



Nota van Inlichtingen 2

Europese Aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van de IND

Perceel 1: Vertalingen ten behoeve van de uitvoering van het primaire proces

Perceel 2: Vertalingen ten behoeve van de ondersteunende processen en directies

Referentie 7607361

Versie 1.0

Vragenformulier

Mededelingen Aanbestedende dienst:

De volgende aanbestedingsdocumenten zijn aangepast en toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen:

- Bijlage 3-P1 PVE Vertaal IND v1.2
- Bijlage 3-P2 PVE Vertaal IND v1.2
- Bijlage 6-P1 DAP Vertaaldienst IND v1.2
- Bijlage 6-P2 DAP Vertaaldienst IND v1.2

U dient de oude versies te vervangen door deze aangepaste versies. Tenzij anders vermeld of uit de vraag blijkt, gelden de antwoorden in deze Nota van Inlichtingen voor beide Percelen.

GEDEELTE 1 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

	PERCEEL	PARAGRAAF	VRAAG	ANTWOORD
1.	P1/2		Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke aanleiding ten grondslag ligt aan het opnieuw aanbesteden van de vertaaldienstverlening na de huidige contractperiode? Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke ervaringen en inzichten uit de uitvoering van de huidige overeenkomst zijn meegenomen bij de inrichting van deze aanbesteding? Wij vernemen daarbij graag welke aspecten uit de huidige dienstverlening de Aanbestedende dienst wenst te behouden en op welke onderdelen zij in de nieuwe overeenkomst verbetering of doorontwikkeling nastreeft, bijvoorbeeld ten aanzien van behoefte, scope, samenwerking of uitvoeringsmodel.	De Aanbestedende dienst besteedt opnieuw aan omdat de huidige raamovereenkomsten aflopen en de dienstverlening, in het licht van gewijzigde behoefte en actuele kaders, wordt herijkt via een Europese openbare procedure. Ervaringen uit de uitvoering zijn betrokken en vertaald naar accenten op structurele kwaliteitsborging, continuïteit bij pieken en verstoringen, aangescherpte informatiebeveiliging en AVG-borging, en professioneel beheer van terminologie en prestaties. De kernopzet van de dienstverlening blijft herkenbaar; bij gunning ligt een sterker accent op kwaliteit en samenwerking, en de eisen rond veiligheid, bewaartermijnen en vernietiging zijn verder verduidelijkt. Hiermee wordt continuïteit geborgd en worden afspraken over kwaliteit, veiligheid, privacy en samenwerking geactualiseerd.
2.	P1/2	2.5.6.	In het Beschrijvend document is machinevertaling met post-editing opgenomen als optionele dienst,	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. Machinevertaling met post-editing is een optionele dienst

			waarbij uitvoering conform ISO 18587 wordt verlangd. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat, wanneer toestemming is gegeven voor de inzet van machinevertaling met post-editing, de uitvoering en kwaliteitsborging van deze workflow plaatsvinden conform de proces- en kwaliteitsvereisten van ISO 18587:2017? Kan tevens worden bevestigd dat voor deze dienstverlening geen aanvullende processtappen gelden anders dan de in de aanbestedingsstukken voor de ISO 18587-conforme MTPE-dienst voorgeschreven eisen?	en, indien daarvoor toestemming is gegeven en de dienst wordt afgenomen, vindt uitvoering en kwaliteitsborging plaats conform ISO 18587. Toepassing van (machine/AI-)vertaling gebeurt uitsluitend na expliciete goedkeuring/opdracht. Er gelden geen aanvullende processtappen specifiek voor deze ISO 18587-conforme MTPE-dienst, anders dan de eisen die in de aanbestedingsstukken voor MTPE zijn voorgeschreven; de generieke eisen uit PvE/DAP/SLA (zoals de algemene kwaliteitsvereisten en borging in DAP 6.2) blijven onverkort van toepassing op alle vertaalopdrachten.
--	--	--	--	--

GEDEELTE 2 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 3 PROGRAMMA VAN EISEN

	PERCEEL	EIS	VRAAG	ANTWOORD
3.	P1	§ 0 De Opdracht, punt 6b/E30-E31	In § 0 "De Opdracht", punt 6b, is bepaald dat het opbouwen van vertaalgeheugens en het beheer van terminologiebestanden plaatsvindt met uitsluiting van persoonsgegevens. In NVI 1, vraag 44, heeft de Aanbestedende dienst daarnaast aangegeven dat persoonsgegevens niet in de systemen van Opdrachtnemer worden opgeslagen. Brondocumenten kunnen echter persoonsgegevens bevatten en moeten voor de uitvoering van de Vertaalopdracht tijdelijk binnen de IT-voorziening van Opdrachtnemer worden verwerkt.	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. Persoonsgegevens die in bron- en doeldocumenten voorkomen, mogen voor de uitvoering van de Vertaalopdracht binnen de beveiligde IT-voorziening van Opdrachtnemer worden verwerkt, met inachtneming van de vernietigingsmomenten: het brondocument direct na vertaling, het doeldocument na betaling van de factuur. Persoonsgegevens worden niet opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer buiten deze opdrachtverwerking. Daarnaast geldt dat vertaalgeheugens en terminologiebestanden wel worden opgebouwd en onderhouden ten behoeve van Deelnemer, maar zonder persoonsgegevens. Dit ziet op persoonsgegevens in de zin

			Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat persoonsgegevens in bron- en doeldocumenten gedurende de uitvoering en overeengekomen bewaartermijn van een Vertaalopdracht binnen de beveiligde IT-voorziening van Opdrachtnemer mogen worden verwerkt, mits deze niet worden opgenomen of bewaard in vertaalgeheugens, terminologiebestanden of andere voor hergebruik bestemde taalresources en overeenkomstig E35 worden verwijderd? Kan de Aanbestedende dienst tevens verduidelijken of alle persoonsgegevens in de zin van de AVG uit vertaalgeheugens en terminologiebestanden moeten worden uitgesloten, of uitsluitend direct identificerende persoonsgegevens, zoals namen, adressen, geboortedata, zaaknummers en identificatienummers?	van de AVG in brede zin; niet alleen direct identificerende gegevens.
4.	P1	19	Kunt u toelichten wat in Eis 19-A van het PvE v. 1.1 wordt verstaan onder de 'initiële melding aan Deelnemer' en welke informatie hierover in de maandelijkse rapportage moet worden opgenomen? Begrijpen wij goed dat hiermee de eerste melding van Opdrachtnemer wordt bedoeld waarin een (voorzien) onvermogen tot tijdige en/of kwalitatief vereiste levering wordt gemeld, inclusief de reden(en), de mogelijkheden voor een eventuele deellevering en de eerstvolgende datum en het tijdstip waarop volledige levering mogelijk is? Indien dit niet juist is, ontvangen wij graag een nadere toelichting op wat onder de initiële melding wordt verstaan en welke gegevens de rapportage hierover dient te bevatten.	Ja, dit is correct. Met de 'initiële melding aan Deelnemer' wordt bedoeld: de eerste melding van Opdrachtnemer zodra een (voorzien) onvermogen tot tijdige en/of kwalitatief vereiste levering ontstaat, met daarin ten minste de reden(en), de (on)mogelijkheden van een deellevering en de eerstvolgende datum en het tijdstip waarop volledige levering mogelijk is. Bij een mogelijke deellevering neemt Opdrachtnemer contact op met Deelnemer en licht dit toe; bij akkoord wordt de opdracht administratief aangepast, bij geen akkoord geldt dit als niet-levering en telt dit mee voor KPI 1 (Leverzekerheid). Dit is verduidelijkt in Eis 19-A, PVE versie 1.2 Voor de maandelijkse rapportage geldt dat, wanneer een nieuwe levertijd is overeengekomen, deze expliciet in de rapportage wordt opgenomen.

5.		E70, E75 en E76	In NVI 1, vraag 45, heeft de Aanbestedende dienst bevestigd dat doeldocumenten via SmartFlow en de API-koppeling worden geleverd. In NVI 1, vraag 118, is bevestigd dat Bijlage 13 de relevante API-specificatie bevat. Bijlage 13 bevat de API-methoden /bestellingen, /matches, /leveringen en /accorderingen. Het model Bestellen bevat echter geen veld voor het brondocument, een document-ID, een downloadlocatie of een andere concrete bestandsreferentie. Hoewel bij /bestellingen ook multipart/form-data wordt vermeld, bevat het bijbehorende schema geen eigenschappen. Ook het model Leveren-prestatie bevat geen veld voor het doeldocument, een uploadlocatie of een downloadreferentie. Kan de Aanbestedende dienst daarom verduidelijken: 1. welke partij de verschillende API-endpoints beschikbaar stelt 2. of SmartFlow de bestelling actief naar de IT-voorziening van Opdrachtnemer verstuurt via POST /bestellingen 3. via welk technisch mechanisme de brondocumenten, eventuele bijlagen en referentiematerialen worden overgedragen 4. hoe meerdere bestanden binnen één Vertaalopdracht worden geïdentificeerd en aan elkaar gekoppeld 5. of bestanden rechtstreeks via multipart/form-data, via een beveiligde download-URL, via object storage of via een andere voorziening worden overgedragen	1) In de huidige inrichting worden de API-endpoints beschikbaar gesteld door de opdrachtnemer 2) Smartflow stuurt de bestellingen actief naar het endpoint van de opdrachtnemer 3) deze overdracht werkt via Rest-calls 4) Deze worden geïdentificeerd en aan elkaar gekoppeld via het 450 nummer. 5) de bestanden worden overgedragen via multipart/form-data 6) Smartflow haalt deze documenten op middels een pullmechanisme en via Rest 7) Smartflow haalt het doeldocument op via een pullmechanisme 8) De maximale bestandsgrootte is 100MB. Alle gangbare bestandstypen zoals Pdf, doc(x), xls(x) zijn toegestaan. Voor de beveiliging van de gegevensuitwisseling wordt gebruikgemaakt van TLS 1.2. Hierbij worden uitsluitend standaard ondersteunde cipher suites toegepast. Voor deze koppeling wordt TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA384 in combinatie met elliptic curve P-384 gebruikt. De definitieve technische configuratie wordt tijdens de implementatie afgestemd op basis van de wederzijds ondersteunde TLS-instellingen. Er worden geen maatwerk- of afwijkende cryptografische implementaties toegepast De uitwisseling van bron- en doeldocumenten vindt plaats via reguliere GET- en POST-calls binnen de API. De technische inrichting houden wij bewust eenvoudig. Op basis van onze ervaring met vergelijkbare implementaties verwachten wij dat de verdere technische uitwerking niet tot significante technische uitdagingen zal leiden. Smartflow biedt daarbij voldoende flexibiliteit om de benodigde gegevens- en documentuitwisseling tijdens de
----	--	-----------------	--	---

			6. via welk technisch mechanisme de doeldocumenten aan SmartFlow worden teruggeleverd 7. of POST /leveringen uitsluitend een gereedmelding betreft, waarna SmartFlow het doeldocument elders ophaalt, of dat Opdrachtnemer het doeldocument met of na deze melding actief aan SmartFlow moet verstrekken 8. welke maximale bestandsgrootten, toegestane bestandstypen, beveiligingsprotocollen, authenticatiemethoden en time-outwaarden gelden? Kan de Aanbestedende dienst de API-specificatie vóór de uiterste inschrijfdatum aanvullen met de definitieve specificaties voor de overdracht van bron- en doeldocumenten, zodat Inschrijvers de technische haalbaarheid, benodigde ontwikkelcapaciteit en implementatierisico's kunnen beoordelen?	implementatiefase nader in te richten en waar nodig af te stemmen. Om deze reden vullen we de specificatie niet aan voor de inschrijfdatum maar doen we dit waar nodig gedurende de implementatieperiode.
6.		E35	E35 bepaalt dat het brondocument direct na vertaling adequaat moet worden vernietigd, zodat het niet meer in een back-upstelsel of IT-voorziening van Opdrachtnemer bestaat of kan worden teruggevonden. Individuele verwijdering van gegevens uit beveiligde of immutable back-ups is technisch niet altijd mogelijk zonder de integriteit en herstelbaarheid van de volledige back-up aan te tasten. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat bron- en doeldocumenten na verwijdering uit de productieomgeving uitsluitend tot het einde van de reguliere back-upretentieperiode in beveiligde back-ups aanwezig mogen blijven, mits:	Nee, Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. Conform Eis 35 moeten brondocumenten direct na vertaling adequaat worden vernietigd en mogen zij niet meer bestaan of kunnen worden teruggevonden in IT-voorzieningen of back-ups van Opdrachtnemer; een uitzondering waarbij bron- en doeldocumenten nog gedurende een reguliere back-upretentieperiode aanwezig blijven, kan daarom niet worden bevestigd. De scheiding in bewaartermijnen tussen bron- en doeldocument is een bewuste keuze en wordt niet gelijkgetrokken; het doeldocument blijft tot na betaling beschikbaar en wordt dan vernietigd. Zie ook het antwoord op vraag 47 van NVI 1.

			• de bestanden niet beschikbaar zijn voor reguliere verwerking of gebruikers • de bestanden uitsluitend bij noodzakelijk systeemherstel kunnen worden teruggezet • na terugplaatsing de toepasselijke verwijderinstructie opnieuw wordt uitgevoerd • de bestanden na afloop van de reguliere back-upretentieperiode automatisch en definitief worden verwijderd • de back-upretentieperiode vooraf met de Aanbestedende dienst wordt afgestemd en in het DAP wordt vastgelegd? Indien dit niet is toegestaan, kan de Aanbestedende dienst aangeven welke technisch uitvoerbare verwijderingsmethode zij verwacht voor gegevens die onderdeel zijn van beveiligde of immutable back-ups?	Daarbij geldt dat opslag van persoonsgegevens in systemen van Opdrachtnemer buiten de uitvoering van de Vertaalopdracht en de vernietigingsmomenten uit Eis 35 (zie antwoord op vraag 3) niet is toegestaan; alleen het gebruik van vertaalgeheugens e.d. zonder persoonsgegevens is, met inachtneming van Eis 35, toegestaan. Voor technisch uitvoerbare verwijdering van gegevens die onderdeel zijn van beveiligde of immutable back-ups geldt daarmee dat Opdrachtnemer zijn back-upvoorzieningen en processen zodanig moet inrichten dat Eis 35 wordt nageleefd (directe vernietiging en niet meer terugvindbaar), en dit aantoonbaar borgt in de architectuur en procedures zoals vastgelegd in het DAP. Eventuele restore-scenario's mogen er niet toe leiden dat vernietigde bron- of doeldocumenten weer beschikbaar worden zonder directe hernieuwde vernietiging conform Eis 35.
7.	P1/P2	35	Begrijpen wij uw antwoord op vraag 44 van Nota van Inlichtingen 1 correct dat vertaalgeheugens uitsluitend mogen worden bewaard nadat alle daarin voorkomende persoonsgegevens zijn verwijderd, zodat de vertaalgeheugens geen persoonsgegevens bevatten?	Ja, dit is correct. Vertaalgeheugens mogen worden bewaard, mits daarin geen persoonsgegevens voorkomen; persoonsgegevens worden niet opgeslagen in de systemen van Opdrachtnemer buiten de uitvoering van de Vertaalopdracht (zie antwoord op vraag 3).
8.		93A	Hebt u onderzoek gedaan naar de kosten van implementatie en onderhoud van SOC 2 compliance systemen, de toepassing in de vertaalmarkt, en het feit dat dit geen marktconforme eis is?	De SOC 2 compliance is ingegeven door de benodigde informatiebeveiliging van de te vertalen opdrachten. De ISO27001 borgt de opzet en bestaan, de werking van de informatiebeveiligingseisen over langere termijn wordt aangetoond met de SOC 2 type 2. Zie voor kosten en proportionaliteit ook de antwoorden op vraag 11 en 12.
9.		93A	Wat is de toegevoegde waarde van SOC2 compliancy bovenop de al gestelde security eisen?	Zie het antwoord op vraag 8 en 12.
10.		93A	Hoe verhoudt deze eis die zich tot de opdrachtwaarde, van perceel 2 in het bijzonder,	Zie het antwoord op vraag 8, 11 en 12.

			met inachtneming van de aanzienlijke eenmalige en terugkerende kosten die dit met zich meebrengt voor opdrachtnemer? Kunt u de proportionaliteit van deze eis verdedigen?	
11.		93A	Hebt u de eenmalige en terugkerende kosten die implementatie en onderhoud van SOC 2 compliance met zich meebrengt mee laten tellen bij het vaststellen van de maximale opdrachtwaarde, zodat Inschrijvers dit in hun tarieven kunnen laten meewegen? Ten opzichte van vorige aanbestedingsprocedures lijkt er sprake van een daling in woordtarieven, terwijl u meer eisen stelt die aanzienlijke kosten met zich meebrengen. Graag uw toelichting op deze eis en de verhouding tot de maximale tarieven.	Ja. Bij het vaststellen van de fictieve opdrachtwaarde en de bandbreedte van minimum- en maximumtarieven is op hoofdlijnen rekening gehouden met alle relevante verplichtingen en kostensoorten, inclusief de eenmalige en terugkerende kosten die samenhangen met SOC 2-compliance (readiness, implementatie, audit en jaarlijkse instandhouding). Deze kosten worden niet separaat vergoed en dienen door Inschrijvers in hun tarieven te worden verdisconteerd. De eisen aan informatiebeveiliging zijn geactualiseerd. Daarbij is gelet op proportionaliteit door onder meer een transitieperiode van twee jaar te hanteren en de verplichting te richten op de voor de opdracht ingezette processen, systemen en ketenpartijen. Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst biedt de vastgestelde bandbreedte voldoende ruimte voor een bedrijfseconomisch verantwoorde uitvoering binnen deze kaders. Een vergelijking met eerdere procedures is niet één-op-één te maken: de raming en bandbreedte zijn geactualiseerd op basis van de huidige behoefte, marktkennis en contracttarieven, en houden rekening met de in deze aanbesteding geldende scope en voorwaarden.
12.	2	93A	Voor perceel 2 geldt de verplichting dat Opdrachtnemer binnen twee jaar aan SOC 2 Type II dient te voldoen. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst deze verplichting voor perceel 2 te laten vervallen. Perceel 2 betreft een relatief beperkt perceel voor vertaaldiensten die geen onderdeel vormen van het primaire proces van de IND. Tegelijkertijd gelden reeds uitgebreide eisen op	• Aanbestedende dienst handhaaft de verplichting tot SOC 2 Type II voor Perceel 2. Wij passen deze eis niet aan en laten deze niet vervallen. • Het gaat hier o.a. om de verwerking van gegevens uit IND-dossiers. • ISO 27001 geeft assurance over het ISMS (opzet/bestaan) en is risicogebaseerd; het zegt niet standaard iets over de operationele

		het gebied van informatiebeveiliging, waaronder ISO 27001 als geschiktheidseis, het toepasselijke informatiebeveiligingskader en periodieke penetratietesten. Ook het Categorieplan Tolk- en Vertaaldiensten 2024 voor vertaaldiensten uit van informatiebeveiliging op basis van BIO, ISO 27001/27002 en een specifiek Normenkader. Volgens het Categorieplan kunnen deze eisen worden aangescherpt wanneer dit standaardkader onvoldoende garantie biedt voor de informatiebeveiligingsbehoefte van een klantorganisatie. Gaat u er daarom mee akkoord dat de verplichting tot SOC 2 Type II voor perceel 2 vervalt? Zo nee, kunt u dan concreet toelichten: • welke specifieke informatiebeveiligingsrisico's van perceel 2 met SOC 2 Type II moeten worden afgedekt; • waarom de reeds gestelde eisen, waaronder ISO 27001, het toepasselijke Normenkader en de voorgeschreven penetratietesten, voor deze risico's onvoldoende waarborgen bieden; • welke aanvullende zekerheid SOC 2 Type II in dit specifieke perceel biedt ten opzichte van deze bestaande eisen; • op welke risicoanalyse en, indien van toepassing, beoordeling door de CISO de aanvullende SOC 2 Type II-verplichting is gebaseerd; • hoe bij het stellen van deze eis rekening is gehouden met de aard en relatief beperkte omvang van perceel 2 en de	effectiviteit van dienstspecifieke en ketencontrols over een periode. Penetratietesten zijn momentopnames en dekken proces- en ketenbeheersing beperkt af. Het toepasselijke normenkader vereist implementatie, maar biedt geen onafhankelijke periode-assurance over werking. • Aanvullende zekerheid die SOC 2 Type II biedt betreft een onafhankelijke periode-assurance door een auditor over ontwerp én werking van relevante service controls op basis van de Trust Services Criteria (minimaal Security, en waar passend Availability/Confidentiality/Processing Integrity/Privacy), inclusief scope-afbakening, behandeling van subservice-organisaties (carve-out/inclusie), managementverklaring en User Control Considerations. • De eis is gebaseerd op een interne risicobeoordeling voor de vertaaldienstverleningsketen in lijn met het JenV/IND-informatieveiligheidskader. De normkeuze en proportionaliteitsafweging zijn afgestemd binnen de reguliere IB-governance, inclusief de CISO. • Proportionaliteit is geborgd door: 1. Een transitieperiode van twee jaar tot het behalen van Type II. 2. Een gerichte scope: uitsluitend systemen, processen en ketenpartijen die voor de opdracht worden ingezet. 3. Acceptatie van materieel gelijkwaardige, door een onafhankelijke auditor afgegeven assurance-rapportages op SOC 2-criteria (bijv. ISAE met TSC-koppeling). • Kosten en maximumtarieven De implementatie- en structurele kosten (readiness,
--	--	--	---

			aanzienlijke implementatie- en structurele kosten die deze aanvullende verplichting voor een opdrachtnemer meebrengt; hoe deze kosten zijn meegewogen bij de vaststelling van de maximumtarieven voor perceel 2? Indien de Aanbestedende dienst de eis handhaaft, verzoeken wij tevens toe te lichten waarom deze aanvullende verplichting, bovenop de overige informatiebeveiligingseisen, naar uw oordeel proportioneel is voor perceel 2.	verbetermaatregelen, audit en jaarlijkse rapportage) zijn op bandbreedteniveau meegewogen bij het vaststellen van de minimum- en maximumtarieven voor Perceel 2. Er is geen separate vergoeding; inschrijvers verdisconteren deze kosten in hun tarieven. Gezien het risicoprofiel, de benodigde ketenzekerheid en de getroffen proportionaliteitsmaatregelen acht Aanbestedende dienst de aanvullende verplichting voor Perceel 2 noodzakelijk en proportioneel. Aanbestedende dienst laat de eis niet vervallen.
13.		21A en uw antwoord op vraag 33	Hoe verwacht u dat Inschrijvers de kosten hiervoor in hun tarieven verwerken, als u in de implementatieperiode duidelijkheid geeft?	Inschrijvers dienen in hun inschrijfprijzen alle kosten te verdisconteren die nodig zijn om de dienstverlening conform de aanbestedingsstukken uit te voeren; nadere duiding die tijdens de implementatieperiode wordt gegeven, wijzigt dat uitgangspunt niet.

GEDEELTE 5 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 4 SLA

	PERCEEL	PARAGRAAF	VRAAG	ANTWOORD
14.	P1	2.6	In Bijlage 2 is bepaald dat een klacht gegrond is indien een Vertaling één Grote fout of ten minste twee Kleine fouten bevat. In paragraaf 2.6 van Bijlage 4 SLA worden daarnaast drie afzonderlijke maxima genoemd: maximaal 5 Gegronde klachten, 10 Kleine fouten en 5 Grote fouten per kalenderjaar. Kan Aanbestedende dienst toelichten hoe deze drie maxima zich tot elkaar verhouden en of deze afzonderlijk worden geregistreerd en geteld?	KPI 3 bevat drie afzonderlijke normen: maximaal 5 Gegronde klachten, maximaal 10 Kleine fouten en maximaal 5 Grote fouten per kalenderjaar. Deze normen worden afzonderlijk geregistreerd en beoordeeld. Bij de beoordeling van een klacht wordt per vastgestelde fout het fouttype (Kleine fout of Grote fout) vastgesteld en geregistreerd.

			Telt bijvoorbeeld een klacht waarbij één Kleine fout wordt vastgesteld, en die op grond van de definitie dus niet als Gegronde klacht kwalificeert, wel mee voor het maximum van 10 Kleine fouten per kalenderjaar?	Een fout telt mee voor de betreffende foutennorm, ongeacht of de klacht waarin de fout is vastgesteld als Gegronde klacht kwalificeert. Indien binnen één klacht meerdere Kleine en/of Grote fouten worden vastgesteld, worden deze fouten afzonderlijk geregistreerd en meegeteld voor de betreffende foutennorm. De klacht zelf wordt voor de norm voor het aantal Gegronde klachten als één Gegronde klacht geregistreerd, indien aan de daarvoor geldende definitie is voldaan. Dit betekent dat een klacht waarin één Kleine fout wordt vastgesteld, niet als Gegronde klacht kwalificeert, maar dat deze Kleine fout wel meetelt voor het maximum van 10 Kleine fouten per kalenderjaar. De drie normen worden afzonderlijk getoetst. Overschrijding van één van deze normen betekent dat KPI 3 niet is behaald. Zie tevens de antwoorden op vraag 77 en 117 van NvI 1.
--	--	--	--	---

GEDEELTE 6 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 5 DFA				
	PERCEEL	PARAGRAAF	VRAAG	ANTWOORD
15.		3.8	In 3.8 van het DFA is bepaald dat het toeslagpercentage voor spoed geldt "conform het overeengekomen percentage (en zoals door Opdrachtnemer bij Inschrijving opgegeven)", met	Er is geen veld in de Prijsopgavetabel of het Inschrijfformulier voor het opgeven van een spoedtoeslagpercentage. De spoedtoeslag maakt geen deel uit van de prijsbeoordeling en is een operationele opslag

			als plafond de maximale spoedtoeslag van 150% uit § 3.2. In de inschrijfdocumenten (Bijlage E Prijsopgavetabel en Bijlage A Inschrijfformulier) ontbreekt echter een in te vullen veld waarin het spoedtoeslagpercentage kan worden opgegeven. Kan de Deelnemer aangeven op welke plaats Inschrijvers dit percentage bij inschrijving moeten opgeven?	binnen het DFA die bij facturatie wordt toegepast. Het toepasselijke percentage wordt tussen partijen overeengekomen en in het DFA vastgelegd. Zie ook het antwoord op vraag 90 uit NVI 1.
--	--	--	---	--

GEDEELTE 7 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 6 DAP				
	PERCEEL	PARAGRAAF	VRAAG	ANTWOORD
16.	Perceel 1	§ 3.5/§ 4.4	In § 3.5 van het DAP is opgenomen dat de Besteller een Klacht via de IT-voorziening indient, waarna de klachtenprocedure uit § 4.4 wordt gevolgd. Bijlage 13 bevat echter geen afzonderlijk endpoint of gegevensmodel voor het indienen, ontvangen, wijzigen en afhandelen van een Klacht. In het model Accorderen-prestatie is uitsluitend het booleanveld Klacht opgenomen. De toelichting vermeldt dat de inhoudelijke uitwerking in een aparte klachtenrapportage wordt opgenomen. Daarnaast wordt /accorderingen omschreven als informatie die door het Rijksonderdeel richting het vertaalbureau wordt verstuurd, terwijl bij het veld Klacht staat dat dit door Opdrachtnemer wordt ingevuld. Kan de Aanbestedende dienst daarom verduidelijken: 1. welke partij het veld Klacht invult	De klachtafhandeling gebeurt niet via Smartflow of de API. Na levering heeft de Besteller 7 Werkdagen om bevindingen over de uitgevoerde Vertaalopdracht kenbaar te maken aan de Opdrachtnemer. Indien de Vertaalopdracht niet voldoet aan de verwachtingen meldt de Besteller dit als een Klacht in via de IT-voorziening van Opdrachtnemer conform de procedures voor klachtafhandeling (zie hoofdstuk 4.4 van de DAP). De klachten worden gerapporteerd via de Gegevensset en komen terug in de maandrapportage. De Aanbestedende dienst is niet voornemens een afzonderlijk klachtenendpoint en gegevensmodel aan Bijlage 13 toe te voegen omdat de klachten buiten Smartflow gaan. De klachtenprocedure in zijn geheel staat uitgewerkt in de DAP paragraaf 4.4.

			2. via welk systeem en technisch kanaal de inhoudelijke klachtgegevens aan Opdrachtnemer worden verstrekt 3. of een aparte klachtenrapportage via de API, SmartFlow, een beveiligd portaal of een andere voorziening wordt uitgewisseld 4. welke gegevensvelden, foutcategorieën en statussen daarbij gelden 5. of het bron- en doeldocument, bewijsstukken, opmerkingen en eventuele herstelvertalingen onderdeel kunnen zijn van de klacht 6. hoe ontvangstbevestiging, voortgang, herstel en definitieve afhandeling aan SmartFlow worden teruggekoppeld 7. of de Aanbestedende dienst voornemens is een afzonderlijk klachtenendpoint en gegevensmodel aan Bijlage 13 toe te voegen? Indien de klachtenprocedure geheel of gedeeltelijk buiten de API plaatsvindt, kan de Aanbestedende dienst de daarvoor voorziene beveiligde procedure beschrijven?	
17.		3.5	De norm "1.700 woorden per Werkdag + 2 Werkdagen" is in de aanbestedingsstukken consistent en op drie plaatsen vastgelegd. In DAP §3.5 (perceel 1 en 2) is bepaald: "De standaard levertermijn wordt berekend volgens de norm van 1.700 woorden per Werkdag + 2 Werkdagen verwerkingstijd." In DFA §3.8 (perceel 1) en DFA §3.7 (perceel 2) wordt dezelfde norm aangeduid als "de reguliere levertermijn (1.700 woorden per Werkdag + 2 Werkdagen)". Deze norm sluit exact aan op de tabel in DAP §3.5 tot en met 5.100 woorden: 1.700 woorden = 3	De aanbestedende dienst bevestigt dat de norm van 1.700 woorden per Werkdag + 2 Werkdagen verwerkingstijd de basis vormt voor de reguliere levertermijn tot en met 5.100 woorden, zoals opgenomen in DAP 3.5 en DFA 3.8 (perceel 1) respectievelijk 3.7 (perceel 2). Voor de bepaling van de levertermijn is echter de in DAP 3.5 opgenomen tabel leidend. Deze tabel bevat voor de verschillende omvangcategorieën de bijbehorende levertermijnen. Voor opdrachten tot en met 5.100 woorden resulteert dit in:

			werkdagen, 3.400 woorden = 4 werkdagen en 5.100 woorden = 5 werkdagen. Vanaf 5.101 woorden geldt volgens diezelfde tabel en volgens het antwoord op vraag 91 echter een basis van 15 werkdagen. Een opdracht van 6.800 woorden komt daarmee op 16 werkdagen uit, terwijl de norm 6 werkdagen oplevert: een sprong van tien werkdagen bij 1.700 extra woorden. • Kan de Aanbestedende dienst toelichten waarop de basis van 15 werkdagen is gebaseerd en waarom deze afwijkt van de in DAP §3.5, DFA §3.8 (P1) en DFA §3.7 (P2) vastgelegde norm van 1.700 woorden per Werkdag + 2 Werkdagen? • Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke van beide berekeningswijzen leidend is? • Is de Aanbestedende dienst bereid één eenduidige rekenregel voor alle omvangcategorieën vast te leggen, bijvoorbeeld: standaard levertermijn = (aantal woorden / 1.700, naar boven afgerond) + 2 Werkdagen?	• tot en met 1.700 woorden: 3 Werkdagen; • 1.701 tot en met 3.400 woorden: 4 Werkdagen; • 3.401 tot en met 5.100 woorden: 5 Werkdagen. • Voor opdrachten vanaf 5.101 woorden geldt de in de tabel opgenomen termijn van 15 Werkdagen, vermeerderd met één Werkdag per volgende 1.700 woorden (zie tabel DAP §3.5), als reguliere levertermijn. Deze termijn is een afzonderlijk vastgestelde levertermijn voor deze omvangcategorie en wordt niet vervangen door een lineaire berekening op basis van 1.700 woorden per Werkdag + 2 Werkdagen. De aanbestedende dienst bevestigt derhalve dat niet één lineaire rekenregel voor alle omvangcategorieën wordt gehanteerd. De in DAP 3.5 opgenomen tabel is bepalend voor de reguliere levertermijn. De door de vraagsteller voorgestelde berekening (aantal woorden / 1.700, naar boven afgerond) + 2 Werkdagen wordt daarom niet overgenomen.
18.		3.5	DAP §3.5 bepaalt dat bij een kortere levertijd dan de standaard levertermijn sprake is van spoed; "Bij een kortere levertijd dan de standaard levertermijn is er sprake van spoed.". Tegelijk kent de tabel per categorie alleen een standaardtermijn en een spoedtermijn, met een gat daartussen. Wanneer de Besteller bijvoorbeeld een vertaling van 1.700 woorden binnen 2 werkdagen bestelt, is dat volgens de tabel geen spoed, terwijl het volgens de definitie wel spoed is. De tabel en de definitie zijn op dit	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat elke gevraagde levertijd door Besteller die korter is dan de standaard levertermijn uit de tabel als spoed geldt. De tabel blijft leidend voor de standaardtermijn per categorie; elke kortere, "tussenliggende" termijn (bijvoorbeeld 2 Werkdagen waar de standaard 3 Werkdagen is) kwalificeert als spoed en valt onder de spoedafspraken, waaronder de toepasbare spoedtoeslag en haalbaarheid. Deze verduidelijking wordt in het DAP opgenomen.

			punt dus tegenstrijdig. Als een kortere termijn dan de standaardtermijn zonder spoedkwalificatie kan worden besteld, is de standaard levertermijn feitelijk geen 3, 4 en 5 werkdagen, maar 2, 3 en 4 werkdagen. • Kan de Aanbestedende dienst deze tegenstrijdigheid tussen de tabel en de definitie van spoed opheffen? Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat elke bestelde levertermijn die korter is dan de standaard levertermijn uit de tabel als spoed geldt?	
19.		3.5	In DAP §3.5 is bepaald dat de spoed(toeslag) alleen geldt op het moment dat in SmartFlow de melding wordt gegeven dat sprake is van een spoedopdracht, en dat voor het in rekening brengen van de spoedtoeslag altijd een expliciete afspraak en een aantoonbaar akkoord van de Besteller op de offerte vereist zijn. Daarmee is de vergoeding voor spoed afhankelijk van een registratiehandeling die uitsluitend door de Besteller kan worden verricht, terwijl de operationele inspanning van de Opdrachtnemer wordt bepaald door de feitelijk gevraagde levertermijn. 1. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de Besteller de spoedindicatie in SmartFlow zet in alle gevallen waarin een levertermijn wordt besteld die korter is dan de standaard levertermijn? 2. Welke procedure geldt indien de gevraagde levertermijn korter is dan de standaard levertermijn, maar de spoedindicatie in SmartFlow ontbreekt? Kan de Opdrachtnemer in dat geval de spoedindicatie alsnog laten aanbrengen of	1) Ja. Bij een gewenste levertermijn, ingevuld door de besteller, die korter is dan de standaard levertermijn, wordt de spoedindicatie automatisch in Smartflow opgenomen. Daarbij zal Smartflow aan de aanvrager vragen of een latere aanlevering ook mogelijk is. Is dat niet mogelijk dan verstuurt Smartflow de aanvraag met de spoedindicatie aangevinkt. Dit zal verder worden ingeregeld in de implementatieperiode. 2) Als de gevraagde levertermijn van de besteller korter is dan de standaard levertermijn, wordt de opdracht automatisch als spoedaanvraag aangemerkt. Zie ook het antwoord op subvraag 1. 3) Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. 4) Ja. In Smartflow wordt op basis van de gewenste levertermijn in relatie tot het aantal woorden bepaald of sprake is van een spoedaanvraag. Indien de door de besteller gewenste levertermijn korter is dan de op basis van het aantal woorden geldende standaard levertermijn, wordt de spoedindicatie in Smartflow automatisch aangevinkt op basis van de regels zoals afgeleid uit de overeenkomst. Zie ook het antwoord op subvraag 1. Indien de opdrachtnemer de vertaalopdracht eerder aanlevert dan de gevraagde standaard termijn, wordt hiervoor niet alsnog een spoedstoeslag berekend.

			een offerte met spoedtoeslag uitbrengen voordat de opdracht wordt geaccepteerd? 3. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat het ontbreken van de spoedindicatie niet tot gevolg heeft dat de Opdrachtnemer een kortere dan de standaard levertermijn moet realiseren zonder spoedtoeslag? 4. Is de Aanbestedende dienst bereid vast te leggen dat de spoedindicatie in SmartFlow automatisch wordt gezet zodra de leverdatum korter is dan de op basis van het aantal woorden berekende standaard levertermijn?	
20.		3.5	Voor opdrachten tot 500 woorden geldt een standaardtermijn van 1 werkdag en een spoedtermijn van 0 dagen, waarbij oplevering op dezelfde dag alleen geldt bij aanlevering vóór 12.00 uur. Onder "Oplevertijdstip" is bepaald dat het tijdstip waarop de opdracht wordt ontvangen ook het uiterste oplevertijdstip is, met als uitzondering de spoedaanvraag tot 500 woorden die vóór 12:00 is ontvangen. Dit leidt tot een onlogische uitkomst. Een opdracht die om 11:30 wordt aangevraagd voor levering op dezelfde dag is spoed, terwijl een opdracht die om 12:15 wordt aangevraagd voor levering op dezelfde dag niet in de tabel past: de 12:00-grens sluit dezelfde-dag-levering uit, terwijl er feitelijk minder tijd beschikbaar is dan bij de aanvraag van 11:30. 1. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat oplevering op dezelfde werkdag niet kan worden besteld wanneer de opdracht ná 12:00 uur wordt ontvangen? 2. Indien oplevering op dezelfde werkdag ná 12:00 uur wél kan worden gevraagd: kan	1) Ja. Voor opdrachten tot en met 500 woorden kan oplevering op dezelfde Werkdag uitsluitend worden gevraagd indien de opdracht vóór 12:00 uur via SmartFlow is ontvangen. Een opdracht die na 12:00 uur wordt ontvangen, kan niet meer voor oplevering op dezelfde Werkdag worden aangevraagd. 2) Niet van toepassing. Oplevering op dezelfde Werkdag na 12:00 uur kan niet worden aangevraagd. De mogelijkheid van oplevering op dezelfde Werkdag is uitsluitend opgenomen voor spoedaanvragen tot en met 500 woorden die vóór 12:00 uur zijn ontvangen. 3) Voor een opdracht tot en met 500 woorden die na 12:00 uur wordt ontvangen, geldt de standaardlevertermijn van 1 Werkdag. De opdracht dient uiterlijk op de eerstvolgende Werkdag, op het corresponderende tijdstip (zie 'Oplevertijdstip' in DAP §3.5), te zijn opgeleverd. Het tijdstip van ontvangst via SmartFlow is het moment waarop de levertermijn aanvangt. De 12:00 uur-grens is

			de Aanbestedende dienst bevestigen dat dit als spoed geldt en als zodanig in SmartFlow wordt gemarkeerd? 3. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen wat bij een aanvraag ná 12:00 uur het uiterste oplevermoment is binnen de standaardtermijn van 1 werkdag: het corresponderende tijdstip op de volgende werkdag, of een ander moment?	uitsluitend van toepassing op de mogelijkheid van oplevering op dezelfde Werkdag bij een spoedaanvraag.
21.		3.5	In DAP §3.5 is bepaald dat de standaard levertermijn start na ontvangst van een projectnummer en acceptatie van de opdracht door de Opdrachtnemer, waarbij die acceptatie uiterlijk 24 uur na aanlevering vanuit SmartFlow plaatsvindt. In het antwoord op vraag 85 van NvI 1 is echter bepaald dat een Vertaalopdracht als definitief verstrekt wordt beschouwd op het moment dat de Opdrachtgever deze via SmartFlow verstuurt en deze bij de Opdrachtnemer binnenkomt, en dat vanaf het moment van binnenkomst de overeengekomen levertermijn begint te lopen. Deze twee bepalingen spreken elkaar tegen. Kunt u dit nader duiden?	Voor zover de bepalingen niet met elkaar in overeenstemming zijn, geldt het antwoord op vraag 85 van NvI 1. Een Vertaalopdracht wordt als definitief verstrekt beschouwd op het moment dat de Opdrachtgever de opdracht via SmartFlow verstuurt en deze bij de Opdrachtnemer is ontvangen. Vanaf dat moment begint de overeengekomen levertermijn te lopen. De ontvangst van een projectnummer en de administratieve acceptatie van de opdracht door de Opdrachtnemer vormen geen voorwaarde voor de aanvang van de levertermijn. De in DAP §3.5 genoemde termijn van maximaal 24 uur voor acceptatie door de Opdrachtnemer schort de levertermijn niet op en heeft geen invloed op het moment waarop deze aanvangt. Hiermee is het uitgangspunt dat de ontvangst van de Vertaalopdracht in SmartFlow bepalend is voor de start van de levertermijn.

22.		3.5	Voor het in rekening brengen van de spoedtoeslag is volgens DAP §3.5 een spoedmelding in SmartFlow vereist, alsmede een expliciete afspraak en een aantoonbaar akkoord van de Besteller op een offerte waarin de meerkosten zijn opgenomen. Bij spoedopdrachten verhoudt deze werkwijze zich slecht tot de beschikbare tijd, zoals de volgende voorbeelden illustreren. Voorbeeld 1 — 450 woorden, aangevraagd om 11:30 uur, levering dezelfde werkdag De spoedlevertermijn bedraagt hier 0 dagen: oplevering op dezelfde dag, mits aangeleverd vóór 12.00 uur. De Opdrachtnemer zou in dit geval eerst een offerte moeten opstellen, deze aan de Besteller sturen, het akkoord afwachten en pas daarna een vertaler inzetten. Voor het daadwerkelijk vertalen resteert dan slechts een fractie van de dag, waardoor levering op dezelfde werkdag in de praktijk niet meer haalbaar is. Voorbeeld 2 — 1.500 woorden, levering gevraagd binnen 1 werkdag De standaardtermijn is 3 werkdagen en de spoedtermijn 1 dag. Van die ene werkdag gaat de tijd af die nodig is voor het opstellen van de offerte en het verkrijgen van het akkoord. In alle gevallen zijn de gegevens die nodig zijn om vast te stellen dat sprake is van spoed reeds in SmartFlow beschikbaar: het aantal woorden en daarmee de standaard levertermijn, de door de Besteller gevraagde leverdatum en de daadwerkelijke leverdatum. Ook het toeslagpercentage is al vastgelegd, namelijk het bij inschrijving opgegeven percentage, begrensd door het maximum uit DFA §3.2. Een offerte- en	De Aanbestedende dienst verduidelijkt DAP §3.5 als volgt. Voor een spoedopdracht is geen afzonderlijke offerte- en akkoordronde voorafgaand aan de uitvoering vereist. De Besteller geeft de spoedopdracht via SmartFlow, waarbij de gewenste leverdatum wordt aangegeven. Indien de door de Besteller gevraagde levertermijn korter is dan de op grond van het aantal woorden geldende standaard levertermijn uit de tabel, is er sprake van spoed. De aanvraag via SmartFlow geldt in dat geval als de expliciete opdracht tot spoedlevering en als akkoord met de op grond van de overeenkomst toepasselijke spoedtoeslag. Het toepasselijke toeslagpercentage is het in het DFA vastgelegde percentage (zie antwoord op vraag 15), met inachtneming van de daarvoor geldende bepalingen en maxima uit DFA §3.2. De levertermijn begint te lopen op het moment waarop de Vertaalopdracht via SmartFlow bij de Opdrachtnemer is ontvangen. Bij een spoedopdracht heeft een afzonderlijke offerte, goedkeuring of administratieve acceptatie achteraf geen opschortende werking op de levertermijn. Voor opdrachten tot en met 500 woorden geldt aanvullend dat levering op dezelfde Werkdag uitsluitend kan worden gevraagd indien de opdracht vóór 12:00 uur via SmartFlow is ontvangen. Voor opdrachten die na 12:00 uur worden ontvangen, geldt de reguliere standaard levertermijn van 1 Werkdag.
-----	--	-----	--	---

			akkoordronde per opdracht voegt daarmee geen informatie toe, maar kost wel juist die tijd die bij spoed ontbreekt. - Is de Aanbestedende dienst bereid de spoedtoeslag te laten gelden zonder afzonderlijke offerte- en akkoordronde, in alle gevallen waarin de Besteller een levertermijn bestelt die korter is dan de op basis van het aantal woorden berekende standaard levertermijn én de Opdrachtnemer die kortere termijn daadwerkelijk heeft gehaald? - Indien de Aanbestedende dienst de offerte- en akkoordronde wenst te handhaven: kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de levertermijn in dat geval pas begint te lopen op het moment waarop het akkoord van de Besteller op de offerte is ontvangen? Wij verwijzen daarbij naar het antwoord op vraag 85 van NvI 1, waarin is bepaald dat de Vertaalopdracht bij een vooraf vereiste offerte pas definitief wordt verstrekt nadat de Besteller de offerte heeft goedgekeurd.	De voorwaarde dat de kortere levertermijn daadwerkelijk wordt gehaald, is ook van toepassing op de toepassing van de spoedtoeslag.
--	--	--	---	--

GEDEELTE 9 Vragen die betrekking hebben op Bijlage 9 Gunningscriteria

	PERCEEL	(PARAGRAAF)NUMMER	VRAAG	ANTWOORD
23.	P1	Bijlage 9-P1, §2.2.3 – SG3 Casus Bulkvertaling	In de Nota van Inlichtingen is toegelicht dat de circa 3.000 dossiers met gezamenlijk circa	Ja. Voor de uitwerking van de (fictieve) casus SG3 geldt: de termijn van zes maanden heeft betrekking op de

		Bulgaars / Nota van Inlichtingen 1, vragen 103 en 106	6,5 miljoen woorden gefaseerd worden aangeboden en dat deze binnen zes maanden moeten worden vertaald. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze termijn van zes maanden betrekking heeft op de totale bulkopdracht van circa 3.000 dossiers, en niet op iedere afzonderlijke batch vanaf het moment van vrijgave? Kan tevens worden verduidelijkt hoe de contractuele levertermijnen uit DAP §3.5 zich binnen deze zesmaandsperiode verhouden tot de gefaseerde aanlevering van de afzonderlijke batches?	volledige bulk van circa 3.000 dossiers (circa 6,5 miljoen woorden). De dossiers worden gedurende deze periode gefaseerd aan de Opdrachtnemer aangeboden. De omvang van de dagelijkse aanlevering kan daarbij fluctueren. De uitdaging voor de Opdrachtnemer is om de beschikbare vertaalcapaciteit zodanig te organiseren dat de fluctuaties in het aanbod kunnen worden opgevangen en dat alle circa 3.000 dossiers binnen de totale termijn van zes maanden zijn vertaald. De contractuele levertermijnen zoals opgenomen in DAP §3.5 blijven van toepassing op de afzonderlijke vertaalopdrachten. Deze termijnen moeten worden gezien in samenhang met de gefaseerde aanlevering en de vereiste verwerkingscapaciteit gedurende de zesmaandsperiode. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer de capaciteit zodanig organiseert dat zowel de afzonderlijke levertermijnen worden gerealiseerd als de volledige bulkopdracht binnen de overeengekomen periode van zes maanden wordt afgerond.
24.	P1	2.2.2	Bij subgunningscriterium 2.2.2 Integriteit en belangenverstrengeling beschrijft Aanbestedende dienst een fictieve casus waarin blijkt dat een betrokken vertaler nevenactiviteiten heeft die mogelijk conflicteren met de opdracht. Aanbestedende dienst vraagt Inschrijver deze fictieve casus uit te werken en de werkwijze in deze specifieke situatie te beschrijven. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken wat wordt bedoeld met 'werk deze fictieve casus uit'? Dient Inschrijver de gegeven casus zelf nader te concretiseren, bijvoorbeeld door aard	Inschrijver dient de casus als gegeven te beschouwen. In de casus is sprake van een signaal van mogelijke belangenverstrengeling; het staat niet vast dat daarvan sprake is. Van Inschrijver wordt verwacht dat Inschrijver als fictieve opdrachtnemer beschrijft welke stappen worden gezet vanaf het eerste signaal, waaronder de beoordeling van de aard en ernst van de mogelijke belangenverstrengeling en de daarop afgestemde maatregelen. De Inschrijver dient inzicht te geven in de wijze waarop zorgvuldigheid, proportionaliteit, continuïteit en kwaliteit worden geborgd. Inschrijver mag ter illustratie aannames doen over de aard en ernst van

			en ernst van de mogelijke belangenverstrengeling nader in te vullen, en vervolgens de handelswijze voor die concrete situatie te beschrijven? Of dient Inschrijver de casus als gegeven te beschouwen en uiteen te zetten welke stappen vanaf het eerste signaal worden doorlopen om te beoordelen óf sprake is van belangenverstrengeling en, afhankelijk van die beoordeling, welke maatregelen worden getroffen? Kan Aanbestedende dienst daarbij tevens bevestigen of in de casus reeds vaststaat dat sprake is van belangenverstrengeling, of dat uitsluitend sprake is van een signaal van mogelijke belangenverstrengeling?	de nevenactiviteiten, mits expliciet benoemd; beoordeeld wordt de werkwijze, niet de gekozen aannames. Dit conform al het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
25.		Bijlage 9 Gunningscriteria, §1.1 prijsbeoordeling	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 93 van Nota van Inlichtingen 1 begrijpen wij dat de fictieve opdrachtwaarden zijn gebaseerd op de verwachte behoefte en beschikbare inzichten, maar niet op een integrale kostprijsberekening van de dienstverlening. Kan Aanbestedende dienst toelichten op basis van welke gegevens en uitgangspunten is vastgesteld dat de gehanteerde minimum- en maximumwaarden een marktconforme en bedrijfseconomisch haalbare uitvoering van de gevraagde dienstverlening mogelijk maken? Kan Aanbestedende dienst daarbij aangeven hoe bij het vaststellen van deze prijsbandbreedte rekening is gehouden met de kosten die voortvloeien uit de gestelde kwaliteits- en contractuele eisen, waaronder	De gehanteerde minimum- en maximumwaarden zijn vastgesteld op basis van een raming van de verwachte behoefte binnen de scope van deze aanbesteding, met gebruik van beschikbare marktkennis, actuele marktconforme tarieven in de categorie Tolk- en Vertaaldiensten en de huidige (geïndexeerde) contracttarieven, mede in het licht van vergelijkbare aanbestedingen. Bij het bepalen van de bandbreedte is rekening gehouden met de aard, omvang en voorwaarden uit het Programma van Eisen, waaronder uitvoering conform ISO 17100 inclusief de daarin opgenomen revisievereisten; inschrijvers dienen in hun tarieven alle voor de uitvoering noodzakelijke kosten te verdisconteren (zoals projectmanagement en informatiebeveiliging).

			ISO 17100-revisie, inzet van Rbtv-geregistreerde vertalers, projectmanagement en informatiebeveiliging? Tot slot vernemen wij graag of en op welke wijze ontwikkelingen sinds de aanbesteding uit 2024 zijn meegewogen bij het vaststellen van de huidige prijsbandbreedte.	De fictieve opdrachtwaarden zijn uitsluitend een rekenkundige grondslag voor de beoordeling en vormen geen integrale kostprijsberekening of omzetgarantie; in de prijsopgavetabel is rekening gehouden met indexering conform de genoemde CBS-index. Ontwikkelingen sinds 2024 zijn meegewogen door actualisatie van de raming: de situatie en verwachtingen in 2026 zijn niet één-op-één gelijk aan die in 2024, waardoor volumes en bandbreedte daarop zijn afgestemd.
26.		Bijlage 9-P1 §2.2.3 SG3 / Bijlage E-P1 Prijsopgavetabel	In SG3 wordt uitgegaan van een Bulgaarse bulkopdracht van circa 3.000 dossiers en 6,5 miljoen woorden. In de prijsopgavetabel voor Perceel 1 wordt uitgegaan van een fictieve jaaromvang van 8 miljoen woorden. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of het volume van circa 6,5 miljoen woorden uit de SG3-casus onderdeel uitmaakt van deze fictieve jaaromvang en daarmee van de prijsbeoordeling? Indien dit niet het geval is, kan worden toegelicht hoe dit bulkvolume zich verhoudt tot de geraamde jaaromvang en de fictieve opdrachtwaarde?	Nee, het volume van circa 6,5 miljoen woorden uit SG3 is een kwalitatieve casus voor de beoordeling van Subgunningscriterium 3 en maakt geen onderdeel uit van de fictieve jaaromvang die uitsluitend wordt gebruikt voor de prijsbeoordeling. De fictieve jaaromvang en -opdrachtwaarde in Bijlage E-P1 dienen enkel als rekenkundige grondslag voor het gunningscriterium prijs en vormen geen (extra) volumetelling of omzetgarantie; SG3 verandert dat niet.
27.	2	1.1	In uw antwoord op vraag 94 geeft u aan dat bij de vaststelling van de maximumtarieven is gekeken naar aanbestedingen met een vergelijkbare omvang en een vergelijkbaar Programma van Eisen. Kunt u toelichten op basis van welke kenmerken u deze aanbestedingen als vergelijkbaar heeft aangemerkt? Is daarbij specifiek rekening gehouden met de verplichtingen die in deze aanbesteding aan de opdrachtnemer worden opgelegd, waaronder ISO 17100 inclusief revisie, ISO 27001, de ontwikkeling en implementatie van	Aanbestedende dienst licht toe dat "vergelijkbaar" ziet op omvang, scope en aard van de gevraagde dienstverlening en de bijbehorende PvE-eisen. Bij de bandbreedtebepaling is rekening gehouden met de voorwaarden uit deze aanbesteding, waaronder uitvoering conform ISO 17100 (incl. revisie), informatiebeveiliging (o.a. ISO 27001), API-koppeling, beveiligingstesten, rapportages en overige governance- en compliance-verplichtingen. De benchmark heeft mede betrekking op daadwerkelijk ingediende tarieven.

			een API-koppeling, periodieke penetratietesten, uitgebreide rapportageverplichtingen en de verplichting om binnen twee jaar SOC 2-compliance te implementeren en vervolgens te onderhouden? Kunt u daarnaast aangeven of de gebruikte benchmark betrekking heeft op daadwerkelijk gecontracteerde marktprijzen, ingediende tarieven of uitsluitend op minimum- en maximumtarieven uit andere aanbestedingen? En in hoeverre heeft u ook de prestaties van opdrachtnemers uit die contracten meegewogen? Denk aan compliance met PvE, behalven van KpI's en leveranciersbeoordeling in het algemeen.	De prestaties van de opdrachtnemers in andere contracten zijn niet specifiek meegenomen bij de vaststelling van de bandbreedte.
28.	2	1.1	U bevestigt in antwoord op vraag 96 dat de minimum- en maximumwaarden zijn gebaseerd op een actuele en integrale inschatting van de kosten van de vereiste dienstverlening. Kunt u toelichten welke kostenelementen in deze integrale kosteninschatting zijn meegenomen? Kunt u daarbij in ieder geval bevestigen dat rekening is gehouden met: – de minimumvergoeding aan de vertaler, en het feit dat vertalers ondernemers zijn, er sprake moet zijn marktwerking, en dat de vergoeding per woord dus vaker hoger ligt dan dat minimum, zeker voor talen waarin minder gekwalificeerde vertalers beschikbaar zijn; – de kosten van de verplichte revisie; – project- en contractmanagement; – software, systemen en serverinfrastructuur; – ISO 17100- en ISO 27001-compliance;	De minimum- en maximumwaarden zijn bepaald op basis van een integrale inschatting op hoofdlijnen (geen kostprijsberekening per kostenelement) die aansluit bij aard, omvang en voorwaarden van het Programma van Eisen. Daarbij is op hoofdlijnen rekening gehouden met de verplichtingen die uit de aanbestedingsstukken volgen, waaronder uitvoering conform ISO 17100 (incl. revisie), informatiebeveiliging (o.a. ISO 27001 en de daarin voorgeschreven activiteiten), SOC 2-compliance, de gevraagde rapportages en kwaliteitsborging, en de benodigde IT-koppelingen conform de API-specificaties. De Aanbestedende dienst publiceert geen uitsplitsing naar afzonderlijke kostenelementen of een gedetailleerde kostprijsberekening; uitgangspunt is dat Inschrijvers alle kosten die noodzakelijk zijn voor conforme uitvoering in hun tarieven verdisconteren, inclusief marktconforme vergoedingen voor vertalers, project- en contractmanagement, software en infrastructuur, audits/penetratietesten en overige indirecte kosten.

			– penetratietesten, audits en overige informatiebeveiligingseisen; – ontwikkeling, implementatie en beheer van de vereiste API-koppeling; – de implementatie en instandhouding van SOC 2-compliance; – de gevraagde rapportages en kwaliteitsbewaking; en – overige indirecte kosten die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de overeenkomst (vendormanagement, projectmanagement, kantoorkosten etc.)? Kunt u tevens toelichten op welke wijze de eenmalige implementatiekosten in de gehanteerde tarieven zijn verwerkt?	Eenmalige implementatiekosten worden niet separaat vergoed en dienen door Inschrijvers in de opgegeven tarieven te worden verwerkt. De gehanteerde bandbreedte is naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel om een bedrijfseconomisch verantwoorde uitvoering mogelijk te maken.
29.		1.1 en NvI antwoord 96	U geeft aan dat bij de prijsstelling volledig rekening is gehouden met de verhoging van het geraamde volume met 15.000 woorden. Kunt u toelichten welk effect deze volumestijging volgens uw berekening heeft op de kostprijs per woord? Welke kostenelementen worden door deze hogere jaaromvang lager en met welke omvang of welk percentage is dit schaalvoordeel in de vastgestelde maximumtarieven verwerkt? Kunt u daarbij toelichten hoe rekening is gehouden met het feit dat een belangrijk deel van de uitvoeringskosten, waaronder vertaling en revisie, rechtstreeks samenhangt met het aantal te verwerken woorden en dus met het volume meebeweegt?	De volumewijziging (plus 15.000 woorden) is meegenomen in de geactualiseerde raming voor de prijsbeoordeling; er is geen afzonderlijke doorrekening gepubliceerd naar een effect op de kostprijs per woord. De minimum- en maximumtarieven zijn bepaald op basis van marktkennis, actuele marktconforme tarieven en de scope/voorwaarden uit het PvE, en veronderstellen een mix van vaste, semi-vaste en variabele kosten. Eventuele schaalvoordelen zien met name op vaste en semi-vaste componenten (bijv. tooling, beveiliging, rapportage, project-/contractmanagement), maar zijn niet gekwantificeerd in een percentage of bedrag binnen de bandbreedte. Variabele posten zoals vertaling en revisie bewegen naar hun aard mee met het volume. Inschrijvers verdisconteren deze effecten in hun tarieven binnen de vastgestelde bandbreedte.

GEDEELTE 10 OVERIGE VRAGEN				
	PERCEEL	BIJLAGE/ARTIKEL/ PARAGRAAF	VRAAG	ANTWOORD
30.		NvI vraag en antwoord 31	Beide percelen betreffen een andere dienstverlening: om te beginnen gaat het bij perceel 1 om beëdigde vertalingen, bij perceel 2 niet. Bovendien schrijven inschrijvers in op het perceel waar hun capaciteit (schaal en volume, talencombinaties) en kwaliteit ligt. U kunt ons inziens dan ook niet van Opdrachtnemers vragen om een opdracht uit te voeren die onder een andere overeenkomst valt, volgens de voorwaarden en tarieven van de eigen overeenkomst. Bovendien gaat het hier om het 'oplossen' van een probleem / onvermogen van een andere opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemers opdrachten uit een ander perceel mogen weigeren en dat dit géén impact heeft op de kpi's / algemene beoordeling van de prestaties?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord en handhaaft het antwoord op vraag 31. Als de Opdrachtnemer van Perceel 1 de opdracht niet kan uitvoeren, wordt de Vertaalopdracht uitgevoerd door de Opdrachtnemer van Perceel 2. Op de Vertaalopdracht die dan door de Opdrachtnemer van Perceel 2 wordt uitgevoerd, zijn de eigen tarieven van Perceel 2 van toepassing. Indien ook de opdrachtnemer van het andere perceel niet (tijdig) kan leveren, kan de opdracht conform Eis 19A buiten de raamovereenkomsten worden verstrekt. Conform Eis 19B gelden voor een opdracht die valt onder de scope van het andere Perceel de contractvoorwaarden en tarieven van de overeenkomst van het eigen gegunde perceel. Op vertaalopdrachten van een ander Perceel, zijn dezelfde voorwaarden en KPI's van toepassing als op het eigen Perceel.
31.		NvI antwoord op vraag 59	Eisen 95 A en B zijn toch ook niet van toepassing? Autorisatie vindt plaats aan kan van Opdrachtgever.	Dit is correct, beide eisen zijn verwijderd in het PVE V1.2
32.		Uw antwoord op vraag 62	U gaat niet in op de ontbrekende context. Naar welke oplossing verwijst u? Graag een specifiek en concreet antwoord, gezien het feit dat Deelnemer met een eigen bestelsysteem werkt. Welke oplossing van Opdrachtnemer doelt u op?	Met de "oplossing" wordt bedoeld: het bestelsysteem/IT-voorziening van Opdrachtnemer dat via de API van Deelnemer wordt gekoppeld aan SmartFlow en de uitwisseling van Bestellingen, statusgegevens en e-facturatie ondersteunt conform Bijlage 13 (Specificaties API vertaal) en de Gegevensset uit Bijlage 7-A. Authenticatie en autorisatie vinden plaats in SmartFlow; Eis 86 is daarom vervallen. Tijdens de implementatieperiode worden

				detailafspraken en testen in de acceptatieomgeving van Opdrachtnemer uitgevoerd.
33.		NVI 65	In uw antwoord op vraag 65 specificeert u autorisatie-eisen en geeft u voorbeelden van oplossingen als SSO, maar het gaat hier toch om een oplossing/applicatie van Deelnemer, waar Opdrachtnemer geen rol in heeft?	Ja, dat klopt. Authenticatie en autorisatie van Bestellers vindt plaats in het systeem van Deelnemer (SmartFlow) via de API-koppeling; Eis 86 uit het PVE is daarom in NVI 1 vervallen en Opdrachtnemer heeft hierin geen beheerrol. De in het antwoord genoemde voorbeelden (zoals SSO/IDP) zien op de autorisatiemodule binnen de eigen oplossing/IT-voorziening van Opdrachtnemer ten aanzien van diens gebruikers en beheer (niet op SmartFlow).
34.		NVI, antwoord op vraag 95	In antwoord op vraag 95 verwijst u naar de verhouding van 300 punten voor prijs en 700 punten voor kwaliteit. Ons bezwaar ziet echter niet op deze weging. De maximumtarieven vormen een harde grens voor de mogelijkheid om überhaupt geldig in te schrijven. Een inschrijver die voor een conforme en kostendekkende uitvoering een tarief boven het maximum nodig heeft, kan dat niet compenseren met een hogere kwaliteitsscore. Kunt u daarom toelichten hoe u heeft vastgesteld dat een redelijk efficiënte marktpartij binnen de vastgestelde maximumtarieven alle verplichte dienstverlening uit het Programma van Eisen kostendekkend kan uitvoeren? Kunt u daarbij aangeven op welke kostprijsanalyse deze conclusie is gebaseerd, rekening houdend met zowel de rechtstreeks aan de vertaling verbonden kosten als de hiervoor genoemde implementatie-, kwaliteits-, beveiligings-, systeem- en uitvoeringskosten?	De Aanbestedende dienst heeft de minimum- en maximumprijzen vastgesteld op basis van beschikbare marktkennis, een analyse van actuele marktconforme tarieven in de categorie Tolk- en Vertaaldiensten en de huidige geïndexeerde contracttarieven, met inachtneming van aard, omvang en voorwaarden uit het Programma van Eisen. Op basis hiervan acht de Aanbestedende dienst de maximumtarieven proportioneel en ziet Aanbestedende dienst geen aanleiding tot aanpassing. Zie ook het antwoord op vraag 35.

35.		NVI antwoord 94	U geeft in antwoord op vraag 94 aan dat de minimum- en maxumprijzen zijn gebaseerd op beschikbare marktkennis, actuele marktconforme tarieven, huidige contracttarieven en aanbestedingen met een vergelijkbare omvang en een vergelijkbaar Programma van Eisen. Heeft u bij deze analyse tevens de feitelijke uitvoering en prestaties binnen bestaande contracten voor tolk- en vertaaldiensten betrokken, waaronder beschikbare KPI-gegevens, klachten, contractmanagementinformatie en ervaringen met het voldoen aan de gestelde kwaliteits- en uitvoeringsvereisten? Zo ja, kunt u toelichten hoe deze informatie is meegewogen bij de vaststelling van de prijsbandbreedte? Zo nee, kunt u toelichten waarom bij de vaststelling van marktconforme maximumtarieven wel is gekeken naar bestaande contracttarieven en vergelijkbare aanbestedingen, maar niet naar de mate waarin de dienstverlening tegen die tarieven in de praktijk conform de gestelde eisen kan worden uitgevoerd? Wij wijzen hierbij tevens op het Categorieplan Tolk- en Vertaaldiensten. Daarin is als uitgangspunt opgenomen dat integrale prijzen worden uitgevraagd en dat prijsdifferentiatie aansluit op de inspanning die een aanbieder moet leveren om de dienstverlening te kunnen aanbieden. Kunt u in dat licht toelichten hoe u heeft vastgesteld dat de gekozen maximumtarieven voldoende financiële ruimte bieden om alle in het Programma van	De minimum- en maxumprijzen zijn vastgesteld op basis van beschikbare marktkennis, actuele marktconforme tarieven binnen de categorie Tolk- en Vertaaldiensten, huidige (geïndexeerde) contracttarieven en aanbestedingen met vergelijkbare omvang en Programma van Eisen. Deze bandbreedte is naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel en wordt niet aangepast. Zie ook het antwoord op vraag 34. Bij de raming en prijsbandbreedte is rekening gehouden met de huidige scope en de eisen aan de dienstverlening (o.a. uitvoering conform ISO 17100 inclusief revisie, informatiebeveiligingseisen en de vereiste IT-koppelingen). Contractmanagementinformatie en ervaringen uit de uitvoering zijn betrokken voor de inrichting en aanscherping van eisen en sturing, maar er is geen afzonderlijke, gekwantificeerde weging van KPI-gegevens of klachten toegepast bij het bepalen van de bandbreedte. In lijn met het Categorieplan worden integrale prijzen uitgevraagd; inschrijvers verdisconteren in hun tarieven alle kosten die noodzakelijk zijn voor conforme uitvoering en het behalen van de gevraagde KPI's. De prijsbandbreedte is bedoeld als marktbrede, proportionele begrenzing en niet als integrale kostprijsberekening; de fictieve waarden dienen uitsluitend als rekenkundige grondslag voor de beoordeling.
-----	--	-----------------	---	---

			Eisen voorgeschreven prestaties structureel en volledig uit te voeren en de gevraagde KPI's te behalen?	
36.		Bijlage H1	Bijlage H P1 bevat volgens de toelichting alle gefactureerde vertaalopdrachten over 16 april 2025 tot en met 31 mei 2026, waarbij Grieks tot circa 90% van het woordvolume in 2026 beslaat. Dit beeld is niet te rijmen met twee andere bronnen: - Ten eerste de openbare IND-cijfers (Asieltrends en Kerncijfers Asiel en Migratie): de asielinstroom werd de afgelopen jaren gedomineerd door Syrië, Eritrea, Turkije en Somalië; in juni 2025 ging het om circa 28% Eritrea, 10% Syrië, 6% Turkije en 5% Somalië. Syrië was in 2025 met circa 3.285 eerste aanvragen het grootste herkomstland. Grieks komt in deze cijfers in het geheel niet als relevante herkomst- of taalgroep voor. - Ten tweede het prijsmodel van de vorige aanbesteding van nog geen twee jaar oud. Daarin hanteerde de IND als fictieve jaarlijkse raming onder meer 2.000.000 woorden Arabisch, 600.000 Turks, 200.000 Engels, 100.000 Frans, 40.000 Tigrinya, 30.000 Farsi, 20.000 Spaans en 20.000 Oekraïens. Grieks kwam daarin niet voor. Arabisch was toen dus met 2.000.000 woorden de grootste taalgroep	- De asielinstroom betreft herkomstlanden. Griekenland is in deze geen herkomstland maar een land waar een derdelander asiel heeft aangevraagd en een dossier heeft opgebouwd. Dat dossier is voor vertaling aangeboden. Daarbij geldt dat de asielinstroom niet representatief is voor het aantal vertaalaanvragen van dat land. Het kan bijvoorbeeld zijn dat Syrië op 1 staat als instroomland, maar dat er geen vertalingen hoeven te worden gevraagd in deze dossiers. - Voor wat betreft het tweede punt geldt dat tijdens het opstellen van het prijsmodel van de vorige aanbesteding de Griekse vertalingen nog niet voorkwamen. Daarom gingen we uit van andere talen. Gedurende de contractperiode werden we ermee geconfronteerd dat de asielzoekers een Grieks dossier hadden opgebouwd dat vertaald moest worden. Inmiddels hebben we andere inzichten. Niet valt uit te sluiten dat dit tijdens de komende contractperiode ook weer anders wordt. - Wat daarnaast, los van de instroom, meespeelt is of een groep aanvragers afkomstig uit een bepaald herkomstland, of derde land, wel of niet beleidsmatig wordt geprioriteerd. Dit onvoorspelbare aspect speelt mee bij de beoordeling van alle aanvragen en kan er voor zorgen dat een doelgroep het ene kwartaal maximaal voor behandeling wordt opgepakt waaruit vertaalverzoeken komen, en in een volgende periode een (veel) lagere prioritering krijgen waardoor vertaalopdrachten voor die specifieke groep niet worden uitgezet.

		Bijlage H laat over de periode van ruim een jaar slechts circa 84.439 woorden Arabisch zien. Een omvang van deze orde is gegeven de aanhoudende Syrische en Arabischtalige instroom, niet plausibel. Datzelfde geldt voor Tigrinya en Somali. Deze talen zijn expliciet opgenomen in de prijsopgavetabellen, terwijl zij in Bijlage H nagenoeg ontbreken. Dit alles wijst er naar dat bijlage H incompleet is. Wij verzoeken de IND Bijlage H.1 expliciet te crosschecken tegen de registratie in Smartflow voor in ieder geval Arabisch, Tigrinya, Somali en Turks, en te bevestigen dat alle in Smartflow geregistreerde vertaalopdrachten en woordenaantallen in Bijlage H zijn opgenomen. Als bijlage H correct blijkt, dan verzoeken wij de IND om toe te lichten hoe de sterke afwijking ten opzichte van de algemene asieltrend en het prijsmodel van de vorige aanbesteding wordt verklaard, en of het Griekse volume voortkomt uit incidenteel of projectmatig dossierverkeer (bijvoorbeeld Dublin-gerelateerd) dat zich gedurende de looptijd van de overeenkomst niet zal herhalen. Indien de crosscheck uitwijst dat Bijlage H onvolledig of onjuist is, verzoeken wij een gecorrigeerde versie te verstrekken en de fictieve ramingen in Bijlage E en het Prijzenblad daarop af te stemmen. Bijlage H is voor inschrijvers immers de enige feitelijke basis om de tariefopbouw realistisch te bepalen, waardoor een onjuist historisch beeld direct doorwerkt in prijsvorming en haalbaarheid.	Bijlage H geeft een feitelijk beeld over de genoemde periode en is bedoeld als hulpmiddel. Inschrijvers dienen rekening te houden met variaties in taalverdeling en volume. De fictieve opdrachtwaarden en bandbreedten in de prijstabellen blijven een beoordelingsgrondslag en vormen geen omzetgarantie. De bijlagen worden niet aangepast.
--	--	---	--

37.		Prijzenblad	In het prijzenblad is voor Grieks een fictieve jaarraming van 3.500.000 woorden opgenomen, op een totaal van 8.000.000 woorden. Grieks bepaalt daarmee ongeveer 44% van de prijsweging en weegt ruim vier keer zo zwaar als de eerstvolgende taalgroep. Uit Bijlage H.1 en het antwoord op vraag 114 begrijpen wij dat Grieks in januari tot en met mei 2026 circa 90% van het volume betrof, en uit het Beschrijvend document dat een rechterlijke uitspraak in 2025 tot deze hogere afname heeft geleid. Grieks is een schaarse taalrichting met een beperkt aanbod van gekwalificeerde vertalers en daardoor een structureel hoger inkooptarief dan de veelvoorkomende talen. Dat maakt ons terughoudend: de uitkomst van het criterium prijs wordt nu voor bijna de helft bepaald door de taal met de hoogste kostprijs en de grootste volumeonzekerheid. Wij hebben daarom de volgende vragen. - Waarop is de raming van 3.500.000 woorden Grieks gebaseerd: welke periode en welke aanname zijn gebruikt, en is de gemeten piek daarin gedempt? - Betreft het verhoogde Griekse volume een tijdelijke piek als gevolg van de genoemde uitspraak, of verwacht de IND dit niveau structureel? En als het tijdelijk is: hoelang houdt dit naar verwachting nog aan? - Zou de IND willen overwegen om voor Grieks wél een tarief uit te te	• De laatste tussenstand is dat er 9000 Griekse statushouderszaken in voorraad liggen. Op dit aantal is de raming Griekse woorden gebaseerd. • Dit hoge aantal Griekse zaken betreft een 'tijdelijke piek' mede ingegeven door eerdere niet-prioritering. (zie ook antwoord op vraag 36) Het aantal van 9000 is opgebouwd gedurende de afgelopen 2,5 jaar. Ook na het wegwerken van deze piek zullen er Griekse statushouders inreizen. De implementatie van het Europese Migratiepact op 12 juni jl. welke een betere samenwerking tussen Europese landen stimuleert, in combinatie met voornemens van de Minister om de openstaande aanvragen van voor 12 juni binnen 3 jaar weg te werken, maakt dat de piek na verwachting binnen 3 jaar is weggewerkt. • Aanbestedende dienst houdt vast aan de gepubliceerde Prijsopgavetabel en de bijbehorende wegingssystematiek. Wij voegen geen afzonderlijke (anders gewogen) tariefpost voor Grieks toe en passen de weging niet aan.
-----	--	-------------	--	--

			vragen, maar dit beperkt te laten meewegen in de prijsbeoordeling, bijvoorbeeld op basis van het volume dat zonder de piek verwacht wordt? De IND houdt dan volledige prijszekerheid, omdat het tarief voor Grieks contractueel gewoon vastligt, terwijl de onderlinge vergelijking van inschrijvingen niet afhankelijk wordt van een volume dat naar verwachting weer afneemt.	
38.		NvI vraag 23	Kunt u bevestigen dat Smartflow uitsluitend het uitwisselkanaal is tussen Besteller en Opdrachtnemer, en dat het doorzetten van bron- en doelbestanden naar vertaler en revisor volledig binnen de IT-voorziening van Opdrachtnemer plaatsvindt?	Ja, dit kunnen we bevestigen.
39.		NvI vraag 50	In het antwoord op vraag 50 stelt de IND dat in de meest gangbare talen vertalers met een IPV beschikbaar zijn, dat het aan Opdrachtnemer is dit bestand uit te breiden en beschikbaar te krijgen, en dat een tekort niet buiten de meting van KPI 1 en KPI 2 kan blijven. Wij hebben daarom de feitelijke situatie in het Rbtv geïnventariseerd. Het Rbtv bevat beëdigde vertalers voor 65 talen in combinatie met het Nederlands, verdeeld over 124 vertaalrichtingen: 59 vanuit het Nederlands en 65 naar het Nederlands. Voor slechts 39 van die 124 vertaalrichtingen (31,5%) is ten minste één vertaler met een geldige IND-inpasbaarheidsverklaring geregistreerd: 19 van de 59 richtingen vanuit het Nederlands (32,2%) en 20 van de 65 richtingen naar het Nederlands (30,8%). Voor ruim twee derde	Het komt voor dat vertalers hun IPV niet uploaden in 'MijnWbtv'. In het IND systeem staan feitelijk meer vertalers met een IPV dan zichtbaar is voor intermediairs. Vooral de richting naar het Nederlands is voor IND van belang. 1. Het Rbtv-bestand kan niet één-op-één worden beschouwd als het volledige bestand van vertalers met een IPV. Buiten de registratie van het Rbtv beschikt de IND over een pool met vertalers in het bezit van een IPV. Wij vragen daarnaast aan Opdrachtnemer om IND te voorzien in geschikte vertalers. Die vertalers kunnen worden voorgelegd aan IND, IND bepaalt de Inpasbaarheid en na inpasbaarheid is vertaler inzetbaar. Die eerste stap is voor Opdrachtnemer. Daarin moet Opdrachtnemer IND ontzorgen. Voor kleinere talen is er een uitdaging, die bal ligt in eerste instantie bij Opdrachtnemer. Het is aan inschrijver om het aanbod te vergroten. In de

		van alle vertaalrichtingen van en naar het Nederlands is er dus geen enkele IND-inpasbare vertaler. Ook binnen die 39 richtingen is de capaciteit zeer klein. Alleen Arabisch heeft 16 IPV-vertalers per richting; alle andere talen blijven op één tot zes vertalers steken, bijv. Spaans 5 en 6, Farsi (Iran) 3 en 3, Oekraïens 0 en 2, en Deens, Georgisch, Japans, Portugees, Thai, Tsjechisch, Vietnamees en Zweeds elk 1 en 1. Deze cijfers staan op gespannen voet met de uitvraag. Bijlage E-P1 begroot o.a. 1.000.000 woorden voor veel voorkomende Oost-Europese talen, waaronder Albanees, Azerbeidzjaans, Bosnisch, Bulgaars, Hongaars, Kroatisch, Pools, Roemeens en Servisch, en 1.700.000 woorden voor overige talen. Voor geen van die talen is een IPV-vertaler beschikbaar, op Georgisch, Oekraïens, Russisch en Tsjechisch na, met elk één tot vier vertalers. Voor de kleinere én grotere talen is er dus zeer beperkte IPV-capaciteit. Tegelijk stelt de IND eisen die elkaar in de praktijk in de weg zitten: uitsluitend inzet van vertalers met een geldige IPV (E 39), een strikte inzetvolgorde waarbij afwijken voorafgaande toestemming per opdracht vereist (E 51), een norm van minimaal 98% Rbtv-inzet (KPI 4) en scherpe eisen aan leverzekerheid en leverbetrouwbaarheid (KPI 1 en KPI 2). De sleutel tot de enige variabele waarmee dit kan worden bereikt, het aantal IPV's, ligt daarbij volledig bij de IND: het verlenen, weigeren en intrekken van een IPV	meeste gevallen wordt er een IPV verleend. De IPV-verplichting heeft alles te maken met het verkleinen van het afbreukrisico. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gedurende de looptijd actief meewerkt aan het opbouwen van een pool van vertalers en daarmee anticipeert op de behoefte van de IND. - De afgifte van de IPV is de verantwoordelijkheid van de IND, maar de Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er vertalers worden aangeboden aan de IND en te zorgen voor voldoende capaciteit. Een IPV wordt alleen geweigerd als er een afbreukrisico is. Na eventuele afwijzing van een IPV is het aan Opdrachtnemer om een andere vertaler aan te leveren. - Als er in een taal Rbtv-vertalers beschikbaar zijn dan is realisatie van minstens 98% inzet van Rbtv-vertalers (KPI 4) reëel. - Tijdens de implementatieperiode bekijkt de IND samen met Opdrachtnemer welke vertalers, per taal in het bezit zijn van een IPV. Niet alle vertalers met IPV zijn zichtbaar in 'MijnWbtv'. Het is aan Opdrachtnemer om geschikte vertalers aan te dragen. Daarop zal er een IPV beoordeling plaatsvinden. Een exacte doorlooptijd kan niet worden gegeven omdat dit afhankelijk is van de volledigheid van het aangeleverde informatie en de uitkomsten van de individuele beoordeling, maar als er spoed is kan dit binnen enkele dagen worden afgegeven. - Als er in een taal maar 1 vertaler in het Rbtv staat opgenomen, maar deze voldoet niet aan de eisen van de IND om een IPV te ontvangen, dan is er geen Rbtv vertaler inzetbaar. Dat drukt op KPI 4. IND zoekt een Opdrachtnemer die actief signaleert en meedenkt om de vertaalcapaciteit uit te breiden en te borgen.
--	--	---	---

			en de doorlooptijd van de screening zijn uitsluitend een IND-bevoegdheid. Een inschrijver kan de beschikbaarheid van IPV-vertalers dus weinig tot niet beïnvloeden, maar wordt er wel volledig op afgerekend. Helemaal in de beginperiode van de dienstverlening is dit een reëel risico. Onze vraag is daarom in de eerste plaats: hoe ziet de IND dit zelf? Concreet: 1. Hoe verhoudt de eis dat uitsluitend IPV-vertalers worden ingezet zich volgens de IND tot het gegeven dat voor ruim twee derde van de vertaalrichtingen in het Rbtv en voor vrijwel alle talen in de categorieën "veel voorkomende Oost-Europese talen" en "overige talen" geen enkele IPV-vertaler geregistreerd staat? 2. Hoe verwacht de IND dat een opdrachtnemer de gevraagde leverzekerheid, leverbetrouwbaarheid en 98% Rbtv-inzet realiseert, wanneer de enige bepalende factor, de afgifte van IPV's, uitsluitend in handen van de IND ligt? 3. Welke inspanning verricht de IND zelf om het aantal IPV-vertalers per taalrichting te vergroten, en welke doorlooptijden en verwerkingscapaciteit voor IPV-screeningen kan de IND gedurende de implementatiefase en de eerste contractperiode toezeggen?	
--	--	--	---	--

			4. Op welke wijze houdt de IND bij de beoordeling en bij de contractuele afrekening rekening met opdrachten waarvoor aantoonbaar geen IPV-vertaler beschikbaar was? Wij verzoeken de IND hierbij toe te lichten hoe de samenloop van E 39, E 51 en KPI 1, KPI 2 en KPI 4 in die situatie uitwerkt. Wij stellen deze vragen niet 'om moeilijk te doen', maar om tot een uitvoerbaar contract te komen met realistische wederzijdse verwachtingen. Wij denken graag mee over een werkbare invulling, maar er kan onzes inziens geen sprake zijn van een eenrichtingsverantwoordelijkheid. Wij verzoeken de IND aan te geven hoe zij hier tegenaan kijkt en of zij bereid is de betreffende eisen en KPI's op dit punt te heroverwegen.	
--	--	--	--	--