Ministerie van Justitie en Veiligheid

Nota van Inlichtingen 1

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**

Mededelingen aanbestedende dienst

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

- Beschrijvend document Vertaaldienstverlening V1.1.docx
- Bijlage 2 Begrippenlijst VD V1.1
- Bijlage 3 P1 PVE Vertaal IND v1.1
- Bijlage 3 P2 PVE Vertaal IND v1.1
- Bijlage 4-P1 SLA Vertaaldienst IND V1.1
- Bijlage 4 P2 SLA Vertaaldienst IND V1.1
- Bijlage 6-P1 DAP Vertaaldienst IND v1.1
- Bijlage 6-P2 DAP Vertaaldienst IND V1.1.pdf
- Bijlage 9 P1 Gunningscriteria Vertaaldienstverlening V1.1
- Bijlage 9 P2 Gunningscriteria Vertaaldienstverlening V1.1
- Bijlage F Concept ROK Vertaal IND V1.1

U dient de oude versies te vervangen door deze aangepaste versies.

GEDEELTE 1 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

	PERCEEL	PARAGRAAF	VRAAG	ANTWOORD
1.	P1/P2	§2.4.2 D (Innovatie) en §2.5.1 (Scope Opdracht)	Het Beschrijvend document noemt innovatie als doelstelling binnen de dienstverlening, terwijl afzonderlijke innovatie-, AI-, onderzoeks-, pilot- en proof-of-conceptprojecten buiten de scope van de raamovereenkomst vallen en door de IND zelfstandig kunnen worden uitgevoerd. Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke rol de gecontracteerde Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan hebben bij dergelijke ontwikkelingen wanneer deze direct raken aan de Vertaaldienstverlening of gevolgen kunnen hebben voor de toekomstige uitvoering, volumes of werkwijze binnen de Overeenkomst? Kan daarbij worden aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer in voorkomende gevallen wordt	De in de aanbestedingsstukken genoemde doelstelling ten aanzien van innovatie ziet op de doorontwikkeling van de dienstverlening binnen de scope van de Overeenkomst. Afzonderlijke innovatie-, AI-, onderzoeks-, pilot- en proof-of-concepttrajecten vallen buiten de scope van de raamovereenkomst en kunnen door de IND zelfstandig worden uitgevoerd. Als ontwikkelingen gevolgen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal de IND de Opdrachtnemer hierover informeren voor zover dat noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de dienstverlening. Eventuele betrokkenheid van de Opdrachtnemer bij dergelijke ontwikkelingen is afhankelijk van de aard en fase van het traject en vindt

			geïnformeerd en/of betrokken bij dergelijke ontwikkelingen, binnen de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders?	uitsluitend plaats binnen de geldende aanbestedingsrechtelijke en contractuele kaders. De IND kan niet vooraf toezeggen dat de Opdrachtnemer bij dergelijke trajecten wordt betrokken. Als betrokkenheid aan de orde is, bepaalt de IND de wijze waarop dit plaatsvindt, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
2.	P1	§2.4.2 C; DFA-P1 §2.2; DAP-P1	Het DFA onderscheidt bulkvertalingen tot 300 woorden, van 300 tot 500 woorden en van meer dan 500 woorden per formulier, terwijl de prijsopgavetabel geen afzonderlijke bulkprijscategorieën bevat. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke tarieven, woordtelregels, levertermijnen en kwaliteits- en revisieafspraken op deze categorieën van toepassing zijn en de relevante DAP-bepaling aanwijzen?	Op alle vertalingen zijn dezelfde tarieven van toepassing. De levertermijnen staan in Bijlage 6 DAP, paragraaf 3.5.
3.	Perceel 1	§ 2.5.3 Duur Overeenkomst	In § 2.5.3 wordt beschreven dat de overeenkomst een initiële operationele periode van 2 jaar heeft, gevolgd door een stilzwijgende verlenging van maximaal 24 maanden. Vervolgens wordt de mogelijkheid genoemd om de verlengde overeenkomst met maximaal 12 maanden te verlengen als overbruggingsperiode. Tegelijkertijd wordt gesproken over een maximale termijn van 48 maanden. Kunt u bevestigen wat de maximale contractduur inclusief eventuele overbruggingsperiode is?	De maximale contractduur betreft 48 maanden, plus de periode voor implementatie. Dit is de initiële looptijd van 2 jaar, plus de verlengopties van 24 maanden. Gedurende de implementatieperiode zullen er nog geen vertalingen worden afgenomen. De overbruggingsperiode valt niet binnen deze maximale contractduur en is uitsluitend aan de orde indien de Aanbestedende Dienst na het bereiken van de maximale contractduur van 48 maanden verzoekt om een verlenging van de overeenkomst met het oog op een overbrugging tot aan de inwerkingtreding van een nieuwe overeenkomst.
4.		2.5.4.	In paragraaf 2.5.4 onderbouwt u de referentie-eis op 40% van de raming, maar rekent u uitsluitend met het aantal vertaalopdrachten. De raming kent ook een woordvolume (circa 8.000.000 woorden voor Perceel 1 en 525.000 woorden voor Perceel 2), wat neerkomt op een gemiddelde opdrachtgrootte van ruim 5.300 respectievelijk circa 7.000 woorden per opdracht. Een referentie die bestaat uit 600 zeer kleine opdrachten is daardoor niet vergelijkbaar met de gevraagde dienstverlening. Bent u bereid het woordvolume als aanvullende kerncompetentie mee te wegen, op dezelfde 40%-lijn: voor Perceel 1 ten minste 600 opdrachten én 3.200.000 woorden, en voor Perceel 2 ten minste 30 opdrachten én 210.000 woorden binnen een	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De referentie-eis ziet toe op de vertaalopdrachten, en niet op het aantal woorden. Opdrachtnemer moet administratief het aantal opdrachten conform de ISO 17100 kunnen afhandelen.

			aaneengesloten periode van twaalf maanden? Zo nee, waarom niet?	
5.	P1	§ 2.5.5 Omvang van de Overeenkomst	Voor Perceel 1 wordt een raming genoemd van 8 miljoen woorden en 1.500 vertaalopdrachten per jaar, met een maximale afname van 48 miljoen woorden gedurende de looptijd. Kunt u aangeven of de genoemde 8 miljoen woorden en 1.500 opdrachten per jaar uitsluitend een historische/indicatieve raming betreffen, of dat deze volumes ook worden gebruikt als uitgangspunt voor de capaciteitsplanning, KPI-beoordeling en/of andere contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer?	Ten aanzien van de raming omtrent de omvang geldt uitdrukkelijk dat het hier schattingen betreft. Deze zijn gebaseerd op historische afname en verwachtingen.
6.	P1	§ 2.5.1 / § 2.5.6	In het Beschrijvend document wordt aangegeven dat innovatieve projecten en pilots op het gebied van AI en vertalen buiten de scope van de raamovereenkomst vallen. Tegelijkertijd wordt in het PvE de toepassing van machinevertaling en AI-vertaling binnen de overeenkomst mogelijk gemaakt en wordt automatische machinevertaling met post-editing als optionele dienst genoemd. Kunt u verduidelijken welke vormen van AI-/machinevertaling als reguliere contractuele dienstverlening worden beschouwd en welke activiteiten als innovatieproject of pilot buiten de scope vallen?	Als uitgangspunt geldt dat de reguliere toepassing van bestaande vertaaltechnologie binnen de overeengekomen dienstverlening tot de scope van de Overeenkomst behoort, mits wordt voldaan aan E.37.1 en E.37.C. Het ontwikkelen, onderzoeken of beproeven van nieuwe toepassingen zoals genoemd in paragraaf 2.5.1 van het Beschrijvend document valt daarbuiten.
7.	P1	§2.5.5; Bijlage H en H.1	Bijlage H rapporteert over 1 januari tot en met 31 mei 2026 reeds 6.569.021 woorden en 895 vertaalopdrachten, tegenover een jaarraming van 8.000.000 woorden en 1.500 opdrachten. Daarnaast verschillen de in het Beschrijvend document, Bijlage H en detailbestand H.1 genoemde perioden en aantallen. Kan de Aanbestedende dienst (a) de verschillen corrigeren, (b) bevestigen of één regel in H.1 gelijkstaat aan één Vertaalopdracht, (c) aangeven welke perioden en aantallen voor prijs- en capaciteitsberekeningen leidend zijn en (d) toelichten welke eenmalige componenten, interne voorzieningen of innovatietrajecten in de jaarraming zijn verwerkt? Indien de raming niet langer representatief is, verzoeken wij de raming en bijbehorende aanbestedingsstukken aan te passen.	De historische afname uit bijlage H geeft geen garantie voor toekomstige afname. Voor de toekomstige afname heeft de IND een prognose gemaakt. Deze prognose, opgehoogd met 150% bepaalt de maximale waarde. Deze zijn opgenomen in het Beschrijvend document. De jaarraming hierin vastgesteld is representatief en leidend. a. Aanbestedende dienst corrigeert de gegevens niet. b. Elke regel in H.1 is 1 Vertaalopdracht (zie kolom AC). c. De reële raming van de omvang staat in het Beschrijvend document paragraaf 2.5.5 is Omvang van de Overeenkomst. d. De componenten die zijn meegenomen zijn bijvoorbeeld de verwachte afname van vertaling van Griekse dossiers.

8.	P2	§2.5.5; Bijlage H	Er is een aanzienlijk verschil tussen de jaarlijkse raming van de opdracht hier in het beschrijvend document, en de genoemde volumes in Bijlage H. Kunt u dat verschil verklaren? (perceel 2)	Zie het antwoord op vraag 7.
9.	P2	§2.5.5; Bijlage H §2; DFA-P2 §3.7	Voor Perceel 2 wordt een jaarraming genoemd van circa 525.000 woorden en 75 Vertaalopdrachten, terwijl Bijlage H reeds 114 opdrachten en 225.755 woorden in de eerste vijf maanden van 2026 rapporteert en geen spoedopdrachten vermeldt. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke raming voor capaciteit en prijsstelling leidend is en, voor zover beschikbaar, een indicatieve verdeling naar opdrachtgrootte en spoedopdrachten verstrekken? Indien de jaarraming niet representatief is, verzoeken wij deze te actualiseren.	Zie het antwoord op vraag 7.
10.	P1/P2	2.5.6	Gezien deze optionele dienst al is voorzien, en het belang van ISO-certificering, waarom is ISO 18587 geen geschiktheidseis, als dit al is voorzien?	De Aanbestedende dienst houdt er rekening mee dat in de toekomst deze optionele aanvullende dienst in de toekomst onderdeel kan uitmaken van de Raamovereenkomst. De Aanbestedende dienst is niet verplicht om de optionele diensten af te nemen. Omdat het een optionele dienst betreft, is het beschikken over ISO 18587 geen geschiktheidseis waaraan Deelnemer bij inschrijving moet voldoen. Indien de optionele dienst wordt afgenomen, dient deze wel conform de ISO 18587-norm te worden uitgevoerd. Het is Deelnemer toegestaan om dergelijke opdrachten uit te zetten bij een Derde indien Opdrachtnemer niet beschikt over de ISO 18587.
11.	P1/P2	2.5.6	U geeft aan in de toekomst potentieel een offerte bij Opdrachtnemer te willen aanvragen voor een optionele dienst (machinevertaling met post-editing). Indien de Opdrachtnemer, naar mening van de Aanbestedende dienst, een offerte uitbrengt die niet zou voldoen aan de wensen van de Aanbestedende dienst en deze afwijst, vormt dat een ontbindende voorwaarde binnen de bestaande Raamovereenkomst voor deze tender met de Opdrachtnemer?	Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de specificaties uit de nadere offerteaanvraag worden overgenomen. Hierbij geldt dat aangeboden (woord)prijzen bij de toepassing van optionele aanvullende diensten nooit hoger mogen zijn, dan op dat moment geldende contractuele (geïndexeerde) (woord)prijzen voor Vertaaldienstverlening welke zijn genoemd in de Raamovereenkomst. De Aanbestedende dienst houdt zich het recht voor om de juistheid en marktconformiteit van de aangeboden (woord)prijzen door een (externe) kostendeskundige te laten

				toetsen. De Aanbestedende dienst is niet verplicht om de gewenste optionele Diensten af te nemen. Het afwijzen van de offerte voor de optionele dienst vormt geen ontbindende voorwaarde voor de bestaande Raamovereenkomst.
12.	P1/P2	§3.5	U noemt hier % voor social return. Kunt u bevestigen dat er helemaal geen percentage van toepassing is bij deze opdracht / overeenkomst? We zien hier niets over terug in bijlages 4.	Dit is correct, en aangepast in versie 1.1 van het Beschrijvend document.
13.	P1/P2	§3.10.2	Begrijpen we het juist dat er verschillende projectteam met beoordelaars zijn voor de verschillende percelen?	Dit is correct, elk Perceel heeft een eigen beoordelingsteam.
14.	P1/P2	§3.10.2	Kunt u per perceel aangeven hoeveel beoordelaars er in het team zitten, en wat hun functies/ specialisaties zijn? Op welke wijze zijn zij betrokken bij vertalingen en de processen etc?	Perceel 1 heeft minimaal 4 beoordelaars, Perceel 2 minimaal 3. Dit zijn medewerkers uit het primair proces, senior medewerkers, adviseurs Tolk- en vertaalzaken en voor perceel 2 ook vanuit communicatie. De senior adviseurs zijn beleidsmatig en inhoudelijk/procesmatig betrokken bij de inzet van tolken en vertalers binnen de IND. De Medewerkers uit het primair proces en van communicatie zijn afnemers van vertaaldiensten.
15.	P1	§4.6	Kunt u verduidelijken hoe een beroep op de technische en/of beroepsbekwaamheid van een groepsmaatschappij dient te worden vormgegeven indien deze groepsmaatschappij de benodigde referentie en/of capaciteit ter beschikking stelt, maar niet als zelfstandige onderaannemer werkzaamheden in de uitvoering van de opdracht verricht? Dient deze groepsmaatschappij in dat geval tevens als onderaannemer te worden opgegeven in Deel 3 van Bijlage A, of volstaat de in §4.6 bedoelde verklaring van de derde en het afzonderlijk indienen van het UEA?	Nee, als de groepsmaatschappij uitsluitend referenties/capaciteit ter beschikking stelt en géén deel van de opdracht zal uitvoeren, hoeft zij niet in Deel 3 'Verklaring onderaanneming' van Bijlage A te worden opgegeven. Deel 3 is bedoeld "indien een gedeelte van de Opdracht in onderaanneming zal worden verricht" In dat geval volstaan: - de schriftelijke verklaring van de derde zoals bedoeld in §4.6 (waaruit blijkt dat de benodigde bekwaamheid/referenties daadwerkelijk ter beschikking staan en dat de derde kan en zal worden ingezet indien nodig), en - het afzonderlijk indienen van een UEA voor die derde

16.	P1/P2	§5.3.1	Begrijpen we het juist dat inschrijvers gevestigd in Nederlands, geen KvK-uittreksel hoeven in te leveren?	Dit is correct.
17.	P1/P2	§5.3.2, Geschiktheidseis 4	Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke onderdelen van het ISO 27001-auditrapport, de managementreactie en het eventuele herstelplan in het kader van Geschiktheidseis 4 noodzakelijk zijn voor de beoordeling? Kan daarbij worden bevestigd dat deze documenten geanonimiseerd of geredigeerd mogen worden voor zover zij vertrouwelijke informatie van de certificerende instelling of beveiligingsgevoelige informatie bevatten, mits de voor de beoordeling relevante bevindingen en opvolging voldoende inzichtelijk en controleerbaar blijven?	Voor de toets op Geschiktheidseis 4 moet de winnende inschrijver indienen: een kopie van het geldige ISO 27001-certificaat, de volledige rapportage van de ISO 27001-auditor, de managementreactie daarop en de planning/herstelplan voor het definitief oplossen van eventuele bevindingen Dit sluit aan bij de PvE-verplichting om na (her)certificering afschriften te verstrekken van de Statement of Applicability, ISO27001, de rapportage van de ISO27001 Lead Auditor, de managementreactie en de planning voor het oplossen van bevindingen Aanbestedende dienst bevestigt dat dat geanonimiseerde of geredigeerde versies zijn toegestaan voor zover nodig om vertrouwelijke informatie van de certificerende instelling of beveiligingsgevoelige informatie te beschermen, mits de relevante bevindingen, de managementreactie en de planning/herstelmaatregelen volledig, inzichtelijk en controleerbaar blijven voor de beoordeling.
18.	P1/P2	§5.3.2	Met betrekking tot de referentieopdrachten die in Bijlage C (Specificatie referentieopdracht) moeten worden opgegeven: moeten deze betrekking hebben op vertalingen naar het Nederlands vanuit de talen die in de twee Prijsopgavetabellen worden genoemd? Of is Geschiktheidseis 2 van toepassing ongeacht de taalcombinaties van de referentieopdrachten?	Voor Geschiktheidseis 2: Referenties zijn geen talen voorgeschreven. Het gaat hier om de aantallen vertaalopdrachten, ongeacht de talen.
19.		§5.3.2	Kunt u verduidelijken of een groepsmaatschappij waarop een beroep wordt gedaan voor de technische en/of beroepsbekwaamheid, maar die niet als onderaannemer werkzaamheden uitvoert, voor de toepassing van Geschiktheidseisen 3 en 4 wordt aangemerkt als "onderaannemer"?	Nee. Een groepsmaatschappij waarop uitsluitend een beroep wordt gedaan voor technische en/of beroepsbekwaamheid, maar die geen werkzaamheden in de uitvoering verricht, is een derde waarop een beroep wordt gedaan voor bekwaamheid/capaciteit, maar géén onderaannemer. De situatie valt onder de regeling "beroep op een derde" en niet onder onderaanneming; Deel 3 'Verklaring onderaanneming' is pas aan de orde als daadwerkelijk werkzaamheden in onderaanneming worden verricht (zie ook paragraaf 4.5 en 4.6 uit het Beschrijvend document).

20.	P1	§5.3.2 Geschiktheidseis 2: Referenties	Kunt u bevestigen dat de vereiste 600 vertaalopdrachten binnen een aaneengesloten periode van twaalf maanden mogen worden aangetoond door middel van meerdere referentieopdrachten, mits de gezamenlijk aangetoonde opdrachten binnen dezelfde periode van twaalf maanden zijn uitgevoerd?	Dit is correct, de 600 vertaalopdrachten binnen één aaneengesloten periode van twaalf maanden mogen met meerdere referentieopdrachten worden aangetoond, zolang die opdrachten gezamenlijk binnen dezelfde twaalfmaandsperiode (binnen de laatste drie jaar) zijn uitgevoerd en met Bijlage C per referentie worden gespecificeerd.
21.	P1	§5.3.2 Geschiktheidseis 2: Referenties	Kunt u verduidelijken wat voor de toepassing van de referentie-eis wordt verstaan onder een "vertaalopdracht"? Indien één aanvraag meerdere afzonderlijke documenten en/of vertaalopdrachten omvat, geldt dit dan als één opdracht of als meerdere opdrachten voor de beoordeling van het vereiste aantal van 600 vertaalopdrachten?	Voor de referentie-eis wordt onder een "vertaalopdracht" verstaan: een opdracht zoals die door de Besteller is besteld en geregistreerd. Eén Vertaalopdracht kan meerdere documenten omvatten; de Besteller geeft aan welke documenten bij elkaar horen en als één vertaling moeten worden uitgevoerd. Indien één aanvraag meerdere afzonderlijke documenten omvat die door de Besteller als één Vertaalopdracht zijn besteld en geregistreerd, telt dit als één opdracht voor het minimum van 600 vertaalopdrachten; alleen wanneer documenten als afzonderlijke Vertaalopdrachten zijn besteld/geregistreerd, tellen zij afzonderlijk mee.

GEDEELTE 2 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 3 PROGRAMMA VAN EISEN				
	PERCEEL	**EIS**	**VRAAG**	**ANTWOORD**
22.	0 de opdracht	Punt 5	In het PvE en DAP wordt vermeld dat de opdracht mede de levering en uitvoering van Value Added Services omvat, waaronder ten minste redigeren en transcriptie van geluidsfragmenten. Wij constateren dat de aard, omvang, frequentie en inhoudelijke vereisten van deze diensten niet nader zijn gespecificeerd. Kan de Aanbestedende Dienst nader toelichten: 1. wat onder redigeren precies wordt verstaan (bijvoorbeeld revisie van vertalingen, herschrijven van teksten, post-editing van machinevertalingen of andere werkzaamheden);	1. Redigeren betreft een taaldienst waarbij er niet vertaald wordt maar waarbij de aangeleverde tekst in orde wordt gemaakt. Het gaat hierbij o.a. om leesbaarheid, indeling, formulering en schijfstijl. 2. o.a. audiofragmenten van filmpjes die in een asielprocedure worden aangeleverd, bijvoorbeeld van YouTube. 3. Hiervoor gelden dezelfde talen(combinaties), kwaliteitsniveaus en beveiligingsvereisten als bij de reguliere vertalingen. 4. De verwachting is dat de afname zeer beperkt zal zijn.

			2. welke soorten audiofragmenten voor transcriptie kunnen worden aangeboden; 3. welke talen(combinaties), kwaliteitsniveaus en beveiligingsvereisten hierbij van toepassing zijn; 4. wat de historische en verwachte afname van deze Value Added Services is gedurende de looptijd van de overeenkomst; 5. of voor transcriptie en redigeerwerkzaamheden specifieke SLA's of doorlooptijden gelden. Deze informatie is noodzakelijk om een reële prijsstelling, capaciteitsplanning en uitvoering van deze aanvullende diensten te kunnen bepalen. Kan de Aanbestedende Dienst tevens de historische afname (aantallen opdrachten, uren en/of minuten audio) van transcriptie- en redigeerdiensten over de afgelopen twee jaar verstrekken	5. Zie hiervoor paragraaf 3.3.1 Procedures offerte door Opdrachtnemer bij Bestelling van de DAP. Historische afname is niet aanwezig, afname van deze dienstverlening in de afgelopen jaren was zeer beperkt.
23.	-	E9A	Kunt u de beoogde werking van het bestelproces via Smartflow nader toelichten? Hoe werkt het proces nu? Welke stappen voeren bestellers uit, op welke wijze en momenten is er contact (gewenst) tussen de Besteller en Opdrachtnemer, hoe worden bestanden en contactgegevens uitgewisseld etc.?	Een IND planner maakt in Smartflow een vertaalopdracht aan, vult hier de gewenste bron- en doeltaal in, wanneer de vertaling gereed dient te zijn en uploadt het brondocument. Vervolgens stuurt de Besteller de opdracht naar de Opdrachtnemer. Contact tussen Besteller en Opdrachtnemer is gewenst als er vragen zijn vanuit Opdrachtnemer of een probleem in de opdracht (niet tijdig leveren, helemaal niet leveren) wordt geconstateerd. Nadat een Vertaler de vertaling heeft uitgevoerd stuurt Opdrachtnemer de vertaling via Smartflow retour naar Besteller.
24.	P1/P2	E9	PvE E9 verlangt bij exit overdracht en vervolgens vernietiging van onder meer vertaalgeheugens, terminologiedatabases, RAG-databases, (N)MT-engines en eventueel aanwezige LLM's. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze verplichtingen uitsluitend zien op voor de IND opgebouwde, met IND-content gevulde en door Opdrachtnemer overdraagbare assets, en dat generieke modelgewichten, proprietary technologie, SaaS-oplossingen en rechten van derden buiten de overdracht en vernietiging vallen? Kan tevens per type asset het	Ja, Aanbestedende dienst kan bevestigen dat deze verplichtingen uitsluitend zien op voor de IND opgebouwde, met IND-content gevulde en door Opdrachtnemer overdraagbare assets. Generieke modelgewichten, proprietary technologie, SaaS-oplossingen en rechten van derden vallen buiten de overdracht en vernietiging met inachtneming van het bepaalde in eis 37.C: Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de vertalingen en resources ten behoeve van de Deelnemer te gebruiken om

			verlangde overdrachtsformaat en het te verstrekken bewijs van vernietiging worden gespecificeerd?	zijn eigen (N)MT-engines en AI-toepassingen te voeden dan wel te trainen of dit te facilitairen voor derden. Deelnemer verlangt een gangbaar overdrachtsformaat, als het gaat om gegevensdragers kunnen hier de gangbare versies van Word, Excel (csv-file) voor geleverd worden. Als te verstrekken bewijs van vernietiging kan indien beschikbaar een certificaat worden verstrekt. Indien dit niet beschikbaar is volstaat een e-mail waarin vernietiging formeel wordt bevestigd.
25.	P1/P2	E9	Welke bestanden kunnen Opdrachtnemers verwachten van huidige leveranciers? En is dit voor beide percelen nu ook gescheiden?	Voor de huidige Opdrachtnemers gold toentertijd dezelfde eis uit het huidige PVE: *"Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst neemt Opdrachtnemer alle noodzakelijke maatregelen voor en verleent alle noodzakelijke medewerking aan de overdracht van de Vertaaldienstverlening naar de opvolgende leverancier. Dit doet Opdrachtnemer zodanig dat de continuïteit, kwaliteit en integriteit van de Vertaaldienstverlening volledig gehandhaafd blijven.* *Dat betekent ook dat terminologielijsten en het vertaalgeheugen door Opdrachtnemer (om niet en zodra daarom wordt gevraagd) aan de nieuwe leverancier worden overgedragen en Opdrachtnemer de terminologielijsten en het vertaalgeheugen".* Dit is voor beide Percelen nu ook gescheiden.
26.	P1/P2	E9 en E30	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen of de vertaalgeheugens, terminologiebestanden en eventuele andere taalresources die gedurende de huidige overeenkomst door de zittende leverancier ten behoeve van de IND zijn opgebouwd, bij aanvang van de nieuwe overeenkomst ter beschikking worden gesteld aan de nieuw gecontracteerde opdrachtnemer? Indien dit het geval is, verzoeken wij tevens aan te geven: • Welke resources beschikbaar worden gesteld (bijvoorbeeld TM's, termbases, stijlgidsen)? • Wat is het formaat waarin deze worden aangeleverd?	Zie het antwoord op vraag 25. De beschikbare informatie zal tijdens de implementatieperiode beschikbaar worden gesteld. Op welk specifiek moment precies is nog niet bekend.

			• Op welk moment tijdens de implementatieperiode worden deze beschikbaar gesteld? Deze informatie is van belang voor een realistische inschatting van de implementatie-inspanning, de kwaliteitsborging bij contractstart en de mate waarin continuïteit van terminologie en vertaalconsistentie kan worden gewaarborgd.	
27.	P1/P2	E9 en E37c	Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken hoe Eis 9 zich verhoudt tot Eis 37C? Meer specifiek verzoeken wij te bevestigen: 1. Of onder de in Eis 9 genoemde "(N)MT-engines" en "LLM's" uitsluitend klantspecifieke configuraties, datasets, vertaalgeheugens, terminologiebestanden en andere voor de IND ontwikkelde resources worden verstaan; 2. Of de Aanbestedende Dienst niet beoogt dat leveranciersspecifieke intellectuele eigendommen, generieke AI-modellen, generieke machinevertaalmodellen of andere propriëtaire technologieën van de opdrachtnemer aan een opvolgende leverancier moeten worden overgedragen; 3. Op welke wijze de overdrachtsverplichting uit Eis 9 moet worden geïnterpreteerd indien Eis 37C juist verbiedt om IND-data te gebruiken voor het trainen van (N)MT-engines en AI-toepassingen. Deze verduidelijking is van belang om de omvang van de overdrachtsverplichting, de afbakening van intellectuele eigendomsrechten en de contractuele verplichtingen rondom AI- en vertaaltechnologie eenduidig te kunnen beoordelen.	Ja, dit is correct. 1. Ja, dit is correct, met inachtneming van eis 37.C. 2. Eis 37.C gaat exclusief over de eigen (N)MT-engines en AI-toepassingen van Opdrachtnemer die niet mogen worden getraind/gevoed met informatie van de IND. De specifiek voor de IND ingerichte producten vallen onder eis 9.
28.	P1	E17 t/m E19A	In E 19 wordt bepaald dat, wanneer de bestelde levertijd niet kan worden gehaald, in overleg een nieuwe levertijd kan worden overeengekomen. Kunt u bevestigen dat een opdracht waarvoor vóór het verstrijken van de oorspronkelijke levertijd een nieuwe levertijd met de Besteller is overeengekomen, voor de toepassing van de SLA wordt beschouwd als tijdig geleverd indien de nieuwe levertijd wordt gehaald?	Dit wordt bevestigd, levering voor het verstrijken van de nieuw overeengekomen levertijd wordt beschouwd als tijdig geleverd. Indien er een nieuwe levertijd wordt overeengekomen, dient dit in de maandelijkse rapportage meegenomen te worden. Dit is aangevuld aan Eis 19A.
29.	P1	E19A	E 19A bepaalt dat de Opdrachtgever bij een voorzien onvermogen tot tijdige levering de opdracht geheel of	Indien de Opdrachtnemer van het onderhavige Perceel niet kan leveren of niet binnen de gewenste levertermijn kan

			gedeeltelijk aan de opdrachtnemer van het andere perceel kan geven. Kunt u verduidelijken op welk moment en op basis van welke objectieve criteria de Opdrachtgever gebruikmaakt van dit vangnet, en hoe wordt voorkomen dat een opdracht zowel bij de oorspronkelijke als bij de andere opdrachtnemer wordt uitgezet?	leveren, dan ontvangt Opdrachtgever een niet-leveringsverklaring. Daardoor kan Opdrachtgever de opdracht uitzetten bij de Opdrachtnemer van het andere Perceel.
30.	P1	E19A	Indien een opdracht vanwege een capaciteits- of taalvraagstuk gedeeltelijk wordt overgedragen aan de opdrachtnemer van het andere perceel, hoe wordt de oorspronkelijke opdracht voor de contractuele administratie, facturatie en KPI-berekening geregistreerd?	Indien sprake is van niet-levering dan wordt de daarvoor beschreven procedure gevolgd. Indien sprake is van een mogelijke deellevering dan neemt Opdrachtnemer contact op met Deelnemer en licht toe waarom hij niet kan leveren. Bij akkoord van Deelnemer wordt de opdracht administratief aangepast en is er administratief sprake van een levering. Bij geen akkoord van Deelnemer is sprake van een niet-levering die meeweegt in de KPI. De Opdrachtnemer van het andere Perceel krijgt een Vertaalopdracht die voor volgens de daarvoor beschreven procedure wordt uitgevoerd.
31.		E19A/E19B	1. In E19B is bepaald dat bij een opdracht die onder de scope van het andere perceel valt de contractvoorwaarden en tarieven gelden van "de overeenkomst van het gegunde perceel". Kan de IND bevestigen welk perceel hier bedoeld wordt: het perceel waarvoor de betreffende opdrachtnemer een raamovereenkomst heeft, of het perceel waaronder de opdracht inhoudelijk valt? 2. Inschrijvers geven per perceel voor respectievelijk 8 en 10 talen een losse verkoopprijs af en daarnaast respectievelijk 2 of 1 voor overige talen. Dit vormt per perceel samen één prijsmix. Binnen die mix kan bijvoorbeeld een kleine taal met een lage marge worden aangeboden, terwijl een taal met een groot volume in dat perceel een hogere marge draagt. Die mix past in onze optiek bij het volumepatroon van het betreffende perceel. Als bij overloopwerk uit het andere perceel het tarief van dat perceel automatisch van toepassing is, betekent dit leveren tegen een prijs die op een andere volumeverdeling is gebaseerd en die vooraf niet in de prijsmix kan zijn worden verwerkt. Dit geldt in beide richtingen, voor perceel 1 en perceel 2. Wij verzoeken de IND daarom E19B aan te passen: een opdracht die onder de scope van het andere perceel valt, wordt uitsluitend uitgevoerd op basis van een afzonderlijke offerte van de	1) Hiermee wordt het volgende bedoeld: Opdrachtnemer van Perceel 1 kan de opdracht niet uitvoeren. De Vertaalopdracht wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer van Perceel 2. Op de Vertaalopdracht die dan door de Opdrachtnemer van Perceel 2 wordt uitgevoerd, zijn de tarieven van Perceel 2 van toepassing. Zie ook het antwoord op vraag 32. 2) Uw voorstel is niet akkoord. 3) Er is in principe geen sprake van het uitbrengen van een offerte. Indien de betreffende opdrachtnemer van het andere perceel ook niet kan leveren, dan is Eis 19B van toepassing: *Indien opdrachtnemer een opdracht ontvangt die valt onder de scope van het andere Perceel, dan gelden de contractvoorwaarden en tarieven van de overeenkomst van het eigen gegunde perceel.* 4) Nee, dit wordt niet toegezegd. Op vertaalopdrachten van een ander Perceel, zijn dezelfde voorwaarden en KPI's van toepassing als op het eigen Perceel.

			betreffende opdrachtnemer (prijs en levertijd), die de IND vooraf schriftelijk accepteert. Kan de IND dit toezeggen? 3. Kan de IND daarbij bevestigen dat het niet uitbrengen van een offerte, dan wel het uitbrengen van een offerte die de IND niet accepteert, geen contractuele consequenties heeft voor de betreffende opdrachtnemer, en niet wordt aangemerkt als "onvermogen" of als "herhaald of structureel onvermogen" in de zin van E19A? 4. Kan de IND toezeggen dat opdrachten die op grond van E19A/E19B uit het andere perceel worden uitgevoerd, niet meewegen in de KPI's van de SLA van het eigen perceel?	
32.	P1/P2	E19B	Inschrijvingen en tarieven zijn toch vertrouwelijk, en kunt u niet communiceren met de Opdrachtnemer van het andere perceel? Hoe werkt dit in de praktijk? Bovendien geeft u bij 19a aan dat als de opdrachtnemer van het andere perceel 'niet kan leveren…'. Maar het kan toch ook zijn dat opdrachtnemer dat niet wil, voor die voorwaarden en de tarieven van een andere opdrachtnemer? Graag uw toelichting en zienswijze op deze beoogde constructie.	Zie de antwoorden op vragen 30 en 31. De tarieven zijn vertrouwelijk en worden niet gedeeld. Voor de duidelijkheid is E.19B voor beide Percelen als volgt aangepast: *Indien opdrachtnemer een opdracht ontvangt die valt onder de scope van het andere Perceel, dan:* • *gelden de contractvoorwaarden en tarieven van de overeenkomst van het eigen gegunde Perceel.*
33.		E21A	PvE 21A Na uitvoering van de Vertaalopdracht zal, indien Besteller dat wenst, een evaluatieformulier worden ingevuld. Hierin wordt de mogelijkheid gecreëerd om de vertaling met elkaar te evalueren om vervolgens met elkaar in gesprek te gaan. Is er al een bestaand evaluatieformulier, of moet dit nog worden opgesteld? Wie stelt dit formulier op?	Voor Vertaaldienstverlening is er nog geen evaluatieformulier. Dit moet worden opgesteld door Opdrachtnemer in de implementatieperiode.
34.	P1/P2	E21A	Hoe werkt dit? Wordt dit via SmartFlow ingevuld?	De procedure hiervoor zal worden vastgesteld gedurende de implementatieperiode.
35.	P1	E22	E22 bepaalt dat Opdrachtnemer in alle voorkomende talen en vertaalrichtingen Vertaalopdrachten uitvoert. Kan de IND aangeven hoe wordt omgegaan met een taal of taalcombinatie waarvoor op het moment van een concrete aanvraag geen passende capaciteit beschikbaar is, mede gezien de verplichting tot maximale leverzekerheid en de procedure van E 19A?	Het is aan de Opdrachtnemer om te zorgen voor voldoende Vertalers. Kan Opdrachtnemer niet voldoen aan een vertaalaanvraag, dan geldt het gestelde uit E.19A.

36.	P1	E27	E27 bepaalt dat Opdrachtnemer vertaalopdrachten op locatie levert indien de Deelnemer hierom vraagt. Kunt u aangeven welke historische en verwachte omvang en frequentie van vertalingen op locatie voor Perceel 1 wordt voorzien en in welke geografische gebieden deze dienstverlening voornamelijk zal plaatsvinden?	De verwachting is dat de omvang en frequentie minimaal zal zijn. Als dit zal voorkomen, kan dit door het hele land zijn.
37.	P1/P2	E27, 28 en 29	Zijn deze eisen van toepassing? Zo ja, op welke percelen? En hoe vaak, historisch gezien of naar verwachting?	Ja, de eisen zijn op beide Percelen van toepassing. In het verleden is dit in beperkte mate voorgekomen. Afhankelijk van bijvoorbeeld beleidsbeslissingen of instroom kan dit in meer of mindere mate voor gaan komen.
38.	P1	E29	Kunt u deze projecten nader toelichten? Hoe werkt de uitvoering, hoe vaak komt dit voor?	Omdat projecten steeds inhoudelijk van elkaar verschillen kan hierover geen nadere toelichting worden gegeven. Zie ook het antwoord op vraag 37.
39.	P1	E29	Voor vertalingen waarbij reizen en/of hotelreserveringen noodzakelijk zijn, moet vooraf een schriftelijke offerte worden uitgebracht. Kan de IND bevestigen of de hiermee samenhangende reis- en verblijfskosten buiten het aangeboden woordtarief en/of uurtarief worden vergoed en op welke wijze deze kosten worden beoordeeld?	Dit is correct. Indien voor de uitvoering van een vertaalopdracht reis- en/of verblijfskosten noodzakelijk zijn, dient voorafgaand aan de uitvoering een schriftelijke offerte ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Opdrachtgever. Een nadere uitwerking van de beoordelingscriteria wordt niet verstrekt.
40.	P1/P2	E30	Bouwt huidige leverancier dit nu ook op? Voor welke talen? Wordt dit overgedragen? En is dit apart opgebouwd voor ieder perceel? Ontvangen Opdrachtnemers alleen het vertaalgeheugen van het bijbehorende perceel?	Ja, zie ook het antwoord op vraag 25.
41.	P1	E30/E31	De Opdrachtnemer bouwt vertaalgeheugens op en onderhoudt terminologiebestanden en stijlgidsen voor de IND. Kan de IND verduidelijken in hoeverre de opgebouwde vertaalgeheugens en terminologie gedurende de looptijd door de Opdrachtnemer mogen worden gebruikt voor kwaliteitsborging en efficiëntere uitvoering van latere opdrachten binnen Perceel 1?	De vertaalgeheugens, terminologiebestanden en stijlgidsen worden gebouwd en onderhouden ten behoeve van het uitvoeren van de Overeenkomst. Voor het overige dienen inschrijvers uit te gaan van hetgeen is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Er wordt geen nadere toelichting op verstrekt.
42.		E32	Eis 32 verbiedt uitvoering van asielgerelateerde vertaalopdrachten in het land van herkomst van betrokkene. Om deze eis uitvoerbaar en controleerbaar te maken:	A) Nee, de IND levert het land van herkomst niet standaard mee bij de opdrachtverstrekking. Het is aan de Opdrachtnemer om, indien relevant voor de selectie van de Vertaler, het land van herkomst vast te stellen.

			a) levert de IND het land van herkomst als (verplicht) gegevensveld mee bij de opdrachtverstrekking, zodat Opdrachtnemer dit per opdracht weet en hier rekening mee kan houden bij de selectie van de vertaler? Zo nee, hoe dient Opdrachtnemer het land van herkomst vast te stellen? b) Onderkent de IND dat de fysieke werklocatie van een vertaler technisch niet sluitend is vast te stellen door opdrachtnemer (VPN/proxy kan een NL- of EER-locatie simuleren) en dat volledige technische controle en uitsluiting daarmee niet realiseerbaar is? Zo ja, kan de IND bevestigen dat aan eis 32 wordt voldaan door contractuele en organisatorische beheersmaatregelen in relatie tot de vertalers?	B) De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan eis 32 ligt bij de Opdrachtnemer. Het is aan de opdrachtnemer om hiervoor passende technische en/of organisatorische maatregelen te treffen.
43.	P1/P2	E32	PvE E32 bepaalt dat Vertaalopdrachten in het kader van asielprocedures nooit mogen worden uitgevoerd in het land van herkomst van de persoon waarop de vertaling betrekking heeft. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat het betreffende land van herkomst per opdracht beschikbaar wordt gesteld en welk bewijs of welke registratie van de fysieke werklocatie van Vertaler en revisor wordt verlangd om naleving aantoonbaar te maken?	Zie het antwoord op vraag 42.
44.	P1/P2	E35	Bronteksten en doeltekst blijven wel in systemen van Opdrachtnemer, als u eist dat we deze in een vertaalgeheugen opbouwen. Kunt u bevestigen dat dit inderdaad is toegestaan?	Ja, dit is toegestaan met inachtneming van eis 35. Waarbij persoonsgegevens niet in de systemen van Opdrachtnemer worden opgeslagen.
45.	P1/P2	E35	Vindt levering van doeldocumenten ook plaats via SmartFlow? Kunt u dit nader toelichten?	Ja, via de API verbinding.
46.	P1/P2	E35, punt 1	U geeft aan dat doeldocument na betaling vernietigd dient te worden. De ervaring leert dat bij vergelijkbare opdrachten facturen soms worden voldaan, voordat het bestand is gedownloaded, bijv. omdat de besteller afwezig is. Zo kan het voorkomen dat de vertaling wordt vernietigd, maar niet gebruikt kan worden. Hoe werkt dit in de praktijk? Gaat u akkoord met: maximaal 30 dagen ná het voldoen van de factuur wordt het doelbestand vernietigd, om dergelijke situaties te voorkomen?	Zodra de Vertaling klaar is en terug wordt geleverd via de API verbinding, is de vertaling beschikbaar via Smartflow voor de besteller. Derhalve kan het doeldocument na betaling vernietigd worden. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.
47.		E35	In E 35 lid 1 is opgenomen dat het brondocument direct na vertaling adequaat wordt vernietigd en het doeldocument pas na betaling van de factuur. In E 35 lid 2 wordt van Opdrachtnemer gevraagd schriftelijk met Vertalers, Onderaannemers en derden overeen te komen dat zij bron- én doeldocument altijd direct na	Bij bevindingen over de Vertaalopdracht zal Opdrachtgever het brondocument en, indien deze reeds is vernietigd, ook het opgeleverde doeldocument beschikbaar stellen.

			vertaling vernietigen. Deze twee leden lijken elkaar tegen te spreken ten aanzien van het doeldocument. Daarnaast heeft de Besteller op grond van het Programma van Eisen na levering 7 werkdagen om bevindingen over de uitgevoerde Vertaalopdracht kenbaar te maken, en dient Opdrachtnemer bij een kwaliteitsklacht het fouttype vast te stellen, dit met de Vertaler te bespreken en te monitoren dat een aangepaste vertaling wordt geleverd. Zonder beschikking over het brondocument is een inhoudelijke beoordeling van de klacht en het leveren van een herstelvertaling feitelijk niet uitvoerbaar. Bovendien is "betaling van de factuur" een administratief moment dat per factuur en/of per opdracht varieert, waardoor de feitelijke bewaartermijn van (persoons)gegevens variabel en onvoorspelbaar wordt. Vraag 1: Kan de IND E 35 zo aanpassen dat voor bron- én doeldocument één uniforme, uitvoerbare bewaartermijn geldt die is gekoppeld aan het bevindingen- en klachtenvenster (bijvoorbeeld vernietiging van bron- en doeldocument 5 werkdagen na het verstrijken van de 7-dagen termijn voor bevindingen), in plaats van koppeling aan het moment van facturatie? Zo behoudt de IND een korte, aantoonbare en controleerbare bewaartermijn, terwijl klachtbehandeling en herstel uitvoerbaar blijven en lid 1 en lid 2 met elkaar in overeenstemming zijn. Vraag 2: Indien de IND E 35 ongewijzigd handhaaft, kan de IND dan de onderliggende rationale toelichten voor het gescheiden vernietigingsregime van bron- en doeldocument? Het doeldocument bevat inhoudelijk immers dezelfde (persoons)gegevens als het brondocument, alleen in een andere taal, waardoor het beveiligings- en privacy risico van beide documenten in beginsel gelijk is. Wij verzoeken de IND daarbij aan te geven (a) welk aanvullend risico met de directe vernietiging van uitsluitend het brondocument wordt gemitigeerd, en (b) hoe Opdrachtnemer in die situatie geacht wordt een klacht over de kwaliteit van een vertaling inhoudelijk te beoordelen en een herstelvertaling te leveren zonder over het brondocument te beschikken.	Het gelijktrekken van de bewaartermijnen van bron- en doeldocument is niet akkoord. Deze scheiding is ingegeven door de benodigde informatiebeveiliging en de noodzaak om het doeldocument langer beschikbaar te houden (conform ISO 17100 wordt het project afgesloten na betaling en dat is ook het moment waarop het doeldocument wordt vernietigd).
48.		E37A	Eis 37.A verplicht de opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de gematchte vertaler en revisor de vertaalopdracht daadwerkelijk zelf uitvoeren en de uitvoering niet overdragen aan een derde.	Nee, Eis 37.A is een verplichting: Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk dat de gematchte Vertaler en revisor de Vertaalopdracht zelf uitvoeren binnen de

			Opdrachtnemer kan uiteraard niet controleren wat zich fysiek achter het beeldscherm van een zelfstandig werkende vertaler afspeelt. Kan de IND bevestigen dat eis 37.A wordt uitgelegd als een inspanningsverplichting, waarbij opdrachtnemer voldoet indien hij aantoonbaar contractuele maatregelen heeft geïmplementeerd, en dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is (inclusief de boete uit de ROK) voor een schending die ondanks deze maatregelen door een vertaler wordt begaan en die opdrachtnemer redelijkerwijs niet kon detecteren?	IT-omgeving van Opdrachtnemer en deze niet overdragen aan derden; hoe Opdrachtnemer dit borgt is aan hem.
49.	P2	E37.C	In eis 37.C worden 'voeden' en 'trainen' apart van elkaar genoemd. Omdat gebruik AI, mits er specifieke goedkeuring gegeven wordt, toegestaan is (eis 37/37.1): wat verstaat Deelnemer onder 'voeden'?	Voeden betreft het uitbreiden van de dataset met soortgelijke data. Trainen betreft het leren van nieuwe algoritmen.
50.		E39	E 39 bepaalt dat Opdrachtnemer uitsluitend Vertalers inzet die in het bezit zijn van een "Inpasbaarheidsverklaring IND" (IPV), waarbij de IND deze verklaring afgeeft en te allen tijde kan intrekken. De afgifte is daarmee volledig afhankelijk van een beoordeling door de IND, terwijl de SLA de Opdrachtnemer wel afrekent op leverzekerheid (KPI 1) en leverbetrouwbaarheid van ≥ 98% (KPI 2). Wij vragen de IND daarom: 1. per taalrichting uit Bijlage H.1 aan te geven voor welke talen op dit moment géén Vertaler met een geldige IPV beschikbaar is; te bevestigen dat Vertaalopdrachten in taalrichtingen waarvoor geen IPV-houder beschikbaar is, dan wel waarvoor een IPV-aanvraag nog in behandeling is of door de IND is afgewezen of ingetrokken, buiten de meting van KPI 1 en KPI 2 blijven, aangezien in die taalrichtingen feitelijk niet geleverd kan worden zolang de IND geen IPV heeft afgegeven.	1. De IND geeft niet per taalrichting aan voor welke talen er geen Vertaler is met een beschikbare IPV. In de meest gangbare talen zijn Vertalers beschikbaar met een IPV. Het is aan de Opdrachtnemer om de lijst met Vertalers in het bezit van een IPV uit te breiden en beschikbaar te krijgen. Als IND geen IPV verleent of de IPV heeft ingetrokken dan is daar een reden voor. Het is aan Opdrachtnemer om te zorgen voor voldoende Vertalers. Dit kan niet buiten de meting van KPI 1 en KPI 2 blijven.
51.		E39; DAP §4.1	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen wat de verwachte doorlooptijd is voor een IPV per Vertaler en revisor, welke gegevens en procedure daarvoor gelden bij de start en bij latere toevoegingen, en hoe continuïteit wordt geborgd wanneer een tijdig aangevraagde IPV nog niet is afgegeven?	De exacte doorlooptijd bij de aanvraag voor een IPV is vooraf niet exact vast te stellen en afhankelijk van de volledigheid van de aangeleverde gegevens, maar voor een vertaler in een taal met spoed, waarin nog geen vertaler beschikbaar is met een IPV wordt met voorrang opgepakt. De IPV's zijn inzichtelijk voor intermediairs via een afgeschermde inlog in het Register voor beëdigde tolken en vertalers, het Rbtv. De procedure, het intakeformulier en welke overige gegevens benodigd zijn, kunt u vinden op de website van de IND: Tolken en vertalen voor de IND | IND.

				Wanneer een IPV tijdig is aangevraagd, maar op het moment waarop inzet noodzakelijk is maar nog niet is afgegeven kan de continuïteit worden geborgd door het inzetten van een andere gekwalificeerde Vertaler of revisor die al wel over de vereiste IPV beschikt.
52.	P2	E49	Eis 49 stelt: *Buiten deze reguliere openingstijden dient de telefonische help-/servicedesk gedurende de operationele looptijd van de overeenkomst ook bereikbaar te zijn voor onvoorziene omstandigheden en spoedaanvragen buiten Werkdagen, zie ook eis 17*. Eis 17 spreekt enkel over levering van Vertaaldiensten op Werkdagen. In welke mate verwacht Deelnemer van Opdrachtnemer beschik- en bereikbaar te zijn buiten Werkdagen?	E 17 spreekt ook over levering buiten Werkdagen. Zoals in E 49 is aangegeven verwacht Deelnemer dat Opdrachtnemer beschik- en bereikbaar is.
53.	P2	E51	U stelt dat ook voor Perceel 2 er een Rbtv-plicht bestaat. De aard van de vertalingen binnen perceel 2 betreft geen beëdigde vertalingen. Om welke reden zou een professionele en gecertificeerde vertaler voor perceel 2 niet voldoende gekwalificeerd zijn voor de beoogde opdrachten in perceel 2? Bent u bereid deze Rbtv-eis te laten vervallen, aangezien het aan de kwaliteit en snelheid van leveren niets toevoegt?	Per abuis is de Rbtv-eis in Perceel 2 blijven staan. Deze eis geldt echter alleen voor Perceel 1. De Rbtv-eis zal vervallen voor Perceel 2. Dit wordt aangepast in Bijlage 3-P2 PVE Vertaal IND v1.1, Dit geldt ook voor KPI 4 van Perceel 2, deze vervalt ook.
54.	P2	E51	Uit bijlage 11-p2 maken we op dat voor dit perceel geen Rbtv-inzet nodig is. Kunt u bevestigen dat Eis 51 van toepassing is op perceel 1, en niet op perceel 2? Zo nee, graag uw toelichting en motivering.	Dit is correct, zie het antwoord op vraag 53.
55.	P1/P2	E51	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of een Vertaler die is ingeschreven in een officieel buitenlands register van beëdigde vertalers binnen de inzetvolgorde van E51 kan worden ingezet en, zo ja, welke objectieve voorwaarden voor het register en de Vertaler gelden?	Deelnemer is <u>voor Perceel 1</u> gehouden aan de Afnameplicht, dat inzet vanuit het *Nederlandse* register verplicht. In noodgevallen kan hiervan worden afgeweken, dat gaat dan in goed onderling overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer. Voor Perceel 2 geldt geen Rbtv-eis, zie ook het antwoord op vraag 53.
56.	P1/P2	E70	Kunt u de beoogde werking nader toelichten, op welk punt in het bestelproces worden gegevens uitgewisseld voor koppeling inkoopnummer en authenticatie?	Binnen de huidige inrichting worden deze gegevens op de volgende momenten in het proces uitgewisseld: - Bij de aanvraag - Bij het ontvangen van de naam vertaler

				- Bij het bevestigen van de leverdatum - Bij het terugkrijgen van de vertaling - Bij het versturen van de prestatieverklaring (aantal woorden)
57.	P1/P2	E70	Betreft dit een nieuwe eis voor vertaaldiensten, of werkt huidige leverancier(s) hier ook al mee? Ervaring leert dat koppeling van bestelsystemen voor vertaaldiensten met inkoopsoftware vaak lastig is, omdat het geen traditionele webshops zijn, en gezien de specifieke aard van de dienstverlening (geen producten).	Dit betreft een bestaande eis. De huidige leveranciers werken op deze manier samen met de IND. Koppeling via API met systemen van de huidige leveranciers is zonder grote problemen verlopen.
58.	P1/P2	E86	Authenticatie en autorisatie vindt toch plaats d.m.v. de api-koppeling?	Uw aanname is juist, dit vindt inderdaad plaats via de API-koppeling. Zie ook het antwoord op vraag 59.
59.	P1/P2	E86	Eis 86 (gelijkluidend in P1 en P2) luidt: "Opdrachtnemer voert controle uit op de authenticatie/autorisatie en doet dat op basis van de door Deelnemer gevoerde administratie en/of aangeleverde administratie, e.e.a. zoals beschreven in stap 0 van het bestelproces in Bijlage 6 DAP." Stap 0 van het bestelproces in Bijlage 6 DAP bepaalt echter: "Deelnemer werkt met een eigen bestelsysteem en plaatst daarin de Bestelling voor een Vertaalopdracht. Deelnemer verzorgt in eigen beheer de authenticatie/autorisatie van Bestellers." Bestellers plaatsen Bestellingen dus via Smartflow, waarna de Bestellingen via een koppeling (API) binnenkomen in de IT-voorziening van Opdrachtnemer. Smartflow is geen systeem van Opdrachtnemer; Opdrachtnemer heeft daarin geen beheer- of controlemogelijkheid op de authenticatie en autorisatie van Bestellers. Bent u daarom bereid om eis 86 als niet van toepassing te verklaren?	Omdat Deelnemer met een eigen bestelsysteem werkt, waarin in eigen beheer de authenticatie/autorisatie van Bestellers wordt verzorgd en de Bestellingen via een koppeling (API) binnenkomen in de IT-voorziening van Opdrachtnemer, komt Eis 86 te vervallen.
60.	P2	E89	Eis 89 P2 bepaalt dat opdrachtnemer uiterlijk twee (2) jaar na ingangsdatum een geldig ISO 27001-certificaat overlegt. Wij verzoeken deze termijn te laten vervallen, op twee gronden. 1. Verhouding tot de geschiktheidseis. Het Beschrijvend document (geschiktheidseis Kwaliteitsborging Informatiebeveiliging, p. 31-32) eist dat inschrijver, leden van een samenwerkingsverband en onderaannemers reeds bij inschrijving beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat of gelijkwaardig, zonder groeipad en zonder onderscheid tussen de percelen. De tweejaarstermijn uit eis 89 staat daarmee haaks op de geschiktheidseis uit het BD.	E.89 is voor Perceel 2 aangepast naar: Opdrachtnemer overlegt ~~uiterlijk twee (2) jaar na~~ bij ingangsdatum van de Overeenkomst ten behoeve van informatiebeveiliging een geldig ISO27001 certificaat en bijbehorende 'Statement of Applicability' dat ten minste van toepassing is op de processen en systemen die hij ten behoeve van de levering van de Vertaaldienstverlening inzet.

			2. Gelijk speelveld en prijsvergelijking. ISO 27001 is binnen de rijksoverheid en de tolk- en vertaaldienstverlening sinds enkele jaren de gangbare standaard; marktpartijen hebben zich hierop ruimschoots kunnen voorbereiden. Inschrijvers die daadwerkelijk zijn gecertificeerd, dragen de kosten van implementatie, jaarlijkse surveillance-audits en hercertificering structureel in hun tarieven. Partijen die de tweejaarstermijn benutten, kunnen die kosten uitstellen in de eerste twee jaar van het contract. Omdat prijs meeweegt in de gunning, worden gelijkwaardige aanbiedingen zo op een ongelijke kostenbasis vergeleken. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Eis 89 P2 wordt aangepast, zodat het de ISO27001 wordt overgelegd bij ingangsdatum van de Overeenkomst en aantoonbaar is uiterlijk in de verificatiefase? Zo nee, kan zij dan aangeven hoe de tweejaarstermijn zich verhoudt tot de geschiktheidseis in het Beschrijvend document, en hoe zij een ongelijk speelveld bij de prijsvergelijking voorkomt?	
61.	P1/P2	E89	ISO 27001-certificering is een geschiktheidseis, dat certificaat moet toch bij voorlopige gunning al worden overlegd, en niet na 2 jaar?	Zie het antwoord op vraag 60.
62.	P1/P2	E93	Als Eis 93 niet van toepassing is, zijn Eisen 93 A t/m K dat dan ook? Er lijkt hier de nodige context te ontbreken.	Eisen 93 A t/m K zijn van toepassing. Omdat alle Categorie Tolk- en Vertaaldiensten overeenkomsten dezelfde nummering hebben is door het vervallen van Eis 93 geen nieuwe nummering aangebracht.
63.	P1/P2	E93a	We vinden de afkorting LCM niet terug, waar staat dat voor?	LCM staat voor Leveranciersmanager Categoriemanagement. De afkorting is opgenomen in Bijlage 2 Begrippenlijst VD V1.1
64.	P1/P2	E93B t/m K	Welke oplossing, server en versleuteling verwijst u naar?	Log oplossing: de applicatie/het systeem/server/of welke asset dan ook waarvoor deze dienstverlening geldt, activiteit/handelingen binnen en richting de asset vastlegt in een logsysteem. Deze logs moeten dan ook kunnen worden doorgevoerd naar een SIEM-oplossing zodat er monitoring op kan plaatsvinden voor eventuele security

				incidenten en/of forensisch onderzoek kan worden verricht na een incident. Voor meer specificaties waaraan de logging moet voldoen qua integriteit/ beschikbaarheid/ betrouwbaarheid wordt verwezen naar de eisen E93 B t/m E93 F. Sleutelbeheer: hiermee worden de sleutels bedoeld die dienen als beveiligingsfuncties met verschillende doelen. Denk aan versleuteling van data (in rest/transit), digitale handtekeningen t.b.v. integriteit en sleutels voor toegang en authenticatie, zie eisen E93 G t/m E93 J. MFA: zie eis E93 K. Server betreft de server waarop de oplossing (bv applicatie) draait.
65.	P1/P2	E95A en 95B	Waar verwijst u naar met autorisatiemodule? U geeft toch de autorisatieniveaus aan?	Hiermee wordt verwezen naar de autorisatiemodule binnen de oplossing (applicatie). De eisen waaraan moet worden voldaan worden beschreven in E95 A t/m B. Dit kan ook een aparte oplossing zijn zoals Microsoft Entra ID / OKTA / SSO etc. De autorisatieniveaus voor de medewerkers van Deelnemer worden door de Deelnemer aangegeven.
66.	P1/P2	E116; DAP §4.5.1	Kan de Aanbestedende dienst voor het binnen één jaar vereiste onafhankelijke assurance-rapport (TPM) bevestigen (a) welke kwalificatie de auditor moet bezitten, (b) welk normenkader en welke scope gelden en (c) welke gevolgen een aantoonbaar tijdig aangevraagde maar door beperkte auditorbeschikbaarheid vertraagde TPM heeft voor nakoming en eventuele contractverlenging?	a) Zie E 115 b) Zie bijlage Informatiebeveiliging c) Door het niet tijdig beschikken over de vereiste TPM voldoet Opdrachtnemer niet aan de eisen van de Overeenkomst en kan de Overeenkomst worden ontbonden. Opdrachtgever gaat in redelijkheid en billijkheid om met aantoonbare omstandigheden van vertraging.
67.	P1/P2	E107, E107A en E107C	In PVE E107A wordt bepaald dat gegevens van Deelnemer te allen tijde binnen de EER moeten blijven. Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe deze bepaling moet worden geïnterpreteerd ten aanzien van opslag, verwerking en toegang tot deze gegevens, waaronder remote toegang door medewerkers, Vertalers en revisoren? Kan de Aanbestedende dienst daarbij bevestigen of toegang tot gegevens vanaf een fysieke locatie buiten de EER is toegestaan?	Remote toegang vanaf een fysieke locatie buiten de EER tot de gegevens van Deelnemer die binnen de EER moeten blijven is toegestaan. De opslag en verwerking van gegevens moet plaatsvinden op de systemen van Opdrachtnemer binnen de EER (zie ook eis 100A).

			Indien dit is toegestaan, kan de Aanbestedende dienst aangeven onder welke voorwaarden en voor welke vormen van verwerking en toegang dit geldt?	Zie naast de eisen in het Programma van Eisen ook de (nog te actualiseren) bijlage Informatiebeveiliging voor de voorwaarden waaraan de toegang en verwerking moet voldoen.
68.	P1/P2	E107C en E100A	1. Eis E107C lijkt uit te gaan van een vorm van technische of organisatorische scheiding van de omgeving, terwijl E100A expliciet ruimte lijkt te bieden voor een logisch gescheiden multi-tenantomgeving. Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe deze bepalingen zich tot elkaar verhouden en bevestigen welk niveau van technische en organisatorische scheiding op grond van E107C wordt vereist? 2.Kan aan E107C worden voldaan met een logisch gescheiden multi-tenantomgeving, mits de vertrouwelijkheid en integriteit van de gegevens aantoonbaar zijn gewaarborgd? 3.Indien E107C fysieke of contractueel toegewezen single-tenantinfrastructuur vereist, kan de Aanbestedende dienst dit dan expliciet als minimumeis bevestigen?	1.In eis 100 A. wordt "(dedicated)" verwijderd. In eis 107 C. vervalt het derde bullit "Gebruik van de servers dient toegewijd (dedicated) te zijn aan de dienstverlening voor de Opdrachtgever". 2.Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dit. 3.Dit is niet het geval.
69.	P2	E 107C	Is deze eis van toepassing op perceel 2? Deze eis lijkt disproportioneel gezien de omvang van de opdracht en de aard van de stukken. Graag uw reactie danwel motivering.	Opdrachtgever beschouwt deze eis als passend voor opdrachten van de Rijksoverheid. Zie het antwoord op vraag 68 voor een verduidelijking van deze eis.

GEDEELTE 3 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE F MODEL OVEREENKOMST				
	PERCEEL	**ARTIKEL**	**VRAAG**	**ANTWOORD**
70.		5.7	In het Concept ROK staat in artikel 5.7 dat de Prijzen voor het eerst met ingang van 1 januari 2027 worden geïndexeerd. Echter, in de DFA's van zowel Perceel 1 als Perceel 2 staat in hoofdstuk 4.1 dat de eerste indexering plaatsvindt op 1 januari 2028. Is de eerste datum voor indexering van de tarieven en het minimum woordtarief 1 januari 2027 (conform artikel 5.7 Concept ROK) of 1 januari 2028 (conform hoofdstuk 4.1 van de DFA's)?	De eerste indexeringsdatum is 1 januari 2028. Dit volgt uit hoofdstuk 4.1 van beide DFA's; daar staat expliciet dat elke prijs "met ingang van het tweede jaar volgend op het jaar van Inschrijving" wordt geïndexeerd, en dat is in deze aanbesteding 1 januari 2028. Dit is aangepast in de concept ROK Vertaal IND V1.1.
71.		13.6	Artikel 13.6 van de Concept Raamovereenkomst stelt een boete vast van € 50.000,- per gebeurtenis bij schending van de geheimhoudingsplicht door de opdrachtnemer of diens personeel. Zonder maximering of inperking tot materiële schade kan een administratieve fout leiden tot disproportionele financiële sancties voor MKB-vertaalbureaus. Is de aanbestedende dienst bereid om de boete van € 50.000,- per gebeurtenis bij schending van de geheimhoudingsplicht te maximeren en uitsluitend van toepassing te laten zijn op toerekenbare materiële schendingen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De aanbestedende dienst is niet bereid om de boete van € 50.000,- per gebeurtenis te maximeren tot een bepaald plafondbedrag en ook niet uitsluitend van toepassing te verklaren zijn op toerekenbare materiële schendingen. De boete van € 50.000,- per gebeurtenis is opgenomen vanwege het grote belang dat de aanbestedende dienst hecht aan de naleving van de geheimhoudingsplicht. Het vooraf maximeren van de totale boete doet afbreuk aan de preventieve werking van deze bepaling, met name wanneer sprake is van meerdere afzonderlijke schendingen van de geheimhoudingsplicht. De aanbestedende dienst acht het daarom passend dat iedere afzonderlijke schending als een afzonderlijke gebeurtenis kan worden aangemerkt en dat hiervoor de overeengekomen boete van € 50.000,- per gebeurtenis geldt. Een schending van de geheimhoudingsplicht kan, ook wanneer geen direct aantoonbare materiële schade ontstaat, aanzienlijke gevolgen hebben voor de aanbestedende dienst en/of derden. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan reputatieschade, privacy risico's, het openbaar worden van

				(bedrijfs)vertrouwelijke informatie of het schaden van de belangen van betrokken partijen. Om die reden acht de aanbestedende dienst het niet passend om de boete uitsluitend van toepassing te laten zijn op schendingen die tot aantoonbare materiële schade hebben geleid.

GEDEELTE 5 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 4 SLA				
	PERCEEL	**PARAGRAAF**	**VRAAG**	**ANTWOORD**
72.	P1	§ 2.2 Monitoring	In § 2.2 wordt aangegeven dat de prestaties maandelijks worden gemonitord. Bij de afzonderlijke KPI's 1, 2 en 3 wordt echter een monitoringsfrequentie van iedere twee maanden genoemd. Kunt u bevestigen welke frequentie leidend is voor de meting, rapportage en bespreking van deze KPI's?	De meting, rapportage en bespreking van KPI's 1, 2 en 3 vindt plaats op basis van de meest recente Gegevensset (Bijlage 7) die binnen de overeengekomen aanlevertermijn door Opdrachtnemer is aangeleverd. De bespreking is daarmee gebaseerd op de cijfers zoals deze door Opdrachtnemer beschikbaar zijn gesteld. Indien de Gegevensset niet tijdig of niet volledig wordt aangeleverd, worden uitsluitend de binnen de aanlevertermijn beschikbare gegevens meegenomen. De monitoringsfrequentie is maandelijks, dit is aangepast in v1.1 voor beide percelen.
73.	P1	§ 2.4 KPI 1 – Leverzekerheid	Kunt u verduidelijken hoe KPI 1 wordt toegepast indien een opdracht niet tijdig kan worden uitgevoerd, maar de Opdrachtnemer dit vóór het verstrijken van de gevraagde levertijd meldt en de Opdrachtgever vervolgens akkoord gaat met een aangepaste leverdatum?	Indien de Opdrachtnemer vóór het verstrijken van de oorspronkelijk overeengekomen levertijd meldt dat deze termijn niet haalbaar is en de Opdrachtgever vóór het verstrijken van deze termijn akkoord gaat met een aangepaste leverdatum, geldt de aangepaste leverdatum als de overeengekomen levertijd. Er is in dat geval geen sprake van een overschrijding van de levertijd, mits de opdracht vervolgens binnen de aangepaste termijn wordt uitgevoerd. Zie ook het antwoord op vraag 28.

74.	P1	§ 2.4/ § 2.5	KPI 1 ziet op leverzekerheid en KPI 2 op leverbetrouwbaarheid. Kan de IND verduidelijken of één opdracht die niet tijdig wordt geleverd en vervolgens door de Opdrachtgever wordt geweigerd, zowel als niet-levering voor KPI 1 als als niet-tijdige levering voor KPI 2 wordt geregistreerd, of slechts éénmaal wordt meegenomen?	Een opdracht die niet tijdig wordt geleverd en vervolgens door de Opdrachtgever wordt geweigerd, wordt eenmaal geregistreerd als niet-levering onder KPI 1 (leverzekerheid). Deze opdracht wordt niet tevens afzonderlijk als niet-tijdige levering onder KPI 2 geregistreerd. Hiermee wordt voorkomen dat één en dezelfde gebeurtenis dubbel wordt meegeteld.
75.	P1	§ 2.5 KPI 2 – Leverbetrouwbaarheid	In de SLA wordt de norm voor leverbetrouwbaarheid aangeduid als ≥98%, terwijl in de toelichting wordt gesproken over 98%. Kunt u bevestigen dat de contractuele norm ≥98% bedraagt en aangeven hoe afronding van de KPI wordt toegepast?	De contractuele norm voor leverbetrouwbaarheid is ≥98%. Dit betekent dat een leverbetrouwbaarheid van 98% of hoger aan de norm voldoet. De vermelding van 98% in de toelichting dient in die zin te worden gelezen als de minimale vereiste waarde.
76.	P1	§ 2.5 KPI 2 – Leverbetrouwbaarheid	De KPI wordt berekend op basis van zowel opdrachten met een standaard levertermijn als opdrachten op basis van de spoedprocedure. Kunt u aangeven of bij de beoordeling onderscheid wordt gemaakt naar type opdracht, omvang, taalcombinatie en/of spoedniveau, bijvoorbeeld wanneer sprake is van uitzonderlijke piekbelasting?	De KPI is ingericht op basis van de voor de betreffende opdracht gestelde levervoorwaarden. Per opdracht wordt vastgesteld of de levering binnen de overeengekomen levertijd heeft plaatsgevonden. Daarbij wordt geen afzonderlijke correctie of weging toegepast op basis van type opdracht, omvang, taalcombinatie, spoedniveau of uitzonderlijke piekbelasting, tenzij dit reeds in de voor de betreffende opdracht vastgestelde levervoorwaarden is verdisconteerd.
77.	P1	§ 2.6 KPI 3 – Kwaliteit	De SLA stelt een norm van minder dan vijf gegronde klachten per jaar, terwijl daarnaast maximaal tien kleine en vijf grote fouten per kalenderjaar worden genoemd. Kunt u verduidelijken: 1. of deze normen afzonderlijk naast elkaar gelden 2. hoe de normen zich tot elkaar verhouden en hoe meerdere kleine en/of grote fouten binnen één gegronde klacht voor de KPI worden geregistreerd?	KPI 3 bevat afzonderlijke normen voor gegronde klachten en voor een maximumaantal kleine en grote fouten. Deze worden afzonderlijk geregistreerd en beoordeeld. Eén gegronde klacht wordt als één klacht geregistreerd. Indien binnen één gegronde klacht meerdere kleine en/of grote fouten worden vastgesteld, worden deze fouten afzonderlijk geregistreerd en meegeteld voor de betreffende foutennorm. De normen voor kleine en grote fouten gelden daarmee ook binnen de afzonderlijke gegronde klachten, zonder dat één klacht daardoor als meerdere klachten wordt geregistreerd. Het uitgangspunt hierbij is dat er maximaal vijf gegronde klachten per jaar zijn toegestaan, hierdoor is dit in de SLA aangepast naar "maximaal vijf gegronde klachten per jaar", om onduidelijkheid hierover te voorkomen.

78.		KPI 3	KPI 3 stelt de norm op minder dan 5 gegronde klachten per jaar na het eerste jaar. Wat bedoelt u precies met 'het eerste jaar'? Is dat het eerste operationele contractjaar van 15 april 2027 tot 15 april 2028, en zo ja, welke norm geldt er in die periode? Vervolgens wordt in dezelfde KPI gesproken over een maximum aantal fouten "per kalenderjaar", en wordt de KPI volgens de SLA jaarlijks per 31 december vastgesteld. Deze periodebegrippen sluiten niet op elkaar aan. Kan de IND eenduidig aangeven of KPI 3 wordt gemeten per contractjaar of per kalenderjaar, en hoe de norm wordt toegepast op het gebroken kalenderjaar 2027 (15 april tot en met 31 december, circa 8,5 maand)? De norm van KPI 3 is minder dan 5 gegronde klachten per jaar, waarna u een maximum noemt van 5 grote en 10 kleine fouten per kalenderjaar. Klopt onze aanname dat hier feitelijk sprake is van een KPI 3a en KPI 3b, respectievelijk maximaal 5 grote fouten en maximaal 10 kleine fouten per jaar, die afzonderlijk worden getoetst? De norm luidt "minder dan 5" gegronde klachten, hetgeen feitelijk maximaal 4 betekent, terwijl in dezelfde paragraaf een maximum van 5 grote fouten wordt genoemd. Kan de IND bevestigen dat het gaat om maximaal 5 gegronde klachten per jaar, en de titel en de tekst van de KPI hierop aanpassen?	KPI 3 wordt gemeten op basis van kalenderjaren. De overeenkomst start op 15 april 2027. Vanaf dat moment geldt de norm van KPI 3 en worden klachten en fouten geregistreerd en beoordeeld. De eerste jaarlijkse meting op basis van een volledig kalenderjaar vindt plaats vanaf 1 januari 2028. De periode van 15 april tot en met 31 december 2027 wordt daarbij als eerste, gedeeltelijke meetperiode beschouwd. De norm van minder dan 5 gegronde klachten per jaar wordt aangepast naar maximaal 5 gegronde klachten per kalenderjaar. De normen van maximaal 10 kleine fouten en maximaal 5 grote fouten zijn afzonderlijke normen binnen KPI 3 en worden afzonderlijk getoetst. Dit betreft dus geen afzonderlijke KPI’s. Binnen één klacht kunnen meerdere fouten worden vastgesteld. Voor de norm van het aantal gegronde klachten geldt één klacht als één gegronde klacht. De afzonderlijke kleine en grote fouten tellen mee voor de betreffende foutennorm.
79.	P1	§ 2.7 KPI 4 – Inzet Rbtv-vertalers	De SLA vereist een inzet van Rbtv-geregistreerde vertalers van minimaal 98% wanneer de Deelnemer hierom vraagt. Kan de IND verduidelijken hoe deze KPI wordt berekend indien voor een specifieke taalcombinatie geen Rbtv-geregistreerde	De KPI wordt berekend op basis van de opdrachten waarvoor de inzet van een Rbtv-geregistreerde vertaler door de Deelnemer is gevraagd. Indien voor de betreffende taalcombinatie geen Rbtv-geregistreerde vertaler is

			vertaler beschikbaar is of wanneer de Rbtv-registratie gedurende de uitvoering wijzigt?	ingeschreven in het Rbtv, wordt de opdracht niet meegenomen in de berekening van de KPI. De beoordeling vindt plaats op basis van de Rbtv-inschrijving van de ingezette vertaler op het moment van levering. De Deelnemer levert hiervoor de gegevens over de Rbtv-registratie aan. Indien de inschrijving gedurende de uitvoering van de opdracht wijzigt of vervalt, is de inschrijvingsstatus op het moment van levering bepalend.
80.		KPI4	In eis E51 is voor perceel 1 een Wbtv-plicht opgenomen, terwijl KPI 4 suggereert dat de Deelnemer een Rbtv-geregistreerde vertaler per opdracht aanvraagt. Kan de IND aangeven of dit daadwerkelijk een invoerveld is in Smartflow voor de besteller bij het aanvragen van een vertaling? Zo ja, - kan de IND aangeven of SmartFlow na het invullen van de taalrichting door de besteller meteen valideert of voor die richting één of meer vertalers in het Rbtv staan ingeschreven, en als dit niet het geval is, dat het veld automatisch wordt uitgezet c.q. niet selecteerbaar is in Smartflow? Dit ter voorkoming van invoerfouten en het wekken van onjuiste verwachtingen bij de besteller. kan de IND aanvullend op Bijlage H.1 aangeven bij welk percentage van de vertaalopdrachten in perceel 1 over de afgelopen 12 maanden feitelijk om inzet van een Rbtv-geregistreerde vertaler is verzocht, bij voorkeur uitgesplitst naar taalrichting?	Deelnemer vraagt voor Perceel 1 altijd een registervertaler. Dat gebeurt niet met een apart veld, maar is een standaard gegeven. Voor Perceel 2 geldt geen Rbtv-plicht.
81.		KPI4	In eis E 51 eist u de inzet van Rbtv-geregistreerde vertalers volgens een dwingende volgorde, waarbij een niet-geregistreerde vertaler uitsluitend als laatste optie, gemotiveerd en met toestemming van de Besteller mag worden ingezet. KPI 4 bepaalt echter dat de inzet van Rbtv-geregistreerde vertaler "voor de vertaling en/of de revisie van de vertaling" meetelt bij het behalen van de KPI. Dit lijkt tegenstrijdig met elkaar. Kunt u dit nader toelichten?	Als er voor Perceel 1 op enig moment een niet-Rbtv Vertaler en/of revisor wordt ingezet, dan telt dit negatief mee voor KPI 4. KPI 4 vervalt voor Perceel 2.
82.	P1	§ 2.7 KPI 4	Kunt u verduidelijken hoe de KPI van minimaal 98% wordt berekend indien voor een bepaalde taal of taalcombinatie slechts beperkt capaciteit van Rbtv-geregistreerde vertalers beschikbaar is? Wordt hierbij rekening gehouden met aantoonbare beschikbaarheidsbeperkingen binnen het Rbtv of	Er wordt bij de berekening van de KPI geen onderscheid gemaakt naar de beschikbare capaciteit van Rbtv-geregistreerde Vertalers. De norm van minimaal 98% geldt voor alle opdrachten waarvoor de Opdrachtgever om een Rbtv-geregistreerde Vertaler vraagt, voor zover voor de

			geldt de norm onverkort voor alle opdrachten waarvoor de Deelnemer om een Rbtv-geregistreerde vertaler vraagt?	betreffende taal of taalcombinatie een Vertaler in het Rbtv is ingeschreven. Indien de Opdrachtnemer voorziet dat niet aan de norm kan worden voldaan, dient de Opdrachtnemer dit binnen de contractueel afgesproken contactmomenten actief met de Opdrachtgever te bespreken en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de norm kan worden voldaan. De beschikbare capaciteit leidt niet automatisch tot een uitzondering op de KPI; eventuele bijzonderheden worden binnen de gemaakte contractuele afspraken besproken.
83.	P2	§2.7 (KPI 4); Bijlage H/H.2; PvE-P2	Welk aandeel of aantal Vertaalopdrachten in Perceel 2 vereist naar verwachting inzet van een Rbtv-Vertaler? Indien geen historische basis beschikbaar is, welke uniforme aanname mogen alle inschrijvers hiervoor bij capaciteit en prijsstelling hanteren?	Zie het antwoord op vraag 53.
84.		Algemeen	Op de voorpagina van de SLA voor Perceel 2 staat de juiste referentie 7607361 en datum 20 juli 2026. Echter, in de kopteksten van alle opvolgende pagina's van dit document wordt verwezen naar aanbesteding '4809895' met datum '26 juni 2024'. Kunt u dit corrigeren?	Aangepast in Bijlage 4-P2 Bijlage 4-P2 SLA Vertaaldienst IND V1.1

GEDEELTE 6 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 5 DFA				
	PERCEEL	**PARAGRAAF**	**VRAAG**	**ANTWOORD**
85.	P1	§ 3.2 / bestelproces	Kan de IND verduidelijken op welk moment een Vertaalopdracht als definitief verstrekt wordt beschouwd en vanaf welk moment de overeengekomen levertermijn gaat lopen? Dit is met name relevant wanneer tussen aanvraag, beoordeling, matching en formele opdrachtverstrekking tijd zit.	Een Vertaalopdracht wordt als definitief verstrekt beschouwd op het moment dat de Opdrachtgever de Vertaalopdracht via SmartFlow aan de Opdrachtnemer verstuurt en deze bij de Opdrachtnemer binnenkomt. Vanaf het moment van binnenkomst begint de overeengekomen levertermijn te lopen. Indien voor de uitvoering van de Vertaalopdracht vooraf een offerte is vereist, geldt een afwijkende werkwijze. In dat geval stelt de Opdrachtnemer eerst een offerte op. De Vertaalopdracht wordt pas definitief verstrekt nadat de Besteller de offerte heeft goedgekeurd. Vanaf het moment

				waarop de daaropvolgende definitieve Vertaalopdracht via SmartFlow bij de Opdrachtnemer binnenkomt, begint de overeengekomen levertermijn te lopen. De periode van aanvraag, beoordeling en matching, alsmede – indien van toepassing – de periode tot goedkeuring van de offerte, maakt daarmee geen onderdeel uit van de levertermijn.
86.	P1	§ 3.5 Levertermijnen	De DAP bevat voor opdrachten tot en met 5.100 woorden vaste standaard- en spoedtermijnen en voor grotere opdrachten een norm van 1.700 woorden per werkdag. Kan de IND bevestigen dat deze termijnen leidend zijn voor KPI 2, tenzij in overleg met de Besteller een afwijkende leverdatum wordt overeengekomen?	Dit is correct. De in de DAP opgenomen standaard- en spoedtermijnen, alsmede de norm van 1.700 woorden per Werkdag voor grotere opdrachten, zijn leidend voor de beoordeling van KPI 2. Indien in overleg met de Besteller vooraf een afwijkende levering wordt overeengekomen, geldt de overeengekomen leverdatum als de termijn waartegen de tijdigheid van de levering wordt beoordeeld.
87.	P1	§ 3.5 Levertermijnen	Voor opdrachten van meer dan 5.100 woorden wordt de levertermijn volgens de DAP in Smartflow bepaald en in overleg vastgesteld. Kan de IND verduidelijken welke partij bij verschil van inzicht over de haalbare leverdatum uiteindelijk de leverdatum bepaalt en welke uitgangspunten daarbij worden gehanteerd?	Voor opdrachten van meer dan 5.100 woorden wordt de levertermijn in SmartFlow bepaald en in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. In het overleg wordt uitgegaan van goed opdrachtgeverschap en goed opdrachtnemerschap en wordt rekening gehouden met de aard, omvang en gewenste spoed van de opdracht. Indien partijen ondanks overleg geen overeenstemming bereiken over de haalbare leverdatum, bepaalt de Opdrachtgever de uiteindelijke leverdatum.
88.	P1	§ 3.5 Levertermijnen	Voor spoedopdrachten tot en met 500 woorden wordt een spoedtermijn van 0 dagen genoemd, waarbij levering op dezelfde dag alleen geldt bij aanlevering vóór 12.00 uur. Kan de IND bevestigen dat dit betekent dat een opdracht die vóór 12.00 uur wordt aangeleverd dezelfde kalenderdag moet worden opgeleverd? Zo niet, kunt u dan een nadere toelichting geven?	Dat is correct.
89.	P1	Bijlage 3-P1 PvE / Bijlage 5-P1 DFA	Kunt u verduidelijken welke werkzaamheden met betrekking tot het opbouwen, onderhouden en beheren van vertaalgeheugens, terminologiebestanden en stijlgidsen worden geacht binnen het reguliere woordtarief te zijn inbegrepen en welke werkzaamheden als aanvullende dienst of project kunnen worden vergoed?	De werkzaamheden en bijbehorende vergoedingen zijn in de DFA beschreven. Aanvullende werkzaamheden worden alleen afzonderlijk vergoed indien hiervoor op grond van de DFA een specifieke vergoeding geldt. Voor werkzaamheden die onderdeel zijn van de reguliere vertaalopdracht geldt het overeengekomen woordtarief.
90.	P1	Bijlage 5-P1 DFA, § 3.8 / Bijlage 9-P1, § 1.1	In het DFA wordt een opslagpercentage voor spoed opgenomen, terwijl in Bijlage 9-P1 bij de beoordeling van de fictieve jaarlijkse opdrachtwaarde wordt verwezen naar het woordtarief en het uurtarief voor aanvullende diensten. Kunt u bevestigen op welke wijze de spoedtoeslag wordt meegenomen in de	De spoedtoeslag telt niet mee in de prijsbeoordeling. De fictieve jaarlijkse opdrachtwaarde wordt berekend op basis van het geoffreerde woordtarief en het uurtarief voor aanvullende diensten; er wordt geen apart fictief volume/percentage voor spoed meegenomen (zie ook

			prijsbeoordeling en welk fictief volume of percentage hiervoor in Bijlage E-P1 wordt gehanteerd?	paragraaf 1.1 uit document Bijlage 9 P1 Gunningscriteria Vertaaldienstverlening V1.0). De spoedtoeslag is uitsluitend een operationele opslag binnen het DFA en wordt bij facturatie toegepast.

GEDEELTE 7 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 6 DAP				
	PERCEEL	**PARAGRAAF**	**VRAAG**	**ANTWOORD**
91.	P1	§3.5	Het DAP noemt voor opdrachten van meer dan 5.100 woorden enerzijds een standaardtermijn van 15 werkdagen, gevolgd door één extra werkdag per 1.700 woorden, en anderzijds een norm van 1.700 woorden per werkdag plus twee werkdagen verwerkingstijd. Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe deze twee bepalingen zich tot elkaar verhouden en bevestigen welke berekeningswijze leidend is voor het bepalen van de maximale doorlooptijd? Kan de Aanbestedende dienst de gehanteerde berekeningswijze verduidelijken aan de hand van enkele rekenvoorbeelden, waaronder in ieder geval een opdracht van 5.100 woorden en een opdracht van bijvoorbeeld 17.000 woorden?	Berekeningswijze: Opdracht van 17.000 woorden: Voor de eerste 5.100 woorden geldt een termijn van 15 dagen. Voor alle extra woorden geldt 1700 woorden per dag. De resterende 11.900 woorden beslaan een termijn van 7 dagen (11.900/1700). Samen maakt dit een totaal van 22 (15+7) werkdagen.

GEDEELTE 9 VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP BIJLAGE 9 GUNNINGSCRITERIA				
	PERCEEL	**(PARAGRAAF)NUMMER**	**VRAAG**	**ANTWOORD**
92.	P1	Algemeen	De paragraafnummering onder 2.2 klopt niet; het gaat van 2.2.3 naar 2.2.1. naar 2.2.2. naar 2.2.4. Zou u deze willen corrigeren?	Dit is aangepast in Bijlage 9 P1 Gunningscriteria versie 1.1.

93.	P1	Bijlage 9-P1 §1.1; DFA-P1 §2.1-3.2; Bijlage E-P1 2024/2026	Ten opzichte van de aanbesteding uit 2024 is voor Perceel 1 de fictieve jaaromvang verlaagd van circa 10,36 miljoen naar 8 miljoen woorden. Daarnaast zijn de minimum- en maximum fictieve opdrachtwaarde aangepast. Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke uitgangspunten en actuele marktgegevens ten grondslag liggen aan de vaststelling van deze minimum- en maximumwaarde? Kan daarbij worden aangegeven in hoeverre rekening is gehouden met de huidige scope en kwaliteitsvereisten, waaronder uitvoering conform ISO 17100 inclusief revisie, alsmede met de ontwikkeling van loon- en overige kosten sinds 2024? Kan de Aanbestedende dienst daarnaast bevestigen dat de gehanteerde fictieve opdrachtwaarden zijn gebaseerd op een integrale inschatting van de kosten die samenhangen met de vereiste dienstverlening?	De Aanbestedende dienst geeft in bijlage E-P1 Prijsopgavetabel IND een fictieve jaaromvang en de daarbij behorende minimum- en maximum fictieve opdrachtwaarden die zijn vastgesteld op basis van een raming van de verwachte behoefte aan vertaaldiensten binnen de scope van de onderhavige aanbesteding. Bij het opstellen van deze raming is uitgegaan van de op dat moment beschikbare inzichten in de omvang en ontwikkeling van de dienstverlening. Een raming heeft een onzekerheidsmarge. De marktomstandigheden, de behoefte aan vertaaldiensten en de daarmee samenhangende volumes kunnen gedurende de looptijd van een Overeenkomst wijzigen. De Aanbestedende dienst kan daarom geen zekerheid geven over de daadwerkelijk te realiseren volumes of opdrachtwaarde. De verlaging van de fictieve jaaromvang ten opzichte van de aanbesteding uit 2024 is het gevolg van een actualisatie van de raming op basis van de huidige inzichten. De situatie en verwachtingen in 2026 zijn niet zonder meer gelijk aan die van 2024. Het is daarom niet passend om de in 2024 gehanteerde volumes één-op-één als uitgangspunt te hanteren voor de huidige aanbesteding. Bij de vaststelling van de fictieve waarden is rekening gehouden met de huidige scope en de eisen die aan de dienstverlening worden gesteld, waaronder de vereiste uitvoering conform ISO 17100, inclusief de daarin opgenomen revisievereisten. De Inschrijver dient bij het bepalen van zijn tarieven rekening te houden met alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening overeenkomstig de aanbestedingsstukken en de daarin opgenomen kwaliteits- en overige eisen.

				De fictieve opdrachtwaarde is primair bedoeld als rekenkundige grondslag voor de beoordeling en onderlinge vergelijking van de Inschrijvingen. Deze waarde vormt geen garantie voor de daadwerkelijke omzet of afname gedurende de looptijd van de Overeenkomst en moet niet worden beschouwd als een afzonderlijke integrale kostprijsberekening van de dienstverlening.
94.	P2	§1.1	Waarop zijn de minimum- en maximumprijzen gebaseerd? De bandbreedte ligt extreem laag, zelfs met aanzienlijk onder marktconforme tarieven, wordt de maximuminschrijfprijs overschreven. Hierdoor vraagt u niet alleen onrealistische tarieven van inschrijvers, maar wordt ook de werking van de EMVI-methode verstoord. De maximumtarieven zijn volstrekt disproportioneel lettende op alle eisen die u stelt aan de uitvoering van de dienstverlening en aan inschrijvers op zich, zeker gezien de relatieve kleine omvang van dit perceel. We verzoeken u dringend de bedragen, methodiek en tarievenblad te herzien naar een realistischer scenario (hogere maximum- én minimumprijzen). Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, dan graag uw motivering voor de gehanteerde prijzen, de totstandkoming daarvan en de proportionaliteit.	Zie het antwoord op vraag 93.
95.	P2	§1.1	Zelfs als inschrijver de inkooptarieven per woord van freelance vertalers invoert, die aan het programma van eisen voldoen, nog zonder de kosten voor revisoren mee te rekenen, laat staan projectmanagement, systemen en software, audits en alle andere kosten om aan uw eisen te voldoen, worden er geen 300 punten toegekend. U geeft met dit tarievenblad en deze maximum prijs een ander signaal af dan dat de kwaliteit van de dienstverlening en compliant zijn met uw programma van eisen belangrijk is, sterker nog, het is onmogelijk rendabel te maken voor opdrachtnemers en brengt onvermijdelijke risico's voor de Deelnemer met zich mee. Hoeveel waarde hecht aanbestedende dienst daadwerkelijk aan kwaliteit van de dienstverlening en de uitvoering conform het programma van eisen,	Zie het antwoord op vraag 93.

			subgunningscriterium prijs en tarievenblad in achtnemend?	
96.	P2	Bijlage 9-P2 §1.1; Bijlage E-P2 2024/2026	Ten opzichte van de aanbesteding uit 2024 is het toegestane prijsniveau voor Perceel 2 met circa 16,4% verlaagd, terwijl de geraamde jaaromvang is toegenomen en de kwaliteits- en revisieverplichtingen ongewijzigd van toepassing zijn. • Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke uitgangspunten en actuele markt- en kostprijsgegevens ten grondslag liggen aan de vaststelling van het huidige prijsniveau? • Kan daarbij worden aangegeven in hoeverre rekening is gehouden met de toegenomen geraamde jaaromvang, de volledige uitvoeringsvereisten en de ontwikkeling van prijzen en lonen sinds 2024? • Kan de Aanbestedende dienst tevens bevestigen dat de gehanteerde minimum- en maximum fictieve opdrachtwaarde is gebaseerd op een actuele en integrale inschatting van de kosten die samenhangen met de vereiste dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 93.
97.	P1	§ 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs	De fictieve jaarlijkse opdrachtwaarde moet tussen €1.137.500 en €1.592.500 liggen. Kan de IND bevestigen dat deze bandbreedte uitsluitend betrekking heeft op de fictieve beoordelingswaarde voor het gunningscriterium prijs en geen minimum- of maximumafname of omzetgarantie voor de daadwerkelijke uitvoering van de overeenkomst betreft?	Aanbestedende dienst bevestigt dit. De bandbreedte heeft uitsluitend op de fictieve beoordelingswaarde voor het gunningscriterium prijs en geen minimum- of maximumafname of omzetgarantie voor de daadwerkelijke uitvoering van de overeenkomst
98.	P1	§1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs	Het maximale uurtarief voor aanvullende diensten bedraagt €75 exclusief btw. Kan de IND verduidelijken welke concrete werkzaamheden onder "aanvullende diensten" vallen en welke werkzaamheden onder het woordtarief worden geacht te zijn inbegrepen?	Aanvullende diensten betreffen werkzaamheden die niet expliciet in het Programma van Eisen zijn beschreven en nodig zijn om de Vertaaldienstverlening uit te voeren, denk hierbij onder meer aan de Value-added services van de ISO17100, proeflezen en reviewen en aanvullende projectmanagementwerkzaamheden bij projecten.

				De Opdrachtnemer brengt de noodzaak hiervan onder de aandacht van de Opdrachtgever en stemt vooraf met de Opdrachtgever af of sprake is van een aanvullende dienst en onder welke voorwaarden deze wordt uitgevoerd.
99.	P1	§ 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit	Kunt u nader toelichten aan de hand van welke criteria de beoordelingscommissie onderscheid maakt tussen "meerwaarde" voor een score B en "aanzienlijke meerwaarde" voor een score A? Kunt u daarbij aangeven welke kenmerken of aspecten maken dat een beschreven meerwaarde als "aanzienlijk" wordt aangemerkt?	Het onderscheid tussen "meerwaarde" (score B) en "aanzienlijke meerwaarde" (score A) wordt bepaald aan de hand van de mate waarin de beschreven meerwaarde bijdraagt aan het behalen van de doelstelling van het betreffende subgunningcriterium en zich onderscheidt van hetgeen reeds in het Programma van Eisen is voorgeschreven. Bij een score B is sprake van een duidelijke en relevante meerwaarde boven het Programma van Eisen. Bij een score A is sprake van een meerwaarde die, bezien in samenhang met de overige inhoudelijke aspecten van de inschrijving, substantieel en onderscheidend bijdraagt aan het behalen van de doelstelling van het betreffende subgunningcriterium.
100.	P1	§ 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit	Kunt u verduidelijken wat de beoordelingscommissie verstaat onder een "kwalitatief volledige beschrijving"? Wordt een beantwoording als volledig beschouwd wanneer alle in het betreffende subgunningscriterium genoemde aspecten aantoonbaar en concreet zijn behandeld, of worden hierbij aanvullende beoordelingsaspecten gehanteerd?	Met een "kwalitatief volledige beschrijving" wordt bedoeld een beschrijving waaruit voldoende concreet en overtuigend blijkt dat de bij het betreffende subgunningscriterium geformuleerde doelstelling van de Deelnemer wordt behaald. Bij de beoordeling wordt gekeken naar de inhoudelijke aspecten die in het betreffende subgunningscriterium zijn benoemd. Deze aspecten worden niet uitsluitend afzonderlijk beoordeeld, maar nadrukkelijk ook in hun onderlinge samenhang. De mate waarin de beantwoording concreet, samenhangend en passend bij de geformuleerde doelstelling is, is daarmee onderdeel van de beoordeling.

				Er worden hierbij geen aanvullende, niet in het aanbestedingsdocument kenbare beoordelingsaspecten gehanteerd.
101.	P1	§ 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit	Kunt u verduidelijken hoe het criterium "de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang" wordt toegepast bij de beoordeling? Worden de afzonderlijk genoemde inhoudelijke aspecten eerst afzonderlijk beoordeeld en vervolgens integraal gewogen, of beoordeelt de commissie primair de samenhang tussen deze aspecten?	De inhoudelijke aspecten worden in samenhang beoordeeld. De afzonderlijk in het betreffende subgunningscriterium benoemde aspecten worden daarbij betrokken in de beoordeling, maar worden niet als afzonderlijke, losstaande onderdelen gescoord of van afzonderlijke punten voorzien. De beoordelingscommissie beoordeelt de beantwoording integraal en beziet daarbij in hoeverre de verschillende inhoudelijke aspecten elkaar versterken en gezamenlijk bijdragen aan het behalen van de in het subgunningscriterium geformuleerde doelstelling.
102.	P1	§ 2.2 Subgunningscriteria Kwaliteit	De subgunningscriteria 1, 3 en 4 bevatten op onderdelen vergelijkbare aspecten, zoals samenwerking, regie, risico- en capaciteitsmanagement, rapportage en escalatie. Kunt u verduidelijken welk onderscheid inschrijver dient toe te passen bij de beantwoording van deze aspecten per subgunningscriterium?	Subgunningscriterium 1 (Governance, klachtenpreventie en contractuele transparantie): beschrijf de structuur en sturing op organisatieniveau. Subgunningscriterium 3 (Casus): laat dezelfde thema's zien, maar dan toegepast in de praktijk van de casus. Subgunningscriterium 4 (Samenwerking en proactieve dienstverlening): zoom in op de samenwerking met de IND in de uitvoering. Alle in paragraaf 2.2 genoemde aspecten dienen terug te komen in de uitwerking.
103.	P1	§ 2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Casus Bulkvertaling Bulgaars	In de casus wordt uitgegaan van circa 3.000 Bulgaarse asieldossiers met gezamenlijk circa 6,5 miljoen woorden, die op korte termijn binnen de contractueel overeengekomen doorlooptijden beschikbaar moeten zijn. Kunt u verduidelijken:	1. Per individueel dossier. 2. volgens de levertermijnen in de DAP §3.5 3. De dossiers zullen gefaseerd worden aangeboden.

			1. of de contractuele doorlooptijden in deze casus per individueel dossier, per batch/deellevering of voor de bulkopdracht als geheel worden toegepast; 2. welke concrete doorlooptijd of uiterste oplevertermijn de beoordelingscommissie daarbij als uitgangspunt hanteert; en 3. of ervan moet worden uitgegaan dat de circa 3.000 dossiers gelijktijdig of gefaseerd worden aangeboden?	
104.	P1	§ 2.2 – Subgunningscriteria Kwaliteit	Kunt u overwegen het maximaal toegestane aantal pagina's voor de uitwerking van subgunningscriteria 1, 3 en 4 te verruimen van vier naar vijf A4 per criterium? Deze criteria vragen ieder om een integrale uitwerking van meerdere samenhangende aspecten en bij criterium 3 tevens om een concrete uitwerking van de omvangrijke bulkcasus. Gezien het beoordelingskader, waarin voor een hoge score een volledige, concrete en realistische beschrijving met meerwaarde boven het Programma van Eisen wordt verlangd, achten wij vijf A4 per criterium passend om de gevraagde aspecten voldoende onderbouwd en vergelijkbaar te kunnen beantwoorden.	Nee. De aanbestedende dienst acht het maximum van vier A4 per subgunningscriterium toereikend om de gevraagde aspecten concreet en volledig te beantwoorden. Het maximum draagt tevens bij aan de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen.
105.	P1	SG3; Beschrijvend document §2.5.6	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat binnen de Bulgaarse bulkcasus gebruik van CAT-tools, vertaalgeheugens, terminologietechnologie en geautomatiseerde vertaalondersteuning is toegestaan, mits iedere geleverde vertaling voldoet aan ISO 17100, de vereiste menselijke revisie en alle privacy- en informatiebeveiligingseisen? Kan tevens worden bevestigd dat het gebruik van dergelijke productiemiddelen de dienstverlening niet automatisch kwalificeert als de optionele dienst machinevertaling met post-editing?	Conform PvE is het toegestaan om vertaalgeheugens en terminologietechnologie toe te passen. Na goedkeuring kan machinevertaling worden toegepast conform E37 in PvE.
106.	P1	SG3	In de Bulgaarse casus worden 3.000 asieldossiers met circa 6,5 miljoen woorden 'op korte termijn' aangeboden. Kan de Aanbestedende dienst het voor de beoordeling te hanteren uitgifteprofiel vaststellen, waaronder releaseperiode, fasering, gemiddelde dossieromvang en uiterste opleverperiode? Indien de	Er zijn 3000 dossiers met circa 6,5 miljoen woorden, dat maakt ongeveer 2200 woorden per dossier. De ervaring leert dat dossiers kunnen bestaan tussen de 1200 en 8000 woorden, of nog meer woorden. Binnen 6 maanden dienen 3000 dossiers te worden vertaald. De dossiers worden

			Aanbestedende dienst geen uniform uitgifteprofiel kan verstrekken, kan dan worden bevestigd dat inschrijvers bij de uitwerking van de casus eigen, expliciet gemaakte aannames mogen hanteren en dat deze aannames op zichzelf niet negatief worden beoordeeld?	in deze periode gefaseerd aangeleverd. We hanteren de staffel levertijden die in de DAP staan. Het is aan inschrijver om hiervoor een plan op te stellen.
107.	P1	SG4; PvE E70-E75	In SG4 wordt verwezen naar afdelingen die Vertaalopdrachten aanvragen, plannen en monitoren. Kan de Aanbestedende dienst indicatief aangeven hoeveel afdelingen en geautoriseerde Bestellers van de dienstverlening gebruikmaken en of aanvraag en monitoring centraal of decentraal zijn georganiseerd?	Vanuit elke IND locatie kunnen er vertalingen worden aangevraagd door geautoriseerde afdelingen waar geautoriseerde medewerkers werken. Zij plaatsen de vertaalbestelling. Aanvraag en monitoring kan zowel centraal als decentraal zijn georganiseerd. Op dit moment zijn dit voor Perceel 1 ongeveer 11 locaties.
108.	P1	SG1	In de aanbestedingsstukken wordt het begrip '4-ogen-principe' genoemd, maar niet nader toegelicht. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat h Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken waarop het vierogenprincipe betrekking heeft? Ziet dit uitsluitend op de revisieprocedure conform ISO 17100 of ook op de aansturing en beheersing van het werkproces als geheel? Indien het vierogenprincipe ziet op de revisieprocedure conform ISO 17100, verzoeken wij de Aanbestedende dienst te bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat de vertaling wordt gereviseerd door een andere, daartoe gekwalificeerde persoon dan de vertaler, en of dit gelijk is aan de definitie van "revisie". Indien het vierogenprincipe op de aansturing en beheersing van het werkproces van toepassing is, verzoeken wij te specificeren op welke processtappen het moet worden toegepast en welke vastlegging daarbij wordt verlangd.	Dit kan worden bevestigd. De norm schrijft voor dat een Vertaling, na voltooiing door de Vertaler, moet worden gecontroleerd door een tweede gekwalificeerde persoon (revisor). Deze vergelijkt de brontekst met de doeltekst en beoordeelt onder meer de juistheid, volledigheid en geschiktheid van de vertaling. Dit conform ISO 17100. Het ziet niet op aansturing en beheersing van het werkproces.

109.	P1/P2	2.1	Er wordt Arial punt 9 of vergelijkbaar voorgeschreven. Kunt u aangeven welke marges en regelafstand zijn toegestaan?	Aanbestedende dienst heeft de volgende marge en regelafstand toegevoegd in Bijlage 9 Gunningscriteria Vertaaldienstverlening P1 en P2: - marge 2,5 cm rondom; - regelafstand 1,0–1,15.
110.	P1	2.2.2	In subgunningscriterium 1 van perceel 1 (Governance, klachtenpreventie en contractuele transparantie) vraagt u om minimaal in te gaan op vijf onderdelen. Onzes inziens overlappen deze onderdelen inhoudelijk sterk met elkaar: - Onderdeel 1 (besluitvorming, voortgangsbewaking en opvolging van afspraken), onderdeel 3 (inzicht in prestaties, kwaliteit, voortgang en risico's en de herleidbaarheid daarvan) en onderdeel 4 (benodigde informatie, medewerking en besluitvorming van Opdrachtgever en de proportionaliteit daarvan) beschrijven gezamenlijk één samenhangend besturingsmodel: de overlegstructuur, de stuurinformatie die daarin wordt behandeld en de wederzijdse rolverdeling. - Onderdeel 2 (meldings-, opvolgings- en escalatieprocessen, oorzaakanalyse en corrigerende en preventieve maatregelen) en onderdeel 5 (kwaliteitsborging in het vertaalproces, controles en metingen, het vier-ogen-principe en periodieke evaluatie en verbetering) beschrijven gezamenlijk één kwaliteits- en verbetercyclus, waarbij de preventieve maatregelen uit onderdeel 2 en de periodieke evaluatie uit onderdeel 5 in de praktijk dezelfde cyclus betreffen. Door deze indeling dwingt de uitvraag tot herhaling van dezelfde maatregelen bij meerdere onderdelen. Gelet op de maximale omvang van 4 pagina's A4 inclusief bijlagen, tabellen, schema's en figuren gaat die herhaling ten koste van de ruimte voor de	Aanbestedende dienst is bereid de onderdelen 1, 3 en 4 samen te voegen tot één onderdeel "Governance, stuurinformatie en samenwerking", en de onderdelen 2 en 5 samen te voegen tot één onderdeel "Kwaliteitsborging, klachtenpreventie en continu verbeteren". Dit is aangepast in V1.1. Dit is ook aangepast in hetzelfde subgunningscriterium van Perceel 2.

			onderbouwing en concreetheid waarop u beoordeelt. Wij verzoeken u daarom het volgende. a) Bent u bereid de onderdelen 1, 3 en 4 samen te voegen tot één onderdeel "Governance, stuurinformatie en samenwerking", en de onderdelen 2 en 5 samen te voegen tot één onderdeel "Kwaliteitsborging, klachtenpreventie en continu verbeteren", waarbij de onderliggende aspecten/bullets in een logische inhoudelijke volgorde worden geplaatst? b) Indien u de uitvraag niet aanpast: kunt u dan bevestigen dat inschrijvers de gevraagde aspecten in een eigen, samenhangende structuur en volgorde mogen beschrijven met eigen kopjes, mits alle gevraagde aspecten aantoonbaar aan de orde komen, en dat een afwijking van de door u gehanteerde nummering en volgorde van bullets binnen dit subgunningscriterium niet leidt tot een lagere waardering? c) Kunt u in dat geval tevens bevestigen dat het opnemen van een korte verwijzingstabel, waarin per gevraagd aspect wordt aangegeven waar dit in de uitwerking is beschreven, is toegestaan en niet meetelt in het maximum aantal pagina's?	
111.	P1	2.2.1	In subgunningscriterium 2 van perceel 1 vraagt u te beschrijven hoe wij tot zorgvuldige, voortvarende en proportionele beslissing komen. Het is ons onduidelijk wie de belangenverstrengeling signaleert (IND of Opdrachtnemer) en op welke beslissing u precies doelt. Uit het Programma van Eisen volgt dat uitsluitend vertalers met een geldige Inpasbaarheidsverklaring IND mogen worden ingezet, dat de IND bij de afgifte daarvan zelf toetst op de verenigbaarheid van nevenactiviteiten en banden met landen van herkomst, en dat de IND deze verklaring kan intrekken. Kunt u daarom verduidelijken op welke beslissing van Opdrachtnemer de vraagstelling betrekking heeft, en bevestigen dat de beoordeling of	De casus is fictief en IND wil achterhalen of Opdrachtnemer zich kan inleven in ons werkgebied. Wie de belangenverstrengeling signaleert is vrij invulbaar, feit is dát het wordt geconstateerd. De beslissingen zien op handels- en besliswijze van Opdrachtnemer ná signalering van belangenverstrengeling. Klopt, de eindbeoordeling of een nevenactiviteit onverenigbaar is met inzet blijft te allen tijde een IND bevoegdheid.

			nevenactiviteiten onverenigbaar zijn met inzet voor de IND een bevoegdheid van de IND blijft, waarbij de rol van Opdrachtnemer zich beperkt tot signaleren, tijdelijk mitigeren, melden en uitvoeren van uw besluit? De casus veronderstelt daarnaast een uitwisseling van persoonsgegevens over de betrokken vertaler tussen de IND en Opdrachtnemer, terwijl de aanbestedingsstukken hierover geen bepalingen bevatten. Kunt u aangeven of, op welke wijze en op welke grondslag onder de AVG u Opdrachtnemer informeert wanneer nevenactiviteiten of een intrekking van de Inpasbaarheidsverklaring bij u bekend worden, en welke gegevens u omgekeerd van Opdrachtnemer verwacht bij een integriteitssignaal? Tot slot is de inrichting van beheersmaatregelen sterk afhankelijk van de kans dat deze situatie zich voordoet: een structureel terugkerend risico vraagt een andere aanpak dan een incidenteel risico. Kunt u aangeven hoeveel integriteitsmeldingen en intrekkingen van Inpasbaarheidsverklaringen zich de afgelopen drie jaar binnen de vertaaldienstverlening hebben voorgedaan?	Als IND besluit een Inpasbaarheidsverklaring in te trekken, dan wordt Opdrachtnemer over de intrekking schriftelijk geïnformeerd maar niet over de reden daarvan. Dit vanwege de privacy van de vertaler. IND verwacht van Opdrachtnemer dat zij IND informeert over een integriteitssignaal. Benodigd hiervoor is de naam of Wbtv-nummer van de vertaler en de inhoud van het signaal. Voor Vertalers werkt de IND pas sinds anderhalf jaar met een Inpasbaarheidsverklaring. Elk risico moet serieus worden genomen, of het nu een structureel of incidenteel risico is. IND geeft niet aan hoeveel meldingen er zijn geweest of hoeveel Inpasbaarheidsverklaringen er zijn ingetrokken.
112.	P2	2.2.1	Bij subgunningscriterium 1 van perceel 2 vraagt u onder "Kwaliteitscontrole en bijsturing" hoe controlemechanismen worden ingericht om fouten te voorkomen of tijdig te signaleren. Het Programma van Eisen schrijft reeds voor dat de dienstverlening conform ISO 17100:2015 wordt geleverd, waarbij elke vertaling te allen tijde door een revisor wordt gereviseerd, en de wijze van herstel bij klachten is vastgelegd in het PvE en het DAP. Kunt u bevestigen dat een beschrijving van deze reeds voorgeschreven revisie- en herstelprocessen op zichzelf niet als meerwaarde boven het Programma van Eisen wordt aangemerkt, en kunt u aangeven op welke aanvullende elementen u bij dit aspect meerwaarde verwacht?	Ja, dat bevestigen wij. Een beschrijving van processen die reeds zijn voorgeschreven in het PvE en het DAP wordt op zichzelf niet als meerwaarde aangemerkt. Het is aan de Inschrijver om te beschrijven welke aanvullende elementen worden ingezet die aantoonbaar meerwaarde bieden voor de opdrachtgever.

113.	P1/P2	Subgunningcriterium: Governance, klachtenpreventie en contractuele transparantie	Subgunningscriterium kwaliteit 3 van perceel 2 (Governance, klachtenpreventie en contractuele transparantie) is inhoudelijk identiek aan subgunningscriterium kwaliteit 1 van perceel 1, met dezelfde doelstelling en dezelfde gevraagde aspecten. De weging en de maximale omvang verschillen echter: 250 punten en 4 pagina's A4 voor perceel 1 tegenover 200 punten en 3 pagina's A4 voor perceel 2. Wij schrijven op beide percelen in en hanteren daarbij één en dezelfde governance-, klachten- en contractstructuur. Om op beide percelen dezelfde uitwerking te kunnen indienen, verzoeken wij u de maximale omvang van dit criterium voor beide percelen gelijk te trekken. Onze voorkeur gaat uit naar een maximum van 3 pagina's A4 voor beide percelen. Bent u hiertoe bereid?	De weging van de subgunningscriteria blijft ongewijzigd. Wel is de maximale omvang van de uitwerking van subgunningscriterium 3 van perceel 2 uitgebreid van 3 naar 4 pagina's A4, zodat deze gelijk is aan de omvang van het overeenkomstige criterium in perceel 1.

GEDEELTE 10 OVERIGE VRAGEN				
	PERCEEL	**BIJLAGE/ARTIKEL/ PARAGRAAF**	**VRAAG**	**ANTWOORD**
114.	P1	Bijlage H/H.1; Bijlage E-P1; Beschrijvend document §2.5.5	Bijlage H.1 laat zien dat Grieks circa 90% van het woordvolume in januari-mei 2026 vertegenwoordigt, terwijl de prijsopgavetabel uitgaat van 3.500.000 Griekse woorden op een totaal van 8.000.000 woorden. Kan de Aanbestedende dienst toelichten op welke historische gegevens en verwachte ontwikkelingen deze afwijkende talenmix is gebaseerd en per prijscategorie een indicatieve volumeverdeling of bandbreedte verstrekken? Indien de huidige verdeling niet representatief is voor de verwachte afname, verzoeken wij de fictieve verdeling hierop aan te passen, zodat de calculatiegrondslag aansluit bij de meest actuele beschikbare gegevens en verwachtingen.	De talenmix is gebaseerd op instroom en vertaalbehoefte. Dit is de meest actuele inschatting. Aanbestedende dienst kan geen indicatieve volumeverdeling of bandbreedte per prijscategorie verstrekken.

115.	P1/P2	Bijlage H-Vertaalopdrachten	In Bijlage H staan in de totaaloverzichten voor zowel perceel 1 als perceel 2 (periodes 16-04-2025 t/m 31-12-2025 en 01-01-2026 t/m 31-05-2026) bij "Aantal opdrachten < 300 woorden" en "Aantal spoedopdrachten" de waarde 0. In de onderliggende bestanden Bijlage H.1 en H.2 zijn echter wel opdrachten onder de 300 woorden opgenomen, en bevat H.1 tevens spoedopdrachten. Kunt u de verschillen nader toelichten?	Het Aantal opdrachten < 300 woorden en het Aantal spoedopdrachten zijn abusievelijk niet opgenomen in de tabel. Voor een compleet overzicht van de historische afname verwijst Aanbestedende dienst naar de bijlagen H.1 en H.2. In deze bijlagen zijn alle gefactureerde vertaalopdrachten opgenomen.
116.	P1	Beschrijvend document §2.4.2 A-B; Bijlage 11-P1 regel 12	Het Beschrijvend document verlangt dat de essentie van de brontekst correct wordt overgebracht en dat vertalingen helder, toegankelijk en begrijpelijk zijn. In Bijlage 11-P1 wordt voor verschillende typen opdrachten echter gesproken over een 'letterlijke vertaling'. Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe deze uitgangspunten zich tot elkaar verhouden en wat zij in dit verband verstaat onder een 'letterlijke vertaling'? Kan tevens worden aangegeven in welke situaties een strikt brontekstgetrouwe vertaling wordt verlangd en in welke situaties ruimte is voor een natuurlijk, helder en begrijpelijk geformuleerde vertaling?	De vertaling dient altijd letterlijk te zijn, maar als een document omvangrijk is kan het op hoofdlijnen. Dit conform ISO 17100 waarbij de nadruk lig op een zo nauwkeurig en volledig mogelijke weergave van de brontekst.
117.	P1/P2	Bijlage 2; SLA §2.6; DAP §§4.4.1-4.4.2 en Bijlage 6.2	In Bijlage 2 worden twee omschrijvingen van 'Gegronde klacht' gehanteerd. Daarnaast noemt SLA §2.6 de normen van minder dan vijf gegronde klachten, maximaal tien Kleine fouten en maximaal vijf Grote fouten per kalenderjaar, terwijl DAP §§4.4.1 en 4.4.2 verschillende procedures voor klachten beschrijven. Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe deze bepalingen zich tot elkaar verhouden en daarbij bevestigen: a. welke definitie van 'Gegronde klacht' leidend is; b. hoe Kleine en Grote fouten worden geteld, zowel per	De bepalingen in Bijlage 2, de SLA en de DAP dienen in samenhang met elkaar te worden gelezen. De Aanbestedende dienst licht dit als volgt toe. **a. Definitie van 'Gegronde klacht':** Een klacht is gegrond indien door Deelnemer is vastgesteld dat: de Vertaling een Grote of ten minste twee Kleine fouten bevat zoals opgenomen

			klacht als per Vertaalopdracht; c. of overschrijding van elk van de genoemde drempels afzonderlijk leidt tot het niet behalen van KPI 3; en d. in welke situaties DAP §4.4.1 respectievelijk §4.4.2 van toepassing is? Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze uitleg leidend is voor de toepassing van KPI 3 en de klachtenprocedure?	in bijlage 6.2 van de DAP. Dit is aangepast in de begrippenlijst. De berekeningswijze van KPI 3 zoals opgenomen in de SLA blijft hierbij leidend: **# Gegronde klachten = # aantal Klachten – # Ongegronde klachten/Feedback.** De bepalingen in de DAP beschrijven de procedure voor het ontvangen, beoordelen, behandelen en registreren van klachten en moeten in samenhang met deze KPI worden toegepast. **b. Tellen van Kleine en Grote fouten** Bij klachten over de Vertaaldienstverlening als bedoeld in DAP §4.4.2 wordt conform Bijlage 6.2 van de DAP het fouttype en de ernst van de geconstateerde fout vastgesteld. Een fout wordt daarbij als een Kleine fout of Grote fout geregistreerd. Wanneer binnen één klacht meerdere fouten in één Vertaalopdracht worden vastgesteld, worden de afzonderlijke 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. De normen voor Gegronde klachten en voor Kleine en Grote fouten zijn daarmee afzonderlijke normen binnen KPI 3. **c. Overschrijding van de normen** De genoemde normen worden afzonderlijk getoetst. Dit betekent dat het overschrijden van één van de binnen KPI 3 opgenomen normen afzonderlijk kan leiden tot het niet behalen van het betreffende onderdeel van KPI 3. De

				formulering "minder dan 5 gegronde klachten" wordt aangepast naar "maximaal 5 Gegronde klachten". **d. Toepassing DAP §4.4.1 en §4.4.2** DAP §4.4.1 is van toepassing op klachten die betrekking hebben op de kwaliteit en/of integriteit van een Vertaler die in het Rbtv geregistreerd staat en die kunnen leiden tot een klacht bij de beheerder van het Rbtv. Voor deze klachten geldt het specifieke protocol van §4.4.1. DAP §4.4.2 is van toepassing op klachten over de Vertaaldienstverlening, waarbij conform Bijlage 6.2 van de DAP het fouttype en de ernst van de geconstateerde fout worden vastgesteld. Deze klachten zijn relevant voor de kwaliteitsmeting binnen KPI 3. DAP §4.4.3 ziet op overige klachten over de Vertaaldienstverlening van de Opdrachtnemer of over de dienstverlening van Vertalers, voor zover deze niet onder §4.4.1 vallen. Indien een klacht betrekking heeft op een Vertaalopdracht en als Gegronde klacht wordt aangemerkt, wordt deze overeenkomstig de SLA geregistreerd voor KPI 3.
118.	P1/P2	PvE E70-E71; Bijlage 13; DAP §3.3	DAP §3.3 verwijst naar een niet bijgevoegde 'Bijlage 16 - API'; wij nemen aan dat hiermee Bijlage 13 wordt bedoeld. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen en vóór inschrijving de leidende technische specificatie	Met bijlage 16 wordt inderdaad bijlage 13 bedoeld. Dit is aangepast in de DAP. Het is niet toegestaan om voor uitbreidingen of wijzigingen kosten in rekening te brengen.

			verstrekken, inclusief authenticatie en autorisatie, test- en productieomgeving, testdata, certificaat- of netwerkvereisten, foutcodes, versiebeheer, acceptatiecriteria en wijzigingsprocedure? Voor onderdelen die pas tijdens implementatie worden vastgesteld, verzoeken wij de bij inschrijving te hanteren vaste randvoorwaarden te benoemen en te bevestigen dat latere uitbreidingen met kosten- of capaciteitsgevolgen via de overeengekomen wijzigingsprocedure worden behandeld.	
119.	P2	Bijlage 11- P2 Vertaalbehoefte	Hoe vaak komen beëdigde vertalingen voor?	Deze komen niet voor.
120.	P2	Bijlage 11-P2 Vertaalbehoefte	Onder type document worden surveys benoemd. Zal het hier de vragenlijst zelf of de respons erop, of beiden, betreffen?	Beiden, vragenlijst en respons
121.	P2	Bijlage 11-P2 Vertaalbehoefte + Bijlage H Vertaalopdrachten huidig perceel	Bijlage 11-P2 Vertaalbehoefte stelt dat het taalniveau van de aangeleverde documenten op B1 zit. Uit Bijlage H Vertaalopdrachten huidig perceel blijkt dat het taalniveau van de doelgroep C1 is. Op welk taalniveau wenst Deelnemer de vertalingen te ontvangen?	Als het aangeleverde document B1 is, dan moet er ook in B1 worden vertaald.
122.		UEA	Overweegt de aanbestedende dienst om de facultatieve uitsluitingsgrond 'prestaties uit het verleden' van toepassing te verklaren via de UEA, gelet op het belang van bewezen kwaliteit bij vertalingen in het asielproces? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst acht toepassing van deze facultatieve uitsluitingsgrond niet noodzakelijk en niet proportioneel. Het belang van bewezen kwaliteit wordt op andere wijze binnen de aanbesteding geborgd.
123.		Prijsmodel	In Tabel 1 van Bijlage E-P1 vraagt u één tarief per woord voor de taalgroep "Veel voorkomende Oost-Europese talen", die dertien afzonderlijke talen omvat en 1.000.000 woorden beslaat, en één tarief per woord voor de categorie "Overige talen" met 1.700.000 woorden. Op een geraamd totaal van 8.000.000 woorden betekent dit dat circa 34% van het volume in perceel 1 met een mixtarief moet worden geprijsd. In perceel 2 is dat aandeel aanzienlijk lager: daar omvat "Overige talen" 115.000 van de 525.000 woorden, oftewel circa 22%. Dat verschil is voor Inschrijvers wezenlijk. Binnen de verzamelcategorieën lopen de marktconforme	Nee. De aanbestedende dienst acht de gehanteerde indeling van de taalgroepen passend en voldoende om inschrijvers in staat te stellen een marktconforme prijs te bepalen. Een verdere uitsplitsing van de taalgroepen acht de aanbestedende dienst daarom niet noodzakelijk. De verwachting is dat de talen in beide Percelen grotendeels in gelijke mate zal worden afgenomen.

			woordtarieven sterk uiteen. Bij een aandeel van circa 22%, zoals in perceel 2, is een passend verkooptarief met de 80/20-gedachte in het achterhoofd nog goed te calculeren. Bij circa 34% kan een Inschrijver het risico van een afwijkende talenmix redelijkerwijs niet meer dragen. Wij verzoeken de IND daarom om Tabel 1 van perceel 1 uit te breiden met een aantal afzonderlijke talen, in afnemende volgorde van geraamd volume, totdat de resterende verzamelcategorieën gezamenlijk circa 20 tot 22% van het totale geraamde volume beslaan (vergelijkbaar met de opzet van perceel 2). Concreet betekent dit dat de grootste talen binnen "Veel voorkomende Oost-Europese talen" en "Overige talen" als eigen regel in de prijsopgavetabel worden opgenomen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?	
124.		Bijlage 2 - Begrippenlijst	In de Begrippenlijst staan twee definities van een gegronde klacht. De eerste luidt dat een klacht gegrond is indien de vertaling een grote of ten minste twee kleine fouten bevat conform bijlage 6.2 van het DAP. De tweede luidt dat het klachten betreft waarbij objectief vast te stellen fouten zijn gemaakt en/of de vertaalopdracht tekortkomingen heeft. Deze definities leiden tot verschillende uitkomsten. Kan de IND aangeven welke definitie de juiste en leidende is, en de andere definitie schrappen of verduidelijken?	Zie het antwoord bij vraag 117.
125.	P1/P2		Kunt u bevestigen dat referentieopdrachten die zijn uitgevoerd door een buitenlandse moedermaatschappij, groepsmaatschappij of andere aan de Inschrijver verbonden onderneming, waarop de Inschrijver overeenkomstig de aanbestedingsstukken een beroep doet, en die zijn uitgevoerd in andere Europese landen, kunnen worden geaccepteerd, mits deze qua aard, inhoud en omvang vergelijkbaar zijn met de onderhavige Opdracht? In de internationale vertaal en lokalisatiemarkt is het gebruikelijk dat dienstverlening grensoverschrijdend binnen Europa wordt uitgevoerd en dat ondernemingen gebruikmaken van de kennis, ervaring en capaciteit binnen hun internationale	Ja. Referentieopdrachten die zijn uitgevoerd door een buitenlandse moeder- of groepsmaatschappij of andere verbonden onderneming in andere Europese landen kunnen worden geaccepteerd, mits zij voldoen aan de voorwaarden van Geschiktheidseis 2 en op deze derde conform §4.6 een beroep wordt gedaan. Dat betekent onder meer: de werkzaamheden moeten door de Inschrijver of de derde zelf zijn verricht; zij moeten qua aard, inhoud en omvang vergelijkbaar zijn met de Opdracht; zij vallen binnen de referentieperiode en halen de gevraagde aantallen; en per referentie wordt het

			groepsstructuur. Een dergelijke mogelijkheid draagt bij aan een proportionele en objectieve beoordeling van relevante ervaring, kennis en kunde.	modelformulier (Bijlage C) gebruikt (zie ook paragraaf "Geschiktheidseis 2: Referenties" uit document Beschrijvend document Vertaaldienstverlening V1.0; zie ook paragraaf 4.6 uit document Beschrijvend document Vertaaldienstverlening V1.0. Voor buiten Nederland gevestigde derden op wie een beroep wordt gedaan, geldt dat bij de Inschrijving een geldig uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van het land van herkomst moet worden ingediend (zie ook paragraaf "Geschiktheidseis 1: Inschrijving in nationaal handelsregister" uit document Beschrijvend document Vertaaldienstverlening V1.0).
126.	P1	Bijlage 3-P1 PvE, § 0 / Bijlage 4-P1 SLA, § 2	In het Programma van Eisen wordt van Opdrachtnemer verlangd dat alle noodzakelijke maatregelen worden getroffen om een maximale leverzekerheid te bewerkstelligen en niet-leveringen te voorkomen, terwijl in de SLA de prestaties worden beoordeeld aan de hand van afzonderlijke KPI's voor leverzekerheid en leverbetrouwbaarheid. Kunt u bevestigen dat de contractuele beoordeling van de prestaties plaatsvindt aan de hand van de in de SLA vastgelegde KPI-systematiek en nader toelichten hoe "maximale leverzekerheid" zich daartoe verhoudt?	De bepalingen in het Programma van Eisen en de SLA zijn complementair. De verplichting om alle noodzakelijke maatregelen te treffen ter waarborging van een maximale leverzekerheid en ter voorkoming van niet-leveringen is een algemene contractuele verplichting van Opdrachtnemer. De SLA concretiseert vervolgens de wijze waarop de prestaties aan de hand van de daarin opgenomen KPI's worden gemeten en beoordeeld. Het behalen van de KPI-normen laat de algemene verplichting tot het treffen van de noodzakelijke maatregelen onverlet.
127.	P1	Bijlage 3-P1 PvE, § 0 / Bijlage 9-P1, § 2.2.3	In het PvE is bepaald dat de vertaling te allen tijde door een revisor wordt gereviseerd. In het subgunningscriterium Governance, klachtenpreventie en contractuele transparantie wordt daarnaast gevraagd om de wijze waarop het vier-ogen-principe aantoonbaar wordt toegepast, gemonitord en vastgelegd. Kunt u bevestigen dat de beschrijving van het vier-ogen-principe binnen dit subgunningscriterium uitsluitend ziet op de wijze waarop inschrijver de reeds in het PvE voorgeschreven revisie organiseert, monitort en aantoonbaar borgt, en niet op een aanvullende kwaliteitsverplichting?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.

128.		Bijlage 4-P1 SLA, § 2.6 / Bijlage 6-P1 DAP, § 4.4	Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe een klacht over de kwaliteit of integriteit van een Rbtv-geregistreerde Vertaler voor KPI 3 wordt behandeld indien dezelfde klacht tevens aanleiding geeft tot een klacht of procedure bij de beheerder van het Rbtv? Kunt u daarbij bevestigen: 1. op welk moment een dergelijke klacht voor KPI 3 als gegrond wordt aangemerkt; en 2. onder welke omstandigheden deze klacht voor de KPI-berekening aan Opdrachtnemer wordt toegerekend?	Klachten kunnen los van elkaar worden behandeld. IND is bevoegd om een klacht informeel te behandelen. Als de klacht aanleiding geeft tot een klacht of procedure bij de beheerder van het Rbtv, dan dragen wij deze klacht over aan de Klachtencommissie. Zie ook het antwoord op vraag 117 en bijlage DAP.