



Bijlage C - Programma van Eisen

Programma van Eisen ten behoeve van de Europese Openbare aanbesteding

Tolkdienstverlening

TenderNed kenmerk 517021

Zaaknummer 2025 - 033086

Gemeente Smallingerland

Algemene eisen

Eis 1.	Als Opdrachtnemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van Derden, uw onderaannemers. U verzorgt de coördinatie en de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd. Daarbij dient u de eventuele onderaannemers vooraf kenbaar te maken bij de Opdrachtgever. De offertes dienen vooraf te worden goedgekeurd door Opdrachtgever
Eis 2.	Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever ten behoeve van goedkeuring van Opdrachtgever een prestatieverklaring waaruit blijkt, dat hetgeen waarvoor betaald wordt, is geleverd. De passende prestatieverklaring per factuur bepaalt Opdrachtgever na afstemming met Opdrachtnemer. Indien gedurende de Overeenkomst Partijen een Optionele opdracht overeenkomen stemmen zij in het uitvraagproces af wat een passende prestatieverklaring is
Eis 3.	Opdrachtnemer zal gedurende de overeenkomst een contactpersoon van Opdrachtnemer aanstellen voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening. De contactpersoon beschikt over voldoende mandaat om escalaties per direct op te lossen. Dit aanspreekpunt is de gesprekspartner voor de contractmanager van Opdrachtgever.
Eis 4.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers voor de uitvoering van de Opdracht zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig. De op te stellen documenten worden in de Nederlandse taal opgesteld. De contractering en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 5.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de overeenkomst de door hem ingezette medewerkers verplicht zijn tot geheimhouding van alle informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden.
Eis 6.	Middels indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met alle voorwaarden, condities en eisen uit alle aanbestedingsdocumenten die in het kader van deze Europese aanbesteding en ten behoeve van de af te sluiten Raamovereenkomst zijn opgesteld, evenals met de inhoud van alle bijlagen, waaronder de Raamovereenkomst, de SLA, de DFA en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Smallingerland.
Eis 7.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aantoonbaar aan alle geldende wet- en regelgeving.
Eis 8.	In de uitvoering van deze raamovereenkomst worde persoonsgegevens verwerkt. Na ondertekening wordt er een verwerkingsovereenkomst opgesteld
Eis 9.	De Inschrijver is in staat om de implementatie gereed te hebben op uiterlijk XX datum

	Kwaliteit tolken
Eis 10.	De tolken die worden ingezet door Opdrachtnemer staan ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv).
Eis 11.	Om de objectiviteit van de tolken te borgen, mag Opdrachtnemer geen tolken selecteren en voordragen voor Tolkdiensten waarbij de Tolkdienst verricht moeten worden voor familie/kennissen/bekenden van de betreffende tolk.

	Eisen aan de Tolkopdracht
Eis 12.	Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van zelfstandige ondernemers voor de uitvoering van de Tolkdiensten, dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat er geen sprake is van een fictieve arbeidsrelatie tussen de ingezette zzp-tolk en Opdrachtgever.
Eis 13.	Opdrachtnemer dient de tolkdienstverlening aan te bieden op locaties, telefonisch en digitaal van, ongeacht het aantal opdrachten per dag.
Eis 14.	De inhoud van alle tolkopdrachten wordt ten allen tijde als vertrouwelijk behandeld door Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventuele derden die door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht worden ingezet. Opdrachtnemer garandeert 100% geheimhouding bij iedere tolkopdracht.
Eis 15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitgevoerde tolkopdrachten en neemt maatregelen om de kwaliteit van de geleverde tolkopdracht te borgen.
Eis 16.	Opdrachtnemer dient minimaal tolkdienstverlening aan te bieden voor de volgende talen: - Arabisch - Oekraïens - Russisch - Tigrinja - Koerdisch Kermendji - Farsi - Spaans - Somali - Turks - Dari - Urdu Deze lijst is niet uitputtend en ook de mogelijkheden voor andere talen zijn vereist.
Eis 17.	Opdrachtnemer is in staat om twee referenties te overleggen van een Nederlandse overheidsinstantie (rijks, provinciaal of gemeentelijk) van tolkdienstverleningsopdracht met een minimale waarde van € 70.000,- per jaar, deze dient getekend te zijn door de referent.
Eis 18.	De door de Opdrachtnemer in te zetten tolk zal de functie neutraal, professioneel en conform de gedragscode tolken en vertalers uitoefenen.
Eis 19.	Indien, bij de uitvoering van een tolkopdracht die op afstand moet worden uitgevoerd (telefonisch, conference call of video), de verbinding tijdens de uitvoering van de

	tolkopdracht onverhoopt wordt verbroken, verzorgt Opdrachtnemer, in overleg met de gespreksvoerder van Opdrachtgever voor een adequate oplossing ten behoeve van de voortzetting van het gesprek, bij voorkeur door inzet van dezelfde tolk.
Eis 20.	Wanneer Opdrachtnemer de aangevraagde gereserveerde tolkdienst niet kan leveren, neemt Opdrachtnemer direct contact op met de om samen te zoeken naar een mogelijke oplossing en blijft Opdrachtnemer actief verder zoeken om de tolkdienst alsnog te kunnen leveren.
Eis 21.	Wanneer Opdrachtnemer de aangevraagde tolkdienst niet kan leveren, meldt Opdrachtnemer dit altijd aan Opdrachtgever en neemt dit op in de rapportage richting contractmanager.
Eis 22.	Indien Opdrachtnemer niet conform de overeengekomen voorwaarden kan leveren, is Opdrachtgever gerechtigd de tolkdienst op andere wijze te verkrijgen.

	Leveringszekerheid
Eis 23.	Opdrachtnemer is conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst en de specificaties in de aanvraag verplicht om in 95% van de aanvragen de tolkdienst te leveren.
Eis 24.	Opdrachtnemer is in staat om tolkdienstverlening te bieden in de volgende vormen: telefonisch, digitaal en fysiek-tolken (op locatie), conform het gebruiksprofiel (90% telefonisch ad hoc, 5% telefonisch gereserveerd, 1% op locatie).
Eis 25.	De ad hoc telefonische tolk is vanaf het moment dat de medewerker belt met Opdrachtnemer zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 5 minuten beschikbaar aan de telefoon om het telefonische gesprek te tolken gedurende kantoortijden
Eis 26.	De ad hoc telefonische tolk is vanaf het moment dat de medewerker belt met Opdrachtnemer zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 20 minuten beschikbaar aan de telefoon om het telefonische gesprek te tolken buiten kantoortijden. Dit betekent 24/7 beschikbaarheid van telefonische tolken
Eis 27.	De gereserveerde fysieke of telefonische tolkopdracht wordt minimaal vijf (5) werkdagen vooraf gereserveerd door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft drie (3) dagen om deze reservering invulling te geven, uiterlijk 24 uur van te voren.

	Relatiebeheer
Eis 28.	Kwartaalrapportages opgemaakt door Opdrachtnemer met tenminste: - De ingezette uren en ingezette taal; - Inzet per team en totalen; - Telefonisch, fysiek, digitaal en gereserveerd of ad hoc - Opdrachtnemer geeft de bedragen en het aantal opdrachten voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar; - Geregistreerde klachten. - Feedback en/of klanttevredenheid indien van toepassing

Eis 29.	Er is een adequate klachtenprocedure ingericht waar Opdrachtgever gebruik van kan maken.
Eis 30.	Opdrachtnemer biedt afnemers van Opdrachtgevers opties aan om feedback te leveren na van afname van elke tolkopdracht
Eis 31	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van het contract een vaste contactpersoon aan ten behoeve van tolkdienst gerelateerde aan.
Eis 32.	Jaarlijks zal er een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en contractmanager van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer maakt hier rapportage vooraf en stuurt dit 5 werkdagen voor aanvang van het gesprek op. De evaluatiepunten worden door Opdrachtnemer schriftelijk gecommuniceerd met contractmanager Opdrachtgever.

	Facturatie
Eis 33.	Opdrachtnemer gaat akkoord met facturering op verschillende budgetten van opdrachtgever en conform de raamwerkovereenkomst.
Eis 34.	Opdrachtnemer is transparant in de facturatie over: - Type tolkdienst - Gespreksduur - Naam collega opdrachtgever - Taal van tolkdienst - Kosten tolkdienst - Eventuele No-show kosten - Eventuele Annuleringskosten
Eis 35.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van de betalingen richting de tolken. Het staat Opdrachtnemer vrij om hier met de tolken afspraken over te maken. Er bestaat geen financiële relatie tussen Opdrachtgever en de tolk. Opdrachtgever onderhoudt alleen een financiële relatie met Opdrachtnemer.
Eis 36.	Opdrachtnemer kan alleen Tolkdiensten factureren die daadwerkelijk zijn uitgevoerd, ad hoc of gereserveerd. Bij niet-levering door Opdrachtnemer worden geen kosten in rekening gebracht bij de gemeente.

	Prijzen
Eis 37.	De kosten bestaan uit: toltijd, bemiddelingskosten
Eis 38.	Tolkdiensten worden afgerekend per minuut en conform bijlage Prijzenformulier bijlage D
Eis 39.	Per annulering door opdrachtgever worden annuleringskosten in rekening gebracht door Opdrachtnemer, volgens onderstaande: > 24 uur voor aanvang van gereserveerde tolkdienst : worden geen kosten in rekening gebracht < 24 uur > 4 uur voor aanvang van de gereserveerde tolkdienst : 50% van de duur van de gereserveerde tolkdienst <4 uur voor aanvang van de gereserveerde tolkdienst : 100% van de duur van de gereserveerde tolkdienst - No-show: 100% van de duur van de gereserveerde tolkdienst

Eis 40.	Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de gecontracteerde tarieven. Alle weergegeven tarieven zijn 'all-in', inclusief salariskosten, kosten voor digitale ondersteuning, overheadkosten, testkosten, implementatiekosten, verzekeringen, transport, opleidingen, beëdiging van een tolk, het aanvragen en/of verkrijgen van een VOG, etc (niet uitputtend).
Eis 41.	Na gunning levert Opdrachtnemer een werkdocument op, waarin de stappen van het aanvraagproces van een tolk beschreven staan, inclusief de benodigde werkinstructies. In overleg met de contractmanager wordt dit document definitief gemaakt.

	SROI/Friese Eis
Eis 42.	De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer minimaal 2% van de opdrachtwaarde investeren in SROI, conform de Friese eis (www.sroifryslan.nl)