Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 6 Dossier Afspraken & Procedures (DAP)

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van de IND

Perceel 2 Vertalingen ten behoeve van de ondersteunende processen en directies

Referentie **7607361**
Versie **~~1.1~~ 1.2**

Inhoudsopgave

1. Algemeen 4

2. Beheer, wijzigen en evaluatie DAP 5

2.1 Deel 1 en deel 2 5

2.2 Deel 3 5

2.3 Bijlage – Gebruikershandleiding voor Bestellers 5

2.4 Geldigheidsduur DAP 5

2.5 Contract- en leveranciersmanagement bij Opdrachtgever en Deelnemer 5

2.6 Accountmanagement bij Opdrachtnemer 6

2.7 Data Steward 6

2.8 Communicatiematrix 6

2.8.1 Contactpersonen van Opdrachtgever en Deelnemer 6

2.8.2 Contactpersonen Opdrachtnemer 7

2.8.3 Escalatieniveaus Opdrachtgever en Deelnemer 8

2.8.4 Escalatieniveaus bij Opdrachtnemer 8

2.8.5 Meldpunt Datalekken bij Deelnemer 8

2.9 Overlegmatrix 8

3. Deel 1 – Het bestelproces 11

3.1 Uitleg bestelproces en Gegevensset voor Vertaalopdrachten 11

3.2 Stap 0 - Authenticatie/autorisatie 12

3.3 Stap 1 - Bestellen van een Vertaalopdracht 12

3.3.1 Procedures offerte door Opdrachtnemer bij Bestelling 13

3.4 Stap 2 – Uitvoeren Vertaalopdracht 14

3.5 Stap 3 - Leveren van de Vertaalopdracht en bevindingen over de levering 14

3.6 Stap 4 - Prestatie-akkoord 19

3.7 Stap 5 - Factureren 20

3.7.1 Procedure bij e-facturatie 20

3.8 Stap 6 – Betalen 20

4. Deel 2 – Overige procedures die horen bij het bestelproces 21

4.1 Procedure inzake indexering 21

4.2 Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de Vertaaldienstverlening 21

4.3 Procedure bij Klachten over de Vertaaldienstverlening 21

4.3.1 Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een Vertaler (punt a) 22

4.3.2 Klacht over de Vertaaldienstverlening (punt b) 22

4.3.3 Klacht over de Vertaaldienstverlening (punt c) 22

4.3.4 Klachten van Vertalers en derden (punt d) 23

4.4 Procedures inzake audits 23

4.4.1 Audits ten aanzien van informatiebeveiliging 23

4.4.2 Pentest/hackerstest 24

4.5 Procedure voor innovatie en optimalisatie 24

5. Deel 3 - Werkafspraken Deelnemer 25

6. Bijlagen 26

6.1 Bijlage - Gebruikershandleiding voor Bestellers 26

6.2 Bijlage - Kwaliteit van een Vertaling 27

6.2.1 Type fouten 27
6.2.2 Beslisboom voor de ernst van een fout 32

1. Algemeen

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is een Bijlage bij de Overeenkomst. Hierin staan de afspraken en procedures voor de realisatie van de overeengekomen Vertaaldienstverlening.

Het DAP heeft als doel, de gemaakte afspraken en procedures en de communicatiestructuur vast te leggen en actueel te houden. Daarnaast dient het DAP om optimale afstemming te bereiken tussen Deelnemer en Opdrachtnemer over de afbakening van taken en verantwoordelijkheden.

Tijdens de implementatieperiode wijzigt Opdrachtnemer de essentie van de DAP niet, maar vult het DAP waar nodig ter verduidelijking aan, stemt de inhoud met CCM en DCM af en levert aan het eind van de implementatieperiode aan Deelnemer een definitieve versie op. Tot aan de definitieve versie werkt Opdrachtnemer met 'wijzigingen bijhouden' aan het DAP. De CCM en DCM dienen beiden de definitieve versie te accorderen.

In het DAP is het volgende beschreven:

Hoofdstuk 2
In dit hoofdstuk staan de volgende zaken beschreven:
- Hoe het contractmanagement wordt uitgevoerd;
- De communicatiestructuur;
- De wijze van escaleren.

Deel 1: Hoofdstuk 3
In dit deel staat het uniform bestelproces voor de Vertaalopdrachten beschreven. De Bijlage 7-A Gegevensset die bij het bestelproces hoort, staat ook in dit deel toegelicht.

Deel 2: Hoofdstuk 4
In dit deel staan de overige procedures beschreven die van toepassing zijn op de Vertaaldienstverlening.

Deel 3: Hoofdstuk 5
In dit deel staan de organisatie specifieke werkafspraken die tussen Opdrachtnemer en Deelnemer gemaakt zijn.

Bijlage: Gebruikershandleiding voor Bestellers
De Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatieperiode een gebruikershandleiding op. Zie voor uitleg hierover het Implementatieplan.

2. Beheer, wijzigen en evaluatie DAP

2.1 Deel 1 en deel 2

Jaarlijks evalueren Opdrachtnemer DCM en CCM dit gedeelte van het DAP. Tekstuele aanscherpingen op deze delen zijn mogelijk, maar in principe worden er geen wijzigingen doorgevoerd.

Tijdens de (jaarlijkse) evaluatie wordt het DAP getoetst op:

- De bruikbaarheid van de procedures in achterliggende periode.
- De actualiteit van de genoemde contactpersonen en hun functie(s).
- Noodzakelijke/gewenste aanscherpingen in de tekst.
- De noodzaak om additionele onderwerpen toe te voegen. Deze onderwerpen kunnen zowel door CCM, als Opdrachtnemer worden aangedragen.

Indien het noodzakelijk is dat het DAP op procedures moet worden aangepast, contactgegevens moeten worden gewijzigd, tekst wordt aangescherpt of additionele onderwerpen moeten worden toegevoegd, voert de DCM deze wijzigingen door en geven zowel CCM als Opdrachtnemer schriftelijk akkoord op de doorgevoerde aanpassingen.

2.2 Deel 3

Opdrachtnemer maakt met Deelnemer afspraken over wijziging en evaluatie over deel 3 en voert deze door in het DAP.

2.3 Bijlage – Gebruikershandleiding voor Bestellers

Opdrachtnemer stelt de gebruikershandleiding op en houdt deze voor de Bestellers actueel en volledig. De DCM zorgt voor communicatie en implementatie van eventuele aanpassingen in de interne processen, organisatie.

2.4 Geldigheidsduur DAP

Het DAP geldt voor de duur van de Overeenkomst en voor alle Vertaalopdrachten die tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden/zijn verstrekt, maar na expiratie van de Overeenkomst nog doorlopen of nog moeten worden geleverd.

2.5 Contract- en leveranciersmanagement bij Opdrachtgever en Deelnemer

Voor de Deelnemer is de continuïteit en kwaliteit van de Vertaaldienstverlening van groot belang. De Overeenkomst zal intensief worden gemanaged. Hierin spelen zowel DCM, als CCM een rol.

DCM

- Iedere Deelnemer heeft een DCM die voor de Opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt is en de spilfunctie vervult tussen enerzijds de Opdrachtnemer en anderzijds de gebruikers, Bestellers, de managers van de diverse afdelingen en de contracteigenaar bij de Deelnemer.
- DCM is verantwoordelijk voor en stuurt, gezamenlijk met de Opdrachtnemer, op een juiste uitvoering van de Overeenkomst in de eigen organisatie, stuurt bij waar nodig en doet dat aan de hand van de KPI's, PI's en MI´s. De sturing vindt plaats op operationeel/tactisch niveau.

CCM

- CCM is verantwoordelijk voor het strategisch contractmanagement van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten.

- Voor deze Overeenkomst is CCM de schakel tussen de categoriemanager, de Opdrachtnemer en de Deelnemer. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het tactisch/strategisch contract- en leveranciersmanagement onder de Overeenkomst uitgevoerd door CCM. CCM stuurt waar nodig bij op de prestaties van de Opdrachtnemer en Deelnemer.
- CCM is het aanspreekpunt voor de toepassing van en uitleg over de Overeenkomst naar zowel de Deelnemer als Opdrachtnemer, voor Deelnemer-overstijgende zaken en voor escalaties. Daarnaast is CCM adviserend en ondersteunend naar de Deelnemer en DCM.

2.6 Accountmanagement bij Opdrachtnemer

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer:

- Vaste contactpersonen voor de Bestellers van de Vertaalopdrachten.
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor DCM.
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor CCM. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op alle prestaties die Opdrachtnemer onder de Overeenkomst levert.
- Eén vaste contactpersoon of meerdere vaste contactpersonen bij de help-/servicedesk die het aanspreekpunt is/zijn voor Klachten.

2.7 Data Steward

Om vraag naar en aanbod van de Vertaaldienstverlening optimaal op elkaar te laten aansluiten, wisselen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betrouwbare Data met elkaar uit. Hiervoor is het van belang dat de Data tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform wordt aangeleverd, verwerkt en overgedragen. Niet in de laatste plaats, omdat met deze Data ook ten behoeve van bestuurlijke en politieke doeleinden wordt gerapporteerd.

Zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer benoemen een Data Steward. De Data Steward is verantwoordelijk voor het borgen van de voornoemde kwaliteit inzake de Data. Deze dient tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform te zijn. De Data Steward stelt interne eisen aan zowel Data als meta-data[1], controleert Data op kwaliteit en verbetert die waar nodig, alvorens de Data te delen of te verwerken.

2.8 Communicatiematrix

De Opdrachtgever en de Deelnemer willen op de diverse niveaus met de Opdrachtnemer een relatie opbouwen met als doel de realisatie van een optimale Vertaaldienstverlening. Hiertoe worden de contactpersonen per niveau benoemd.

2.8.1 Contactpersonen van Opdrachtgever en Deelnemer

Strategisch niveau
Op strategisch/tactisch niveau voor CCM:

Naam	[Opdrachtgever/ Deelnemer]	Telefoon-nummer	e-mail adres	Onderwerp
	Min JenV			CCM
				(vervangend)
				Categoriemanager

[1] Meta-data zijn de gegevens die iets zeggen over de data zelf. Denk hierbij aan definities, interpretatie, manier van berekenen, wanneer verplicht, data type (decimaal, heel getal, tekst, etc.), geldigheidsdatum, data lifecycle, etc.

				Leveranciersmanager
				Data Steward
				Senior Adviseur Tolk- en Vertaalzaken

Tactisch / Operationeel niveau
Op tactisch/operationeel niveau voor DCM:

Naam	[Opdrachtgever/ Deelnemer]	Telefoon-nummer	e-mail adres	Onderwerp
				DCM
				(vervangend)
				facturatie
				Klachten
				Informatiebeveiliging (datalek)
				Senior Adviseur Tolk- en Vertaalzaken

Ten aanzien van Klachten over de Vertaaldienstverlening maakt de Deelnemer de keuze om:

- Eén medewerker aan te wijzen die optreedt als aanspreekpunt voor het melden van interne klachten van Deelnemer als melder van Klachten bij Opdrachtnemer. Deze medewerker is dan ook het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer.

2.8.2 Contactpersonen Opdrachtnemer

Naam	Functie	Telefoon-nummer	e-mail adres	Onderwerp
				Aanspreekpunt voor DCM
				Aanspreekpunt voor CCM
				Aanspreekpunt voor categoriemanager
				Aanspreekpunt voor leveranciersmanager
				Aanspreekpunt financiën
				Helpdesk
				Klachten
				Data Steward

Help-/servicedesk Opdrachtnemer

	[invullen]	[Opdrachtnemer]
Openingstijden	De telefonische help-/servicedesk is dagelijks van 08:00 uur tot 18:00 uur bereik- en beschikbaar en operationeel, via zowel: a. Een telefoonnummer; b. b. Een e-mailadres.	
Telefoon		

E-mail		

2.8.3 Escalatieniveaus Opdrachtgever en Deelnemer

Voor deze Overeenkomst zijn onderstaande drie (3) escalatieniveaus gedefinieerd:

Niveau 1: DCM
Klachten en andere issues van de gebruikers/gespreksvoerders en Bestellers worden door Opdrachtnemer op operationeel niveau afgehandeld. Eerste escalatie is tussen DCM en Opdrachtnemer. Waar nodig wordt via DCM de contracteigenaar van de Deelnemer hierbij ingeschakeld.

Niveau 2: CCM
Als Klachten en andere issues tussen DCM en Opdrachtnemer niet naar tevredenheid (kunnen) worden opgelost, kan in overleg tussen Opdrachtnemer, Deelnemer en CCM worden besloten dat CCM de regie met betrekking tot de afhandeling van de klacht of het issue overneemt.

Niveau 3: Categoriemanager
Als Opdrachtnemer of Deelnemer op structurele basis op één (1) of meer aspecten van de Overeenkomst onvoldoende presteert, wordt de categoriemanager ingelicht en wordt in overleg tussen CCM, de categoriemanager, Deelnemer en de Opdrachtnemer vastgesteld hoe de Vertaaldienstverlening moet worden verbeterd. De categoriemanager is hierbij verantwoordelijk voor de beleidsmatige afwegingen en beslissingen.

2.8.4 Escalatieniveaus bij Opdrachtnemer

Niveau 1
[invullen]

Niveau 2
[invullen]

De wijze waarop Opdrachtnemer Klachten registreert en over Klachten rapporteert, is opgenomen in Bijlage 4 SLA.

2.8.5 Meldpunt Datalekken bij Deelnemer

Opdrachtnemer dient datalekken, of mogelijke datalekken, onmiddellijk te melden aan Deelnemer via het e-mailadres [invullen].

2.9 Overlegmatrix

Overleg over de uitvoering, continuïteit en de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening vindt plaats, zoals opgenomen in de onderstaande tabel:

- Opdrachtnemer initieert de overleggen en plant deze tijdig.
- Overleg kan via telefoon, video conferencing, e-mail of op locatie plaatsvinden.
- Voor Vertaaldienstverlening op locatie vindt overleg afwisselend plaats op locatie(s) van Opdrachtgever, Deelnemer en op locatie van Opdrachtnemer.
- Een ad hoc (tussentijds) overleg wordt op verzoek van één van de Partijen op zeer korte termijn gepland. Afhankelijk van de urgentie kan dat op dezelfde dag of de dag erna al plaatsvinden. Indien de Opdrachtgever of Deelnemer dat vraagt, komt de Opdrachtnemer hiervoor naar de locatie van Opdrachtgever en/of Deelnemer.

Overleg-naam	**Overlegonderwerpen**	**Aanwezigen (contact-personen/rol)**	**Frequentie of planning**	**Verslag-Legging en ontvangers verslag**
Overleg op operationeel /tactisch niveau	- Prestaties op basis van KPI's en PI's - Bestellen en factureren - Mogelijke optimalisaties - Organisatieontwikkelingen beide Partijen - Gebruikersissues en Klachten - Eventuele escalaties naar tactisch/strategisch niveau - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden - Wat verder ter tafel komt (W.v.t.t.k.)	- DCM - Senior adviseur Tolkenzaken - Eventueel een Besteller(s) - Accountmanager opdrachtnemer	1e jaar van de Overeenkomst maandelijks, daarna per kwartaal	Door Opdrachtnemer In afschrift aan: DCM, senior adviseur Tolk- en Vertaalzaken en CCM
Overleg op tactisch/strategisch niveau	- Prestaties op basis van KPI's en PI's - Terugblik en vooruitblik - Behandeling escalaties vanuit operationeel-tactisch niveau - Mogelijke optimalisaties en innovatie - Signalering ontwikkelingen in de markt - Mogelijke escalaties die op niveau categoriemanager worden neergelegd - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden - W.v.t.t.k.	- CCM - Accountmanager Opdrachtnemer - Opdrachtnemer - Leveranciersmanager (2 keer p.j)	Per kwartaal, waarbij 2 kwartaal-overleggen met leveranciersmanager	Door Opdrachtnemer In afschrift aan: DCM, senior adviseur Tolk- en Vertaalzaken en CCM
Overleg op strategisch niveau	- Evaluatie DAP en SLA - Evaluatie continuïteitsplan - Evaluatie afhandeling incidenten in kader van informatiebeveiliging - Audits - Resultaat KPI's - Social return / diversiteit en inclusie - Ontwikkelingen Opdrachtnemer - Realisatie op geformuleerde strategische doelstellingen - Advisering over marktontwikkelingen en beleidsuitgangspunten - W.v.t.t.k.	- CCM - Categoriemanager - Accountmanager Opdrachtnemer	1 x per jaar, in principe aanvullend op kwartaal-overleg	Door Opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM

Overleg op afstand	- Urgente zaken	- N.t.b.	Op afstand	Korte terugkoppeling over gemaakte afspraken /actiepunten, opgesteld door de Opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM

3. Deel 1 – Het bestelproces

In dit hoofdstuk staat het bestelproces beschreven dat van toepassing is op de Vertaalopdrachten. Ook staan de overige procedures beschreven die horen bij het bestelproces.

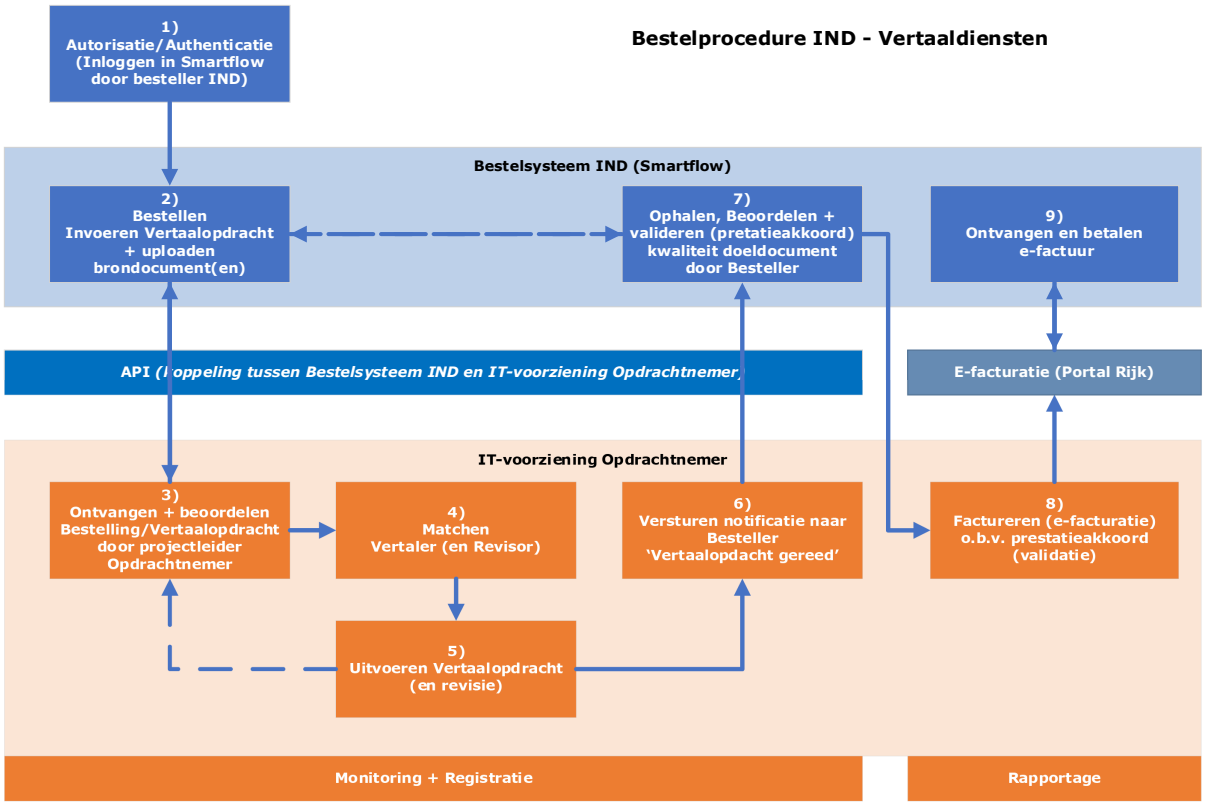
3.1 Uitleg bestelproces en Gegevensset voor Vertaalopdrachten

Het bestelproces

Bestellers van de IND plaatsen Bestellingen voor Vertaaldienstverlening in principe via de applicatie SmartFlow (momenteel is dit het bestel- en ontvangstsysteem van de IND voor tolk- en vertaaldiensten).
Tijdens de implementatieperiode wordt het bestelproces in detail afgestemd en ingeregeld tussen opdrachtnemer en de IND. Daarbij worden specifieke afspraken gemaakt over de wijze waarop prestatieverklaringen, onderliggende bewijsstukken, frequentie van het facturatieproces etc. wordt ingericht in werkwijze en systemen.
De Bestellingen komen via een koppeling (API) in de IT-voorziening van opdrachtnemer. Het "eigen bestelsysteem" van de Deelnemer wordt via een API (zie bijlage ~~16~~ 13) gekoppeld aan het bestelsysteem van Opdrachtnemer. Iedere Vertaalopdracht wordt, na ontvangst van de Vertaalopdracht door Opdrachtnemer, afgehandeld volgens het generieke bestelproces, zowel door de Besteller als door de Opdrachtnemer.

Ook het bestelproces voor uitzonderingen (zoals bij ad-hoc bestellingen) wordt in de implementatiefase afgestemd.

Schematische weergave van het bestelproces:



Dit bestelproces bestaat uit 6 stappen en maakt gebruik van Bijlage 7-A Gegevensset die gedurende het proces per Vertaalopdracht gevuld wordt door Opdrachtnemer.

De Gegevensset
Hierin staan de gegevens die gedurende het bestelproces van een Vertaalopdracht kunnen worden gebruikt. Ook bevat de Gegevensset niet-verplichte velden. Tijdens implementatie worden afspraken gemaakt over het wel of niet te vullen van niet-verplichte velden.

- De Gegevensset is uniform en betreft de verzameling van gegevens waarop gerapporteerd moet worden. Gedurende het bestelproces worden gegevens verzameld en aan het eind van het proces zijn de gegevens van één Vertaalopdracht beschikbaar.
- Een aantal velden in de Gegevensset wordt standaard voor iedere Vertaalopdracht gevuld en een aantal velden is afhankelijk van de Bestelling. In de Gegevensset staat dit aangegeven.
- Binnen dit uniforme bestelproces en deze uniforme Gegevensset is op specifieke plekken ruimte gelaten voor de eigen notatie. Notaties voor eenzelfde soort gegeven kunnen tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer verschillen. Bijvoorbeeld de notatie van het inkooordernummer. Hier kan dus de eigen notatie worden gebruikt.
- De Gegevensset is toegevoegd als Bijlage 7-A Gegevensset.

De zes (6) stappen in het bestelproces staan hieronder uitgewerkt.

3.2 Stap 0 - Authenticatie/autorisatie

Deelnemer werkt met een eigen bestelsysteem en plaatst daarin de Bestelling voor een Vertaalopdracht. Deelnemer verzorgt in eigen beheer de authenticatie/autorisatie van Bestellers.

3.3 Stap 1 - Bestellen van een Vertaalopdracht

Besteller plaatst de Bestelling van een Vertaalopdracht in het eigen systeem en Opdrachtnemer haalt de noodzakelijk informatie op uit het bestelsysteem van de Deelnemer via de API. De specificaties van de API zijn toegevoegd als Bijlage ~~16~~ 13 – Specificaties API vertaal. Tijdens het inregelen van het bestelproces in de implementatieperiode worden deze specificaties definitief bepaald en vastgelegd.

Ook uploadt de Besteller in het eigen bestelsysteem het brondocument/de brondocumenten en het eventuele referentiemateriaal. De beschreven typen vertalingen bij de Deelnemer zijn hierbij leidend en een Vertaalopdracht kan naast de vertaling ook projectspecificaties en/of value added services bevatten.

<u>Opdrachtnemer</u>

1. Opdrachtnemer haalt de noodzakelijke informatie op.
   Hierbij gaat het om vaststelling van het type Vertaalopdracht, de vertaalrichting, projectspecificaties, value added services, terminologie/voorbeelddocumentatie, deelleveringen en tussentijdse feedback, domeinkennis Vertaler, etc.:
   - Indien nodig neemt Opdrachtnemer over de Vertaalopdracht contact op met Besteller. Dat doet hij in ieder geval indien er vreemde/onduidelijke zinnen in een aangeleverd brondocument staan en indien sprake is van grote en/of complexe documenten;
   - De Besteller kan de Vertaalopdracht annuleren, dit wordt opgenomen in de Gegevensset;
   - Besteller kan in overleg met Opdrachtnemer een Vertaalopdracht wijzigen. De doorgevoerde wijzigingen registreert Opdrachtnemer in de Gegevensset.
   - ~~Er zal altijd een beëdigde vertaler ingezet worden. (zie voor de wijze waarop deze geleverd moet worden de informatie in stap drie (3) van het bestelproces). Een Beëdigde vertaling is binnen het Nederlandse rechtssysteem of voor andere officiële instanties in binnen- of buitenland nodig.~~
     ~~Indien er geen beëdigde Vertaler voor de vertaling beschikbaar is, handelt~~

~~Opdrachtnemer conform de bepalingen in de Wbtv voor de inzet van een niet beëdigde Vertaler:~~

1. ~~Indien het Rbtv voor de betreffende talencombinatie geen ingeschreven Vertaler voor de vertaling bevat of indien vanwege de vereiste spoed van de uit te voeren Vertaalopdracht de ingeschrevene Vertaler(s) in het Rbtv niet tijdig beschikbaar is/zijn, informeert Opdrachtnemer Besteller hierover;~~
2. ~~Besteller bepaalt of Opdrachtnemer wegens vereiste spoed een vakbekwame niet beëdigde Vertaler voor de vertaling kan inzetten die geplaatst staat op de Uitwijklijst;~~
3. ~~Indien er ook geen Vertaler op de Uitwijklijst beschikbaar is informeert Opdrachtnemer Besteller hierover en bepaalt Besteller of Opdrachtnemer een overige vakbekwame maar niet beëdigde Vertaler voor de vertaling kan inzetten.~~

~~Indien er geen beëdigde Vertaler kan worden ingezet voor de Vertaalopdracht dan legt Opdrachtnemer dit te allen tijde na het overleg met Besteller met redenen omkleed schriftelijk vast onder één van de onderstaande noemers en verstrekt dit document tegelijkertijd met de levering van de Vertaalopdracht:~~

- ~~Geen Vertaler ingeschreven voor de vertaling in het Rbtv voor de gevraagde talencombinatie.~~
- ~~Er zijn Vertalers ingeschreven maar niet of niet tijdig beschikbaar via Opdrachtnemer.~~

~~In deze situatie is er dus geen sprake van een Beëdigde vertaling.~~

2. De Opdrachtnemer bevestigt de Vertaalopdracht aan de Besteller in zijn eigen bestelapp of -systeem en in de gegevensset.

Indien een offerte conform 3.3.1. moet worden uitgebracht, geldt het akkoord van de Besteller als opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging staan altijd ten minste de volgende zaken vermeld: de taalcombinatie, de levertermijn, specifieke afspraken voor de Vertaalopdracht, facturatie o.b.v. het aantal woorden van de bron- of doeltekst.

3.3.1 Procedures offerte door Opdrachtnemer bij Bestelling

De Opdrachtnemer brengt in onderstaande drie (3) situaties een offerte aan de Besteller uit en doet dat op basis van de gegevens in stap één (1) van bestellen.

1. Een Vertaalopdracht waarvan de opdrachtwaarde niet op voorhand bepaalbaar is

Dit betreft iedere Vertaalopdracht die:

1. Value added services of projectspecificaties of aanvullende diensten tijdens het productieproces bevat die bij de Inschrijving op basis van een Prijs per uur zijn geoffreerd;
2. Uit meerdere elementen bestaat (bijvoorbeeld vertalen plus drukproefcontrole of transcriberen en vertalen of een Beëdigde vertaling, aangevuld met Waarmerking).

De offerte maakt duidelijk welke elementen de Vertaalopdracht bevat en hoe deze worden gefactureerd.
De Besteller keurt de offerte goed voordat Opdrachtnemer de opdrachtbevestiging verstuurt en de Vertaalopdracht laat uitvoeren.

2. Een Vertaalopdracht met spoed

Een Vertaalopdracht die sneller moet worden geleverd dan de standaard levertermijn (norm) die voor de Vertaalopdracht geldt, heeft spoed. Voor spoed geldt het volgende:

a. De Besteller geeft bij Bestelling aan dat de vertaling spoed heeft, bij zeer dringende spoed wordt (ook) telefonisch contact opgenomen met de help-/servicedesk;

b. Opdrachtnemer neemt zo snel als mogelijk telefonisch contact op;
c. Wensen, mogelijkheden en levertermijn worden besproken;
d. De Opdrachtnemer brengt, na telefonisch contact, zo snel als mogelijk de offerte uit;
e. De Besteller geeft zo spoedig mogelijk, maar binnen vier (4) uur na ontvangst van de offerte akkoord op de offerte;
f. Opdrachtnemer verstuurt de opdrachtbevestiging.

3. **Een Project in binnen- of buitenland**
Dit type Vertaalopdrachten heeft betrekking op de meerdaagse inzet van een (dezelfde) Vertaler in binnen- of buitenland, waarvoor Opdrachtnemer tevens het verblijf van en/of een vlucht voor een Vertaler moet verzorgen. Verblijf kan zijn een hotelovernachting en/of de maaltijden.

Als Opdrachtnemer de reis- en/of het verblijf voor de Vertaler regelt:
1. Geeft Besteller bij plaatsing van de Vertaalopdracht de volgende zaken aan:
   - De maximale hoogte van de Dagvergoeding;
   - Het maximale bedrag voor een vlucht en/of hotel en/of geeft de Besteller op, met welke vlucht [Opdrachtgever/Deelnemer] zelf vliegt en/of in welk hotel [Opdrachtgever/Deelnemer] zelf verblijft;
2. Neemt Opdrachtnemer na ontvangst van een Vertaalopdracht zo snel als mogelijk telefonisch contact op met de Besteller t.b.v. het opvragen van aanvullende informatie;
3. Neemt Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer de Vertaalopdracht niet conform Bestelling kan invullen en binnen de kaders van de Overeenkomst een alternatieve oplossing wil voorstellen, zo snel als mogelijk contact op met de Besteller;
4. Offreert Opdrachtnemer vóór uitvoering van de Vertaalopdracht de (kosten van) de vlucht en/of het verblijf van de Vertaler, zie ook Bijlage 5 DFA;
5. Keurt Besteller de offerte schriftelijk goed;
6. Opdrachtnemer verstuurt de opdrachtbevestiging;
7. Reserveert Opdrachtnemer na akkoord van de Deelnemer de reis en/of het hotel voor de Vertaler. Daarbij geldt dat de categorie van de vlucht en het hotel voor de Vertaler gelijkwaardig zijn aan die van medewerkers van Deelnemer.

Ook brengt de Opdrachtnemer een offerte uit aan de Besteller indien dit bij de Bestelling is aangegeven (anders dan de hierboven genoemde situaties).

3.4 Stap 2 – Uitvoeren Vertaalopdracht

De Opdrachtnemer voert de Vertaalopdracht uit nadat deze aan de Besteller is bevestigd of na akkoord op de offerte door Besteller, indien er een offerte is uitgebracht.
Bij het uitvoeren van de Vertaalopdracht houdt Opdrachtnemer rekening met:
- Informatie uit de Bestelling;
- Deelnemer specifieke informatie die reeds beschikbaar is bij Opdrachtnemer (denk aan stijlgids, afkortingenlijst, terminologielijst);
- Afspraken over deelleveringen en tussentijdse feedback tijdens vertaalproces.

3.5 Stap 3 - Leveren van de Vertaalopdracht en bevindingen over de levering

Levertermijnen
De standaard levertermijnen zijn als volgt:

Aantal woorden	Standaard levertermijn (Aantal Werkdagen)	Spoed levertermijn (Aantal dagen)	Opmerking

≤ 500 woorden	1	0	oplevering op dezelfde dag geldt alleen bij aanlevering vóór 12.00 uur
≤ 1.700 woorden	3	1	
≤ 3.400 woorden	4	2	
≤ 5.100 woorden	5	3	

Opdrachten groter dan 5.100 woorden
Voor opdrachten met meer dan 5.100 woorden geldt een standaardtermijn van 15 werkdagen, berekend volgens de norm van 1.700 woorden per dag.
Voor elke toename van 1.700 woorden wordt één extra werkdag aan de standaardtermijn toegevoegd.
De leverdatum wordt in eerste instantie automatisch berekend door Smartflow, op basis van het aantal woorden van het brondocument.
Indien er verschil of twijfel bestaat over de berekende leverdatum, geldt de in overleg overeengekomen leverdatum tussen Besteller en Opdrachtnemer als definitief.

Aantal woorden	**Standaard levertermijn (Aantal Werkdagen)**	**Vastgestelde levertermijn**	**(Spoed) levertermijn**
> 5.100 woorden	15 werkdagen	Smartflow (in overleg)	Smartflow (in overleg)
>5100 + 1700 woorden	16 werkdagen	Smartflow (in overleg)	Smartflow (in overleg)
6800 +1700 woorden	17 werkdagen	Smartflow (in overleg)	Smartflow (in overleg)
Etc.	Op basis van afstemming	Op basis van afstemming	Op basis van afstemming

Uitgangspunt > 5.100 woorden

- Opdrachtnemer kan verzoeken de leverdatum van de Vertaalopdracht te wijzigen naar een datum verder dan de leverdatum als genoemd in SmartFlow.
- Opdrachtnemer geeft een motivatie voor het opschuiven van de leverdatum.
- Besteller zal de opgeschoven leverdatum moeten beoordelen en in alle redelijkheid wel of niet akkoord gaan.
- Eventueel een tegenvoorstel vanuit Besteller op de door Opdrachtnemer voorgestelde opgeschoven leverdatum.
- Opdrachtnemer voert de Vertaalopdracht uit na acceptatie van de opdracht.

Geen motivatie > 5.100 woorden

- Opdrachtnemer geeft geen motivatie voor het opschuiven van de leverdatum van de Vertaalopdracht.
- Besteller zal de opgeschoven leverdatum moeten beoordelen en in alle redelijkheid wel of niet akkoord gaan.
- Eventueel een tegenvoorstel vanuit Besteller op de door Opdrachtnemer voorgestelde opgeschoven leverdatum.
- Opdrachtnemer voert de Vertaalopdracht uit na acceptatie van de opdracht.

Spoed > 5.100 woorden

- Besteller kan de leverdatum SmartFlow naar voren halen, dan is standaard sprake van contractuele spoedaanvraag.
- Ook hier kan Opdrachtnemer – gemotiveerd – van af willen wijken en kan Opdrachtnemer een tegenvoorstel leverdatum doen.
- Besteller zal de opgeschoven leverdatum moeten beoordelen en in alle redelijkheid wel of niet akkoord gaan.
- Eventueel een tegenvoorstel vanuit Besteller op de door Opdrachtnemer voorgestelde opgeschoven leverdatum.
- Opdrachtnemer voert de Vertaalopdracht uit na acceptatie van de opdracht.

Niet akkoord knop
Wat betreft de niet-akkoord knop. De niet-akkoord knop kan door Besteller worden gebruik op het moment dat:

- Opdrachtnemer de Vertaalopdracht niet binnen de afgesproken termijn accepteert;
- Opdrachtnemer de Vertaalopdracht niet binnen de afgesproken termijn (conform SmartFlow) levert;
- Opdrachtnemer de Vertaalopdracht niet binnen de nader afgesproken termijn (conform SmartFlow) levert;
- Besteller de Vertaalopdracht eerder nodig heeft dan de door Opdrachtnemer voorgestelde opgeschoven leverdatum.

De niet-akkoord knop wordt door Besteller niet gebruikt op het moment dat:

- Besteller en Opdrachtnemer een (nieuwe) leverdatum overeenkomen;
- Opdrachtnemer de vertaalopdracht verstuurd na de afgesproken leverdatum, mits een schriftelijk akkoord van de Besteller.

De Besteller kan de Vertaalopdracht accepteren na overschrijding van de afgesproken termijn. Hiervan moet een schriftelijke bevestiging worden opgesteld en gedeeld.

Aanvang levertermijn – standaard acceptatie
De standaard levertermijn start na ontvangst van een projectnummer en acceptatie van de opdracht door Opdrachtnemer. De acceptatie en bevestiging van de opdracht vindt plaats uiterlijk 24 uur na de het aanleveren van de vertaalopdracht vanuit SmartFlow.

Oplevertijdstip
Naast een Levertermijn wordt ook een oplevertijdstip vastgelegd. Het oplevertijdstip wordt bepaald door het moment waarop de Vertaalopdracht wordt ontvangen door Opdrachtnemer:

1. Indien het tijdstip waarop de Vertaalopdracht wordt ontvangen binnen de grenzen van een Werkdag valt, dan is dit het tijdstip waarop de Vertaalopdracht uiterlijk moet worden opgeleverd.

Uitzondering hierop is een spoedaanvraag voor 500 of minder woorden.

Deze moet voor oplevering op dezelfde Werkdag zijn ontvangen wanneer deze is aangevraagd voor 12:00.

2. Indien het tijdstip waarop de Vertaalopdracht wordt ontvangen geen Werkdag is, dan wordt voor het tijdstip waarop de Vertaalopdracht moet worden opgeleverd uitgegaan van het eerstvolgende tijdstip op een Werkdag, tenzij sprake is van spoed en Besteller een tijdstip van oplevering heeft vastgelegd in de Bestelling.

Ter bevordering van duidelijkheid en uniformiteit binnen de vertaaldienstverlening gelden de volgende definities, uitgangspunten en afspraken met betrekking tot levertermijnen:

Standaard levertermijn
De standaard levertermijn geldt voor Werkdagen. De standaard levertermijn wordt berekend volgens de norm van 1.700 woorden per Werkdag + 2 Werkdagen verwerkingstijd.

Spoed
~~Bij een kortere levertijd dan de standaard levertermijn is er sprake van spoed.~~ 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 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.

Spoed kan betekenen dat buiten Werkdagen (tijdens weekenden of feestdagen) aan de Vertaalopdracht moet worden gewerkt en/of de Vertaalopdracht moet worden geleverd. Voor het in rekening brengen van de spoedtoeslag is **altijd een expliciete afspraak vereist** én de Besteller dient aantoonbaar akkoord te zijn met de offerte waarin de meerkosten zijn opgenomen.

De spoed(toeslag) geldt alleen op het moment dat in SmartFlow de melding wordt gegeven dat sprake is van een spoedopdracht.

Kantoordag (Werkdag)
Een kantoordag is een standaard Werkdag te weten maandag tot en met vrijdag, van 08:00 uur tot 18:00 uur. Zie verder bijlage 2 Begrippenlijst onder Werkdag.
Weekenden (zaterdag en zondag) en officiële nationale feestdagen worden niet als kantoordagen aangemerkt. Zie verder bijlage 2 Begrippenlijst onder Werkdag.

Levertermijn vertaalopdracht
De levertermijn van een vertaalopdracht gaat in op het moment waarop de Bestelling door Opdrachtgever aantoonbaar is bevestigd of een aantoonbaar akkoord op de offerte is afgegeven.
Een aantoonbare bevestiging en/of akkoord kan op de volgende wijzen worden gegeven:
- Digitaal via het bestelsysteem;
- Schriftelijk per e-mail of ondertekende offerte;
- Mondeling, mits dit direct administratief wordt vastgelegd en bevestigd.

Aanvullende afspraken
- Indien nodig kan de Deelnemer een ruimere levertijd dan de standaard Levertermijn overeenkomen. Deze afwijkende afspraak wordt schriftelijk vastgelegd in de opdrachtbevestiging of de offerte.
- Indien de levering geheel of gedeeltelijk na de standaard levertermijn of de nader overeengekomen levertermijn plaatsvindt is de Deelnemer gerechtigd de levering te weigeren. In dat geval zijn **geen kosten verschuldigd** voor de betreffende vertaalopdracht.
- De spoedtoeslag kan maximaal éénmaal per vertaalopdracht in rekening worden gebracht.
- Bij opdrachten boven 5.100 woorden is altijd een expliciete afspraak vereist inzake de (spoed) levertermijn.

<u>Wat geldt als leverdatum?</u>
1. Indien sprake is van een Vertaalopdracht die op afstand wordt geleverd, geldt als leverdatum de datum waarop de Opdrachtnemer de Vertaalopdracht in de IT-voorziening oplevert.
2. Indien sprake is van een vertaling op locatie geldt als leverdatum de datum waarop de vertaler van Opdrachtnemer de vertaling conform Vertaalopdracht heeft afgerond.

<u>Wijze van leveren</u>
1. Indien sprake is van een Vertaalopdracht op afstand, levert de Opdrachtnemer de Vertaalopdracht op in zijn IT-voorziening.
2. Indien sprake is van een Vertaalopdracht op locatie, levert de Vertaler de Vertaalopdracht op in de werkomgeving waarin hij voor de Opdracht de Vertaalopdracht moet uitvoeren, of per e-mail.

3. Ieder document, behalve een audiobestand, wordt geleverd in hetzelfde bestandsformaat als waarin het is aangeleverd en als PDF. Een audiobestand wordt als MS Word-document opgeleverd;
4. Ieder document wordt geleverd in de opmaak waarin het is aangeleverd.

Aanvullende informatie voor de wijze van leveren van een Beëdigde vertaling
De Besteller van de Vertaalopdracht heeft in stap 1 van het bestelproces om een beëdigde Vertaler gevraagd. Met de inzet van de beëdigde vertaler wordt automatisch een Beëdigde vertaling gemaakt. Hiermee staat de rechtsgeldigheid van een document binnen het Nederlandse rechtssysteem vast. Met een Beëdigde vertaling wordt voldaan aan de Wbtv.

Voor een Beëdigde vertaling is het vereist dat moet kunnen worden geverifieerd dat de vertaling is gedaan door een Vertaler die voor de vertaalrichting (brontaal naar doeltaal) staat ingeschreven in het Rbtv.

Ten behoeve van deze verificatie wordt iedere Beëdigde vertaling in een vast format opgemaakt.
In de vertaling staan in de voettekst van elke pagina van de vertaling ten minste onderstaande zaken vermeld:

- De naam en het Rbtv-nummer van de Vertaler(s) die de vertaling heeft gemaakt;
- De vertaalrichting van het document en de vertaalrichting waarvoor de Vertaler staat ingeschreven;
- Het paginanummer: pagina x van y pagina's.

Als er geen beëdigde Vertaler beschikbaar is voor de vertaling
Als in stap 1 van het bestelproces is gebleken dat er voor de gevraagde Vertaalopdracht geen Vertaler gevonden kan worden in het Rbtv om de vertaling te maken dan kan geen Beëdigde vertaling worden geleverd. Als de Besteller akkoord gaat met de inzet van een Vertaler op de Uitwijklijst of een overige Vertaler en Opdrachtnemer heeft dat met redenen omkleed vastgelegd dan wordt er wel gehandeld conform de Wbtv er is alleen geen sprake van een Beëdigde vertaling.

Om de rechtsgeldigheid van een dergelijke vertaling te kunnen verifiëren wordt in deze situatie altijd revisie op de vertaling uitgevoerd en wordt de vertaling in een vast format opgemaakt.
In de voettekst van elke pagina van de vertaling staat vermeld:

- De naam van de Vertaler en de vertaalrichting (brontaal naar doeltaal) van de Vertaler;
- De naam van de Vertaler die de revisie op de vertaling heeft uitgevoerd en de vertaalrichting van de Vertaler, dient door de Opdrachtnemer op verzoek verstrekt te kunnen worden via een bijlage;
- De taalrichting van het document;
- Het paginanummer: pagina x van y pagina's.

Indien er binnen het Nederlandse rechtssysteem bij een cliënt of advocaat twijfels bestaan over de rechtsgeldigheid van de vertaling dan zal de rechter daar een beslissing over moeten nemen.
Indien er bij een andere officiële instantie in binnen- of buitenland twijfels bestaan over de rechtsgeldigheid van de vertaling dan zal de instantie daar een beslissing over moeten nemen.

Aanvullende info voor wijze van leveren van een Beëdigde vertaling met Waarmerken
Uitsluitend indien de Beëdigde vertaling bestemd is voor officiële instanties in binnen- of buitenland (niet zijnde het Nederlandse rechtssysteem) dan kan een Waarmerking van de Beëdigde vertaling nodig zijn. Daarmee wordt de rechtsgeldigheid van het document vastgesteld.
Voor het Waarmerken van een Beëdigde vertaling maken Opdrachtnemer en Besteller keuzes uit de onderstaande opties:

1. De vertaling moet (ook) op papier geleverd worden;
2. Het bestandsformaat waarin de vertaling is geleverd moet worden beveiligd;
3. Aanhechting van originele documenten in een bepaalde volgorde is noodzakelijk;
4. Er moet een handtekening op de vertaling worden geplaatst;

5. Er moet een stempel op de vertaling worden geplaatst.

N.B. Waarmerken van een niet-Beëdigde vertaling is niet mogelijk.

Klachten over de Vertaalopdracht na levering
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 conform de procedures voor klachtafhandeling (zie hoofdstuk 4.4).

3.6 Stap 4 - Prestatie-akkoord

Met een prestatie-akkoord legt Opdrachtnemer, met medewerking van de contactpersoon voor een Vertaalopdracht bij Deelnemer en met medewerking van de ingezette Vertaler vast:

- Dat de Levering van de Vertaalopdracht heeft plaatsgevonden;
- Woorden aantal voor vertaalopdracht dienstverlening
- Wat de duur of het aantal woorden van de Vertaalopdracht is geweest.

Vertaaldienst op afstand
Indien Opdrachtnemer binnen 7 Werkdagen na levering geen Klacht heeft ontvangen, heeft Besteller de levering geaccepteerd en stuurt Opdrachtnemer op de 8e dag na levering het prestatie-akkoord naar de Besteller.
Indien Opdrachtnemer wel een Klacht heeft ontvangen wordt deze afgehandeld en zodra Opdrachtnemer en Besteller vaststellen dat de Klacht naar tevredenheid is opgelost, verstuurt Opdrachtnemer het prestatie-akkoord naar de Besteller.

Het prestatie-akkoord bevat alle elementen van de Vertaalopdracht uitgedrukt in omschrijving, het aantal eenheden en bijbehorende Prijs.

3.7 Stap 5 - Factureren

De Vertaalopdracht kan uitsluitend worden gefactureerd op basis van het prestatie-akkoord. Indien de Vertaalopdracht een Project is dan ontvangt de Deelnemer daar 1 factuur voor.

3.7.1 Procedure bij e-facturatie

Deelnemer maakt gebruik van e-facturatie en ontvangen een factuur per Vertaalopdracht. Het prestatie-akkoord wordt bij de factuur gevoegd.

1)De facturen dienen alle verplichte, conform hetgeen is beschreven op de website https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen, en de overeengekomen deelnemer specifieke velden te bevatten en op naam van de Deelnemer, te worden geadresseerd. Het factuuradres is:
• Immigratie en Naturalisatiedienst
• T.a.v. FDC, bedrijfsnummer 601
• Postbus 90832 2509 LV Den Haag
• E-mailadres: facturen@dji.minjus.nl

2) Opdrachtnemer factureert aan het OIN van Deelnemer: 00000004000000012000

1) De facturen dienen juist en op naam van de Deelnemer, te worden geadresseerd. Het factuuradres is:
• Immigratie en Naturalisatiedienst
• T.a.v. FDC, bedrijfsnummer 601
• Postbus 90832
• 2509 LV Den Haag
• e-mailadres: facturen@dji.minjus.nl

2) Opdrachtnemer factureert aan het OIN van Deelnemer: 00000004000000012000

3.8 Stap 6 – Betalen

Nadat de factuur is ontvangen, betaalt Deelnemer de factuur binnen de wettelijke betaaltermijn.

<u>Niet correcte facturen</u>
Indien bij Deelnemer na verificatie van een factuur blijkt dat de factuur niet correct is:

1. Stelt Deelnemer de Opdrachtnemer in kennis over het feit dat de factuur niet voldoet of niet correct is en vraagt om een creditnota en een gecorrigeerde factuur;
2. Stelt de Deelnemer de incorrecte factuur niet betaalbaar.

4. Deel 2 – Overige procedures die horen bij het bestelproces

4.1 Procedure inzake indexering

De van toepassing zijnde indexering is beschreven in hoofdstuk 4 - DFA. De procedure om tot een geïndexeerde Prijs en minimum woordtarief voor zelfstandig ondernemende Vertalers te komen is als volgt:

1. De overeengekomen Prijzen en het minimum woordtarief voor zelfstandig ondernemende Vertalers worden conform het bepaalde in de DFA geïndexeerd;
2. De CCM stelt jaarlijks volgens de berekenwijze in het DFA de quotiënt van de indexcijfers vast;
3. De CCM berekent de hoogte van de quotiënt van de indexcijfers afgerond op 3 cijfers achter de komma;
4. De CCM communiceert uiterlijk 1 oktober de quotiënt van de indexcijfers alsmede de geïndexeerde Prijzen en het minimum woordtarief naar de Opdrachtnemer;
5. Opdrachtnemer reageert binnen twee Werkdagen indien hij het niet eens is met de quotiënt van de indexcijfers en/of de geïndexeerde Prijzen en/of het minimum woordtarief;
6. De CCM communiceert de geïndexeerde Prijzen en het minimum woordtarief aan de DCM.

4.2 Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de Vertaaldienstverlening

Inzake storingen wordt hier het continuïteitsplan van de Opdrachtnemer na Gunning ingevoegd.

4.3 Procedure bij Klachten over de Vertaaldienstverlening

Bij Klachten over de uitvoering van de overeengekomen Vertaaldienstverlening wordt onderscheid gemaakt in:

a. Klachten over de Vertaaldienstverlening die betrekking hebben op de kwaliteit en integriteit van Vertalers die in het Rbtv geregistreerd staan en kunnen leiden tot een klacht bij de beheerder van het Rbtv.
b. Klachten over de Vertaaldienstverlening door de Opdrachtnemer.
c. Klachten van Vertalers en derden over Opdrachtnemer en Deelnemer.

4.3.1 Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een Vertaler (punt a)

Bij een Klacht van klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer over de Vertaaldienstverlening van een Vertaler die in het Rbtv staat geregistreerd, ten aanzien van kwaliteit of integriteit geldt het onderstaande protocol.

De contactpersoon van Opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een Klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) Werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer.
- Verifieert de Klacht, stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer.
- Bespreekt de Klacht met de Vertaler en maakt nadere verbeterafspraken met de Vertaler.
- Monitort de Vertaler om te zien of de besproken verbetering optreedt.
- Zorgt ervoor dat de Vertaler, indien de verbetering niet optreedt, niet meer wordt ingezet bij Deelnemer en dient een Klacht in bij de beheerder van het Rbtv.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer over de afhandeling van de Klacht.
- Rapporteert over de Klacht zoals opgenomen in Bijlage 4 SLA.

4.3.2 Klacht over de Vertaaldienstverlening (punt b)

De contactpersoon van Opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een Klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) Werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer.
- Verifieert de (inhoud van de) Klacht, stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer.
- Stelt conform Bijlage 6.2 van Bijlage 6 DAP het fouttype vast.
- Bespreekt de Klacht met de Vertaler en maakt nadere verbeterafspraken met de Vertaler.
- Monitort de Vertaler om te zien of de besproken verbetering optreedt.
- Zorgt ervoor dat de Vertaler, indien de verbetering niet optreedt, niet meer wordt ingezet bij Deelnemer en dient indien het een Rbtv-geregistreerde Vertaler betreft, een Klacht in bij de beheerder van het Rbtv.
- Monitort of de aangepaste Vertaling conform planning wordt geleverd.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer over de afhandeling van de Klacht.
- Rapporteert over de Klacht zoals opgenomen in Bijlage 4 SLA.

In 6.2 Bijlage - Kwaliteit van een vertaling staan typen fouten en de ernst (Kleine of Grote fout) beschreven.

4.3.3 Klacht over de Vertaaldienstverlening (punt c)

Bij een Klacht van klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer over de Vertaaldienstverlening van Opdrachtnemer of over de dienstverlening door Vertalers (anders dan genoemd onder a.) geldt het onderstaande protocol.

De contactpersoon namens Opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een Klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) Werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer.

- Verifieert de (inhoud van de) Klacht en stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer over de afhandeling van de Klacht.
- Rapporteert de Gegronde Klacht zoals opgenomen in Bijlage 7b –SLA
    1. Klacht over de Vertaaldienstverlening van de Opdrachtnemer zelf;
    2. Klacht over de dienstverlening van de Vertalers, voor zover die niet valt onder de situatie als genoemd bij 4.4.1;
    3. Klacht over de Opdrachtnemer.
- Registreert een Gegronde klacht over de Vertaalopdracht conform Bijlage 4 SLA, bij KPI 3.

4.3.4 Klachten van Vertalers en derden (punt d)

Vertalers en derden kunnen bij Opdrachtnemer een klacht indienen over Opdrachtnemer of over Deelnemer]. Opdrachtnemer registreert en behandelt deze klachten. Opdrachtnemer rapporteert over deze Klacht, zoals opgenomen in Bijlage 4 SLA en bespreekt deze in de overleggen met DCM en op integraal niveau met de Categorie.

Eventueel deelnemer specifiek aanvullen (bijvoorbeeld IND)

4.4 Procedures inzake audits

4.4.1 Audits ten aanzien van informatiebeveiliging

De audits voor informatiebeveiliging zijn per Overeenkomst opgenomen maar mogen, indien van toepassing, over verschillende overeenkomsten worden uitgevoerd. Voorop staat dat de Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat hij aan de gestelde eisen in deze Overeenkomst voldoet.

Ter toelichting een voorbeeld:
Een opdrachtnemer heeft drie (3) overeenkomsten voor Vertaaldienstverlening namelijk:
- Overeenkomst 1 waarin geen aanvullende informatiebeveiligingseisen zijn opgenomen, zodat de ISO 27001 certificering volstaat.
- Overeenkomst 2 waarin in de Bijlage Informatiebeveiliging aanvullende eisen zijn gesteld over het vertalen op locatie.
- Overeenkomst 3 waarin in de Bijlage Informatiebeveiliging aanvullende eisen zijn gesteld voor additionele risico’s en/of dreigingen (al of niet met APT, Advanced Persistent Threat)

Voor het overleggen van een TPM betekent dit:
- Voor overeenkomst 1, 2 en 3 geldt de TPM op de ISO 27001 gecertificeerde informatiebeveiliging en na 2 jaar geldt de externe SOC 2 type 2 rapportage waaruit blijkt dat Opdrachtnemer SOC 2 compliant is;
- Voor overeenkomst 2 en 3 is een aanvullende TPM nodig voor de aanvullende eisen.

Ten aanzien van informatiebeveiliging geldt de volgende procedure:
- Opdrachtnemer initieert en begeleidt de processen in eigen organisatie zodat de TPM overlegd kan worden waaruit blijkt dat Opdrachtnemer aan Bijlage 8 Informatiebeveiliging voldoet en het ISO27001 certificaat kan worden overlegd en na 2 jaar de externe rapportage waaruit blijkt dat Opdrachtnemer SOC 2 compliant is.
- [CCM / DCM] ontvangt uiterlijk een (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst de TPM op de “Informatiebeveiliging Tolk en Vertaaldiensten” en bij hernieuwing een kopie van het ISO certificaat 27001.

- Indien er sprake is van afwijkingen in de TPM bepalen de CISO's (Chief Information Security Officer) en proceseigenaren bij de Deelnemer of een herstelperiode wordt geboden aan de Opdrachtnemer en hoe lang deze periode duurt.
- Hiertoe kan [CCM/DCM] een overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer plannen.
- Deelnemer bepaalt of Opdrachtnemer op eigen kosten na de herstelperiode een heraudit moet laten uitvoeren.
- Deelnemer kan op basis van de TPM besluiten om beperkt gebruik te maken van de verlengopties in de Overeenkomst.

4.4.2 Pentest/hackerstest

Voor het uitvoeren van pentesten/hackerstesten geldt de volgende procedure:

- De Deelnemer initieert de gesprekken met Opdrachtnemer over het uitvoeren van een pentest/hackerstest. Partijen komen de termijn waarbinnen de test wordt uitgevoerd en de wijze waarop de test wordt uitgevoerd gezamenlijk overeen;
- De Deelnemer geeft Opdrachtnemer inzage in de testresultaten en maakt met Opdrachtnemer afspraken over de (eventueel) te nemen verbetermaatregelen en de wijze waarop Opdrachtnemer de voortgang hierin rapporteert;
- Indien uit de resultaten van een pentest/hackertest blijkt, dat Opdrachtnemer onvoldoende maatregelen heeft genomen om een effectieve aanval van hackers te voorkomen, dient Opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om alle noodzakelijke verbetermaatregelen (need to have) door te voeren, teneinde een hackersaanval te kunnen doorstaan en de bevindingen van de pentest op te lossen;
- Opdrachtnemer legt dit plan van aanpak vóór uitvoering ter accordering voor aan Deelnemer;
- In dat plan van aanpak staan de acties en resultaten beschreven, evenals de planning;
- De uitvoering van het plan van aanpak moet leiden tot de implementatie en borging van alle gedefinieerde maatregelen en wordt opnieuw met een pentest afgesloten. Deze pentest wordt uitgevoerd in opdracht van en tegen betaling door Opdrachtnemer en moet met goed resultaat worden afgerond. Er mogen dan geen nieuwe noodzakelijke acties moeten worden uitgevoerd;
- Opdrachtnemer rapporteert aan het eind van de overeengekomen termijn aan Deelnemer over de wijze waarop en de mate waarin de bevindingen zijn opgelost.

4.5 Procedure voor innovatie en optimalisatie

Artikel 6 van de Overeenkomst beschrijft hoe veranderende behoeftes binnen de Overeenkomst door middel van innovatie en optimalisatie kunnen worden doorgevoerd.

- Voorstellen voor innovatie en optimalisatie van de Vertaaldienstverlening worden besproken in overleg tussen Opdrachtnemer, DCM en CCM.
- Indien alle betrokken partijen het eens zijn over een innovatie of optimalisatie brengt Opdrachtnemer een offerte uit aan CCM. Deze bevat ten minste de volgende elementen:
  - De beoogde doelstellingen;
  - De scope;
  - De uitgangspunten;
  - De randvoorwaarden;
  - De benodigde capaciteit en expertise;
  - De planning;
  - De afstemming;
  - De prijs die de Deelnemer voor het product of de dienst gaat betalen.
- Zodra CCM en Opdrachtnemer over de offerte overeenstemming hebben bereikt, stelt CCM een wijzigingsovereenkomst op waarin de prijs van het product of dienst dat/die de Deelnemer gaat afnemen, wordt opgenomen.

5. Deel 3 - Werkafspraken Deelnemer

Aanvullend (niet afwijkend) op de algemeen geldende procedures en Eisen kunnen er tussen Deelnemer en Opdrachtnemer extra werkafspraken, procedures en/of werkinstructies worden opgenomen.

- Aantal Bestellers en gekozen werkwijze (IAM of procedure via vertaalbureau)
- Afspraken over melden datalekken

6. Bijlagen

6.1 Bijlage - Gebruikershandleiding voor Bestellers

De handleiding van de Opdrachtnemer wordt tijdens de implementatie toegevoegd.

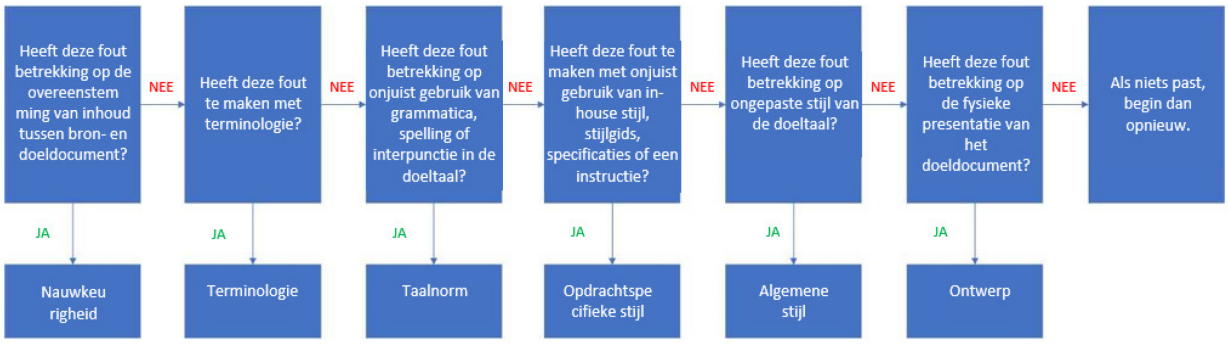
6.2 Bijlage - Kwaliteit van een Vertaling

Opdrachtnemer dient kwalitatief goede vertalingen te leveren. Dit betekent dat de vertalingen geen fouten bevatten.

6.2.1 Type fouten

Fouttype	Kwaliteitsvereiste
Nauwkeurigheid	De inhoud van de brontekst moet nauwkeurig worden weergegeven in de doeltekst zonder ongerechtvaardigde weglatingen of toevoegingen.
Opdrachtspecifieke vereisten	Verwijzingen naar en expliciete of impliciete citaten uit publicaties moeten worden gecontroleerd en correct worden geciteerd.
Terminologie	In de hele tekst moet consequent de juiste terminologie worden gebruikt, in overeenstemming met de terminologie (schrijfwijzer)/het relevante domein, referentiedocumenten en naamgevingsconventies.
Taalnorm	De taalnormen voor de doeltaal moeten consequent worden gevolgd, met name wat grammatica, interpunctie en spelling betreft.
Opdrachtspecifieke vereisten	Er moet worden voldaan aan institutionele en documentspecifieke vereisten, bijvoorbeeld stijlvereisten die zijn beschreven in relevante stijlgidsen/schrijfwijzers en documentsjablonen, of overige specifieke instructies.
Algemene stijlvereisten	Aan algemene stijlvereisten moet worden voldaan. Zo moet de tekst vloeiend en coherent zijn en zijn afgestemd op de doelgroep.
Ontwerp	Aan ontwerp- en presentatievereisten moet worden voldaan, bijvoorbeeld tekst- en alinea-opmaak, fysieke lay-out, integratie van grafische elementen en markeringen (tags); en alle andere technische vereisten voor specifieke instellingen en segmentatie.
Ontwerp	De opmaak van de brontekst moet identiek zijn (inclusief aanwezige codes en tags), tenzij in de Bestelling een ander formaat is opgegeven.

Typen fouten



De fouttypen staan hierna verder uitgewerkt. De tabellen bevatten niet-limitatieve voorbeelden.

NAUWKEURIGHEID	Nauwkeurigheidsfouten hebben betrekking op de overeenstemming van inhoud tussen de bron en de doeltekst. Nauwkeurigheidsfouten veranderen op ongepaste wijze de beoogde betekenis van de brontekst.
VERKEERDE VERTALING	De doelinhoud geeft de broninhoud niet nauwkeurig weer: - het vertekent de betekenis, bijvoorbeeld ontbrekende ontkenning, "minder" vertaald als "meer", over- en ondervertaling; - cijfers en datums komen niet overeen met de brontekst; - namen, plaatsen of andere "genoemde entiteiten" komen niet overeen, b.v. "Slowakije" is vertaald als "Slovenië"; - het zorgt voor dubbelzinnigheid die niet in de brontekst voorkomt; - het veroorzaakt interferentie (te letterlijke woord-voor-woord vertalingen) of een parafrase die de betekenis vervormt.
OMISSIE	In de doeltekst wordt, op ongerechtvaardigde wijze, inhoud weggelaten die in de brontekst aanwezig is: - een deel van de inhoud (een woord, groep woorden, alinea, zin, regel, tabel, figuur, enz.) is niet aanwezig in de vertaling.
AANVULLING	De doeltekst voegt, op ongerechtvaardigde wijze, inhoud toe die niet in de brontekst voorkomt: - een toevoeging die overbodige "verduidelijkende" tekst introduceert.
ONVERTAALD	Inhoud die vertaald had moeten worden is onvertaald gelaten: - een deel van de brontekst (een woord, een woordgroep, een alinea, een zin, een regel, een tabel, een figuur, enz.) wordt niet vertaald uit de brontaal; - tekst in een afbeelding/afbeelding is niet vertaald.

TERMINOLOGIE	Terminologiefouten doen zich voor wanneer de vertaling niet overeenstemt met het aanvaarde gebruik van termen binnen een domein of niet in overeenstemming is met een term base of een referentiedocument dat aan Opdrachtnemer is verstrekt. Hier is hoe we een term definiëren: een lexicale eenheid bestaande uit een of meer woorden die overeenkomen met een concept in een bepaald vakgebied of toepassingsgebied. Termen worden gebruikt voor deskundige communicatie en verschillen in die zin van zuiver taalkundige en/of stilistische uitdrukkingen. Voor het doel van deze typologie van fouten omvat de definitie van termen ook de volgende zaken die in stijlgidsen, term bases of het recht zijn geregeld: - namen van ministeries/agentschappen/organen/rechtbanken/bureaus/autoriteiten; - chemische, biologische, enz. nomenclaturen, bv. namen van planten, vissen, chemische verbindingen, enz.; - eigennamen: naam van de producten; - namen van actieplannen, initiatieven, regelingen en programma's; - namen van gemeenschappelijke ondernemingen; - acroniemen en afkortingen van het bovenstaande. De volgende terminologie worden niet als termen geclassificeerd: - titels van rechtshandelingen; - titels van artikelen of afdelingen in rechtshandelingen; - uitdrukkingen, zinnen of zinnen uit sjablonen; - woorden en uitdrukkingen in het algemeen taalgebruik die geen gespecialiseerde betekenis hebben.

TERMINOLOGIE	Een term wordt vertaald met een term anders dan verwacht binnen het domein of anders gespecificeerd: - het niet gebruiken van passende domein- of organisatiespecifieke terminologie, bijvoorbeeld (EU-)terminologie die beschikbaar is of is verstrekt in een terminologielijst; - niet-inachtneming van de terminologie van referentiedocumenten; - gebruik van een term die in strijd is met algemene domeinverwachtingen: "directe afschrijving" in plaats van "automatische afschrijving" in een financiële tekst; - inconsistent gebruik van terminologie in een tekst: b.v. de brontekst verwijst naar "grondstoffen", wat wordt vertaald als "matières - premières, "matières brutes" en "matériaux bruts" in de Franse doeltekst.

TAALNORM	Taalkundige normfouten hebben betrekking op de taalkundige "goede vorm" van de tekst en kunnen worden beoordeeld zonder rekening te houden met de vraag of de tekst al dan niet een vertaling is. Deze fouten hebben betrekking op formele aspecten van taal, zoals grammatica, interpunctie of spelling, waarvoor geformaliseerde en vastgestelde normen bestaan.
GRAMMATICA	Grammaticale fouten, niet zijnde spelling en orthografie: - onjuist gebruik van een functiewoord (bv. een voorzetsel, hulpwerkwoord, artikel, bepaler): b.v. de tekst luidt als volgt: "Controleer het nummer zoals aangegeven in het scherm" in plaats van "...op het scherm"; - verkeerde werkwoordstijd, stemming of aspect: een Franse vertaling luidt "Il est important que tu fais tes devoirs" in plaats van "Il est important que tu fasses tes devoirs." (bijvoeglijk naamwoord); - onjuiste woordvolgorde: een Duitse tekst luidt "Er hat gelesen die Regelung" in plaats van "Er hat die Regelung gelesen"; - onjuiste verbuiging van zelfstandige naamwoorden, voornaamwoorden of bijvoeglijke naamwoorden: een tekst luidt "das Buch der Autor" in plaats van "das Buch des Autors"; - gebrek aan overeenstemming tussen twee of meer woorden met betrekking tot zaak, nummer, persoon of andere grammaticale kenmerken: een tekst luidt: "De kiezers wachtten op de exitpolls"; - onjuiste syntaxis.
PUNCTUATIE	Onjuiste leestekens: - niet-naleving van interpunctieregels (b.v. met betrekking tot komma's, puntkomma's, aanhalingstekens, dubbele punten enz.).
SPELLING	Fouten met betrekking tot de spelling van woorden: - typografische fouten; - kapitalisatiefouten; - onjuist gebruik van diakritische tekens: het Hongaarse woord "bőven" (met een dubbele acute) wordt gespeld als "bõven", met behulp van een tilde, die niet in het Hongaars bestaat.

STIJLFOUTEN	Stijlfouten hebben betrekking op formuleringen die grammaticaal en taalkundig correct kunnen zijn, maar nog steeds ongepast zijn omdat ze afwijken van Deelnemerspecifieke stijlgidsen of opdrachtspecifieke instructies of een ongepaste algemene stijl hebben (toon, register, stilistische stijl).

OPDRACHT-SPECIFIEK	Niet-toepassing van institutionele of opdrachtspecifieke stijlgidsen, instructies, specificaties of referentiemateriaal: - het niet correct reproduceren van een citaat of verwijzing, b.v. hervertaling van een bestaande titel of bepaling; - het niet gebruiken van de ter beschikking gestelde templates; - het niet gebruiken van normatief geheugen; - het niet opvolgen van de instructie om een bepaald element van de brontekst niet te vertalen; - het niet toepassen van een gespecificeerde externe referentie; - het niet toepassen van verstrekte opdrachtspecifieke richtsnoeren; - het niet toepassen van opdrachtspecifieke instructies.
ALGEMEEN	- Stilistische inconsistentie, onhandige stijl, niet-idiomatisch gebruik van de doeltaal of ongepast taalregister: - niet-idiomatische tautologie; - onhandigheid: een tekst is geschreven met veel ingesloten clausules en een overdreven woordige stijl. Hoewel de betekenis begrijpelijk is, is de tekst erg onhandig en moeilijk te lezen; - Gallicismen, Anglicismen, enz.; - verkeerd taalregister of formaliteitsniveau: een formele brief maakt gebruik van samentrekkingen, omgangsvormen of uitdrukkingen die kenmerkend zijn voor gesproken in plaats van geschreven taal; of een brochure voor middelbare scholieren die in zeer formele taal wordt vertaald; - ongepast taalgebruik voor het specifieke onderwerp: het gebruik van anachronistische of cultureel ongepaste uitingen; - De stijl is ongeschikt voor publicatie of professioneel gebruik, b.v. in strijd met tekstuele conventies; - Verkeerde manier van taalgebruik: geschreven tekst versus getranscribeerde spraak; - Niet-idiomatische, zij het grammaticaal correcte, uitdrukkingen: b.v. in een Engelse vertaling van een Duitse brief staat: “We bedankten hem met hart” waar “met hart” een begrijpelijke maar niet-idiomatische weergave is, en een betere vertaling “warm” of “oprecht” zou zijn; - gebruik van verkeerde collocaties; - inconsistente stijl: een deel van een tekst wordt vertaald in een lichte en "tere" stijl, terwijl andere delen worden vertaald in een omslachtiger stijl; twee even correcte grammaticale of interpunctieconventies worden door elkaar gebruikt; - dezelfde zin/zin wordt herhaaldelijk doelbewust gebruikt in de gehele brontekst, maar wordt inconsistent vertaald binnen de doeltekst; - onnatuurlijke woordvolgorde, d.w.z. de organisatie van de informatie in de zin is niet duidelijk.

ONTWERP	Ontwerpfouten hebben betrekking op de presentatie van het vertaalproduct, zoals tekst- of alinea-opmaak, lay-out, juiste integratie van een grafisch element en opmaak. Deze foutdimensie omvat geen typografische of stilistische fouten. Ontwerpfouten kunnen worden vastgesteld in het doeldocument (bv. een kop van het tweede niveau wordt opgemaakt als een kop van het eerste niveau) of in de relatie tussen bron- en doeltekst (bv. koppen worden verschillend opgemaakt tussen bron en doel).
ONTWERP	Er is een probleem met betrekking tot ontwerpaspecten (vs. taalkundige aspecten): - fouten met betrekking tot de opmaak van afbeeldingen en tabellen (bv. verkeerd gepositioneerd); - het gekozen lettertype is onjuist of ongepast;

	- fouten in verband met “opmaak” (codes die worden gebruikt om de structuur of opmaak van tekst weer te geven, ook wel “tags” genoemd); - kleuren worden verkeerd gebruikt (b.v. koppen moeten blauw zijn, maar zijn in plaats daarvan groen); - voetnoten of eindnoten worden op onjuiste wijze geplaatst of er worden onjuiste symbolen voor gebruikt in de tekst; - kop- of voetteksten zijn onjuist geformatteerd; - tekstmarges zijn onjuist; - pagina-einden staan op onjuiste locaties; - een hyperlink is beschadigd in het vertaalproces, bijvoorbeeld doordat deze is vertaald en een foutmelding geeft; - Een hyperlink is niet gelokaliseerd, bijvoorbeeld door de lezer naar de brontaalsite te verwijzen in plaats van naar de doeltaalsite; - de lay-out van de tekst komt niet overeen met de bron.

6.2.2 Beslisboom voor de ernst van een fout

Kleine fout	Een fout in een vertaling die geen ernstige invloed heeft op de bruikbaarheid, begrijpelijkheid of betrouwbaarheid van de inhoud.
Grote fout	Een fout in een vertaling die: - de bruikbaarheid, begrijpelijkheid of betrouwbaarheid van een document of de belangrijkste onderdelen of aspecten ervan ernstig aantast, of - voor Deelnemer ernstige gevolgen heeft (juridische, financiële, politieke of reputatieschade), of - ernstige consequenties voor Deelnemer heeft (afgezien van reputatieschade vergt het aanzienlijke inspanningen: grondige herziening of meerdere correcties/interventies in het hele document).