (zoals onheuse bejegening, fysiek of verbaal geweld, e.d.) per kwartaal en per jaar ten opzichte van het totaal afgenomen diensten.
35.	Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst minimaal eenmaal per jaar voortgangsoverleg voeren met Opdrachtgever. In het eerste jaar hebben we minimaal 2x per jaar een voortgangsoverleg. Opdrachtgever verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Tijdens het voortgangsoverleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Inhoud managementrapportage

	• Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken. • Kwaliteit en dienstverlening. • Financiële rapportages en toelichting. • Klachtenregistratie (het aantal en de aard van klachten) en afhandeling. • Toekomstige ontwikkelingen organisaties.
36.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd en gedeeld met Opdrachtgever en door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer geaccordeerd.
	Prijs
37.	Opdrachtgever streeft naar een duidelijke en transparante prijsstelling. Abnormaal lage inschrijvingen zijn niet toegestaan op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.
38.	De opgegeven prijzen zijn all-in; dus inclusief alle eisen uit dit Programma van Eisen, eventuele andere administratie-, implementatie, management-, loonkosten, kwaliteitscontrole, nazorg en klachtenafhandeling, geschillen, verblijfskosten en eventuele nog niet genoemde kosten zoals nodig voor uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening als genoemd in het Prijzenblad (Bijlage 7)..
39.	De opgegeven tarieven in het prijzenblad zijn vermeld in Euro's, exclusief btw.