



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Raamovereenkomst

Europese aanbesteding

**vertaaldienstverlening ten behoeve van Openbaar Ministerie/ de
Rechtspraak**

Referentie 2973743

Versie 1.1

Leeswijzer:

De bijlagen bij deze overeenkomst hebben tijdens de aanbestedingsprocedure een ander bijlagenummer. Tijdens de aanbesteding zijn de bijlage genummerd als bijlage van het beschrijvend document. Na gunning worden deze bijlagen omgenummerd naar bijlagen bij de overeenkomst, e.e.a. zoals hieronder aangegeven. De verwijzingen naar bijlagen in de overeenkomst zijn derhalve conform het onderstaande.

Bijlage 1 –	ARVODI-2018	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7a
Bijlage 2 –	Begrippenlijst	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7e
Bijlage 3a –	PVE	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 5
Bijlage 3b –	SLA	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7b
Bijlage 3c –	DFA (Inclusief tarieven uit prijsopgave)	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7c
Bijlage 3d –	DAP	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7d
Bijlage 3e –	Gegevensset	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7h A
Bijlage 3f –	CSV	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7h B
Bijlage 5b –	Voorwaarden elektronisch factureren	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 11
Bijlage 6 –	Plan Social Return	
Bijlage 7 –	Beschrijvend document	
Bijlage 8 –	Nota's van inlichtingen	
Bijlage 9 –	Overige aanbestedingsdocumenten en onderdelen van de inschrijving	

5.1.2.e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2.e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2.e

Raamovereenkomst inzake vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Justitie en Veiligheid, 5.1.2e
5.1.2e hierna te noemen: Opdrachtgever,

En

2. AVB Language Group B.V. (statutair) gevestigd te Amstelveen, te dezen vertegenwoordigd door 5.1.2e, hierna te noemen: opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

1. De Hoofddirecteur Bedrijfsvoering van het Ministerie van Justitie en Veiligheid optreedt als opdrachtgever, daartoe gevolmachtigd door en handelend namens de Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak:

Perceel 2: vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Midden Zuid-Oost

- Openbaar Ministerie;
- De Rechtspraak.

Perceel 4: vertaaldienstverlening t.b.v. Rechtspraak, Landelijke onderdelen

- Openbaar Ministerie;
- De Rechtspraak.

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van vertaaldienstverlening ten behoeve van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één dienstverlener wil maken;
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze overeenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de inschrijving van opdrachtnemer, als economisch meest voordelige inschrijving heeft beoordeeld;
5. Opdrachtnemer bijdraagt aan het realiseren van de Openbaar Ministerie/ de Rechtspraakspecifieke doelstellingen ten aanzien van de opdracht, zoals deze zijn uitgewerkt in paragraaf 1.4.2 van bijlage 7 – Beschrijvend document:
 - Kwalitatief goede vertalingen
 - Waar mogelijk uitgevoerd door vertalers geregistreerd in het Register Beëdigde Tolken en vertalers
 - Ontwikkeling van moderne en efficiëntere werkwijzen;
 - Efficiënt bestellen en factureren
 - Innovatie
 - Professioneel opdrachtgeverschap
 - Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

6. Opdrachtnemer tevens bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de categorie Tolken en Vertaaldiensten die zijn vermeld in paragraaf 1.1 van bijlage 7 – Beschrijvend document;
7. In deze overeenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op de vertaaldienstverlening die opdrachtgever al dan niet op basis van een offerte gedurende de looptijd van deze overeenkomst voornemens is te gunnen;

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

KOMEN OVEREEN:

In deze overeenkomst worden begrippen gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in bijlage 2 - Begrippenlijst. De begripsdefinities in artikel 1 van de Voorwaarden worden hiermee vervangen door de begrippen in bijlage 2 - Begrippenlijst.

1. Voorwerp van de overeenkomst

- 1.1 Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak verleent aan opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van vertaaldienstverlening overeenkomstig bijlage 3a – programma van eisen en op basis van de door opdrachtnemer bijgevoegde inschrijving d.d 06-08-2021 welke opdracht opdrachtnemer aanvaardt.
- 1.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
 1. Deze overeenkomst, waartoe bijlage 3a het Programma van eisen (PvE), bijlage 3b Service Level Agreement (SLA), bijlage 3c Dossier Afspraken en Procedures (DAP); bijlage 3d Dossier Financiële Afspraken (DFA) en bijlage 3e Gegevensset behoren;
 2. Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten van 3 mei 2018, nr. 3219106 (ARVODI-2018);
 3. De Nota's van Inlichtingen op het Beschrijvend document van 21 juni 2021, 12 juli 2021, 22 juli 2021 en 29 juli 2021 waarbij een latere Nota van Inlichtingen prevaleert boven een eerdere Nota van Inlichtingen;
 4. Het Beschrijvend document "Vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak" versie 1.4 van 29 juli 2021 met bijlagen;
 5. De inschrijving van opdrachtnemer van 06-08-2021 [meer specifiek de uitwerking van de gunningscriteria];
 6. Het Plan van aanpak social return.
- 1.3 De voorwaarden van deze overeenkomst zijn integraal van toepassing op alle vertaalopdrachten die gedurende de looptijd van de overeenkomst door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak bij opdrachtnemer worden geplaatst.
- 1.4 Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak is niet verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst vertaalopdrachten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve geen aanspraak maken op het verkrijgen van vertaalopdrachten gedurende de looptijd van deze overeenkomst.
- 1.5 Door opdrachtnemer opgenomen voorwaarden in de bevestiging van de vertaalopdracht die aanvullend of in strijd zijn met de voorwaarden van deze overeenkomst zijn ongeldig en scheppen geen verplichtingen voor Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak noch geven deze rechten aan opdrachtnemer.

2. Duur van de overeenkomst

- 2.1 De overeenkomst voor perceel 2 gaat in op 18 februari 2022 voor de duur van 29 maanden; De overeenkomst voor perceel 4 gaat in op 18 april 2022 voor de duur van 29 maanden.

bestaande uit een implementatieperiode waarin geen vertaalopdrachten worden geleverd, gevolgd door de periode voor de operationele dienstverlening met een optie, eenzijdig uit te oefenen door opdrachtgever, van één of meerdere verlengingen tot een totaal van 24

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

maanden tegen gelijkblijvende voorwaarden.

Daags na ingangsdatum van de overeenkomst wordt gestart met de implementatie. De exacte startdatum voor de implementatie wordt nader overeengekomen tussen Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer. Voor de implementatie wordt uitgegaan van de volgende maximale implementatieperiode die wordt afgesloten op basis van een go/no go, waarna de operationele dienstverlening aanvangt: maximaal 5 maanden.

Opdrachtgever stelt opdrachtnemer uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de initiële/ dan geldende looptijd van de overeenkomst schriftelijk in kennis indien door opdrachtgever gebruik wordt gemaakt van een verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in de eerste zin van dit artikel bedoelde termijn/ op dat moment geldende termijn.

- 2.2 Beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen van deze overeenkomst op de onderhanden zijnde vertaalopdrachten of niet geaccepteerde vertaalopdrachten onverlet. De voorwaarden van deze overeenkomst blijven alsdan van toepassing op de vertaaldienstverlening zolang deze voortduurt.
- 2.3 De overeenkomst kan door opdrachtgever worden opgezegd met een opzegtermijn van een (1) maand, indien de maximale omvang is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat. Deze maximale omvang van de overeenkomst voor de volledige looptijd, inclusief verlengingen, staat vermeld in paragraaf 1.5.4. van bijlage 7 – Beschrijvend document.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 De overeengekomen prijzen zijn opgenomen in bijlage 3c - DFA. De prijzen hebben betrekking op alle in het kader van deze overeenkomst te leveren vertaaldiensten.
- 3.2 Opdrachtnemer factureert de vertaalopdrachten op basis van het prestatie-akkoord conform de prijzen zoals opgenomen in bijlage 3c – DFA en conform het beschreven bestelproces in bijlage 3d – DAP.
- 3.2 Opdrachtnemer factureert aan Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak op de wijze zoals voorgeschreven in bijlage 5 – het Programma van Eisen. Het totaal factuurbedrag wordt op 2 decimalen (Eurocenten) afgerond.
- 3.3 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de vertaalopdrachten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van opdrachtgever en/of Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- 3.4 De in artikel 3.1 van deze overeenkomst bedoelde prijzen hebben betrekking op alle door opdrachtnemer in het kader van de te verrichten vertaaldienstverlening en alle eventueel bijkomende kosten en zijn exclusief btw.
- 3.5 Een aanspraak op betaling inzake verrichte vertaalopdrachten vervalt indien opdrachtnemer de prijs niet in rekening heeft gebracht aan Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
- 3.6 De prijzen worden conform het bepaalde in bijlage 3c - DFA en conform de procedure in bijlage 3d – DAP, éénmaal per jaar, voor het eerst met ingang van 1 oktober 2022 geïndexeerd.

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

4. Contactpersonen

- 4.1 Contactpersonen van opdrachtgever, Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer staan opgenomen in bijlage 3d - DAP.
- 4.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van de ARVODI-2018 binden de contactpersonen hun partij niet.
- 4.3 Overleg tussen de contactpersonen vindt plaats zoals beschreven in bijlage 3d - DAP.

5. Tijden en plaats werkzaamheden

- 5.1 De vertaaldienstverlening wordt verricht op een door opdrachtnemer te bepalen locatie met uitzondering van:
- Overleggen met Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtgever conform de beschrijving in bijlage 3d - DAP;
 - Overleggen en bijeenkomsten met Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtgever tijdens de implementatieperiode;
 - Vertaalopdrachten die op een locatie van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak moeten worden uitgevoerd.

6. Innovatie

- 6.1 Opdrachtnemer wordt geacht, zich in te zetten voor de ontwikkeling van innovaties of innovaties aan te dragen die de vertaaldienstverlening verbeteren. De ontwikkelrichting en omvang van deze innovaties zijn nu nog niet vast te stellen.
- 6.2 Indien opdrachtnemer een innovatie voorstelt, gebeurt dat schriftelijk in de vorm van een offerte en indien opdrachtgever deze innovatie accepteert, dan wordt deze innovatie (in de vorm van een levering van een dienst of product) aan de scope van de overeenkomst toegevoegd tegen een in overleg vast te stellen prijs, zonder dat dit essentie van de scope van de vertaaldienstverlening aantast.
- 6.3 Daarnaast hebben opdrachtgever en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak het recht wijzigingen in de specificaties voor te stellen in het kader van verbeteringen en optimalisaties in de vertaaldienstverlening of in het kader van innovatie. Opdrachtnemer zal opdrachtgever schriftelijk informeren omtrent mogelijke prijsconsequenties van deze wijzigingen, alsmede de gevolgen.
- 6.4 Indien opdrachtnemer weet of kan weten dat de door opdrachtgever en/of Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gewenste verbetering of optimalisatie beter of tegen lagere kosten op andere wijze kan worden bereikt, is hij verplicht opdrachtgever daarover schriftelijk te informeren.

7. Herzieningsclausule

- 7.1 De verlengde overeenkomst kan één of meerdere keren worden verlengd met in totaal maximaal 12 maanden als overbruggingsperiode naar een te sluiten overeenkomst op basis van een volgende/nieuwe Europese aanbesteding indien het door omstandigheden (vertraging in het proces) niet mogelijk is om voor het einde van de looptijd een nieuwe overeenkomst te sluiten.
- 7.2 Opdrachtgever kan besluiten de overeenkomst uit te breiden indien er meer vertaalopdrachten dan nu voorzien zijn als gevolg van wijzigingen in de regelgeving ten aanzien van de vertaaldienstverlening. De omvang van deze vertaalopdrachten wordt geraamd op maximaal 50% van de totale maximale omvang in euro's.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

8. Integriteitsverklaring

- 8.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze overeenkomst en evenmin ter verkrijging van opdrachten tot het verrichten van vertaaldienstverlening, personeel van opdrachtgever en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

9. Social Return

- 9.1 Opdrachtnemer dient, binnen drie (3) maanden na de operationele ingangsdatum van de vertaaldienstverlening een plan van aanpak in bij de CCM. opdrachtnemer beschrijft dat plan van aanpak op concrete wijze en geeft daarin ten minste aan de volgende onderwerpen invulling:
- De te bereiken doelen/ de te bereiken resultaten (concreet);
 - De beoogde doelgroep(en) met afstand tot de arbeidsmarkt;
 - De beoogde aanpak (actiegericht);
 - De planning - het tijdspad dat noodzakelijk is voor de realisatie van het plan (gefaseerd opgesteld);
 - Het aantal werkplaatsen dat beoogd wordt om te realiseren;
 - De verantwoordelijkheden van opdrachtnemer;
 - De beoogde betrokkenheid van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak (indien van toepassing);
 - Het aantal arbeidsuren.
- 9.2 Opdrachtnemer verplicht zich om de in zijn plan van aanpak genoemde doelen, c.q. resultaten daadwerkelijk te realiseren en hierover te rapporteren zoals opgenomen in bijlage 3b - SLA.

10 Geheimhouding

- 10.1. Aanvullend op art. 13 ARVODI-2018 geldt dat opdrachtnemer en zijn personeel, niet zijnde vertalers die in het Rbtv geregistreerd staan, een geheimhoudingsverklaring tekenen conform bijlage 3a - PVE.
- 10.2. Opdrachtnemer meldt elke vorm van (vermeende) schending van de geheimhoudingsplicht direct nadat hij de (vermeende) schending heeft geconstateerd bij de contactpersoon van opdrachtgever en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en, indien het vertalers en revisoren betreft die in het Rbtv geregistreerd staan, bij de beheerder van het Rbtv.
- 10.3. Bij beëindiging van de inzet van zijn personeel heeft het personeel geen enkele toegang meer tot informatie over de vertaaldienstverlening voor opdrachtgever.
- 10.4. Opdrachtnemer zet het personeel dat de gevraagde geheimhouding niet nakomt, c.q. heeft geschonden op elk eerste verzoek van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gedurende de looptijd van de overeenkomst niet meer voor de vertaaldienstverlening in.
- 10.5. In aanvulling op artikel 17 van de ARVODI-2018 geldt dat geheimhouding ten aanzien van de vertaaldienstverlening onder de overeenkomst oneindig voortduurt.
- 10.6. Bij aantoonbare schending van de geheimhoudingsverplichtingen welke ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2018 door opdrachtgever en/of Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak aan opdrachtnemer of diens personeel kan worden toegerekend, is opdrachtnemer een boete verschuldigd van € 50.000,- per gebeurtenis.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

11. Exit regeling

- 11.1 Indien de overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer zonder belemmeringen tot de uitvoering van de opvolgende overeenkomst kan overgaan. Dit kan ook inhouden dat opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever, gedurende een korte transitieperiode (hierna te noemen 'transitieperiode') de opdracht blijft uitvoeren onder gelijke voorwaarden zoals in deze overeenkomst is bepaald. De duur van de transitieperiode zal door partijen schriftelijk worden vastgelegd in een addendum bij de overeenkomst.
- 11.2 Opdrachtnemer verwijdt aan het einde van de looptijd van de overeenkomst en na correcte overdracht van de dienstverlening, per direct alle gegevens, behalve voor zover het betreft verplichtingen tot registratie en administratie die op opdrachtnemer rusten vanuit de Belastingwetgeving, van de opdrachtgever en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak, uit de systemen en back up systemen van opdrachtnemer en zijn personeel.

12. Ontbindende voorwaarden

- 12.1 In aanvulling op artikel 30 van de ARVODI 2018 behoudt opdrachtgever zich het recht voor indien de third party memorandum (TPM) ter vaststelling van het voldoen aan bijlage 3e - Normenkader en de daaruit voortkomende verbetervoorstellen niet aan het vastgestelde beveiligingsniveau beantwoorden of niet de verwachting scheppen dat aan het vastgestelde beveiligingsniveau binnen de daarvoor geldende termijn is/wordt voldaan, de overeenkomst buiten rechte te ontbinden. opdrachtgever zal een redelijke termijn hanteren voor het realiseren van de verbetermaatregelen om aan het vastgestelde beveiligingsniveau te voldoen zulks te bepalen door opdrachtgever.
- 12.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 22 ARVODI-2018 heeft opdrachtgever het recht om het proportionaliteitsbeginsel in acht nemende, de overeenkomst direct en zonder ingebrekestelling (met uitzondering van sub 5) geheel of gedeeltelijk, buiten rechte te ontbinden wanneer al dan niet naar aanleiding van door (geaccrediteerde) derden of in opdracht van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak in een uitgevoerde tussentijdse audit en of steekproef wordt vastgesteld dat:
- 1) De opdrachtnemer verkeert in een van de uitsluitingsomstandigheden als gesteld in het Beschrijvend document;
 - 2) De opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen als gesteld in het Beschrijvend document;
 - 3) De opdrachtnemer niet meer voldoet aan de eisen als gesteld in het programma van eisen in het Beschrijvend document;
 - 4) De opdrachtnemer in verzuim is met betrekking tot hetgeen is aangeboden in zijn inschrijving ten aanzien van het gunningscriterium kwaliteit zoals beschreven in Beschrijvend document;
 - 5) Het handelen of nalaten van opdrachtnemer, daaronder mede verstaan diens personeel, het personeel van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak in gevaar heeft gebracht of brengt en of het imago van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak heeft geschaad of;
 - 6) Opdrachtnemer verzuimt om gevolg te geven aan het verzoek van opdrachtgever om minimaal 1 x per 5 jaar een nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te verstrekken van het personeel van opdrachtnemer dat ingezet wordt bij de uitvoering van deze overeenkomst met uitzondering van vertalers;
 - 7) De zeggenschap over of binnen de onderneming van de opdrachtnemer wijzigt, bijvoorbeeld door wijziging van aandeelhouders of wisseling van bestuursleden, waardoor de verplichtingen uit de overeenkomst niet meer worden nagekomen door opdrachtnemer of dat de integriteit van de onderneming van opdrachtnemer niet meer gegarandeerd is voor opdrachtgever.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

- 12.3 In afwijking op artikel 21.1 ARVODI-2018 geldt dat indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst, de andere partij haar niet eerder in gebreke kan stellen dan nadat partijen met elkaar overleg hebben gepleegd. De nalatige partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.
- 12.4 Aanvullend op artikel 22 ARVODI-2018 geldt dat indien opdrachtgever op grond van een Europese/nationale (rechterlijke) uitspraak, al dan niet bij wege van een voorlopige voorziening, of bijvoorbeeld als gevolg van een procedure zoals bedoeld in artikel 258 VWEU, de overeenkomst niet meer geheel of gedeeltelijk kan nakomen en/of geheel of gedeeltelijk moet opschorten en/of geboden wordt (een) Prestatie(s) opnieuw (Europees) aan te besteden, dan is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel deze te ontbinden. Opdrachtnemer heeft in die situatie(s) geen recht op vergoeding van schade en/of kosten (hoe ook genaamd en uit welken hoofde dan ook), met uitzondering van kosten die op schriftelijk verzoek en met schriftelijke toestemming van opdrachtgever zijn gemaakt. Opdrachtnemer doet dan ook reeds nu bij voorbaat uitdrukkelijk afstand van al haar rechten in dit verband.

13 Voortdurende bepalingen

- 13.1 Aanvullend op artikel 32 ARVODI-2018 duren de volgende bepalingen van deze overeenkomst voort ook na afloop van de overeenkomst:
- artikel 10.5 Geheimhouding;
 - artikel 10.6 Boete in geval van schending geheimhouding;
 - artikel 11 Exit regeling.

14 Overige Voorwaarden

- 14.1 Op deze overeenkomst, alsmede op een vertaalopdracht zijn uitsluitend aanvullend van toepassing de ARVODI-2018, voor zover daarvan in deze overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van opdrachtnemer is uitgesloten zowel op de uitvoering van de overeenkomst als op de uitvoering van de vertaalopdracht.
- 14.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 4, 6.2, 7, 15.1, 15.3, 16, 17, 18 van de ARVODI-2018 geldt dat waar opdrachtgever staat Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak daarvoor in de plaats komt.
- 14.3 In afwijking van artikel 4.4 van de ARVODI-2018 geldt dat acceptatie van de vertaalopdracht geschiedt volgens de procedure in bijlage 3d – DAP.
- 14.4 Onverminderd de plicht genoemd in artikel 9 van de ARVODI-2018 is opdrachtnemer in ieder geval gehouden periodiek managementinformatie te verstrekken conform bijlage 3b - SLA vermelde opleverfrequentie en de daar vermelde inhoudelijke eisen.
- 14.5 Aanvullend op artikel 18.3 geldt dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om naast facturen ook de afhandeling daarvan te laten controleren en de administratieve organisatie van de opdrachtnemer te auditen conform dit artikellid.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

- 14.6 In aanvulling op artikel 21.5 van de ARVODI-2018 vrijwaart opdrachtnemer opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten als bedoeld in artikel 21.3 van de ARVODI-2018.

15. Slotbepaling

- 15.1 Afwijkingen van deze overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 15.2 Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van vertaaldienstverlening.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Den Haag, [datum]

Amstelveen, 16 december 2021

De Minister van Justitie en Veiligheid
namens deze

AVB Language Group B.V.

5.1.2e

5.1.2e

Bijlage 1 – ARVODI-2018
Bijlage 2 – Begrippenlijst
Bijlage 3a – PVE
Bijlage 3b – SLA
Bijlage 3c – DFA (inclusief tarieven uit prijsopgave)
Bijlage 3d – DAP
Bijlage 3e – Gegevensset
Bijlage 3f – CSV
Bijlage 4 – Gunningscriteria
Bijlage 5a – Kaders/leidraad Implementatieplan en werkdocument
Bijlage 5b – Voorwaarden elektronisch factureren
Bijlage 6 – Plan Social Return
Bijlage 7 – Beschrijvend document
Bijlage 8 – Nota's van inlichtingen
Bijlage 9 – Overige aanbestedingsdocumenten en onderdelen van de inschrijving

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 1 – ARVODI 2018

In bezit van beide partijen.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 2 – BEGRIPPENLIJST

In bezit van beide partijen.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 3

3a. Programma van Eisen

3b. SLA

3c. DFA (inclusief tarieven uit prijsopgave)

3d. DAP

3e. Gegevensset

Deze bijlagen zijn reeds in bezit van beide partijen.

Bijlage 3c wordt aangevuld met de tarieven uit de inschrijving van opdrachtnemer.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 4 GUNNINGCRITERIA

Deze bijlage met de uitwerking van Inschrijver op het onderdeel kwalitatieve gunningscriteria volgt.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 5

5a. Kaders/leidraad implementatieplan en werkdocument

5b. Voorwaarden elektronisch factureren

Deze bijlagen volgen.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 6 PLAN SOCIAL RETURN

Deze bijlage volgt.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 7 BESCHRIJVEND DOCUMENT

Deze bijlage is reeds in bezit van beide partijen.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 8 NOTA'S VAN INLICHTINGEN

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 21 juni 2021

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 12 juli 2021

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 22 juli 2021

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 29 juli 2021

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 9 OVERIGE AANBESTEDINGSDOCUMENTEN EN ONDERDELEN VAN DE INSCHRIJVING

Reeds in bezit van beide Partijen.

5.1.2e

Paraaf opdrachtnemer

5.1.2e

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Raamovereenkomst

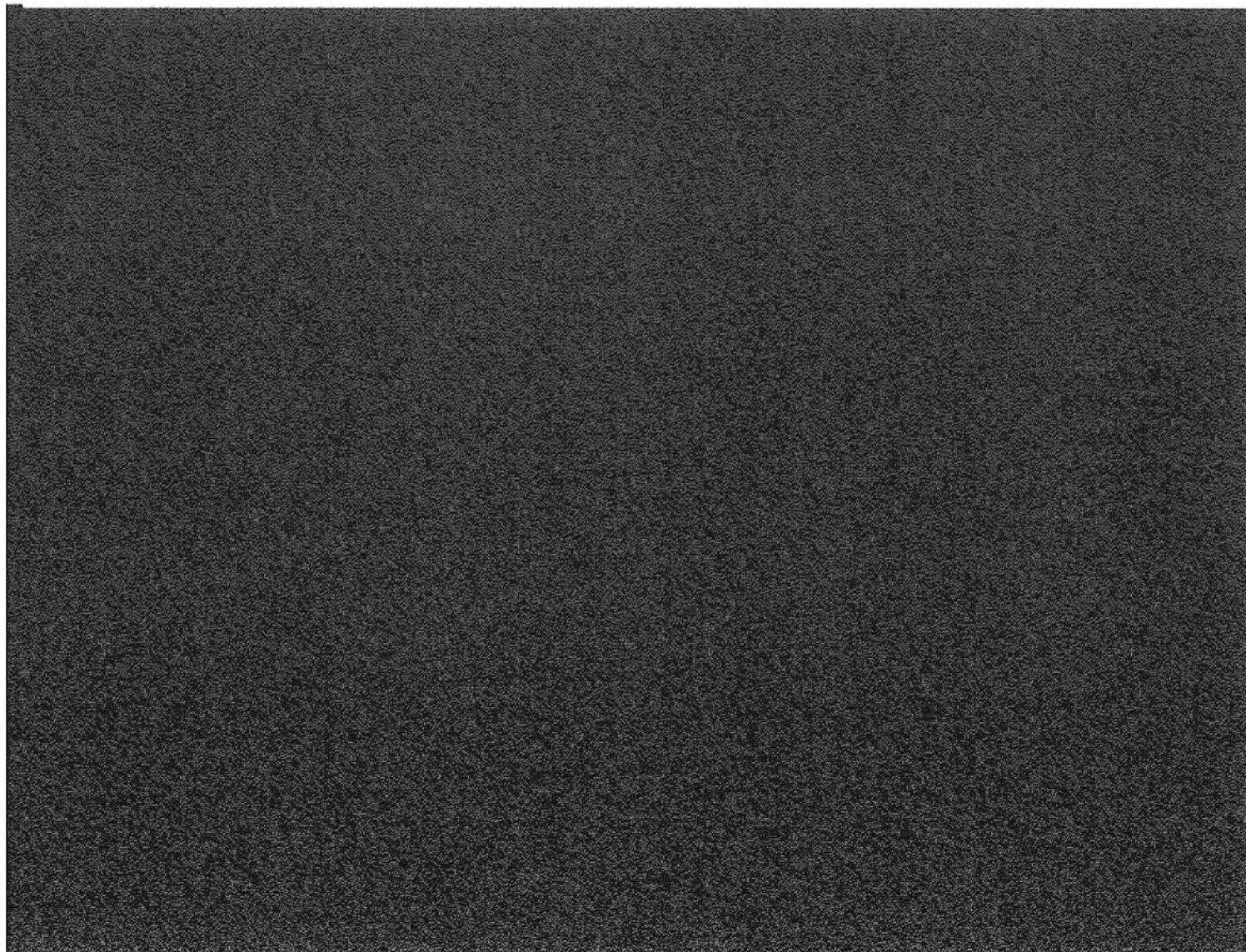
Europese aanbesteding

**vertaaldienstverlening ten behoeve van Openbaar Ministerie/ de
Rechtspraak**

Referentie 2973743

Versie 1.1

Contractnummers 40100029019 / 40100029018



Leeswijzer:

De bijlagen bij deze overeenkomst hebben tijdens de aanbestedingsprocedure een ander bijlagenummer. Tijdens de aanbesteding zijn de bijlage genummerd als bijlage van het beschrijvend document. Na gunning worden deze bijlagen omgenummerd naar bijlagen bij de overeenkomst, e.e.a. zoals hieronder aangegeven. De verwijzingen naar bijlagen in de overeenkomst zijn derhalve conform het onderstaande.

Bijlage 1 –	ARVODI-2018	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7a
Bijlage 2 –	Begrippenlijst	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7e
Bijlage 3a –	PVE	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 5
Bijlage 3b –	SLA	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7b
Bijlage 3c –	DFA (inclusief tarieven uit prijsopgave)	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7c
Bijlage 3d –	DAP	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7d
Bijlage 3e –	Gegevensset	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7h A
Bijlage 3f –	CSV	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 7h B
Bijlage 5b –	Voorwaarden elektronisch factureren	→ tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 11
Bijlage 6 –	Plan Social Return	
Bijlage 7 –	Beschrijvend document	
Bijlage 8 –	Nota's van inlichtingen	
Bijlage 9 –	Overige aanbestedingsdocumenten en onderdelen van de inschrijving	

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

Raamovereenkomst inzake vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Justitie en Veiligheid, namens deze, 5.1.2e
5.1.2e hierna te noemen: Opdrachtgever,

En

2. thebigword B.V., (statutair) gevestigd te Nederland, te dezen vertegenwoordigd door 5.1.2e
hierna te noemen: opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

1. De Hoofddirecteur Bedrijfsvoering van het Ministerie van Justitie en Veiligheid optreedt als opdrachtgever, daartoe gevolmachtigd door en handelend namens de Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak:

Perceel 1: vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Noord

- Openbaar Ministerie;
- De Rechtspraak.

Perceel 3: vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Zuid-West

- Openbaar Ministerie;
- De Rechtspraak.

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van vertaaldienstverlening ten behoeve van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één dienstverlener wil maken;
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze overeenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de inschrijving van opdrachtnemer, als economisch meest voordelige inschrijving heeft beoordeeld;
5. Opdrachtnemer bijdraagt aan het realiseren van de Openbaar Ministerie/ de Rechtspraakspecifieke doelstellingen ten aanzien van de opdracht, zoals deze zijn uitgewerkt in paragraaf 1.4.2 van bijlage 7 – Beschrijvend document:
 - Kwalitatief goede vertalingen
 - Waar mogelijk uitgevoerd door vertalers geregistreerd in het Register Beëdigde Tolken en vertalers
 - Ontwikkeling van moderne en efficiëntere werkwijzen;
 - Efficiënt bestellen en factureren
 - Innovatie
 - Professioneel opdrachtgeverschap
 - Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

6. Opdrachtnemer tevens bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten die zijn vermeld in paragraaf 1.1 van bijlage 7 – Beschrijvend document;
7. In deze overeenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op de vertaaldienstverlening die opdrachtgever al dan niet op basis van een offerte gedurende de looptijd van deze overeenkomst voornemens is te gunnen;

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

KOMEN OVEREEN:

In deze overeenkomst worden begrippen gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in bijlage 2 - Begrippenlijst. De begripsdefinities in artikel 1 van de Voorwaarden worden hiermee vervangen door de begrippen in bijlage 2 - Begrippenlijst.

1. Voorwerp van de overeenkomst

- 1.1 Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak verleent aan opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van vertaaldienstverlening overeenkomstig bijlage 3a – programma van eisen en op basis van de door opdrachtnemer bijgevoegde inschrijving d.d 09-08-2021 welke opdracht opdrachtnemer aanvaardt.
- 1.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
 1. Deze overeenkomst, waartoe bijlage 3a het Programma van eisen (PvE), bijlage 3b Service Level Agreement (SLA), bijlage 3c Dossier Afspraken en Procedures (DAP); bijlage 3d Dossier Financiële Afspraken (DFA) en bijlage 3e Gegevensset behoren;
 2. Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten van 3 mei 2018, nr. 3219106 (ARVODI-2018);
 3. De Nota's van Inlichtingen op het Beschrijvend document van 21 juni 2021, 12 juli 2021, 22 juli 2021 en 29 juli 2021 waarbij een latere Nota van Inlichtingen prevaleert boven een eerdere Nota van Inlichtingen;
 4. Het Beschrijvend document "Vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak" versie 1.4 van 29 juli 2021 met bijlagen;
 5. De inschrijving van opdrachtnemer van 09-08-2021 [meer specifiek de uitwerking van de gunningscriteria];
 6. Het Plan van aanpak social return.
- 1.3 De voorwaarden van deze overeenkomst zijn integraal van toepassing op alle vertaalopdrachten die gedurende de looptijd van de overeenkomst door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak bij opdrachtnemer worden geplaatst.
- 1.4 Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak is niet verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst vertaalopdrachten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve geen aanspraak maken op het verkrijgen van vertaalopdrachten gedurende de looptijd van deze overeenkomst.
- 1.5 Door opdrachtnemer opgenomen voorwaarden in de bevestiging van de vertaalopdracht die aanvullend of in strijd zijn met de voorwaarden van deze overeenkomst zijn ongeldig en scheppen geen verplichtingen voor Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak noch geven deze rechten aan opdrachtnemer.

2. Duur van de overeenkomst

- 2.1 De overeenkomst voor perceel 1 gaat in op 1 februari 2022 voor de duur van 29 maanden; De overeenkomst voor perceel 3 gaat in op 1 april 2022 voor de duur van 29 maanden.

bestaande uit een implementatieperiode waarin geen vertaalopdrachten worden geleverd, gevolgd door de periode voor de operationele dienstverlening met een optie, eenzijdig uit te oefenen door opdrachtgever, van één of meerdere verlengingen tot een totaal van 24

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

maanden tegen gelijkblijvende voorwaarden.

Daags na ingangsdatum van de overeenkomst wordt gestart met de implementatie. De exacte startdatum voor de implementatie wordt nader overeengekomen tussen Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer. Voor de implementatie wordt uitgegaan van de volgende maximale implementatieperiode die wordt afgesloten op basis van een go/no go, waarna de operationele dienstverlening aanvangt: maximaal 5 maanden.

Opdrachtgever stelt opdrachtnemer uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de initiële/ dan geldende looptijd van de overeenkomst schriftelijk in kennis indien door opdrachtgever gebruik wordt gemaakt van een verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in de eerste zin van dit artikel bedoelde termijn/ op dat moment geldende termijn.

- 2.2 Beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen van deze overeenkomst op de onderhanden zijnde vertaalopdrachten of niet geaccepteerde vertaalopdrachten onverlet. De voorwaarden van deze overeenkomst blijven alsdan van toepassing op de vertaaldienstverlening zolang deze voortduurt.
- 2.3 De overeenkomst kan door opdrachtgever worden opgezegd met een opzegtermijn van een (1) maand, indien de maximale omvang is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat. Deze maximale omvang van de overeenkomst voor de volledige looptijd, inclusief verlengingen, staat vermeld in paragraaf 1.5.4. van bijlage 7 – Beschrijvend document.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 De overeengekomen prijzen zijn opgenomen in bijlage 3c - DFA. De prijzen hebben betrekking op alle in het kader van deze overeenkomst te leveren vertaaldiensten.
- 3.2 Opdrachtnemer factureert de vertaalopdrachten op basis van het prestatie-akkoord conform de prijzen zoals opgenomen in bijlage 3c – DFA en conform het beschreven bestelproces in bijlage 3d – DAP.
- 3.2 Opdrachtnemer factureert aan Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak op de wijze zoals voorgeschreven in bijlage 5 – het Programma van Eisen. Het totaal factuurbedrag wordt op 2 decimalen (Eurocenten) afgerond.
- 3.3 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de vertaalopdrachten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van opdrachtgever en/of Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- 3.4 De in artikel 3.1 van deze overeenkomst bedoelde prijzen hebben betrekking op alle door opdrachtnemer in het kader van de te verrichten vertaaldienstverlening en alle eventueel bijkomende kosten en zijn exclusief btw.
- 3.5 Een aanspraak op betaling inzake verrichte vertaalopdrachten vervalt indien opdrachtnemer de prijs niet in rekening heeft gebracht aan Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
- 3.6 De prijzen worden conform het bepaalde in bijlage 3c - DFA en conform de procedure in bijlage 3d – DAP, éénmaal per jaar, voor het eerst met ingang van 1 oktober 2022 geïndexeerd.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever
5120

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

4. Contactpersonen

- 4.1 Contactpersonen van opdrachtgever, Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer staan opgenomen in bijlage 3d - DAP.
- 4.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van de ARVODI-2018 binden de contactpersonen hun partij niet.
- 4.3 Overleg tussen de contactpersonen vindt plaats zoals beschreven in bijlage 3d - DAP.

5. Tijden en plaats werkzaamheden

- 5.1 De vertaaldienstverlening wordt verricht op een door opdrachtnemer te bepalen locatie met uitzondering van:
 - Overleggen met Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtgever conform de beschrijving in bijlage 3d - DAP;
 - Overleggen en bijeenkomsten met Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtgever tijdens de implementatieperiode;
 - Vertaalopdrachten die op een locatie van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak moeten worden uitgevoerd.

6. Innovatie

- 6.1 Opdrachtnemer wordt geacht, zich in te zetten voor de ontwikkeling van innovaties of innovaties aan te dragen die de vertaaldienstverlening verbeteren. De ontwikkelrichting en omvang van deze innovaties zijn nu nog niet vast te stellen.
- 6.2 Indien opdrachtnemer een innovatie voorstelt, gebeurt dat schriftelijk in de vorm van een offerte en indien opdrachtgever deze innovatie accepteert, dan wordt deze innovatie (in de vorm van een levering van een dienst of product) aan de scope van de overeenkomst toegevoegd tegen een in overleg vast te stellen prijs, zonder dat dit essentie van de scope van de vertaaldienstverlening aantast.
- 6.3 Daarnaast hebben opdrachtgever en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak het recht wijzigingen in de specificaties voor te stellen in het kader van verbeteringen en optimalisaties in de vertaaldienstverlening of in het kader van innovatie. Opdrachtnemer zal opdrachtgever schriftelijk informeren omtrent mogelijke prijsconsequenties van deze wijzigingen, alsmede de gevolgen.
- 6.4 Indien opdrachtnemer weet of kan weten dat de door opdrachtgever en/of Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gewenste verbetering of optimalisatie beter of tegen lagere kosten op andere wijze kan worden bereikt, is hij verplicht opdrachtgever daarover schriftelijk te informeren.

7. Herzieningsclausule

- 7.1 De verlengde overeenkomst kan één of meerdere keren worden verlengd met in totaal maximaal 12 maanden als overbruggingsperiode naar een te sluiten overeenkomst op basis van een volgende/nieuwe Europese aanbesteding indien het door omstandigheden (vertraging in het proces) niet mogelijk is om voor het einde van de looptijd een nieuwe overeenkomst te sluiten.
- 7.2 Opdrachtgever kan besluiten de overeenkomst uit te breiden indien er meer vertaalopdrachten dan nu voorzien zijn als gevolg van wijzigingen in de regelgeving ten aanzien van de vertaaldienstverlening. De omvang van deze vertaalopdrachten wordt geraamd op maximaal 50% van de totale maximale omvang in euro's.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever
5.1.2e

8. Integriteitsverklaring

- 8.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze overeenkomst en evenmin ter verkrijging van opdrachten tot het verrichten van vertaaldienstverlening, personeel van opdrachtgever en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

9. Social Return

- 9.1 Opdrachtnemer dient, binnen drie (3) maanden na de operationele ingangsdatum van de vertaaldienstverlening een plan van aanpak in bij de CCM. opdrachtnemer beschrijft dat plan van aanpak op concrete wijze en geeft daarin ten minste aan de volgende onderwerpen invulling:
- De te bereiken doelen/ de te bereiken resultaten (concreet);
 - De beoogde doelgroep(en) met afstand tot de arbeidsmarkt;
 - De beoogde aanpak (actiegericht);
 - De planning - het tijdspad dat noodzakelijk is voor de realisatie van het plan (gefaseerd opgesteld);
 - Het aantal werkplaatsen dat beoogd wordt om te realiseren;
 - De verantwoordelijkheden van opdrachtnemer;
 - De beoogde betrokkenheid van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak (indien van toepassing);
 - Het aantal arbeidsuren.
- 9.2 Opdrachtnemer verplicht zich om de in zijn plan van aanpak genoemde doelen, c.q. resultaten daadwerkelijk te realiseren en hierover te rapporteren zoals opgenomen in bijlage 3b - SLA.

10 Geheimhouding

- 10.1. Aanvullend op art. 13 ARVODI-2018 geldt dat opdrachtnemer en zijn personeel, niet zijnde vertalers die in het Rbtv geregistreerd staan, een geheimhoudingsverklaring tekenen conform bijlage 3a - PVE.
- 10.2. Opdrachtnemer meldt elke vorm van (vermeende) schending van de geheimhoudingsplicht direct nadat hij de (vermeende) schending heeft geconstateerd bij de contactpersoon van opdrachtgever en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en, indien het vertalers en revisoren betreft die in het Rbtv geregistreerd staan, bij de beheerder van het Rbtv.
- 10.3. Bij beëindiging van de inzet van zijn personeel heeft het personeel geen enkele toegang meer tot informatie over de vertaaldienstverlening voor opdrachtgever.
- 10.4. Opdrachtnemer zet het personeel dat de gevraagde geheimhouding niet nakomt, c.q. heeft geschonden op elk eerste verzoek van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gedurende de looptijd van de overeenkomst niet meer voor de vertaaldienstverlening in.
- 10.5. In aanvulling op artikel 17 van de ARVODI-2018 geldt dat geheimhouding ten aanzien van de vertaaldienstverlening onder de overeenkomst oneindig voortduurt.
- 10.6 Bij aantoonbare schending van de geheimhoudingsverplichtingen welke ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2018 door opdrachtgever en/of Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak aan opdrachtnemer of diens personeel kan worden toegerekend, is opdrachtnemer een boete verschuldigd van € 50.000,- per gebeurtenis.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

11. Exit regeling

- 11.1 Indien de overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer zonder belemmeringen tot de uitvoering van de opvolgende overeenkomst kan overgaan. Dit kan ook inhouden dat opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever, gedurende een korte transitieperiode (hierna te noemen 'transitieperiode') de opdracht blijft uitvoeren onder gelijke voorwaarden zoals in deze overeenkomst is bepaald. De duur van de transitieperiode zal door partijen schriftelijk worden vastgelegd in een addendum bij de overeenkomst.
- 11.2 Opdrachtnemer verwijderd aan het einde van de looptijd van de overeenkomst en na correcte overdracht van de dienstverlening, per direct alle gegevens, behalve voor zover het betreft verplichtingen tot registratie en administratie die op opdrachtnemer rusten vanuit de Belastingwetgeving, van de opdrachtgever en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak, uit de systemen en back up systemen van opdrachtnemer en zijn personeel.

12. Ontbindende voorwaarden

- 12.1 In aanvulling op artikel 30 van de ARVODI 2018 behoudt opdrachtgever zich het recht voor indien de third party memorandum (TPM) ter vaststelling van het voldoen aan bijlage 3e - Normenkader en de daaruit voortkomende verbetervoorstellen niet aan het vastgestelde beveiligingsniveau beantwoorden of niet de verwachting scheppen dat aan het vastgestelde beveiligingsniveau binnen de daarvoor geldende termijn is/wordt voldaan, de overeenkomst buiten rechte te ontbinden. opdrachtgever zal een redelijke termijn hanteren voor het realiseren van de verbetermaatregelen om aan het vastgestelde beveiligingsniveau te voldoen zulks te bepalen door opdrachtgever.
- 12.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 22 ARVODI-2018 heeft opdrachtgever het recht om het proportionaliteitsbeginsel in acht nemende, de overeenkomst direct en zonder ingebrekestelling (met uitzondering van sub 5) geheel of gedeeltelijk, buiten rechte te ontbinden wanneer al dan niet naar aanleiding van door (geaccrediteerde) derden of in opdracht van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak in een uitgevoerde tussentijdse audit en of steekproef wordt vastgesteld dat:
- 1) De opdrachtnemer verkeert in een van de uitsluitingsomstandigheden als gesteld in het Beschrijvend document;
 - 2) De opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen als gesteld in het Beschrijvend document;
 - 3) De opdrachtnemer niet meer voldoet aan de eisen als gesteld in het programma van eisen in het Beschrijvend document;
 - 4) De opdrachtnemer in verzuim is met betrekking tot hetgeen is aangeboden in zijn inschrijving ten aanzien van het gunningscriterium kwaliteit zoals beschreven in Beschrijvend document;
 - 5) Het handelen of nalaten van opdrachtnemer, daaronder mede verstaan diens personeel, het personeel van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak in gevaar heeft gebracht of brengt en of het imago van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak heeft geschaad of;
 - 6) Opdrachtnemer verzuimt om gevolg te geven aan het verzoek van opdrachtgever om minimaal 1 x per 5 jaar een nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te verstrekken van het personeel van opdrachtnemer dat ingezet wordt bij de uitvoering van deze overeenkomst met uitzondering van vertalers;
 - 7) De zeggenschap over of binnen de onderneming van de opdrachtnemer wijzigt, bijvoorbeeld door wijziging van aandeelhouders of wisseling van bestuursleden, waardoor de verplichtingen uit de overeenkomst niet meer worden nagekomen door opdrachtnemer of dat de integriteit van de onderneming van opdrachtnemer niet meer gegarandeerd is voor opdrachtgever.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

511420

- 12.3 In afwijking op artikel 21.1 ARVODI-2018 geldt dat indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst, de andere partij haar niet eerder in gebreke kan stellen dan nadat partijen met elkaar overleg hebben gepleegd. De nalatige partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.
- 12.4 Aanvullend op artikel 22 ARVODI-2018 geldt dat indien opdrachtgever op grond van een Europese/nationale (rechterlijke) uitspraak, al dan niet bij wege van een voorlopige voorziening, of bijvoorbeeld als gevolg van een procedure zoals bedoeld in artikel 258 VWEU, de overeenkomst niet meer geheel of gedeeltelijk kan nakomen en/of geheel of gedeeltelijk moet opschorten en/of geboden wordt (een) Prestatie(s) opnieuw (Europees) aan te besteden, dan is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel deze te ontbinden. Opdrachtnemer heeft in die situatie(s) geen recht op vergoeding van schade en/of kosten (hoe ook genaamd en uit welken hoofde dan ook), met uitzondering van kosten die op schriftelijk verzoek en met schriftelijke toestemming van opdrachtgever zijn gemaakt. Opdrachtnemer doet dan ook reeds nu bij voorbaat uitdrukkelijk afstand van al haar rechten in dit verband.

13 Voortdurende bepalingen

- 13.1 Aanvullend op artikel 32 ARVODI-2018 duren de volgende bepalingen van deze overeenkomst voort ook na afloop van de overeenkomst:
- artikel 10.5 Geheimhouding;
 - artikel 10.6 Boete in geval van schending geheimhouding;
 - artikel 11 Exit regeling.

14 Overige Voorwaarden

- 14.1 Op deze overeenkomst, alsmede op een vertaalopdracht zijn uitsluitend aanvullend van toepassing de ARVODI-2018, voor zover daarvan in deze overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van opdrachtnemer is uitgesloten zowel op de uitvoering van de overeenkomst als op de uitvoering van de vertaalopdracht.
- 14.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 4, 6.2, 7, 15.1, 15.3, 16, 17, 18 van de ARVODI-2018 geldt dat waar opdrachtgever staat Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak daarvoor in de plaats komt.
- 14.3 In afwijking van artikel 4.4 van de ARVODI-2018 geldt dat acceptatie van de vertaalopdracht geschiedt volgens de procedure in bijlage 3d – DAP.
- 14.4 Onverminderd de plicht genoemd in artikel 9 van de ARVODI-2018 is opdrachtnemer in ieder geval gehouden periodiek managementinformatie te verstrekken conform bijlage 3b – SLA vermelde opleverfrequentie en de daar vermelde inhoudelijke eisen.
- 14.5 Aanvullend op artikel 18.3 geldt dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om naast facturen ook de afhandeling daarvan te laten controleren en de administratieve organisatie van de opdrachtnemer te auditen conform dit artikellid.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

- 14.6 In aanvulling op artikel 21.5 van de ARVODI-2018 vrijwaart opdrachtnemer opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten als bedoeld in artikel 21.3 van de ARVODI-2018.

15. Slotbepaling

- 15.1 Afwijkingen van deze overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 15.2 Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van vertaaldienstverlening.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Den Haag, {datum}

..... {datum}

De Minister van Justitie en Veiligheid
namens deze,

thebigword BV

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e
Bestuurder

Bijlage 1 - ARVODI-2018
Bijlage 2 - Begrippenlijst
Bijlage 3a - FVE
Bijlage 3b - SLA
Bijlage 3c - DFA (inclusief tarieven uit prijsopgave)
Bijlage 3d - UAP
Bijlage 3e - Gegevensset
Bijlage 3f - CSV
Bijlage 4 - Gunningscriteria
Bijlage 5a - Kaders/leidraad Implementatieplan en werkdocument
Bijlage 5b - Voorwaarden elektronisch factureren
Bijlage 6 - Plan Social Return
Bijlage 7 - Beschrijvend document
Bijlage 8 - Nota's van aflichtingen
Bijlage 9 - Overige aanbestedingsdocumenten en onderdelen van de inschrijving

Potiaal opdrachtnemer

Potiaal opdrachtgever

BIJLAGE 1 – ARVODI 2018

In bezit van beide partijen.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 2 – BEGRIPPENLIJST

In bezit van beide partijen.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 3

3a. Programma van Eisen

3b. SLA

3c. DFA (inclusief tarieven uit prijsopgave)

3d. DAP

3e. Gegevensset

Deze bijlagen zijn reeds in bezit van beide partijen.

Bijlage 3c wordt aangevuld met de tarieven uit de inschrijving van opdrachtnemer.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 4 GUNNINGCRITERIA

Deze bijlage met de uitwerking van Inschrijver op het onderdeel kwalitatieve gunningscriteria volgt.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 5

- 5a. Kaders/leidraad implementatieplan en werkdocument**
- 5b. Voorwaarden elektronisch factureren**

Deze bijlagen volgen.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 6 PLAN SOCIAL RETURN

Deze bijlage volgt.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 7 BESCHRIJVEND DOCUMENT

Deze bijlage is reeds in bezit van beide partijen.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 8 NOTA'S VAN INLICHTINGEN

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 21 juni 2021

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 12 juli 2021

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 22 juli 2021

Nota van Inlichtingen 1 d.d. 29 juli 2021

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever

5.1.2e

BIJLAGE 9 OVERIGE AANBESTEDINGSDOCUMENTEN EN ONDERDELEN VAN DE INSCHRIJVING

Reeds in bezit van beide Partijen.

Paraaf opdrachtnemer

Paraaf opdrachtgever
5.1.2e

To: [5.1.2e] (DVOM) [5.1.2e]@om.nl]
Cc: [5.1.2e]@avb.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Fri 6/17/2022 3:01:28 PM
Subject: RE: Contactgegevens AVB
Received: Fri 6/17/2022 3:02:51 PM
[Gebruikerhandleiding OM MZO - C1.0.docx](#)

Hi,
Is dit iets wat in de richting komt?

Mvg,

[5.1.2e]

From: [5.1.2e] (DVOM)

Sent: vrijdag 17 juni 2022 15:08

To: [5.1.2e]
Cc: [5.1.2e]

Subject: RE: Contactgegevens AVB

[5.1.2e]

Het wordt een combinatie van hetgeen jullie aanleveren en de gebruikershandleiding smartflow.

Deze laatste zullen wij uiteraard aanpassen.

Het gaat er vooral om dat er duidelijkheid is wanneer ze wat moeten doen.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Projectleider

Openbaar Ministerie

[5.1.2e]

www.om.nl

Van: [5.1.2e]@avb.nl>

Verzonden: vrijdag 17 juni 2022 15:05

Aan: [5.1.2e]@om.nl>

CC: [5.1.2e]@avb.nl>

Onderwerp: RE: Contactgegevens AVB

Hoi [5.1.2e]

Dan heb ik dat tot nu toe verkeerd begrepen. Ik zou uiteraard graag een gebruikershandleiding maken, maar daarin zou m.i. de bestelwijze via Smartflow beschreven moeten worden. Wij hebben geen toegang tot Smartflow, dus dat gedeelte kan ik eigenlijk niet maken. Ik dacht dus dat jullie de huidige gebruikershandleiding iets zouden aanpassen, aangezien er voor de bestellers feitelijk niet heel veel veranderd, en dan onze info daarin toevoegen. Als je dat anders wilt, dan kan dat uiteraard. Ik zal een gebruikershandleiding maken, maar excl. de SF-werwijze.

[5.1.2e]

From: [5.1.2e]@om.nl>

Sent: vrijdag 17 juni 2022 14:05

To: [5.1.2e]@avb.nl>

Cc: [5.1.2e]@avb.nl>

Subject: RE: Contactgegevens AVB

Hoi [5.1.2e]

Bedankt hiervoor.

We verwachten echter een uitgebreide instructie voor de gebruikers met deze informatie er in; de gebruikershandleiding.

Wat kunnen ze van jullie verwachten? Wanneer kunnen ze bij jullie terecht? Wat verloopt er via een offerte? Wat gebeurt er wanneer de systemen er uit liggen?

Etc etc.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Projectleider

Openbaar Ministerie

DVOM/ PMT-OM

[5.1.2e]

www.om.nl

Van: [5.1.2e]@avb.nl>

Verzonden: dinsdag 14 juni 2022 15:05

Aan: [5.1.2e]@om.nl>

CC: [5.1.2e]@avb.nl>

Onderwerp: Contactgegevens AVB

Hoi [5.1.2e]

Ik was het bijna vergeten, maar ik zou jou nog de contactgegevens voor jullie bestellers doorgeven.

Het telefoonnummer van de afdeling is [5.1.2e]

Het emailadres is [5.1.2e]

Heb je hier voldoende aan?

Mvg,

[5.1.2e]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

GEBRUIKERSHANDLEIDING VERTALINGEN OPENBAAR MINISTERIE

OPENBAAR MINISTERIE



AVB

Vertalingen

Your words, our passion

5.1.1c @avb.nl | 5.1.1c

Aanvragen van vertalingen via AVB Vertalingen

Gebruikershandleiding voor medewerkers van het Openbaar Ministerie

Vanaf 1 juli 2022 is AVB Vertalingen uw leverancier voor vertalingen in perceel Midden Zuid-Oost. Hieronder van de regio's/provincies Oost-Nederland, Midden-Nederland, Limburg en Oost-Brabant. Dit was de startdatum van het vertaalcontract dat het Openbaar Ministerie en AVB hebben gesloten.

In dit document staat meer informatie over de uitgangspunten van het contract en de manier van werken. Achtereenvolgens worden de volgende onderwerpen beschreven:

1. De werkwijze: uitgangspunten en uitleg.....	2
2. Beëdigde vertalers.....	3
3. Offerte voor gewaarmerkte vertalingen.....	4
4. Offerte voor vertalingen van meer dan €5.000.....	5
5. Uitzondering: transcriptie en vertaling van geluidsbestanden.....	6
6. Levertermijnen.....	7
7. Storingsprotocol.....	8
8. Klachtenprocedure.....	9

Onze contactgegevens zijn als volgt:

- E-mail:
- Telefoon:

1. De werkwijze: uitgangspunten en uitleg

- Vertalingen blijft u vanaf 1 juli 2022 op de gebruikelijke wijze aanvragen via Smartflow.
- Het aanvragen van een vertaling in Smartflow is een klein beetje aangepast:
 - Nieuw is dat u kunt aan geven hoeveel pagina's van welke documenttypes u wilt laten vertalen. Het systeem schat dan het woordenaantal in. Al deze informatie wordt doorgegeven aan de vertaler(s) die worden uitgenodigd om de vertaling uit te voeren.
 - Nieuw is dat het systeem bepaald of een opdracht 'spoed' is. Dit hoeft u niet meer zelf aan te geven. Het systeem bepaald dit op basis van het ingeschatte aantal woorden en de door u ingevoerd deadline.
- Zodra u de vertaling aanvraagt, wordt deze geautomatiseerd doorgegeven aan AVB. In ons systeem noteren wij het Smartflow-projectnummer en in Smartflow wordt ons projectnummer opgeslagen. Dit is altijd het huidige jaartal met een volgnummer, bijv. 2022-12345.
- AVB zoekt een passende vertaler voor de vertaling
- Zodra AVB een vertaler heeft gevonden, wordt de naam van deze vertaler geautomatiseerd doorgegeven aan Smartflow.
- Smartflow verstuurd vervolgens uw bronbestanden via email versleuteld naar de vertaler.
- De vertaler vertaalt uw documenten en stuurt de vertaling via email versleuteld terug aan u. Hierbij geeft de vertaler aan hoeveel woorden er zijn vertaald.
- In Smartflow vult u het prestatie-akkoord in, incl. het aantal woorden dat is vertaald (de opgave van de vertaler).
- *Nb. Bovenstaand proces betekent dat AVB niet de beschikking heeft over uw brondocumenten en de vertaling. Omwille van de privacy is hier bewust voor gekozen.*

2. Beëdigde vertalers

- Vertalingen worden uitgevoerd door beëdigde vertalers die staan ingeschreven in het Register Beëdigde Tolken en Vertalers (Rbtv).
- Een eerste uitzondering hierop is mogelijk als in de gevraagde vertaalrichting geen vertalers staan ingeschreven in het Rbtv, bijv. voor Tigrinya. AVB heeft de vertalers voor dergelijke talen wel streng geselecteerd. De vertalers hebben reeds jarenlange ervaring met het vertalen voor o.a. de Raad voor Rechtsbijstand en het OM. Helaas is er echter voor hen (nog) niet de mogelijkheid om zich te laten beëdigen.
- Een tweede uitzondering is denkbaar als er niet tijdig een beëdigde vertaler beschikbaar is om de gevraagde levertermijn te halen, bijv. bij talen met maar weinig beëdigde vertalers zoals Somali. In dit geval nemen wij eerst contact met u op om de mogelijkheden te bespreken.
- *Nb. vertalingen die niet worden uitgevoerd door een niet-beëdigde vertaler, worden altijd nagekeken/gecontroleerd door een 2^{de} lezer.*

3. Offerte voor gewaarmerkte vertalingen

- Vertalingen worden uitgevoerd door beëdigde vertalers die staan ingeschreven in het Register Beëdigde Tolken en Vertalers (Rbtv), zie ook hierboven. Een vertaling die is gemaakt door een beëdigde vertaler is daarmee automatisch een beëdigde vertaling.
- Een beëdigde vertaling heeft soms een waarmerking nodig wanneer dit in een specifieke gerechtelijke procedure wordt gevraagd of als de vertaling naar een buitenlandse instantie gaat.
- Een waarmerking betekent:
 - de beëdigd vertaler print de vertaling nadat de vertaling is gereviseerd;
 - de beëdigd vertaler print een verklaring waarin hij/zij verklaart dat de vertaling een waarheidsgetrouwe vertaling is van het brondocument;
 - de verklaring wordt ondertekend door de beëdigd vertaler;
 - de verklaring, het brondocument en de vertaling worden onlosmakelijk aan elkaar gehecht;
 - elke pagina wordt voorzien van een paraaf en ambtstempel van de beëdigd vertaler;
 - u ontvangt een hardcopy (per post)
- Een gewaarmerkte vertaling is in veel gevallen niet noodzakelijk. In veel gevallen is het voldoende om een beëdigde vertaling (dat wil zeggen: een vertaling verricht door een beëdigde vertaler) te gebruiken. Bent u van mening dat u in uw situatie een gewaarmerkte vertaling nodig heeft, dan kunt u dat aangeven bij het aanvragen van uw vertaling
- Aan een gewaarmerkte vertaling zijn extra kosten verbonden, vanwege de handelings- en materiaalkosten. De kosten zijn afhankelijk van de omvang van de vertaling, bijv. het gewicht van het poststuk bepaalt de portokosten. Met uw contractmanagers is daarom afgesproken dat wij voor iedere waarmerking eerst een offerte uitbrengen.
- De offerte ontvangt u zo spoedig mogelijk, edoch uiterlijk binnen 1 werkdag in uw email. In de offerte staan de geschatte kosten van de vertaling (woordtarief) en de geschatte kosten voor de waarmerking (uurtarief).
- Wij vragen u vriendelijk om zo spoedig mogelijk te reageren op de offerte. Pas bij een formeel akkoord zetten wij uw vertaling in werking. Graag uw begrip hiervoor.
- *Nb. Een gewaarmerkte vertaling kan uiteraard niet worden aangevraagd voor een vertaalrichting waarvoor geen enkele vertaler staat ingeschreven in het Rbtv, bijv. Tigrinya.*

4. Offerte voor vertalingen van meer dan €5.000

- Zodra u de vertaling aanvraagt, wordt deze geautomatiseerd doorgegeven aan AVB. Op basis van het ingeschatte woordenaantal én de gevraagde taalcombinatie, berekenen wij de geschatte opdrachtwaarde.
- Met uw contractmanagers is afgesproken dat wij voor iedere vertaling met een geschatte opdrachtwaarde van €5.000 eerst een offerte uitbrengen.
- De offerte ontvangt u zo spoedig mogelijk, edoch uiterlijk binnen 1 werkdag in uw email. In de offerte staan de geschatte kosten van de vertaling (woordtarief) en – indien van toepassing - de geschatte kosten voor de waarmerking (uurtarief).
- Wij vragen u vriendelijk om zo spoedig mogelijk te reageren op de offerte. Pas bij een formeel akkoord zetten wij uw vertaling in werking. Graag uw begrip hiervoor.

5. Uitzondering: transcriptie en vertaling van geluidsbestanden

- De koppeling tussen Smartflow en ons projectmanagementsysteem voorziet vooralsnog niet in het aanvragen van een transcriptie en het vertalen van een geluidsfragment. Mogelijk dat dit in de toekomst wordt toegevoegd.
- Voor het aanvragen van deze dienst vragen wij u om contact met ons op te nemen via telefoon of email. Stuur ons hierbij NIET uw geluidsfragment.
- Met uw contractmanagers is afgesproken dat wij voor iedere transcriptie eerst een offerte uitbrengen.
- De offerte ontvangt u zo spoedig mogelijk, edoch uiterlijk binnen 1 werkdag in uw email. In de offerte staan de geschatte kosten van de transcriptie (uurtarief) en vertaling (woordtarief).
- Wij vragen u vriendelijk om zo spoedig mogelijk te reageren op de offerte. Pas bij een formeel akkoord zetten wij uw vertaling in werking. Graag uw begrip hiervoor.
- *Nb. de transcriptie en vertaling van een geluidsfragment kan niet worden gewaarmerkt. Voor een waarmerking dient sprake te zijn van een 'schriftelijk' brondocument*

6. Levertermijnen

- Bij het aanvragen van een vertaling in Smartflow kunt u de gewenste leverdatum en -tijd invullen
- De standaard levertermijnen zijn als volgt:
 - < 5.100 woorden zonder revisie - binnen 3 werkdagen. Dit geldt voor vertalingen die worden uitgevoerd door een beedigde vertaler.
 - < 5100 woorden met revisie - 5 werkdagen. Dit geldt voor vertalingen die worden uitgevoerd door een niet-beedigde vertaler.
 - > 5.100 woorden met/zonder revisie - levertijd in overleg
- Bij een gewenste kortere levertijd dan de standaard levertijden (vastgesteld op basis van het aantal woorden) is er sprake van spoed en brengen wij een spoedtoeslag in rekening.

7. Storingsprotocol

- Het kan sporadisch voorkomen dat Smartflow een storing heeft. Hiervoor kunt u zich wenden tot de gebruikelijke kanalen binnen de OM-organisatie.
- De koppeling tussen Smartflow en ons systeem wordt gemonitord door het Smartflow-team en AVB. Eventuele onvolkomenheden worden buiten u om opgelost.

8. Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat een opdrachtgever ontevreden is over onze dienstverlening of de geleverde vertaling. Waar voorheen de weg van een klacht redelijk omvangrijk was, hebben wij speciaal voor u een laagdrempelige manier gevonden om uw mening kenbaar te maken.

Allereerst maken wij een onderscheid tussen klachten en feedback.

Klachten

Een klacht heeft betrekking op wezenlijke fouten in een door ons geleverde vertaling of op onze dienstverlening. We onderscheiden twee soorten klachten:

- Klachten over onze dienstverlening: bijv. slechte bereikbaarheid, niet voldoen aan gestelde levertijdeisen, niet optimaal functioneren van de projectmanager of accountmanager, e.d.
- Klachten met betrekking tot een geleverde vertaling: wezenlijke fouten in de vertaalde of gereviseerde tekst, bijvoorbeeld taal- en grammaticafouten, foute datums, foute getallen, verkeerde spelling van een naam, onvolledigheid, onjuist gebruik van de terminologielijsten van opdrachtgever, e.d.

Feedback

Wanneer de opdrachtgever weliswaar aanmerkingen of verbeteringen heeft ten aanzien van de geleverde vertaling of op onze dienstverlening, maar AVB en de vertaler geen verwijtbare fout(en) hebben gemaakt, zien wij dit niet als een klacht maar als feedback.

Feedback heeft bijv. betrekking op terminologische keuzes die een vertaler heeft gemaakt in zijn of haar vertaling zonder op te hoogte te zijn van eisen/wensen van de klant wat betreft de specifiek te hanteren terminologie. Onder feedback vallen ook aanpassingen die de aanvrager maakt in de brontekst nadat de vertaling is geleverd en die aanpassingen in de vertaling tot gevolg hebben. Tot slot heeft feedback betrekking op stilistische en andere voorkeurskeuzes van de aanvrager waarover de vertaler niet vóór of tijdens de vertaling op de hoogte is gesteld. Natuurlijk voeren we deze feedback graag door, al is het mogelijk dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht wanneer de aanvrager een groot aantal van dit type voorkeurswijzigingen in de vertaling wil laten aanbrengen.

Procedures

Indien de opdrachtgever een klacht heeft, moet dit binnen tien werkdagen aan AVB kenbaar gemaakt worden door een e-mail te sturen naar 5.1.1c@avb.nl.

Na ontvangst van de ingediende klacht beoordeelt AVB of het inderdaad om een klacht gaat of om feedback. Binnen 24 uur wordt contact opgenomen met de indiener om de ontvangst te bevestigen.

Tevens zal de indiener op de hoogte worden gesteld van de verdere gang van zaken.

Klacht - Indien het daadwerkelijk om een klacht gaat, stellen wij allereerst – in overleg met de indiener van de klacht – vast wat voor oplossing gewenst is. Bij inhoudelijke klachten over de vertaling wordt de volgende procedure gevolgd:

Inhoudelijke klachten over de vertaling worden altijd doorgestuurd naar de desbetreffende vertaler. Deze dient zo spoedig mogelijk zijn visie op de klacht kenbaar te maken aan AVB. Indien de vertaler het eens is met de klacht, zal de vertaling zo spoedig mogelijk worden gecorrigeerd en worden teruggestuurd naar de opdrachtgever.

Mocht de vertaler het (gedeeltelijk) niet eens zijn met de klacht of wijzigingen van de klant en dit gemotiveerd kan aangeven, vragen wij hem om te beargumenteren waarom hij het niet eens is met de kritiek van de klant. De argumentatie van de vertaler wordt eerst intern bij AVB beoordeeld om na te gaan of deze hout snijdt. Als dat het geval is, wordt de argumentatie gedeeld met de aanvrager. Dan zijn er twee mogelijkheden:

- De aanvrager kan zich vinden in de argumentatie van de vertaler en accepteert diens vertaling. In dat geval blijft de oorspronkelijk gestuurde vertaling intact.
- De aanvrager is het niet eens met de argumentatie. AVB zal in dat geval toch de vertaling aanpassen aan de wensen van de aanvrager, mits de beëdigde vertaler zich hierin kan vinden. Als er ontevredenheid blijft bestaan tussen de klant en de vertaler waardoor de verdere inzet van deze vertaler voor die klant wordt bedreigd, zullen we het probleem voorleggen aan een onafhankelijke vertaler en de uitkomst van die beoordeling voorleggen aan zowel aanvrager als vertaler. Afhankelijk van de uitkomst daarvan zullen we ofwel de klant, ofwel de vertaler proberen te overtuigen. Bij gewaarmerkte vertalingen is het noodzakelijk dat de vertaler bereid is zijn de vertaling te voorzien van zijn handtekening.

Bij klachten over de dienstverlening is een andere oplossing gewenst, bijvoorbeeld het maken van goede afspraken om ontevredenheid in de toekomst te voorkomen.

Feedback – Indien het om feedback gaat, wordt deze zo spoedig mogelijk verwerkt. Bijvoorbeeld door de feedback door te voeren in de vertaling en terug te koppelen naar de vertaler en revisor. Dit gebeurt uiteraard in overleg met de indiener van de feedback.

Bij feedback over de dienstverlening is een andere oplossing gewenst, bijvoorbeeld het maken van goede afspraken om ontevredenheid in de toekomst te voorkomen.

Termijnen

Wij streven ernaar om klachten binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de opdrachtgever op te lossen. Dit is exclusief het versturen per post van een gewaarmerkte vertaling. Iedere klacht wordt door AVB geregistreerd en de afhandeling daarvan wordt schriftelijk vastgelegd.

To: [redacted] 5.1.2e [redacted]@minjenv.nl]
Cc: [redacted] 5.1.2e [redacted]@minjenv.nl]
From: [redacted] 5.1.2e BD/DC/INKOOP
Sent: Mon 6/20/2022 12:27:33 PM
Subject: RE: Vraag complicatie vertaalaanbesteding OM/ de Rechtspraak
Received: Mon 6/20/2022 12:27:34 PM

Beste [redacted] 5.1.2e

Hartelijk dank voor je reactie.

Persoonlijk vinden [redacted] 5.1.2e en ik dit ook erg jammer. Hij heeft echter zijn uiterste best gedaan om intern via de relevante stakeholders te inventariseren welke (vertaal)behoeften er waren (en zijn). Dit doet hij op identieke wijze voor de tolkdienstverlening. Ook hier valt niet 100% uit te sluiten dat er naderhand niet nog iets 'oppopt', ondanks alle inspanningen die wij beide plegen aan de voorkant om dit te voorkomen.

Met vriendelijke groet,

[redacted] 5.1.2e

Adviseur Europees Aanbesteden

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Dienstencentrum

Inkoopuitvoeringscentrum JenV

Europees aanbesteden/ contractmanagement

Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag |

Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag |
.....

M [redacted] 5.1.2e

E [redacted] 5.1.2e I www.rijksoverheid.nl/jenv

[redacted] 5.1.2e
.....

Voor een veilige en rechtvaardige samenleving
.....

Van: [redacted] 5.1.2e BD/DC/INKOOP

Verzonden: maandag 20 juni 2022 14:12

Aan: [redacted] 5.1.2e BD/DC/INKOOP

CC: [redacted] 5.1.2e BD/DC/INKOOP

Onderwerp: RE: Vraag complicatie vertaalaanbesteding OM/ de Rechtspraak

Gevoeligheid: Vertrouwelijk

Hoi [redacted] 5.1.2e

buiten verzoek

Persoonlijk vind ik het jammer dat zo'n afwijkende dienst nu toch nog oppopt; hopelijk gebeurt dat met tolkdiensten niet opnieuw.

Succes en als je nog wilt overleggen, hoor ik het graag!

Groetjes,

[redacted] 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e [redacted]@minjenv.nl>

Verzonden: maandag 20 juni 2022 10:24

Aan: [redacted] 5.1.2e [redacted]@minjenv.nl>

Onderwerp: Vraag complicatie vertaalaanbesteding OM/ de Rechtspraak

Gevoeligheid: Vertrouwelijk

Ha [redacted] 5.1.2e

Hopelijk heb je een fijn weekend gehad. Ik mail je met een vraag wat betreft het vertaalcontract voor het OM. Tijdens de implementatie is het volgende gebleken:
In de aanbestedingsdocumenten had ik opgenomen dat een spoedvertaling binnen 24 uur geleverd moet worden. Maar bij de implementatie kwamen we er pas achter dat er ook vertaalwerk is dat nog sneller moet, in het bijzonder bij snelrechtzaken. Zie onderstaande vragen van de implementatiemanager en de beantwoording door parket Oost-Nederland:

- *Jij had het over vertalen binnen een paar uur, klopt dat? Ja dat klopt.*
- *Zijn dat grote documenten, of "enkel" dagvaardingen? Enkel de dagvaarding en soms een oproeping TUL. (Bij dagvaarding in de meeste gevallen alleen de eerste twee pagina's.*
- *Is dit ook of misschien wel juist buiten kantooruren? Eigenlijk altijd binnen kantooruren, de meeste vertalingen moeten we wel voor 11:00 uur retour hebben*
- *Hoe gaat het nu wanneer dit nodig is? Wordt dan door de aanvrager de vertaler benaderd of wellicht via de politie? Via het Tolkenbureau (Arnhem)*

Dat is derhalve een complicatie want hier is dus niet expliciet in voorzien in de aanbestedingsdocumenten. Wel staat er indirect een 'spoedeis' bij de bereikbaarheid van de intermediair buiten kantoor tijd en dat heeft natuurlijk alleen maar zin als die opdracht dan ook opgepakt wordt.

De telefonische help-/servicedesk is van 08:00 tot 20:00 uur op werkdagen bereik- en beschikbaar en operationeel, via zowel:

- a. Een telefoonnummer;
- b. Een e-mailadres.

De telefonische help-/servicedesk verzorgt bereikbaarheid buiten werkdagen om in geval van spoed een vertaalopdracht uit te laten voeren. Dit vindt plaats op werkdagen tussen 06:00 en 08:00 en 20:00 en 22:00. Buiten werkdagen betreft dit zaterdag en zondag van 06:00 tot 22:00. Het OM/ de Rechtspraak laat de intermediairs nu weten dat binnen 24 uur niet altijd volstaat. Maar misschien is dat voor hen een onaangename verrassing waar ze het niet mee eens zijn.

buiten verzoek	
buiten verzoek	buiten verzoek

Alvast dank voor je reactie.
Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Senior adviseur Europees Aanbesteden

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Dienstencentrum
Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden/ contractmanagement
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag |
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag |
.....

M

5.1.2e

E

5.1.2e

@minjenv.nl **I** www.rijksoverheid.nl/jenv

5.1.2e

.....
Voor een veilige en rechtvaardige samenleving
.....

To: [redacted] 5.1.2e [redacted]@om.nl]
Cc: [redacted] 5.1.2e [redacted]@avb.nl]
From: [redacted] 5.1.2e
Sent: Mon 6/20/2022 3:54:45 PM
Subject: RE: continuïteitsplan, handleiding gebruikers en DAP
Received: Mon 6/20/2022 3:56:55 PM
[Continuïteitsplan OM Vertalen C1.0.docx](#)

Hoi [redacted] 5.1.2e

Bijgaand versie 1 van het continuïteitsplan. Op onderdelen moet zeker nog verdiept worden, maar wellicht goed dat jij alvast er even een blik op werpt of dit wat jou betreft in de richting gaat die we willen. Alvast dank!

[redacted] 5.1.2e is bezig met het DAP en ik denk dat we deze week v1 wel kunnen leveren.

[redacted] 5.1.2e

From: [redacted] 5.1.2e (DVOM)
Sent: vrijdag 17 juni 2022 14:53
To: [redacted] 5.1.2e
Subject: continuïteitsplan, handleiding gebruikers en DAP

[redacted] 5.1.2e

We hebben het vanochtend enkel over de API gehad, dus wellicht kunnen jullie mij een update geven via e-mail over

- Gebruikershandleiding (deze zou ik graag uiterlijk as dinsdag ontvangen ivm de geplande opleidingen)
- Continuïteitsplan
- DAP (hierin komen de werkafspraken)

Met vriendelijke groet,

[redacted] 5.1.2e

projectleider

Openbaar Ministerie

DVOM/ PMT-OM

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

Papendorpseweg 65, 3528 BJ Utrecht

Postbus 8060, 3503 RB Utrecht

[redacted] 5.1.2e

www.om.nl

[redacted] 5.1.2e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

To: [5.1.2e]@om.nl]
Cc: [5.1.2e]@avb.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Fri 6/24/2022 7:41:36 AM
Subject: Dikkertje DAP versie 1
Received: Fri 6/24/2022 7:43:35 AM
[Bijlage 7d DAP V 1.2 AVB C1.0.docx](#)

Hoi [5.1.2e]

Met dank aan [5.1.2e] bijgaand het ingevulde DAP versie 1. Ik heb dit document al bij andere contracten moeten invullen en toen is met CCM afgesproken om alle 'originele' teksten te laten staan en de aanvullingen in rood in het document te zetten. Dat hebben we nu ook gedaan.

Graag jouw check, input, aanvullingen.

Alvast dank!

[5.1.2e]



Bijlage 7c - Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Europese aanbesteding

vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Referentie: 2973743

Versie 1.2

- perceel 1 Nederland Noord
- perceel 2 Nederland Midden Zuid-Oost
- perceel 3 Nederland Zuid-West
- perceel 4 Rechtspraak, Landelijke onderdelen

Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	3
2.	Beheer, wijzigen en evaluatie DAP.....	4
2.1	Deel 1 en deel 2.....	4
2.2	Deel 3.....	4
2.3	Geldigheidsduur DAP.....	4
2.4	Contract- en leveranciersmanagement bij opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	4
2.5	Accountmanagement bij opdrachtnemer.....	5
2.6	Data Steward.....	5
2.7	Communicatiematrix.....	5
2.7.1	Contactpersonen van opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	5
2.7.2	Contactpersonen opdrachtnemer.....	7
2.7.3	Escalatieniveaus opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	7
2.7.4	Escalatieniveaus bij opdrachtnemer.....	7
2.8	Overlegmatrix.....	8
3.	Deel 1 – Het bestelproces.....	10
3.1	Uitleg bestelproces en gegevensset voor vertaalopdrachten.....	10
3.2	Stap 0 - Authenticatie/autorisatie.....	11
3.3	Stap 1 - Bestellen van een vertaalopdracht.....	11
3.3.1	Procedures voorafgaande offerte door opdrachtnemer bij het bestellen.....	13
3.4	Stap 2 – Uitvoeren vertaalopdracht.....	14
3.5	Stap 3 - Leveren van de vertaalopdracht en bevindingen over de levering.....	14
3.6	Stap 4 - Prestatie-akkoord.....	16
3.7	Stap 5 - Factureren.....	16
3.7.1	Procedure bij e-facturatie.....	16
3.8	Stap 6 – Betalen.....	17
4.	Deel 2 – Overige procedures die horen bij het bestelproces.....	18
4.1	Procedure voor screening van vertalers.....	18
4.2	Procedure inzake indexering.....	18
4.3	Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de vertaaldienstverlening.....	18
4.4	Procedure bij klachten over de vertaaldienstverlening.....	18
4.4.1	Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een vertaler (punt a).....	19
4.4.2	Klacht over de vertaaldienstverlening (punt b).....	19
4.4.3	Klachten van vertalers en derden (punt c).....	20
4.5	Procedure voor innovatie en optimalisatie.....	20
4.6	Procedure buitenlandse reizen.....	20
5.	Deel 3 - Werkafspraken voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	21
6.	Addenda.....	22
6.1	Addendum 1. Tekst smartflow.....	22

1. Algemeen

Het DAP heeft als doel: "het vastleggen en actueel houden van de communicatiestructuur, de gemaakte afspraken en procedures". Daarnaast dient dit DAP om optimale afstemming te bereiken tussen opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer over de afbakening van taken en verantwoordelijkheden.

Het DAP bestaat uit drie delen en een bijlage:

Deel 1: Hoofdstuk 3

In dit deel staat beschreven hoe het contractmanagement wordt uitgevoerd, de communicatiestructuur en wijze van escaleren. Ook staat in dit deel het uniform bestelproces beschreven voor de vertaalopdrachten. Bijlage 7hA - Standaard gegevensset, die bij het bestelproces hoort, staat ook toegelicht in dit deel.

Deel 2: Hoofdstuk 4

In dit deel staan de overige procedures beschreven die van toepassing zijn op de vertaaldienstverlening.

Deel 3: Hoofdstuk 5

In dit deel staan de organisatie specifieke werkafspraken die tussen opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak zijn gemaakt.

2. Beheer, wijzigen en evaluatie DAP

2.1 Deel 1 en deel 2

Deel 1 en deel 2 worden beheerd door de centrale contractmanager.

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

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

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

2.2 Deel 3

Opdrachtnemer beheert Deel 3 van het DAP. Opdrachtnemer maakt met opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak afspraken over wijziging en evaluatie.

2.3 Geldigheidsduur DAP

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

2.4 Contract- en leveranciersmanagement bij opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak is de continuïteit en kwaliteit van de vertaaldienstverlening van groot belang. Bij het managen van de overeenkomst spelen de decentrale en centrale contractmanager (DCM en CCM) een rol.

DCM

- het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak hebben een DCM die voor de opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt is en de spilfunctie vervult tussen enerzijds de opdrachtnemer en anderzijds de gebruikers, bestellers, de managers van de diverse afdelingen en de contracteigenaar bij het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Het decentrale contractmanagement is verantwoordelijk voor en stuurt, gezamenlijk met de opdrachtnemer, op een juiste uitvoering van de overeenkomst in de eigen organisatie, stuurt bij waar nodig en doet dat aan de hand van de KPI's, PI's en overige meetgegevens. De sturing vindt plaats op operationeel/tactisch niveau.

CCM

- De CCM is verantwoordelijk voor het strategisch contractmanagement van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten.
- Voor deze overeenkomst is de CCM de schakel tussen de categoriemanager, de opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt het tactisch/strategisch contract- en leveranciersmanagement onder de overeenkomst uitgevoerd door de CCM. De CCM steunt opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak, waar nodig, bij het bereiken van de overeengekomen prestaties.
- De CCM is het aanspreekpunt voor de toepassing van en uitleg over de overeenkomst naar zowel het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak als opdrachtnemer, voor deelnemer-overstijgende zaken en voor escalaties. Daarnaast is de CCM adviserend en ondersteunend naar het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en de DCM.

2.5 Accountmanagement bij opdrachtnemer

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtnemer:

- Vaste contactpersonen voor de bestellers van de vertaalopdrachten.
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor de DCM.
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor de CCM
Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op alle prestaties die opdrachtnemer onder de overeenkomst levert.
- Eén vaste contactpersoon of meerdere vaste contactpersonen bij de help-/servicedesk die het aanspreekpunt is/zijn voor klachten.

2.6 Data Steward

Om vraag en aanbod van vertaaldienstverlening optimaal op elkaar te laten aansluiten, wisselen opdrachtnemer en opdrachtgever betrouwbare data met elkaar uit. Hiervoor is het van belang dat de data tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform aangeleverd, verwerkt en overgedragen worden. Niet in de laatste plaats omdat met deze data ook gerapporteerd voor bestuurlijke en politieke doeleinden;

- Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer benoemen een data steward;
- De data steward is verantwoordelijk voor het borgen van voornoemde kwaliteit van de data: tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform.
- De data steward stelt interne eisen aan zowel data als meta-data*, controleert data op kwaliteit en verbetert deze waar nodig alvorens de data te delen of te verwerken.

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

2.7 Communicatiematrix

De opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak willen op de diverse niveaus met de opdrachtnemer een relatie opbouwen met als doel de realisatie van een optimale vertaaldienstverlening. Hiertoe worden contactpersonen per niveau benoemd.

2.7.1 Contactpersonen van opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Strategisch niveau

Contactpersonen op strategisch/tactisch niveau voor centraal contract- en leveranciersmanagement zijn:
Decentraal contract manager

Naam	opdrachtgever/ het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak	Telefoonnummer	e-mailadres	Onderwerp
5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	Decentraal contract manager	5.1.2e	5.1.2e @ om.nl	

Tactisch/ Operationeel niveau

Op tactisch/operationeel niveau voor de decentraal contractmanagement zijn:

Naam	opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak	Telefoonnummer	e-mailadres	Onderwerp
5.1.2e	Midden Nederland	5.1.2e 5.1.2e	5.1.2e@om.nl	
	Oost Nederland			
	Oost Brabant			
	Limburg			

Ten aanzien van klachten over de vertaaldienstverlening maakt het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak de keuze om:

- Eén medewerker per OM/Rechtspraak-onderdeel aan te wijzen die optreedt als aanspreekpunt voor het melden van interne klachten van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak als melder van klachten bij opdrachtnemer. Deze medewerker is dan ook het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtnemer.

2.7.2 Contactpersonen opdrachtnemer

Naam	Functie	Telefoon-nummer	e-mail adres	Onderwerp
5.1.2e	Partner	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Aanspreekpunt voor DCM
5.1.2e	Eigenaar	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Aanspreekpunt voor CCM
5.1.2e	Eigenaar	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Aanspreekpunt voor categoriemanager
5.1.2e	Administratie	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Aanspreekpunt financiën
5.1.2e	PM	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Helpdesk
5.1.2e	PM	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Klachten

Help-/servicedesk opdrachtnemer

	[invullen]	[Opdrachtnemer]
Openingstijden	Op werkdagen van 08:00 – 20:00	AVB
Telefoon	5.1.2e	AVB
E-mail	5.1.2e@avb.nl	AVB

2.7.3 Escalatieniveaus opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Voor deze overeenkomst zijn bij opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak drie (3) escalatieniveaus gedefinieerd:

Niveau 1: DCM

Klachten en andere issues van de gebruikers en bestellers worden door opdrachtnemer op operationeel niveau afgehandeld. Eerste escalatie is tussen de DCM en opdrachtnemer. Waar nodig wordt via de DCM de contracteigenaar van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak hierbij ingeschakeld.

Niveau 2: CCM

Als klachten en andere issues tussen DCM en opdrachtnemer niet naar tevredenheid (kunnen) worden opgelost, kan na overleg tussen opdrachtnemer, het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en CCM worden besloten dat de CCM de regie met betrekking tot de afhandeling van de klacht of het issue overneemt.

Niveau 3: Categoriemanager

Als opdrachtnemer op structurele basis op één of meer aspecten van de overeenkomst onvoldoende presteert, wordt de categoriemanager ingelicht en wordt in overleg tussen CCM, de categoriemanager, het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en de opdrachtnemer vastgesteld hoe de vertaaldienstverlening moet worden verbeterd. De portefeuillehouders zijn hierbij verantwoordelijk voor de beleidsmatige afwegingen en beslissingen.

2.7.4 Escalatieniveaus bij opdrachtnemer

Niveau 1

5.1.2e

Niveau 2

5.1.2e 5.1.2e

De wijze waarop opdrachtnemer klachten registreert is opgenomen in hoofdstuk 4.4 en over klachten rapporteert, is opgenomen in bijlage 7b – SLA.

2.8 Overlegmatrix

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

- Opdrachtnemer initieert de overleggen en plant deze tijdig.
- Overleg kan via telefoon, video conferencing, e-mail of op locatie plaatsvinden.
- Voor vertaaldienstverlening op locatie vindt overleg plaats op locatie(s) van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Een ad hoc (tussentijds) overleg wordt op verzoek van één van de partijen op zeer korte termijn gepland. Afhankelijk van de urgentie kan dat op dezelfde dag of de dag erna al plaatsvinden. Opdrachtnemer komt hiervoor naar een locatie van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak indien het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak dat vraagt.

Overlegnaam	Overlegonderwerpen	Aanwezigen (contactpersonen/rol)	Frequentie of planning	Verslaglegging en ontvangers verslag
Overleg op operationeel/tactisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op basis van KPI's en PI's - Bestellen en factureren - Mogelijke optimalisaties - Organisatieontwikkelingen beide partijen - Gebruikersissues en klachten - Eventuele escalaties naar tactisch/strategisch niveau - Indexering - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden - Wvttk 	<ul style="list-style-type: none"> - DCM - Eventueel een besteller(s) - Accountmanager opdrachtnemer 	Per half jaar	Door opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM
Overleg op tactisch/strategisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op basis van KPI's en PI's - Terugblik en vooruitblik - Behandeling escalaties vanuit operationeel-tactisch niveau - Mogelijke optimalisaties en innovatie - Signalering ontwikkelingen in de markt - Mogelijke escalaties die op niveau categoriemanager worden neergelegd - Indexering - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden - Wvttk 	<ul style="list-style-type: none"> - CCM - Accountmanager opdrachtnemer 	Per kwartaal	Door opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM

Overleg op strategisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluatie DAP en SLA - Evaluatie continuïteitsplan - Evaluatie afhandeling incidenten in kader van informatiebeveiliging - Indexering - Audits - Resultaat KPI's - Social return - Ontwikkelingen opdrachtnemer - Realisatie op geformuleerde strategische doelstellingen - Advisering over marktontwikkelingen en beleidsuitgangspunten - Wvttk 	<ul style="list-style-type: none"> - Portefeuillehouder(s) - CCM - Categoriemanager - Accountmanager opdrachtnemer 	1 x per jaar, in principe aanvullend op kwartaal-overleg	<p>Door opdrachtnemer</p> <p>In afschrift aan: DCM en CCM</p>
Overleg op afstand	<ul style="list-style-type: none"> - Urgente zaken 	<ul style="list-style-type: none"> - N.t.b. 	Op afstand	<p>Korte terugkoppeling over gemaakte afspraken /actiepunten, opgesteld door de opdrachtnemer</p> <p>In afschrift aan: DCM en CCM</p>

3. Deel 1 – Het bestelproces

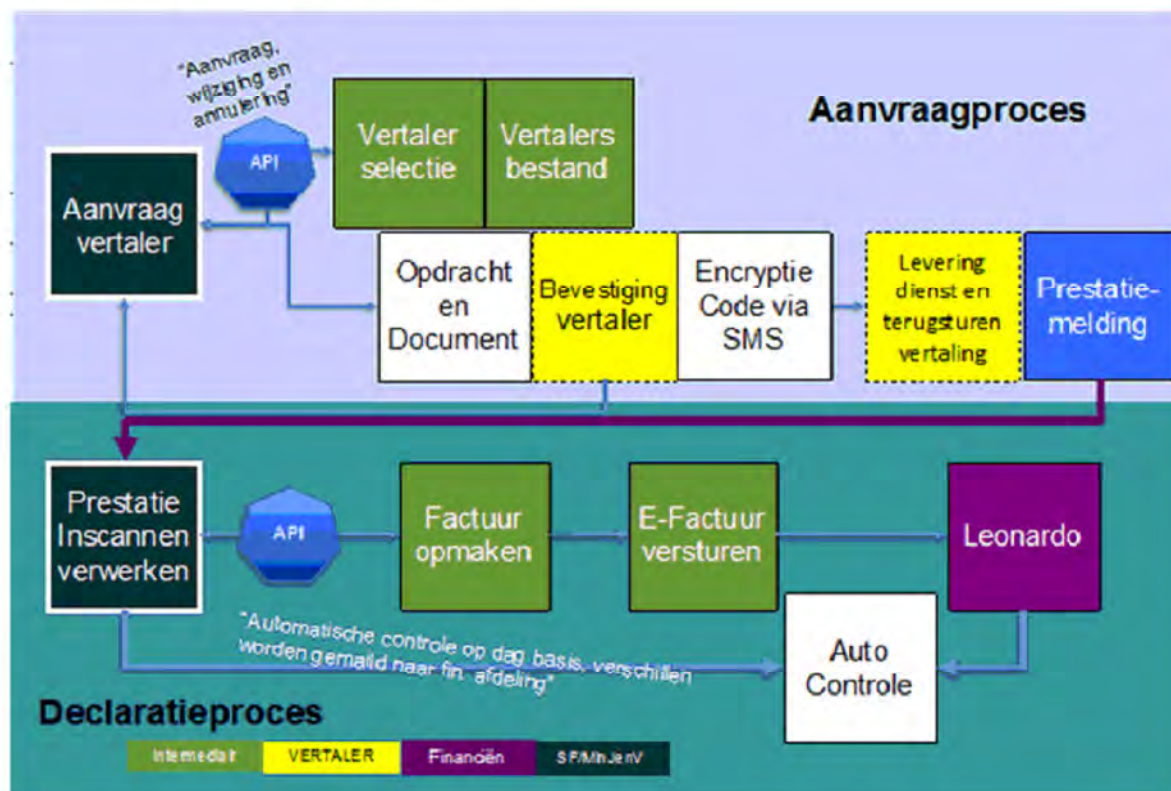
In dit hoofdstuk staat het bestelproces beschreven dat van toepassing is op de vertaalopdrachten. Ook staan de overige procedures beschreven die horen bij het bestelproces.

3.1 Uitleg bestelproces en gegevensset voor vertaalopdrachten

Het bestelproces

Bestellers van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak plaatsen bestellingen voor vertaalopdrachten bij opdrachtnemer en opdrachtnemer selecteert hiervoor een vertaler en indien van toepassing een revisor en geeft de namen door aan de besteller. Hierna krijgt de vertaler en indien van toepassing de revisor toegang tot het te vertalen document/documenten en voert/voeren de vertaalopdracht uit. De vertaler of de revisor levert de vertaling aan het OM/ de Rechtspraak. Iedere vertaalopdracht wordt daarbij afgehandeld volgens het bestelproces, zowel door de besteller als door de opdrachtnemer.

Schematische weergave van het bestelproces:



Dit bestelproces maakt gebruik van bijlage 7hA - Gegevensset die gedurende het proces per vertaalopdracht gevuld wordt door opdrachtnemer.

De gegevensset

Hierin staan alle mogelijke gegevens die gedurende het bestelproces van een vertaalopdracht kunnen worden gebruikt. Ook bevat de gegevensset niet-verplichte velden. Tijdens implementatie worden afspraken gemaakt over het wel of niet vullen van niet-verplichte velden.

- De gegevensset is uniform en betreft de complete verzameling van gegevens die alle processtappen van het bestelproces en alle varianten in vertaalopdrachten afdekt. Per processtap in de Excel-tabel is door middel van kruisjes in kolommen aangegeven welke

gegevens van toepassing zijn bij de betreffende stap. Gedurende het bestelproces worden gegevens verzameld en aan het eind van het proces zijn alle gegevens van één vertaalopdracht beschikbaar.

- Er kunnen (en hoeven) niet meer gegevens te worden opgehaald dan in de gegevensset is aangegeven.
- Een aantal velden in de gegevensset wordt standaard voor iedere vertaalopdracht gevuld en een aantal velden is afhankelijk van de bestelling. In de gegevensset staat dit aangegeven.
- Ondanks dat er een uniform bestelproces en een uniforme gegevensset is, is er binnen de gegevens ruimte voor eigen notaties.
- Notaties voor eenzelfde soort onderwerp kunnen verschillen. Bijvoorbeeld de notatie van het inkoopordernummer.
- De gegevensset is toegevoegd als bijlage 7hA – Gegevensset.

De 6 stappen in het bestelproces staan hieronder uitgewerkt.

3.2 Stap 0 – Authenticatie/autorisatie

Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak werkt met een eigen bestelsysteem en plaatst daarin de bestelling voor een vertaalopdracht. Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak verzorgt in eigen beheer de authenticatie/autorisatie van bestellers.

3.3 Stap 1 – Bestellen van een vertaalopdracht

Besteller plaatst de bestelling van een vertaalopdracht in het eigen systeem en opdrachtnemer haalt de noodzakelijk informatie op uit het bestelsysteem van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak via de API. De specificaties van de API zijn toegevoegd als bijlage 15 – API. Ook uploadt de besteller in het eigen bestelsysteem het brondocument/de brondocumenten en het eventuele referentiemateriaal. De beschreven typen vertalingen bij het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak zijn hierbij leidend en een vertaalopdracht kan naast de vertaling ook projectspecificaties en/of value added services bevatten.

Besteller vraagt voor een vertaalopdracht altijd om een beëdigde vertaler en dat houdt in dat er een beëdigde vertaling geleverd moet worden. De besteller geeft zo mogelijk tevens aan uit hoeveel woorden de vertaalopdracht bestaat.

Opdrachtnemer neemt geen kennis van de te vertalen documenten of hieraan verbonden gegevens anders dan de voor het selecteren van een vertaler als hieronder beschreven noodzakelijke informatie noch van de door de vertaler gemaakte vertalingen. Opdrachtnemer selecteert de vertaler en indien van toepassing de revisor. De geselecteerde vertaler en geselecteerde revisor krijgen toegang van het Openbaar Ministerie/ De Rechtspraak tot het bestanden/bestanden die vertaald moeten worden.

Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer haalt de noodzakelijke informatie op.
AVB: Afsproken met OM dat de opdracht door Smartflow ingeschoten wordt in het systeem van AVB i.p.v. dat AVB deze ophaalt in uit Smartflow

Hierbij gaat het om vaststelling van het type vertaalopdracht, de vertaalrichting, projectspecificaties, value added services, terminologie/voorbeelddocumentatie, deelleveringen en tussentijdse feedback, domeinkennis vertaler, etc.:

- Indien nodig neemt opdrachtnemer over de vertaalopdracht contact op met besteller. Dat doet hij in ieder geval indien sprake is van grote en/of complexe documenten;
- De besteller kan de vertaalopdracht annuleren, dit wordt opgenomen in de gegevensset;

- Besteller kan in overleg met opdrachtnemer een vertaalopdracht wijzigen. De doorgevoerde wijzigingen registreert opdrachtnemer in de gegevensset.

Het selectieproces ziet er als volgt uit:

1. Opdrachtnemer selecteert een beëdigde vertaler. Een vertaling gemaakt door een vertaler die is opgenomen in het Rbtv, behoeft geen revisie.
2. Indien er geen beëdigde vertaler voor de vertaling beschikbaar is, handelt opdrachtnemer primair conform de bepalingen in de Wbtv voor het selecteren van een niet beëdigde vertaler:
 - Indien het Rbtv voor de betreffende talencombinatie geen ingeschreven vertaler voor de vertaling bevat of indien vanwege de vereiste spoed van de uit te voeren vertaalopdracht de ingeschreven vertaler(s) in het Rbtv niet tijdig beschikbaar is/zijn, informeert opdrachtnemer besteller hierover;
 - Besteller bepaalt of opdrachtnemer wegens vereiste spoed een vakbekwame niet beëdigde vertaler voor de vertaling kan inzetten die geplaatst staat op de zgn. Uitwijklijst.
 - Indien er ook geen vertaler op de Uitwijklijst beschikbaar is - doordat er in bepaalde taalcombinatie geen vertaler in het Rbtv noch op de zgn. Uitwijklijst is opgenomen - kan opdrachtnemer besteller voorstellen een vertaling te verzorgen die alsdan conform ISO 17100 wordt geleverd.
3. Indien er geen beëdigde vertaler ingezet kan worden voor de vertaalopdracht, dan wordt deze gereviseerd. Bij voorkeur door een vertaler die beëdigd is in de vertaalrichting die nodig is voor de revisie.
4. Wanneer er in een bepaalde taalcombinatie weinig vertalers in het Rbtv c.q. op de zgn. Uitwijklijst zijn opgenomen en deze alle niet in staat of bereid zijn de gevraagde vertaling op het gewenste moment te leveren, respectievelijk door een zeer groot aanbod aan vertaalopdrachten voor een bepaalde taalcombinatie zodat de in het Rbtv opgenomen vertalers, niet in staat of bereid zijn de gevraagde vertaling op het gewenste moment te leveren, kan opdrachtnemer besteller voorstellen een vertaling te verzorgen door een niet-Rbtv-vertaler en een niet-Rbtv-revisor die alsdan conform ISO 17100 wordt geleverd.
5. Indien er geen beëdigde vertaler kan worden ingezet voor de vertaalopdracht dan legt opdrachtnemer dit te allen tijde na het overleg met besteller met redenen omkleed schriftelijk vast onder een van de onderstaande nummers en verstrekt dit document middels de vertaler tegelijkertijd met de levering van de vertaalopdracht:
 - Geen vertaler ingeschreven voor de vertaling in het Rbtv voor de gevraagde talencombinatie.
 - Er zijn vertalers ingeschreven maar niet of niet tijdig beschikbaar via opdrachtnemer.
6. In deze situaties is er dus geen sprake van een beëdigde vertaling. Opdrachtnemer bevestigt de vertaalopdracht aan de besteller in zijn eigen IT-voorziening en in de gegevensset. Opdrachtnemer geeft besteller de relevante gegevens van de vertaler en indien van toepassing de revisor (in ieder geval volledige naam en voorletters, 06-nummer, e-mailadres) en bevestigt dat vertaler en revisor in het bezit zijn van een geldige VOG.

Als er een offerte uitgebracht moet worden conform 3.3.1. dan geldt het akkoord van de besteller als opdrachtbevestiging.

In de opdrachtbevestiging staat vermeld de taalcombinatie, de levertermijn, specifieke afspraken voor de vertaalopdracht, facturatie o.b.v. aantal woorden brontekst of doelttekst.

Indien het een vertaalopdracht betreft die op een locatie van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak moet worden uitgevoerd dan vermeldt de opdrachtbevestiging te allen tijde de naam van de vertaler.

Uit de handleiding AVB juni 2022:

- *Vertalingen blijft u vanaf 1 juli 2022 op de gebruikelijke wijze aanvragen via Smartflow.*
- *Het aanvragen van een vertaling in Smartflow is een klein beetje aangepast:*
 - *Nieuw is dat u kunt aan geven hoeveel pagina's van welke documenttypes u wilt laten vertalen. Het systeem schat dan het woorden aantal in. Al deze informatie wordt doorgegeven aan de vertaler(s) die worden uitgenodigd om de vertaling uit te voeren.*
 - *Nieuw is dat het systeem bepaald of een opdracht 'spoed' is. Dit hoeft u niet meer zelf aan te geven. Het systeem bepaald dit op basis van het ingeschatte aantal woorden en de door u ingevoerde deadline.*
- *Zodra u de vertaling aanvraagt, wordt deze geautomatiseerd doorgegeven aan AVB. In ons systeem noteren wij het Smartflow-projectnummer en in Smartflow wordt ons projectnummer opgeslagen. Dit is altijd het huidige jaartal met een volgnummer, bijv. 2022-12345.*
- *AVB zoekt een passende RBTV vertaler voor de vertaling*
- *Zodra AVB een vertaler heeft gevonden, wordt de naam van deze vertaler geautomatiseerd doorgegeven aan Smartflow.*
- *Smartflow verstuurd vervolgens uw bronbestanden via email versleuteld naar de vertaler.*
- *De vertaler vertaalt uw documenten en stuurt de vertaling via email versleuteld terug aan u. Hierbij geeft de vertaler aan hoeveel woorden er zijn vertaald in de oproepbrief.*
- *In Smartflow vult u het prestatie-akkoord in, incl. het aantal woorden dat is vertaald (de opgave van de vertaler).*

Nb. Bovenstaand proces betekent dat AVB niet de beschikking heeft over uw brondocumenten en de vertaling. Omwille van de privacy is hier bewust voor gekozen.

3.3.1 Procedures voorafgaande offerte door opdrachtnemer bij het bestellen

In onderstaande drie situaties brengt opdrachtnemer een offerte aan de besteller uit op basis van de gegevens in stap 1 bestellen.

1. Offerte voor een vertaalopdracht waarvan de opdrachtwaarde niet op voorhand bepaalbaar is

Dit betreft iedere vertaalopdracht die:

1. Value added services of projectspecificaties bevat en op basis van een maximum uurprijs zijn geoffreerd bij de inschrijving;
2. Uit meerdere elementen bestaat (bijvoorbeeld vertalen plus transcriberen en vertalen of een beëdigde vertaling aangevuld met waarmeding).
3. Opdrachten met een geraamde omvang van meer dan €5.000.

De offerte maakt duidelijk welke elementen de vertaalopdracht bevat en hoe deze gefactureerd worden.

De besteller keurt de offerte goed¹ voordat opdrachtnemer de de vertaler en waar nodig revisor selecteert.

Een vertaalopdracht met value added service transcriptie van geluidsfragment

Opdrachtnemer stemt de aanpak af met besteller:

- a. Welk gedeelte of welke gedeelten van het fragment getranscribeerd en daarna vertaald moeten worden;
- b. Hoe de transcriptie moet worden uitgevoerd, te weten woordelijk of letterlijk;
- c. Of de intonatie van het gesprek moet worden vermeld;
- d. Of in de transcriptie er tijdsaanduidingen moeten worden aangebracht.

¹ Na OM-budgetakkoord te hebben verkregen; voor opdrachten < € 30.000 door Landelijk Expertisecentrum Gerechtskosten, > 30.000 en < 50.000 door budgethouder gerechtskosten OM en > 50.000 door portefeuillehouder in College van Procureurs-generaal.

Opdrachtnemer legt de voorkeuren vast en brengt de offerte uit aan de besteller.
Besteller geeft akkoord op de offerte.

Een vertaalopdracht voor een beëdigde vertaling met als value added service waarmerken
Besteller en opdrachtnemer stemmen af op welke wijze waarmerken moet worden uitgevoerd en hoeveel tijd daarvoor benodigd is. Opdrachtnemer legt de voorkeuren vast en brengt de offerte uit aan de besteller. De besteller keurt de offerte goed voordat opdrachtnemer de opdrachtbevestiging verstuurt en de vertaler en waar nodig revisor selecteert.

2. Offerte voor een vertaalopdracht met spoed

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

- a. Besteller geeft in de IT-voorziening aan dat vertaling spoed heeft, bij zeer dringende spoed wordt (ook) telefonisch contact opgenomen met de help-/servicedesk;
- b. Opdrachtnemer neemt binnen adequate termijn telefonisch contact op;
- c. Wensen, mogelijkheden, levertermijn en opslagpercentage worden besproken;
- d. Opdrachtnemer brengt zo spoedig mogelijk na telefonisch contact de offerte uit;
AVB: Afgesproken met OM dat er geen offerte wordt uitgebracht voor spoed. Aan de hand van business rules wordt in Smartflow en systeem AVB bepaald of er sprake is van spoed of niet – bijbehorende verhoging van tarief wordt dan automatisch toegepast
- e. Besteller geeft voor opdrachten < €3.000 zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur na ontvangst offerte akkoord op de offerte, voor opdrachten > €4.000 en < €50.000 binnen 5 werkdagen en voor opdrachten > €50.000 binnen 10 werkdagen.

Het te factureren bedrag wordt bepaald zoals beschreven in de DFA. Het subtotale per element wordt verhoogd met de spoedtoeslag wanneer een vertaling sneller geleverd moet worden dan de standaard levertermijnen (zie in dit kader paragraaf 3.5 – stap 3). De spoedtoeslag is maximaal 50% over de overeengekomen integrale uurprijzen.

Er is sprake van spoed wanneer er door de besteller expliciet gevraagd wordt om het leveren van een vertaling binnen maximaal 48 uur (dit kan dus ook binnen maximaal 24 uur zijn bijvoorbeeld). Wanneer een vertaler een vertaling levert binnen 48 uur maar hier niet om gevraagd is door de besteller, is er geen sprake van spoed en mag derhalve het spoedtarief niet in rekening gebracht worden.

3.4 Stap 2 – Uitvoeren vertaalopdracht

Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak geeft de geselecteerde vertaler en als nodig revisor toegang tot de IT voorziening van OM/Rechtspraak tot het bestand/ de bestanden.

AVB: Afgesproken met OM is dat Smartflow het Rbtv-nummer van de geselecteerde vertaler via een API ophaalt in het systeem van AVB. Smartflow verstuurt vervolgens geautomatiseerd de bestanden naar de vertaler.

In het geval van een taalcombinatie waarin géén beëdigde vertalers bestaan, dan wordt de opdracht in het systeem van AVB gekoppeld aan een dummy-vertaler met Rbtv-nummer 9999. AVB krijgt geautomatiseerd de bestanden en verzorgt de distributie hiervan richting de vertaler en revisor.

De opdrachtnemer draagt zorg dat de vertaler en waar nodig revisor geïnstrueerd wordt over de uitvoeren vertaalopdracht nadat deze aan de besteller is bevestigd of na akkoord op de offerte door besteller, indien er een offerte is uitgebracht.

Bij het doen uitvoeren van de vertaalopdracht houdt opdrachtnemer rekening met:

- Informatie uit de bestelling;
- Specifieke informatie van/ over het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak die reeds beschikbaar is bij opdrachtnemer (denk aan stijlgids, afkortingenlijst, terminologielijst);
- Afspraken over deelleveringen en tussentijdse feedback tijdens vertaalproces.

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

Levertermijnen

De standaard levertermijnen zijn als volgt:

- | | | |
|--------------------------------------|---|----------------------|
| • < 5.100 woorden zonder revisie | → | binnen 3 werkdagen |
| • < 5100 woorden met revisie | → | binnen 5 werkdagen |
| • > 5.100 woorden met/zonder revisie | → | levertijd in overleg |

Indien nodig, kan voor een vertaalopdracht in overleg een ruimere levertijd dan de standaard levertermijn overeengekomen worden. Die afspraak wordt vastgelegd in de opdrachtbevestiging of de offerte. Bij een kortere levertijd dan de standaard levertijden (vastgesteld op basis van het aantal woorden) is er sprake van spoed. Spoed kan betekenen dat de vertaalopdracht buiten werkdagen moet worden geleverd.

AVB: Afgesproken met OM is dat de besteller de gewenste leverdatum invult in Smartflow en dat het systeem bepaalt of de opdracht spoed is (gebaseerd op bovenstaande uitgangspunten). Bij een taalcombinatie mét beëdigde vertalers (dus géén revisie) geldt: als 5100 woorden worden aangevraagd met een levertermijn korter dan 3 werkdagen, dan is het spoed. Bij een taalcombinatie zonder beëdigde vertalers (dus mét revisie) geldt: als 5100 woorden worden aangevraagd met een levertermijn korter dan 5 werkdagen, dan is het spoed. Bij >5100 met/zonder revisie is de levertermijn in overleg, maar korter dan 5 dagen in dan sowieso spoed

Wat geldt als leverdatum?

1. Als leverdatum geldt de datum waarop de vertaler de vertaling levert in de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak
2. Uitsluitend indien het een vertaalopdracht waarvoor waarmerking is uitgevoerd en deze fysiek verzonden moet worden naar de besteller, dan geldt als leverdatum de datum van digitale levering van de vertaling.

Wijze van leveren

1. Namens de opdrachtnemer levert de vertaler de vertaling in de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak, tenzij de vertaalopdracht op locatie van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak is uitgevoerd dan wel afgesproken is dat de vertaalopdracht waar een waarmerking voor heeft plaatsgevonden, fysiek verstuurd moet worden;
2. Ieder document, behalve een audiobestand of JPG bestand, wordt geleverd in de bestandsextensie, waarin het is aangeleverd en als bij de bestelling aangegeven in PDF en/of Word-document;
3. Ieder document wordt geleverd in de opmaak waarin het is aangeleverd.

Aanvullende info voor wijze van leveren van een beëdigde vertaling

De besteller van de vertaalopdracht vraagt altijd in- of expliciet om de inzet van een beëdigde vertaler in stap 1 van het bestelproces. Met de inzet van de beëdigde vertaler wordt automatisch een beëdigde vertaling gemaakt. Hiermee staat de rechtsgeldigheid van een document binnen het Nederlandse rechtssysteem vast. Met een beëdigde vertaling wordt voldaan aan de Wbtv. Een beëdigde vertaling is nodig binnen het Nederlandse rechtssysteem of is nodig voor andere officiële instanties in binnen- of buitenland.

Voor een beëdigde vertaling is vereist dat geverifieerd moet kunnen worden dat de vertaling is gedaan door een vertaler die voor de vertaalrichting (bron- naar doeltaal) van de vertaling staat ingeschreven in het Rbtv.

Ten behoeve van deze verificatie wordt iedere beëdigde vertaling in een vast format opgemaakt. In de voettekst op elke pagina van de vertaling staat vermeld:

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

Als er geen beëdigde vertaler beschikbaar is voor de vertaling

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

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

- De naam van de vertaler en de vertaalrichting (bron- naar doeltaal) van de vertaler;
- De naam van de vertaler die de revisie op de vertaling heeft uitgevoerd en de vertaalrichting van de vertaler;
- De taalrichting van het document;
- Het paginanummer: pagina x van y pagina's.

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

Aanvullende info voor wijze van leveren van een beëdigde vertaling met waarmerken

Uitsluitend indien de beëdigde vertaling bestemd is voor officiële instanties in binnen- of buitenland (niet zijnde het Nederlandse rechtssysteem) kan waarmarking van de beëdigde vertaling nodig zijn. Daarmee wordt de rechtsgeldigheid van het document vastgesteld.

Voor het waarmerken van een beëdigde vertaling maken opdrachtnemer en besteller keuzes uit de onderstaande opties:

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

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

Klachten over de vertaalopdracht na levering

Na levering heeft de besteller 7 werkdagen om bevindingen over de uitgevoerde vertaalopdracht kenbaar te maken aan de opdrachtnemer. Indien de uitvoering van de vertaalopdracht niet voldoet aan de verwachtingen meldt de besteller dit als een klacht via de IT-voorziening conform de procedures voor klachtafhandeling (zie hoofdstuk 4.4).

3.6 Stap 4 - Prestatie-akkoord

Indien opdrachtnemer binnen 7 werkdagen na levering geen klacht heeft ontvangen, heeft besteller de levering geaccepteerd en bevestigt aan opdrachtnemer uiterlijk de 8^e dag na levering het prestatie-akkoord via de API aan de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak. Indien opdrachtnemer wel een klacht heeft ontvangen wordt deze afgehandeld en zodra opdrachtnemer en besteller vaststellen dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, bevestigt besteller de prestatie via de IT-voorziening.

Het prestatie-akkoord bevat alle elementen van de vertaalopdracht uitgedrukt in omschrijving en het aantal eenheden.

AVB: Afgesproken met OM is dat de vertaler het woordenaantal doorgeeft aan de besteller via de zogenoemde opdrachtbrief. Deze heeft de vertaler ontvangen bij de brondocumenten > vertaler vult dit in > stuurt terug aan besteller tezamen met de vertaling. De besteller vult het woordenaantal + prestatie-akkoord in Smartflow in. Het woordenaantal wordt via een API in het systeem van AVB gezet.

3.7 Stap 5 - Factureren

De vertaalopdracht kan uitsluitend worden gefactureerd op basis van het prestatie-akkoord. Opdrachtnemer verzorgt het prestatie-akkoord. Dit is een document met daarin de bevestiging dat de vertaalopdracht is uitgevoerd met brontaal, doeltaal en aantallen/eenheden.

Indien de vertaalopdracht een project is dan ontvangt respectievelijk het Openbaar Ministerie of de Rechtspraak daar 1 factuur voor.

3.7.1 Procedure bij e-facturatie

Het Openbaar Ministerie en de Rechtspraak maken gebruik van e-facturatie en ontvangen een factuur per overeengekomen periode. De prestatie-akkoorden worden bij de factuur gevoegd.

- Hoewel alle OM-facturen verwerkt worden door de Dienstverleningsorganisatie Openbaar Ministerie (DVOM) dienen facturen per parket gedetailleerd te zijn c.q. separaat gefactureerd;
 - In managementinformatie dient – indien van toepassing – parketnummer te zijn opgenomen zodat door OM alle kosten per 'zaak' inzichtelijk gemaakt kunnen worden;
 - Facturen t.b.v. ZM-onderdelen dienen direct, zonder tussenkomst van (DV)OM, bij ZM-onderdeel terecht te komen (van toepassing voor perceel Rechtspraak, Landelijke onderdelen);
 - Controle achteraf (facturen worden betaald voordat detailcontrole heeft plaatsgevonden), zgn. 'afletteren', zal vanwege gebruikmaking door ZM-onderdelen van SmartFlow ook voor ZM-facturen bij DVOM plaatsvinden (van toepassing voor perceel Rechtspraak, Landelijke onderdelen).
- 1) De facturen dienen alle verplichte en de overeengekomen specifieke voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak velden te bevatten en op naam van het Openbaar Ministerie c.q. de Rechtspraak, te worden geadresseerd. Het factuuradres van het Openbaar Ministerie is: –[later toe te voegen]Van de Rechtspraak:

Opdrachtnemer factureert aan het OIN van het OM: OIN nummer van het OM [later toe te voegen]

3.8 Stap 6 – Betalen

Nadat de factuur is ontvangen, betaalt het Openbaar Ministerie of de Rechtspraak de factuur binnen de wettelijke betaaltermijn.

Niet correcte facturen

Indien bij het Openbaar Ministerie of de Rechtspraak na verificatie van een factuur blijkt dat de factuur niet correct is:

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

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

4.1 Procedure voor screening van vertalers

Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak kan eisen dat een vertaler die voor een gevoelige vertaalopdracht welke gerubriceerd is, wordt ingezet aanvullend is of wordt gescreend en een “Verklaring van Geen Bezwaar” kan overleggen. De opdrachtnemer kan daartoe toegang vragen tot het specifieke deel van het Rbtv.

Deze “Verklaring van geen bezwaar” heeft een geldigheid van maximaal 5 jaar.

Indien een vertaler niet langer in het specifieke deel van het rbtv is opgenomen c.q. een herscreening ondergaat en de screening levert een negatief resultaat op, staakt de opdrachtnemer per direct de inzet van de vertaler ten behoeve van de vertaalopdracht waarvoor de screening heeft plaatsgevonden.

De tijd die de vertaler in de uitvoering van de screening moet investeren wordt niet door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak aan de opdrachtnemer vergoed.

Opdrachtnemer zet voor een gevoelige vertaalopdracht alleen vertalers in die met de screening instemmen en hun kosteloze, volledige en (pro)actieve medewerking aan de screening verlenen.

4.2 Procedure inzake indexering

De indexering die van toepassing is, staat beschreven in bijlage 7c – DFA, hoofdstuk 4. De procedure om tot geïndexeerde prijzen en het minimum tarief te komen is als volgt:

1. De prijzen en het minimum woordtarief worden vanaf 2022 jaarlijks op 1 oktober geïndexeerd;
2. De CCM stelt jaarlijks volgens de berekenwijze in het DFA, uiterlijk op 30 juni het wijzigingspercentage vast;
3. De CCM communiceert uiterlijk zes (6) weken voorafgaand aan 1 oktober het wijzigingspercentage naar de opdrachtnemer;
4. Opdrachtnemer indexeert vervolgens elke overeengekomen integrale prijs en het minimum woordtarief voor zelfstandig ondernemende vertalers met het door de CCM opgegeven wijzigingspercentage;
5. Opdrachtnemer legt de geïndexeerde integrale prijzen en het geïndexeerde minimum uurtarief ter controle voor aan de CCM uiterlijk op 1 september;
6. CCM geeft binnen een week na 1 september akkoord aan opdrachtnemer op de geïndexeerde prijzen en het minimum uurtarief;
7. Opdrachtnemer communiceert de geïndexeerde prijzen en het minimum uurtarief, na goedkeuring door de CCM, aan de DCM's van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en het hoofd van de afdeling gerechtskosten van de Dienstverleningsorganisatie OM en aan de CCM.

4.3 Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de vertaaldienstverlening

Inzake storingen wordt hier het continuïteitsplan van de opdrachtnemer na gunning ingevoegd.-

4.4 Procedure bij klachten over de vertaaldienstverlening

Bij klachten over de uitvoering van de overeengekomen vertaaldienstverlening wordt onderscheid gemaakt in:

- a. Klachten over de vertaaldienstverlening die betrekking hebben op de kwaliteit en integriteit van vertalers die in het Rbtv geregistreerd staan en kunnen leiden tot een klacht bij de beheerder van het Rbtv.
- b. Klachten over de vertaaldienstverlening door de opdrachtnemer.
- c. Klachten van vertalers en derden over opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.

4.4.1 Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een vertaler (punt a)

Bij een klacht van klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak over de vertaaldienstverlening van een vertaler die in het Rbtv staat geregistreerd, ten aanzien van kwaliteit of integriteit geldt het onderstaande protocol.

De contactpersoon van opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommekeer, doch ten minste binnen één (1) werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Verifieert de klacht, stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Bespreekt de klacht met de vertaler en maakt verbeterafspraken met de vertaler.
- Monitort de vertaler om te zien of de besproken verbetering optreedt.
- Zorgt ervoor dat de vertaler, indien de verbetering niet optreedt, niet meer wordt ingezet bij het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en dient een klacht in bij de beheerder van het Rbtv.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak over de afhandeling van de klacht.
- Rapporteert over de klacht zoals opgenomen in Bijlage 7b – SLA.

4.4.2 Klacht over de vertaaldienstverlening (punt b)

Bij een klacht van klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak over de vertaaldienstverlening van opdrachtnemer of over de dienstverlening door vertalers (anders dan genoemd onder a.) geldt het onderstaande protocol.

De contactpersoon namens opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommekeer, doch ten minste binnen één (1) werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Verifieert de (inhoud van de) klacht en stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak over de afhandeling van de klacht.
- Rapporteert de klacht zoals opgenomen in bijlage 7b – de SLA en uitgesplitst naar:
 1. Gegronde klacht over de geleverde vertaalopdracht, onder vermelding van de tekortkoming;

2. Geen gegronde klacht over de vertaling maar feedback in één van de volgende categorieën:
 - a - Voorkeursterminologie
 - b - Stijl van vertalen (tone of voice)
 - c - Wijzigingen ten opzichte van de brontekst
 - d - Foutieve spelling of grammatica
 - e - Zinnen die vertaald Nederlands zijn in plaats van goede zin in de conventies van de doeltaal
 - f - Overig
 3. Klacht over de vertaaldienstverlening van de opdrachtnemer zelf;
 4. Klacht over de dienstverlening van de vertalers, voor zover die niet valt onder de situatie als genoemd bij 4.4.1;
 5. Klacht over de opdrachtnemer.
- Registreert gegronde klachten over vertaalopdrachten in bijlage 7b – SLA, bij KPI 3.

4.4.3 Klachten van vertalers en derden (punt c)

Vertalers en derden kunnen bij opdrachtnemer een klacht indienen over opdrachtnemer of over het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak. Opdrachtnemer registreert en behandelt deze klachten. Opdrachtnemer rapporteert over deze klacht, zoals opgenomen in bijlage 7b - SLA en bespreekt deze in de overleggen met de DCM.

4.5 Procedure voor innovatie en optimalisatie

Artikel 6 van de overeenkomst beschrijft hoe veranderende behoeftes binnen de overeenkomst door middel van innovatie en optimalisatie kunnen worden doorgevoerd c.q. hoe innovatie in de vertaaldienstverlening kan worden benut.

- Voorstellen voor innovatie en optimalisatie van de vertaaldienstverlening worden primair besproken tussen opdrachtnemer en DCM.
- Indien deze het eens zijn over een innovatie of optimalisatie brengt opdrachtnemer een offerte uit aan de CCM. Deze bevat ten minste de volgende elementen:
 - De beoogde doelstellingen
 - De scope
 - De uitgangspunten
 - De randvoorwaarden
 - De benodigde capaciteit en expertise
 - De planning
 - De afstemming
 - De prijs die de het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak voor het product of de dienst gaat betalen.
- Zodra opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer over de offerte overeenstemming hebben bereikt, stelt CCM een wijzigingsovereenkomst op waarin de prijs van het product of dienst dat/die het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gaat afnemen, wordt opgenomen.

4.6 Procedure buitenlandse reizen

- Buitenlandse reizen worden in principe georganiseerd door het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak (Bureau reizen DVOM) conform bij het rijk vastgestelde voorwaarden.
- Buitenlandse hotelovernachtingen worden in principe georganiseerd door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak (Bureau reizen DVOM) conform bij het rijk vastgestelde voorwaarden.

5. Deel 3 - Werkafspraken voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Aanvullend (niet afwijkend) op de algemeen geldende procedures en eisen kunnen er tussen het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer extra werkafspraken, procedures en/of werkinstructies worden opgenomen.

- Afspraken over melden datalekken;
- Tekst die vertalers te zien krijgen in Smartflow bij het ophalen/openen van een vertaalopdracht (zie bijlage 1). Nader uit te werken: door het openen van de vertaalopdracht c.q. voordat de vertaler de vertaalopdracht kan openen gaat hij akkoord c.q. dient hij akkoord te gaan met hetgeen gesteld in de tekst in addendum 1

6. Addenda

6.1 Addendum 1. Tekst smartflow

"De vertaler draagt zorg voor het zo snel mogelijk afdoende vernietigen of wissen van digitale bestanden, afdrukken daarvan, aantekeningen of anderszins van het te vertalen document of de vertaling. Tijdens het maken van de vertaling verzekert de vertaler dat deze documenten in welke vorm dan ook niet onder ogen of in handen komen van anderen dan hemzelf behoudens door hem, met voorafgaande instemming van de besteller, ingeschakelde derden voor wie dezelfde bepalingen gelden. Hij draagt zorg voor adequate en actuele ICT-beveiliging op zijn apparaten. Wanneer informatie als bovenbedoeld in handen of onder ogen gekomen is van anderen dan hemzelf of wanneer hij dit vermoedt, meldt hij dit terstond aan de besteller alsmede de opdrachtnemer. Hij gebruikt geen andere dan de voorgeschreven wijze om vertalingen of anderszins met de opdrachtgever uit te wisselen."

To: 5.1.2e@om.nl]
From: 5.1.2e@minjenv.nl
Sent: Wed 6/29/2022 10:04:04 AM
Subject: RE: livegang van AVB bij OM
Received: Wed 6/29/2022 10:05:17 AM

Goedemiddag 5.1.2e

Wat een goed bericht, ik ben blij dit te lezen!

Ik begrijp hieruit dat het testen goed is gegaan en dat het aantal strubbelingen is meegevallen en/of is opgelost.

Let's go for it ☺

Succes en dank voor deze update!

Fijne dag,

5.1.2e

Ministerie van Justitie en Veiligheid
Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden en contractmanagement
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N16
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

5.1.2e

5.1.2e

Van: 5.1.2e (DVOM)

Verzonden: woensdag 29 juni 2022 11:05

Aan: 5.1.2e - IND/BV/FBI/Team Control ; 5.1.2e

CC: 5.1.2e BD/DC/INKOOP

Onderwerp: livegang van AVB bij OM

Goedemorgen,

We gaan per 1 juli starten met de dienstverlening van AVB bij het OM!

Voor superspoed (aanvragen binnen een werkdag) is afgesproken dat de aanvrager de aanvraag in Smartflow zet en bij workload de gewenste tijd aangeeft en daarnaast belt met AVB (kan ook gewenste vertaler doorgeven).

De komende tijd zal het smartflow team kijken of het tijdsegment toegevoegd kan worden.

Het aantal woorden wordt in de e-mail door de vertaler doorgegeven. (opdrachtbrief/ oproepbrief worden niet gebruikt)

5.1.2e geeft een seintje wanneer vrijdag Smartflow omgeving omgezet is.

Ik heb aan 5.1.2e van thebigword gevraagd of hij met 5.1.2e contact opneemt.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM

5.1.2e

www.om.nl

Van: 5.1.2e@avb.nl>

Verzonden: vrijdag 24 juni 2022 17:53

Aan: 5.1.2e IND/BV/FBI/Team Control' <5.1.2e@ind.nl>; 5.1.2e@ solves-it-for-you.nl>; 5.1.2e

IND/BV/FBI/Team Control' <5.1.2e@ind.nl>

CC: 5.1.2e@om.nl>; 5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e

5.1.2e@avb.nl>; 5.1.2e@avb.nl>

Onderwerp: RE: Testen van stap 2 en 3 van het proces

Goedemiddag allen,

Met dank aan 5.1.2e hierbij een korte summary van de bevindingen van mijn kant van vandaag tot nu toe:

- Stap 1 van het proces;
 - We kwamen er zojuist achter dat iedere opdracht als deadline tijd 01:59 krijgt. Dus een opdracht met als deadline 28-6, krijgt in 5.1.1c als deadline 29-6 01:59. Waarschijnlijk is het format van de deadline datum/tijd (in milliseconden) nog niet goed. 5.1.2e gaat hier naar kijken.
 - Dit brengt me nog wel tot het punt van 'ultra spoed' vertalingen, bijv. binnen 3 a 4 uur dezelfde dag leveren. Als ik het goed begrepen heb, kan een besteller dit nu niet via het deadlineveld aangeven in Smartflow. Geen showstopper, maar wel iets om nog even over na te denken.

- Stap 2 van het proces werkt;
 - na het koppelen van een Rbtv-vertaler krijgt SF het correcte Rbtv-nummer terug
 - als het Rbtv-nummer onbekend is, dan moet een 'alert' verstuurd worden. De inhoud van de mail is afgestemd met 5.1.2e, maar het moet nog wel ontwikkeld worden. Geen showstopper.
 - als het een job mét revisie is, dan koppelen wij een dummy-vertaler. Het nummer is afgestemd met 5.1.2e
- Stap 3 van het proces;
 - Vandaag niet getest. Hopelijk kan dit zsm begin volgende week

Hopelijk heb ik het hiermee correct weergegeven. Aanvullingen van 5.1.2e uiteraard welkom.

Goed weekend!

Mvg,

5.1.2e

From: 5.1.2e

Sent: donderdag 23 juni 2022 17:04

To: 5.1.2e - IND/BV/FBI/Team Control' 5.1.2e [@ind.nl](mailto:5.1.2e@ind.nl); 5.1.2e [@solves-it-for-you.nl](mailto:5.1.2e@solves-it-for-you.nl); 5.1.2e

IND/BV/FBI/Team Control' 5.1.2e [@ind.nl](mailto:5.1.2e@ind.nl)

Cc: 5.1.2e (DVOM)' 5.1.2e [@om.nl](mailto:5.1.2e@om.nl); 5.1.2e BD/DC/INKOOP' 5.1.2e [@minjenv.nl](mailto:5.1.2e@minjenv.nl); 5.1.2e

5.1.2e [@avb.nl](mailto:5.1.2e@avb.nl); 5.1.2e [@avb.nl](mailto:5.1.2e@avb.nl)

Subject: Testen van stap 2 en 3 van het proces

Goedemiddag allen,

Zojuist heb ik bericht ontvangen van 5.1.1c dat de custom-APIs vanaf morgenochtend gereed zijn om te testen. Hierbij de nodige informatie/aandachtspunten.

Stap 1 – inschieten bestellingen

Stap 1 van het proces lijkt goed te gaan. Met een paar nieuwe test-orders van jullie kant kan ik zien of de contactpersoonsgegevens en projectdata naar het juiste veld in 5.1.1c worden geschoten. Ook kan ik dan zien of het juiste tariefprofiel en workflow (met/zonder revisie) automatisch geselecteerd wordt. Als test-scenario's graag in ieder geval graag vier bestellingen plaatsen:

- Standaard levertermijn – Registertaal => bij ons moet het standaard tariefprofiel en de workflow zonder revisie geselecteerd worden
- Spoed levertermijn – Registertaal => bij ons moet het spoed tariefprofiel en de workflow zonder revisie geselecteerd worden
- Standaard levertermijn – Geen Registertaal => bij ons moet het standaard tariefprofiel en de workflow met revisie geselecteerd worden
- Spoed levertermijn – Geen Registertaal => bij ons moet het spoed tariefprofiel en de workflow met revisie geselecteerd worden

Nb. ik heb 17, 20, 21 en 22 juni diverse correcte testen zien binnenkomen, zoals eerder getest, maar vandaag zie ik 11 testjes, waarvan de eerste 9 zonder taal, de 10^{de} met taal en de 11^{de} weer zonder taal. Dit was rond 13:00uur. Weten jullie wat deze testen zijn?

Stap 2 – ophalen Rbtv-nummer

Stap 2 van het proces is het ophalen van het Rbtv-nummer van de tolk. Als test-scenario's denk ik aan de volgende:

- Enkele bestellingen in Registertaal, bijv. Engels, Spaans of Chinees => geef mij svp een seintje, dan zet ik een vertaler op de job > ik geef jullie de naam van de vertaler en het bijbehorende Rbtv-nummer > jullie kunnen de API runnen en zouden het Rbtv-nummer moeten ontvangen
- Enkele bestellingen in geen-Registertaal, bijv. Pidgin Engels => geef mij svp een seintje, dan zet ik de dummy-vertaler op de job > ik geef jullie door zodra dit klaar is > > jullie kunnen de API runnen en zouden het Rbtv-nummer moeten ontvangen. Het bijbehorende Rbtv-nummer is 9999 (of ieder ander nummer die jullie wensen).

Dit is de API-specificatie (in het Engels):

Endpoint will be accessible with method GET {Base instance URL}/smartflow-api/rbtv, should contain no body, and Project ID number should be passed as a query parameter named "idNumber".

The endpoint will use the same authentication as the Customer Portal API.

For valid API call, application will search for a project with ID number matching the "idNumber" query parameter, search for a "translation" job in that project's first Task, and check if the job has a vendor assigned.

Example complete URL for the call, for Project with ID number 2022-12345:

{Base instance URL}/smartflow-api/rbtv?idNumber=2022-12345

If the vendor is assigned to the found job, API will return a 200 OK response with a JSON body:

{


```
"rbtvNumber": "[Vendor's custom field \"RBTv nummer\" value]"
}
```

If a Project, a Task or a translation Job in that Task would not be found, or no Vendor would be assigned to the translation Job, API will return 404 Not Found response with suitable message.

If the authentication will fail, 401 Unauthorized response will be sent.

If the API request method will be other than POST, 405 Method Not Allowed will be responded.

If the project with given ID number will not be found, 404 Not Found response will be sent.

If the API call will be invalid otherwise, 400 Bad Request will be responded.

Aandachtspunten:

- Het Rbtv-nummer in komt uit een numeriek veld
- Ik neem aan dat jullie iedere X minuten pollen totdat je een geldig nummer terug hebt gekregen. Daarna stopt het pollen voor dat specifieke project
- Het lijkt me verstandig om geautomatiseerd een eenmalige email te sturen aan als je een ongeldig Rbtv-nummer terugkrijgt. Dan kunnen wij daar actie op nemen.

Stap 3 – doorgeven aantal vertaalde woorden

Stap 3 van het proces is het posten van het woordenaantal. Als test-scenario's denk ik aan de volgende:

- Van de tests bij stap 2 vullen jullie het woordenaantal in alsof de vertaling is geleverd door de vertaler > geef mij een seintje met het woordenaantal per project > ik check of het juiste woordenaantal is genoteerd in

Dit is de API-specificatie (in het Engels):

Endpoint will be accessible with method POST {Base instance URL}/smartflow-api/wordcount and should contain a JSON body:

```
{
  "idNumber": "
```

where will be number of the project and [integer wordcount value] should be a integer value with no grouping signs.

The endpoint will use the same authentication as the Customer Portal API.

For valid API call, 200 OK will be responded.

Then the application will paste the wordcount value to Project's "Number of Words" custom field.

If the authentication will fail, 401 Unauthorized response will be sent.

If the API request method will be other than POST, 405 Method Not Allowed will be responded.

If the project with given ID number will not be found, 404 Not Found response will be sent.

If the API call will be invalid otherwise (i. e. invalid JSON body), 400 Bad Request will be responded.

Tot slot

Ik ben morgen de hele dag beschikbaar voor vragen en om mee te kijken. Schroom niet om te bellen/mailen/appen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

To: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP [5.1.2e] [5.1.2e]@minjenv.nl]; [5.1.2e]
BD/DC/INKOOP [5.1.2e] [5.1.2e]@minjenv.nl]
From: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP
Sent: Thur 7/28/2022 7:33:51 AM
Subject: FW: vertaaldienstverlening tbw - OM
Received: Thur 7/28/2022 7:33:52 AM
[220726 overleg tbw - OM.pdf](#)

Bij deze, verslag van het OM m.b.t. de implementatie van TBW bij hen.

Tot dalijk,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] (DVOM)

Verzonden: woensdag 27 juli 2022 16:43

Aan: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP

Onderwerp: FW: vertaaldienstverlening tbw - OM

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM

[5.1.2e]

www.om.nl

Van: [5.1.2e] [5.1.2e]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 26 juli 2022 15:34

Aan: [5.1.2e] [5.1.2e]@thebigword.com>; [5.1.2e] [5.1.2e]@om.nl>; [5.1.2e]

[5.1.2e] [5.1.2e]@thebigword.com>; [5.1.2e] [5.1.2e]@thebigword.com>

CC: [5.1.2e] [5.1.2e]@om.nl>

Onderwerp: vertaaldienstverlening tbw - OM

Reeds beoordeeld besluit OM

To: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP [5.1.2e] @minjenv.nl; [5.1.2e]
BD/DC/INKOOP [5.1.2e] @minjenv.nl
From: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP
Sent: Thur 7/28/2022 10:03:29 AM
Subject: TBW: ROK OM - GO of NO GO-moment
Received: Thur 7/28/2022 10:03:29 AM

Zie hieronder, de reactie van [5.1.2e]
Groetjes,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP

Verzonden: donderdag 28 juli 2022 11:38

Aan: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP

Onderwerp: RE: ROK OM - GO of NO GO-moment

Goedemorgen [5.1.2e]

De opdrachten voor percelen 1 en 3 zijn in één overeenkomst vastgelegd, omdat het gelijke opdrachten betreft die slechts van elkaar verschillen met betrekking tot de regio en omdat de overeenkomsten zijn gesloten met dezelfde opdrachtnemer. Maar het zijn in principe twee overeenkomsten, één per perceel. Omdat het twee verschillende overeenkomsten voor twee verschillende opdrachten betreft, kun je de uitvoering van de ene overeenkomst niet afhankelijk maken van de andere.

Sowieso is de interpretatie van artikel 2.1 Overeenkomst dat het go/no go moment afhankelijk is van de afronding van de implementatie en niet van de verwachte kwaliteit van de uitvoering. Dat laatste is namelijk – als het goed is – getoetst in de eisen en geschiktheidseisen van de aanbesteding. Het gebrek aan kwaliteit bij de uitvoering van perceel 1 moet dus op zichzelf worden beoordeeld naar de eisen van de opdracht en indien die kwaliteit te wensen overlaat heeft de deelnemer de mogelijkheid om die kwaliteit te laten verbeteren door een ingebrekestelling met verbeterpunten en termijnen te sturen. Indien dit niet het gewenste resultaat oplevert kan de deelnemer eventueel de overeenkomst laten ontbinden. Op dezelfde wijze kan de kwaliteit van de uitvoering van perceel 3 worden getoetst. Mocht deelnemer daar niet op willen wachten, dan kan hij besluiten om de overeenkomst al in deze fase op te zeggen op grond van artikel 22.6 ARVODI. Wat deelnemer zich wel moet realiseren is dat wanneer de overeenkomst wordt ontbonden of opgezegd, een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure moet worden doorlopen. Mocht deelnemer het go/no go moment voor de uitvoering van perceel 3 willen uitstellen, omdat ze de opdrachtnemer meer tijd willen gunnen om tot een kwalitatief goede uitvoering te komen, dan denk ik dat de overeenkomst daar geen ruimte voor biedt. Als gezegd is het go/no go moment afhankelijk van de afronding van de implementatie en zou de uitbreiding van de implementatietermijn voor een ander doel onrechtmatig zijn. Maar daarnaast lees ik de maximale termijn van vijf maanden voor de implementatie ook als een termijn waarvan een uitbreiding als wezenlijke wijziging zal worden geïnterpreteerd.

Mocht mijn advies tot vragen leiden, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

[5.1.2e]

Aanbestedingsjurist

M: [5.1.2e]

E: [5.1.2e]@minjenv.nl

W: www.rijksoverheid.nl/jenv

Werktijden:

Maandag tot en met donderdag 07.00 tot 15.30 uur

Vrijdag 07.00 tot 11.00 uur

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Dienstencentrum

IUC J&V

Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N 16

Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

Voor een rechtvaardige en veilige samenleving



Van: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl>

Verzonden: woensdag 27 juli 2022 15:43

Aan: [5.1.2e]@minjenv.nl>

Onderwerp: ROK OM - GO of NO GO-moment

Hallo 5.1.2e

Ik heb weer een praktische vraag aan je:

De aanbesteding OM Perceel 1 is inmiddels operationeel (per 1 juli) maar het OM is niet positief gestemd over de prestaties van leverancier TheBigWord.

Op 1 september moet Perceel 3 operationeel gaan, maar het OM heeft hierover grote twijfels.

Kunnen we vooralsnog een "no go" voor perceel 3 geven op basis van het uithouden van de prestaties in perceel 1?

Als ik art.2.1 in de ROK (bijlage) lees, dan is de duur van de implementatieperiode maximaal 5 maanden, ingaande 1 april 2022.

De maximale periode wordt bereikt op 1 september, wat wordt daarmee de betekenis van een "no go"?

Hopelijk is mijn vraag duidelijk!

We hebben morgenochtend om 10u een regulier implementatieoverleg met TBW staan. Dan zal dit besproken worden.

Alvast dank voor je hulp,

5.1.2e

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Inkoopuitvoeringscentrum JenV

Europees aanbesteden en contractmanagement

Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N16

Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag
.....

5.1.2e

From: 5.1.2e BD/DC/INKOOP
Location: via Webex
Importance: Normal
Subject: FW: bespreken Go / No go TheBigWord, nav implementatieoverleg
Start Date/Time: Thur 7/28/2022 2:00:00 PM
End Date/Time: Thur 7/28/2022 2:30:00 PM

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: 5.1.2e BD/DC/INKOOP
Verzonden: donderdag 28 juli 2022 10:41
Aan: 5.1.2e BD/DC/INKOOP; 5.1.2e @om.nl
Onderwerp: bespreken Go / No go TheBigWord, nav implementatieoverleg
Tijd: donderdag 28 juli 2022 16:00-16:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.
Locatie: via Webex

Beste 5.1.2e

Vanmorgen tijdens het implementatieoverleg is het Go / No Go-moment voor perceel 3 met TheBigWord besproken.

Voor perceel 3 is de implementatieperiode op 1 april jl. gestart en deze zal tot 1 september duren.

Tijdens dit overleg gaan we hier verder op in.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Inkoopuitvoeringscentrum JenV

Europees aanbesteden en contractmanagement

Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N16

Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

5.1.2e

-- De volgende tekst niet verwijderen of wijzigen. --

Wanneer het tijd is, kunt u hier deelnemen aan uw Rijksvideo Vergadering.

Vergaderingnummer (toegangscode): 5.1.2i

Wachtwoord voor vergadering: 5.1.2i

[Deelnemen aan vergadering](#)

Tik om deel te nemen vanaf een mobiel apparaat (alleen deelnemers)

5.1.2i

Deelnemen via telefoon

5.1.2i

5.1.2i

[Algemene inbelnummers](#)

Deelnemen via een videosysteem of -toepassing

5.1.2i

Deelnemen met Microsoft Lync of Microsoft Skype voor Bedrijven

5.1.2i

Als u een host bent, [klik dan hier](#) om hostgegevens weer te geven.

Hebt u hulp nodig? Ga naar <http://help.webex.com>

From: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP
Required Attendees: [5.1.2e] (DVOM); [5.1.2e] @om.nl; [5.1.2e] BD/DC/INKOOP
Location: via Webex
Importance: Normal
Subject: voorbespreken overleg met TheBigWord
Start Date/Time: Tue 8/2/2022 7:00:00 AM
End Date/Time: Tue 8/2/2022 7:30:00 AM

Hallo allen,
Verkeerde dag ingepland, excuses.
Een momentje om met elkaar voor te bespreken hoe we een volle tevredenheid kunnen bewerkstelligen in de vertaalovereenkomst van het OM met TBW.
Zojuist heb ik [5.1.2e] gesproken, hij is dinsdagmiddag niet bereikbaar. Komt woensdag 10.00u jullie uit?

Groetjes,
[5.1.2e]

-- De volgende tekst niet verwijderen of wijzigen. --

Wanneer het tijd is, kunt u hier deelnemen aan uw Rijksvideo Vergadering.

Vergaderingsnummer (toegangscode): [5.1.2i]

Wachtwoord voor vergadering [5.1.2i]

[Deelnemen aan vergadering](#)

Tik om deel te nemen vanaf een mobiel apparaat (alleen deelnemers)

[5.1.2i]

Deelnemen via telefoon

[5.1.2i]

Deelnemen via een videosysteem of -toepassing

[5.1.2i]

Deelnemen met Microsoft Lync of Microsoft Skype voor Bedrijven

[5.1.2i]

Als u een host bent, [klik dan hier](#) om hostgegevens weer te geven.

Hebt u hulp nodig? Ga naar <http://help.webex.com>

To: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP [5.1.2e] [5.1.2e]@minjenv.nl]; [5.1.2e]
BD/DC/INKOOP [5.1.2e] [5.1.2e]@minjenv.nl]; [5.1.2e] [5.1.2e]@om.nl]
From: [5.1.2e] (DVOM)
Sent: Tue 8/2/2022 9:25:03 AM
Subject: overzicht te laat geleverde opdrachten
Received: Tue 8/2/2022 9:25:05 AM

Goedemorgen,

Ik kan niet voor het overleg van vanmiddag een overzicht van alle te laat geleverde opdrachten laten genereren.

Ik zal straks wel alle klachten waar ik notie van heb inzichtelijk maken.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)
Papendorpseweg 65, 3528 BJ Utrecht
Postbus 8060, 3503 RB Utrecht

[5.1.2e]

www.om.nl

[5.1.2e]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

To: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP 5.1.2e @minjenv.nl; 5.1.2e (DVOM) 5.1.2e @om.nl;
5.1.2e @om.nl; 5.1.2e @om.nl; 5.1.2e @thebigword.com];
5.1.2e @thebigword.com; 5.1.2e @thebigword.com]; 5.1.2e (DVOM) 5.1.2e @om.nl]
From: 5.1.2e BD/DC/INKOOP
Sent: Wed 8/3/2022 10:21:16 AM
Subject: notulen gesprek 02082022
Received: Wed 8/3/2022 10:21:17 AM
[Notulen OM - TBW 02082022.docx](#)

Beste allen,
Bijgevoegd ontvangen jullie de notulen van het gesprek dat wij gisterenmiddag voerden.
Indien er vragen of onduidelijkheden zijn over dit verslag, dan bespreken we die op woensdagochtend 10 augustus.
Met vriendelijke groet,

5.1.2e

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden en contractmanagement
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N16
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

5.1.2e

To: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP[5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] (AP Oost-Brabant); [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP[5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]@thebigword.com; [5.1.2e]@thebigword.com; [5.1.2e]@thebigword.com
Cc: [5.1.2e] (DVOM); [5.1.2e]@om.nl
From: [5.1.2e] (DVOM)
Sent: Thur 8/4/2022 2:21:15 PM
Subject: RE: voortgang TheBigWord
Received: Thur 8/4/2022 2:21:18 PM
[thebigword klachten levering 20220804.xlsx](#)

Goedemiddag,
Hierbij ook een update van het overzicht van de klachten die ik heb inclusief de talencombi's
Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM
[5.1.2e]
[5.1.2e]@om.nl
www.om.nl

Van: [5.1.2e] (DVOM)

Verzonden: dinsdag 2 augustus 2022 15:21

Aan: [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] (AP Oost-Brabant); [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]@thebigword.com'

CC: [5.1.2e] (DVOM)

Onderwerp: RE: voortgang TheBigWord

Goedemiddag,
Ik heb alvast een overzicht gemaakt van de klachten die ook bij mij zijn gekomen over te laat leveren tot nu toe. Ik heb niet alle details hier in kunnen zetten gezien de tijd die ik hiervoor heb, maar dit geeft wel een beeld.
Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM
[5.1.2e]
[5.1.2e]@om.nl
www.om.nl

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [5.1.2e]@minjenv.nl <[5.1.2e]@minjenv.nl>

Verzonden: maandag 1 augustus 2022 10:52

Aan: [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] (DVOM); [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]@thebigword.com'

CC: [5.1.2e] (DVOM)

Onderwerp: voortgang TheBigWord

Tijd: dinsdag 2 augustus 2022 16:00-17:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: via Webex

Beste allen,
Tijdens dit overleg is een notulist aanwezig. Hij zal voor verslaglegging zorgdragen.
Met vriendelijke groet,
[5.1.2e]

Beste allen,
Om dit overleg op korte termijn te laten plaatsvinden, wordt het overleg verzet naar dinsdagmiddag.
Hopelijk kunnen jullie allen hierbij aanwezig zijn.
Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Ministerie van Justitie en Veiligheid
Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden en contractmanagement
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N16
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

M [5.1.2e]
[5.1.2e]@minjenv.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag (vrijdags tot 14.00u)

-- De volgende tekst niet verwijderen of wijzigen. --

Wanneer het tijd is, kunt u hier deelnemen aan uw Rijksvideo Vergadering.

Vergaderingnummer (toegangscodes): **5.1.2.i**

Wachtwoord voor vergadering: **5.1.2.i**

[Deelnemen aan vergadering](#)

Tik om deel te nemen vanaf een mobiel apparaat (alleen deelnemers)

5.1.2.i

Deelnemen via telefoon

5.1.2.i

Deelnemen via een videosysteem of -toepassing

5.1.2.i

Deelnemen met Microsoft Lync of Microsoft Skype voor Bedrijven

Kies **5.1.2.i**

Als u een host bent, [klik dan hier](#) om hostgegevens weer te geven.

Hebt u hulp nodig? Ga naar <http://help.webex.com>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

opdrachtnum|aanleverdatum|gewenste leverdatum|retour

talen

5.1.1c		25-Jul	
		19-Jul	
		18-Jul	
		29-Jul	
		14-Jul	
		20-Jul	
	20-7?		
		15-Jul	
		23-Jul	
		23-Jul	
		29-Jul	
	23-7-2022?		
	23-7-2022?		
	14-Jul	7/22/2022	
	11-Jul	14-Jul	
	7/18/2022	25-Jul	5.1.1c



To: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP[5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e]@om.nl;
[5.1.2e] (DVOM)[5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP[5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]
[5.1.2e]@thebigword.com]
Cc: [5.1.2e] (Parket-Generaal)[5.1.2e]@om.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Tue 8/9/2022 2:41:46 PM
Subject: Re: bespreken verbeterplan TheBigWord
Received: Tue 8/9/2022 2:44:27 PM
[tbw Verbeterplan OM NL.docx](#)

Beste [5.1.2e]

Bijgevoegd het verbeterplan zoals wij dit hebben opgezet met onze Britse collega's.

Ik zie er naar uit om dit morgen met jullie door te spreken.

Fijne middag en hartelijke groet,

thebigword

M: [5.1.2e]

[5.1.2e]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

5.1.2e

Van: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP

Datum: dinsdag, 9 augustus 2022 om 16:23

Aan: [5.1.2e]@om.nl, [5.1.2e] (DVOM), [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP, [5.1.2e], [5.1.2e]

[5.1.2e]

CC: [5.1.2e] (Parket-Generaal)

Onderwerp: bespreken verbeterplan TheBigWord

Beste allen,

Tijdens dit overleg bespreken inhoudelijk het verbeterplan dat TheBigWord ons op dinsdag 9 augustus zal toesturen.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Centraal contract- en leveranciersmanagement categorie Tolk- en Vertaaldiensten

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Inkoopuitvoeringscentrum JenV

Europees aanbesteden en contractmanagement

Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N16

Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

M [5.1.2e]

[5.1.2e]@minjenv.nl

[5.1.2e]

-- De volgende tekst niet verwijderen of wijzigen. --

Wanneer het tijd is, kunt u hier deelnemen aan uw Rijksvideo Vergadering.

Vergaderingsnummer (toegangscode):

Wachtwoord voor vergadering

[Deelnemen aan vergadering](#)

Tik om deel te nemen vanaf een mobiel apparaat (alleen deelnemers)

5.1.2i

Deelnemen via telefoon

5.1.2i

Deelnemen via een videosysteem of -toepassing

5.1.2i

Deelnemen met Microsoft Lync of Microsoft Skype voor Bedrijven

5.1.2i

Als u een host bent, [klik dan hier](#) om hostgegevens weer te geven.

Hebt u hulp nodig? Ga naar <http://help.webex.com>

is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

To: 5.1.2e BD/DC/INKOOP 5.1.2i @minjenv.nl]
From: 5.1.2e BD/DC/INKOOP
Sent: Thur 8/11/2022 12:59:59 PM
Subject: FW: temporiseren live gang perceel 3 vertaaldienstverlening
Received: Thur 8/11/2022 1:00:01 PM
RE: overleg 9 aug 2022 5.1.2e

Hi 5.1.2e,

Zie hieronder, ik zie dat jij niet op de cc staat.

Groeten,

5.1.2e

Van: 5.1.2e Parket-Generaal)

Verzonden: donderdag 11 augustus 2022 11:23

Aan: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP

CC: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP ; 5.1.2e (DVOM) ; 5.1.2e - BD/DC/INKOOP

Onderwerp: temporiseren live gang perceel 3 vertaaldienstverlening

Gevoeligheid: Vertrouwelijk

Waarde 5.1.2e,

Je hebt wellicht gehoord dat de implementatie bij met name perceel 1, intermediair the big word, moeizaam verloopt. Er zijn al een paar gesprekken geweest en er is een verbeterplan opgesteld. Dat vinden we niet goed genoeg en we hebben afgesproken volgende week een aanzienlijk SMART'ere versie te krijgen waar we dinsdag 23 aug. met tbw verder over praten.

Het lijkt erop dat het formeel niet eenvoudig is om de live gang van perceel 3 bij tbw uit te stellen. Wetende dat mogelijk een andere partij op het vinkentouw zit om in de gaten te houden of we niet met de bepalingen van aanbesteding en gunning een loopje nemen, is goed naleven van wat er is vastgelegd van groot belang.

Zou het wel mogelijk zijn om de live gang te temporiseren of te faseren? Dat wil zeggen dat we alleen voor één parket uit perceel 3 op 1 sept. beginnen en de andere parketten geleidelijk laten instromen? Dat is voor ons naar het zich laat aanzien, niet ideaal want we moeten dan langer met verschillende systemen van bestellen, factureren etc. naast elkaar werken, maar als het voorkomt dat te veel vertalingen te laat komen of door niet -RBTV-vertalers worden gemaakt, d.w.z. dat onze bedrijfsvoering in de problemen komt, is het dat misschien waard.

Ter informatie bijgaand een mailwisseling met onze bedrijfsjurist 5.1.2e die we alvast in het dossier hebben betrokken.

Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Openbaar Ministerie

Parket-Generaal

5.1.2e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

To: 5.1.2e (Parket-Generaal) 5.1.2e @om.nl]
From: 5.1.2e (DVOM)
Sent: Thur 8/11/2022 8:57:21 AM
Subject: RE: overleg 9 aug 2022 5.1.2e
Received: Thur 8/11/2022 8:57:22 AM

Dank 5.1.2e,

Ik ben benieuwd hoe het gesprek is geweest in de stuurgroep.

De richting zal moeten worden bepaald door de stuurgroep, de strategie/aanpak daarbij kan ik assisteren.

Nog even refererend aan:

5.1.2e bevestigde standpunt IUC JenV dat uitstellen onzerzijds van implementatie perceel 3 per 1 sept vanwege onvoldoende presteren in perceel 1 vanaf 1 juli, geen optie is.

In principe is alles een optie, alleen elke keuze kent consequenties. Onvoldoende presteren dient natuurlijk conform de juridische spelregels aantoonbaar gemaakt worden alvorens er een recht op ontbinding bestaat. Zonder gegronde redenen stoppen met een contract leidt tot contractbreuk en heeft natuurlijk ook (financiële) consequenties.

Ik denk dat het verstandige is alle mogelijkheden eens op een rijtje te zetten.

Laten we even bijpraten.

Gr 5.1.2e

Van: 5.1.2e (Parket-Generaal)

Verzonden: woensdag 10 augustus 2022 11:17

Aan: 5.1.2e (DVOM)

Onderwerp: FW: overleg 9 aug 2022 5.1.2e

Gevoeligheid: Vertrouwelijk

Als aangekondigd

Groet,

5.1.2e

5.1.2e

Van: 5.1.2e (Parket-Generaal)

Verzonden: woensdag 10 augustus 2022 11:13

Aan: 5.1.2e (DVOM) <5.1.2e@om.nl>; 5.1.2e (AP Amsterdam) <5.1.2e@om.nl>;

5.1.2e (AP Oost-Brabant) <5.1.2e@om.nl>

CC: 5.1.2e (AP Oost-Brabant) <5.1.2e@om.nl>

Onderwerp: overleg 9 aug 2022 5.1.2e

Gevoeligheid: Vertrouwelijk

L.S.,

Betreft overleg 5.1.2e, bedrijfsjurist DVOM inzake achterblijvende prestaties the big word bij uitvoering overeenkomst vertaaldienstverlening d.d. 9 aug 2022

5.1.2e bevestigde standpunt IUC JenV dat uitstellen onzerzijds van implementatie perceel 3 per 1 sept vanwege onvoldoende presteren in perceel 1 vanaf 1 juli, geen optie is.

Hij kan meekijken bij de manier waarop de contacten verlopen, tbw wordt aangesproken en hoe afspraken worden vastgelegd en nagekomen.

Essentie van achterblijvende prestaties is tweeledig:

a) tbw levert regelmatig later dan gevraagde leverdatum

b) tbw levert geen vertaling gemaakt door RBTV-vertaler.

Essentieel is een verbeterplan met concrete doelen en monitoring of die doelen gerealiseerd worden.

Bij niet-realiseren van doelen moet uiteindelijk ingebrekestelling volgen.

Belangrijk dat bekend is wat de consequenties zijn van onvoldoende presteren van tbw.

ad a zitting kan niet op tijd uit, effect op (doorlooptijd) rechtshulpverzoek etc

ad b betrouwbaarheid rechtspleging als kwaliteit (juistheid) van vertaling niet vaststaat 5.1.2e. betwijfeld kan worden.

Kosten gemoeid met uitstel, extra werkzaamheden, verlies aan capaciteit.

Aanbevolen strategie:

goed vastleggen wat is afgesproken zodat goed gemonitord kan worden of doelen gehaald worden.

Scherp sturen op enerzijds op uitvoering / resultaten en anderzijds op onderliggende processen en organisatie.

Afgesproken dat 5.1.2e verbeterplan krijgt, dat bij overleg 10 aug. hij (nog) niet deelneemt, maar wel bekend wordt gemaakt dat hij geïnformeerd en betrokken is.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

senior manager bedrijfsvoeringsbeleid

Openbaar Ministerie
Parket-Generaal
088-699 8896
5.1.2e - 5.1.2e
5.1.2e @om.nl
twitter @ 5.1.2e

To: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl]
From: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP
Sent: Fri 8/12/2022 8:10:07 AM
Subject: FW: temporiseren live gang perceel 3 vertaaldienstverlening
Received: Fri 8/12/2022 8:10:08 AM

Hi [5.1.2e],
En de reactie van [5.1.2e]
Groetjes,

[5.1.2e]
Van: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP
Verzonden: vrijdag 12 augustus 2022 09:59
Aan: '[5.1.2e] (Parket-Generaal)'
CC: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP ; [5.1.2e] (DVOM) ; [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP
Onderwerp: RE: temporiseren live gang perceel 3 vertaaldienstverlening
Gevoeligheid: Vertrouwelijk

Goedemorgen [5.1.2e],

Ik heb jouw vraag bekeken en ga ervan uit dat jouw wens is om de implementatieperiode voor perceel 3 te verlengen, omdat jij je op basis van de operationalisering van perceel 1 onvoldoende vertrouwen hebt in kwaliteit van de dienstverlening door de intermediair.

We hebben natuurlijk al vastgesteld dat een verlenging van de implementatieperiode op basis van ervaringen met perceel 1 een oneigenlijke werkwijze zou betekenen. Uitstel of – zoals je nu voorstelt – fasering van de 'go' zal moeten plaatsvinden op basis van de vereisten in de aanbesteding en de afspraken in de overeenkomst (incl. bijlagen), om te voorkomen dat afgewezen inschrijvers op grond van een vermeende wezenlijke wijziging van de aanbesteding naar de rechter stappen. Overigens moet ook rekening worden gehouden met het feit dat de opdrachtnemer zich kan verzetten tegen een oneigenlijke verlenging van de implementatieperiode, omdat dit uitstel betekent van het uitvoeren van betaalde opdrachten.

Met betrekking tot de implementatie vind ik in de aanbestedingsdocumenten de volgende eisen en afspraken (ik vat voor de leesbaarheid samen):

- ✓ § 1.5.9 BD: Er is een implementatieperiode van maximaal 5 maanden en de implementatie zal worden uitgevoerd aan de hand van de leidraad en kaders van bijlage 7f A en concrete invulling krijgen in het werkdocument volgens het format van bijlage 7f B.
- ✓ Eis E25 PvE: Opdrachtnemer stelt een procedure op voor het aftekenen van opdrachten op locatie en dit wordt vastgelegd in 7d DAP
- ✓ Eis E49 PvE: Opdrachtnemer stelt een continuïteitsplan op
- ✓ Eis E58 PvE: Opdrachtnemer zorgt tijdens de implementatieperiode dat kan worden betaald via e-facturatie
- ✓ Eis E62 PvE: Opdrachtnemer stelt een transitieplan met risicoanalyse op
- ✓ § 5 bijlage 7f A: Richtlijn met vereisten waar de door opdrachtnemer op te leveren gebruikershandleiding aan dient te voldoen
- ✓ § 6 bijlage 7f A: Richtlijn met vereisten waar het door opdrachtnemer op te leveren continuïteitsplan aan dient te voldoen
- ✓ § 7 bijlage 7f A: Opdrachtnemer vult werkdocument en 7d DAP in en draagt over aan de CCM
- ✓ Art. 2.1 ROK: Er wordt uitgegaan van een implementatieperiode van maximaal 5 maanden

Dat betekent dat als opdrachtnemer niet volledig voldoet aan één van genoemde eisen uit het PvE of bijlage 7f A, er voldoende grond is om geen go te geven voor de start van de operationele fase en daarmee de implementatiefase te verlengen. Als een dergelijke inhoudelijke reden voor verlengen van de implementatietermijn kan worden gegeven, laten de aanbestedingsdocumenten en de 'zachte' formulering in de raamovereenkomst met betrekking tot de maximale duur van 5 maanden voldoende ruimte om de verlenging ook door te voeren. Daarbij hoeft geen acht te worden geslagen op klachten van afgewezen inschrijvers: In een vonnis van afgelopen mei heeft de rechter bepaald dat indien in het bestek geen sancties zijn verbonden aan een bepaalde wijze van handelen, het aan de opdrachtgever is om te beoordelen welke gevolgen hij wil verbinden aan eventuele gebreken in de uitvoering van de overeenkomst (ECLI:NL:RBDHA:2022:6874).

En dan nu het antwoord op jouw vraag. Naar mijn mening is er geen verschil tussen het verlengen van de implementatieperiode voor de gehele opdracht en het gefaseerd operationaliseren van de opdracht. Óf de opdrachtnemer voldoet aan alle vereisten voor afronding van de implementatie en kan gaan leveren, óf de opdrachtnemer voldoet daar niet aan en zal een langere implementatieperiode moeten accepteren.

Ik hoop dat je hier verder mee kunt.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

5.1.2e

Aanbestedingsjurist

M: 5.1.2e

E: 5.1.2e@minjenv.nl

W: www.rijksoverheid.nl/jenv

5.1.2e

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Dienstencentrum

IUC J&V

Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N 16

Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

Voor een rechtvaardige en veilige samenleving



Van: 5.1.2e (Parket-Generaal) <5.1.2e@om.nl>

Verzonden: donderdag 11 augustus 2022 11:23

Aan: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP <5.1.2e@minjenv.nl>

CC: 5.1.2e, - BD/DC/INKOOP <5.1.2e@minjenv.nl>, 5.1.2e, (DVOM) <5.1.2e@om.nl>;

5.1.2e - BD/DC/INKOOP <5.1.2e@minjenv.nl>

Onderwerp: temporiseren live gang perceel 3 vertaaldienstverlening

Gevoeligheid: Vertrouwelijk

Waarde 5.1.2e,

Je hebt wellicht gehoord dat de implementatie bij met name perceel 1, intermediair the big word, moeizaam verloopt. Er zijn al een paar gesprekken geweest en er is een verbeterplan opgesteld. Dat vinden we niet goed genoeg en we hebben afgesproken volgende week een aanzienlijk SMART'ere versie te krijgen waar we dinsdag 23 aug. met tbw verder over praten.

Het lijkt erop dat het formeel niet eenvoudig is om de live gang van perceel 3 bij tbw uit te stellen. Wetende dat mogelijk een andere partij op het vinkentouw zit om in de gaten te houden of we niet met de bepalingen van aanbesteding en gunning een loopje nemen, is goed naleven van wat er is vastgelegd van groot belang.

Zou het wel mogelijk zijn om de live gang te temporiseren of te faseren? Dat wil zeggen dat we alleen voor één parket uit perceel 3 op 1 sept. beginnen en de andere parketten geleidelijk laten instromen? Dat is voor ons naar het zich laat aanzien, niet ideaal want we moeten dan langer met verschillende systemen van bestellen, factureren etc. naast elkaar werken, maar als het voorkomt dat te veel vertalingen te laat komen of door niet -RBTv-vertalers worden gemaakt, d.w.z. dat onze bedrijfsvoering in de problemen komt, is het dat misschien waard.

Ter informatie bijgaand een mailwisseling met onze bedrijfsjurist 5.1.2e die we alvast in het dossier hebben betrokken.

Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Openbaar Ministerie

Parket-Generaal

5.1.2e

5.1.2e@om.nl

5.1.2e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

From: 5.1.2e BD/DC/INKOOP
Required Attendees: 5.1.2e BD/DC/INKOOP 5.1.2e (DVOM)
Location: via Webex
Importance: Normal
Subject: voorbespreken verbeterplan TBW
Start Date/Time: Tue 8/23/2022 10:00:00 AM
End Date/Time: Tue 8/23/2022 11:00:00 AM

Hallo allen,
Een overleg om het verbeterplan versie 2 van TBW te bespreken; is dit SMART genoeg?
Ook de vraag: wat vindt het OM ervan dat aan de besteller (telefonisch) wordt gevraagd dat TBW later zal leveren omdat revisie nodig is omdat er geen Rbtv-vertaler beschikbaar was.

Groeten,
5.1.2e
Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Ministerie van Justitie en Veiligheid
Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden en contractmanagement
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N16
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

5.1.2e

5.1.2i @minjenv.nl

5.1.2e

To: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP[5.1.2e @minjenv.nl] 5.1.2e (DVOM)'[5.1.2e @om.nl];
5.1.2e @om.nl' 5.1.2e @om.nl; 5.1.2e 5.1.2e - BD/DC/INKOOP[5.1.2e @minjenv.nl];
5.1.2e @om.nl' 5.1.2e @om.nl; 5.1.2e 5.1.2e @thebigword.com]
From: 5.1.2e
Sent: Thur 8/18/2022 1:32:23 PM
Subject: Re: bespreken doorontwikkeld verbeterplan
Received: Thur 8/18/2022 1:33:34 PM
[tbw_VerbeterplanOM_18082022.pdf](#)

Beste 5.1.2e

Bijgevoegd onze update van het verbeterplan. Ik zie er naar uit om dit volgende week dinsdag met jullie door te spreken. Mochten er voor die tijd vragen en/of opmerkingen zijn aarzel dan niet om contact met mij op te nemen.

Fijne middag en hartelijke groet,

thebigword

5.1.2e

M: 5.1.2e

5.1.2e @thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

5.1.2e - BD/DC/INKOOP

Datum: woensdag, 10 augustus 2022 om 12:40

Aan: 5.1.2e (DVOM)', 5.1.2e @om.nl', 5.1.2e - BD/DC/INKOOP, 5.1.2e @om.nl', 5.1.2e

5.1.2e

Onderwerp: bespreken doorontwikkeld verbeterplan

Beste allen,

Zoals vandaag besproken tijdens het overleg, zal 5.1.2e op donderdag 18 augustus ons het verder uitgewerkte SMART verbeterplan toesturen.

We bespreken het op dinsdag 23 augustus.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Inkoopuitvoeringscentrum JenV

Europees aanbesteden en contractmanagement

Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag | N16

Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag

M 5.1.2e

5.1.2e @minjenv.nl

5.1.2e

-- De volgende tekst niet verwijderen of wijzigen. --

Wanneer het tijd is, kunt u hier deelnemen aan uw Rijksvideo Vergadering.

Vergaderingsnummer (toegangscodes):

Wachtwoord voor vergadering:

[Deelnemen aan vergadering](#)

Tik om deel te nemen vanaf een mobiel apparaat (alleen deelnemers)

5.1.2i

Deelnemen via telefoon

5.1.2i

Deelnemen via een videosysteem of -toepassing

5.1.2i

Deelnemen met Microsoft Lync of Microsoft Skype voor Bedrijven

5.1.2i

Als u een host bent, [klik dan hier](#) om hostgegevens weer te geven.

Hebt u hulp nodig? Ga naar <http://help.webex.com>

berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

To: 5.1.2e (Parket-Generaal) 5.1.2e @om.nl; 5.1.2e (Rechtbank Amsterdam) 5.1.2e @rechtspraak.nl; 5.1.2e, 5.1.2e BD/DC/INKOOP 5.1.2e @minjenv.nl; 5.1.2e (AP Amsterdam) 5.1.2e @om.nl; 5.1.2e (LDCR) 5.1.2e @rechtspraak.nl; 5.1.2e (AP Oost-Brabant) 5.1.2e @om.nl; 5.1.2e (Rechtbank Noord-Holland) 5.1.2e @rechtspraak.nl
From: 5.1.2e (Parket-Generaal)
Sent: Wed 8/24/2022 9:02:57 AM
Subject: stuurgroep tolk- en vertaalaanbesteding 25 aug, overleg verbeterplan btw 23 aug 2022
Received: Wed 8/24/2022 9:03:00 AM
[aanpassing tarieven tolken](#)
[tbw_VerbeterplanOM_18082022.pdf](#)

Reeds beoordeeld besluit OM

To: [5.1.2e] (DVOM); [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e]
BD/DC/INKOOP; [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] Parket-Generaal; [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] (AP Oost-
Brabant); [5.1.2e]@om.nl
From: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP
Sent: Fri 8/26/2022 5:08:08 AM
Subject: RE: [5.1.2e] levert voorstel verbeterplan OM-VD op
Received: Fri 8/26/2022 5:08:08 AM

Beste [5.1.2e]

IK ook niet. Ik kan op dit moment niet verifiëren of die wel bij [5.1.2e] is aangeboden, maar heb [5.1.2e] al wel aangedrongen de opzet naar spoedig naar alle mensen te sturen.

Groet [5.1.2e]

Van: [5.1.2e] (DVOM)

Verzonden: donderdag 25 augustus 2022 21:11

Aan: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP; [5.1.2e] (Parket-Generaal); [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP; [5.1.2e] (AP Oost-Brabant)

Onderwerp: RE: [5.1.2e] levert voorstel verbeterplan OM-VD op

Goedendag,

Hebben jullie een voorstel van het verbeterplan ontvangen?

Ik heb niks gezien

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Projectleider

Openbaar Ministerie

DVOM/ PMT-OM

[5.1.2e]

[5.1.2e]@om.nl

www.om.nl

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [5.1.2e]@minjenv.nl <[5.1.2e]@minjenv.nl>

Verzonden: dinsdag 23 augustus 2022 14:25

Aan: [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]; [5.1.2e] (Parket-Generaal); [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] (DVOM); [5.1.2e] AP Oost-Brabant)

Onderwerp: [5.1.2e] levert voorstel verbeterplan OM-VD op

Tijd: donderdag 25 augustus 2022 16:00-16:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: per email

[5.1.2e] levert een voorstel met de contouren voor het beoogde verbeterplan inzake de vertaaldienstverlening van TBW aan het OM. Dit plan wordt opgesteld o.b.v. de aanbestedingsdoelstellingen van het OM en zoals onder meer in eis 1 van het PvE gedefinieerd. Dit plan is SMART-uitgewerkt en geeft ook concreet inzicht in de eindresultaten die per actie worden gerealiseerd. De besluitvorming door OM en de categorie over acceptatie van de vertaaldienstverlening van TBW/go en no-go momenten is op basis van het eindplan mogelijk.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

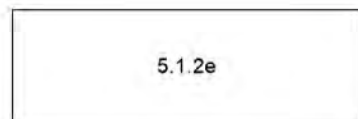
Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

To: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Fri 8/26/2022 7:13:23 AM
Subject: FW: Verbeterplan
Received: Fri 8/26/2022 7:13:38 AM
[OM verbeterplan.xlsx](#)

thebigword



M: [5.1.2e]

[5.1.2e]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

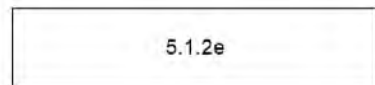
Van: [5.1.2e]

Datum: vrijdag, 26 augustus 2022 om 09:09

Aan: [5.1.2e]

Onderwerp: FW: Verbeterplan

thebigword



M: [5.1.2e]

[5.1.2e]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

Van: [5.1.2e]

Datum: vrijdag, 26 augustus 2022 om 09:04

Aan: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP, [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e] (Parket-Generaal),
[5.1.2e] (DVOM) [5.1.2e] (AP Oost-Brabant)

Onderwerp: FW: Verbeterplan

5.1.2e

M: 5.1.2e

5.1.2e @thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

Van: 5.1.2e

Datum: donderdag, 25 augustus 2022 om 18:08

Aan: 5.1.2e

Onderwerp: Verbeterplan

Beste 5.1.2e,

Bijgevoegd, zoals besproken ons (nog niet volledige) verbeterplan.

Ik ben erg benieuwd naar jullie feedback. Ondertussen werken wij verder aan het plan.

Ik spreek je morgen.

thebigword

5.1.2e

M: 5.1.2e

5.1.2e @thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

To: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e], [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] (DVOM) [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] (AP Oost-Brabant) [5.1.2e]@om.nl
From: [5.1.2e] (Parket-Generaal)
Sent: Fri 8/26/2022 9:20:16 AM
Subject: RE: Verbeterplan
Received: Fri 8/26/2022 9:20:18 AM

Beste mensen,

ik vind het lastig het plan te beoordelen. Niet als plan want het is concreet, van termijnen voorzien etc. Maar ik heb nog niet de indruk dat de realisatie met de doelstelling overeenkomt. Dat zal dinsdag uit de inventarisatie van [5.1.2e] moeten blijken. Dinsdag bij de voorbespreking kunnen we beoordelen of de beoogde resultaten gehaald worden c.q. of de behaalde resultaten voor ons voldoen.

Groet,

[5.1.2e]
[5.1.2e]
[5.1.2e]

Van: [5.1.2e]

Verzonden: vrijdag 26 augustus 2022 09:05

Aan: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP ; [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e] (Parket-Generaal) [5.1.2e] (DVOM) ; [5.1.2e] (AP Oost-Brabant)

Onderwerp: FW: Verbeterplan

Goedemorgen allemaal,
Hierbij het verbeterplan.

thebigword

M: [5.1.2e]

[5.1.2e]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@thebigword.com>

Datum: donderdag, 25 augustus 2022 om 18:08

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@blauwonline.onmicrosoft.com>

Onderwerp: Verbeterplan

Beste [5.1.2e],

Bijgevoegd, zoals besproken ons (nog niet volledige) verbeterplan.

Ik ben erg benieuwd naar jullie feedback. Ondertussen werken wij verder aan het plan.

Ik spreek je morgen.

thebigword

[5.1.2e]

M: [5.1.2e]

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

To: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP[5.1.2e@minjenv.nl]
Cc: 5.1.2e, 5.1.2e, de - BD/DC/INKOOP[5.1.2e@minjenv.nl] 5.1.2e
BD/DC/INKOOP: 5.1.2e@minjenv.nl
From: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP
Sent: Fri 8/26/2022 9:40:23 AM
Subject: Rolduiding
Received: Fri 8/26/2022 9:40:24 AM

Goedemorgen 5.1.2e,

Zie onderstaande mailwisseling, jij een 5.1.2e zijn van het eerste deel al op de hoogte.

Ik heb zojuist afgestemd met 5.1.2e als vertegenwoordiger van het MT (met instemming van 5.1.2e die vandaag afwezig is). Het MT IUC gaat ervan uit dat jij als centraal contractmanager fungeert en het OM dergelijke beslissingen niet eenzijdig kan nemen, maar eerst met jou moet afstemmen. Gezien de eventuele consequenties van een dergelijke beslissing op de rest van de lopende zaken binnen de categorie, wil het MT IUC dat deze beslissing ook eerst intern met alle betrokkenen (waaronder het MT) wordt besproken.

Zou jij contact kunnen opnemen met 5.1.2e om te laten weten dat de categorie en het IUC nog geen besluit hebben genomen over de te nemen stappen en dat een ingebrekestelling daarmee nog niet aan de orde is?

Mvg,

5.1.2e

Van: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP

Verzonden: vrijdag 26 augustus 2022 07:18

Aan: 5.1.2e (Parket-Generaal)

Onderwerp: RE: stuurgroep tolk- en vertaalaanbesteding 25 aug, overleg verbeterplan btw 23 aug 2022

Goedemorgen 5.1.2e,

Mijn leidinggevende is maandag pas weer aanwezig en ik heb nu voor maandagochtend een vergaderverzoek aan haar gestuurd. Weet wel dat het als aanbestedingsadviseur in de regel niet tot mijn taken behoort om voor behoeftezoekers ingebrekestellingen op te stellen.

Ik laat je maandag weten wat ik voor je kan doen.

Mvg,

5.1.2e

Van: 5.1.2e (Parket-Generaal) <5.1.2e@om.nl>

Verzonden: donderdag 25 augustus 2022 17:51

Aan: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP <5.1.2e@minjenv.nl>

CC: 5.1.2e (DVOM) <5.1.2e@om.nl>

Onderwerp: RE: stuurgroep tolk- en vertaalaanbesteding 25 aug, overleg verbeterplan btw 23 aug 2022

Snap ik. Hopelijk komt er snel duidelijkheid want dan kunnen we verder. A.s. dinsdag hebben we weer overleg met btw en als het kan willen we ze dan wel laten weten dat we ze formeel in gebreke gaan stellen.

Groet,

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e@minjenv.nl <5.1.2e@minjenv.nl>

Verzonden: donderdag 25 augustus 2022 15:06

Aan: 5.1.2e (Parket-Generaal) <5.1.2e@om.nl>

Onderwerp: RE: stuurgroep tolk- en vertaalaanbesteding 25 aug, overleg verbeterplan btw 23 aug 2022

Goedemiddag 5.1.2e,

Ik ben in dienst van het IUC JenV en om mijn beperkte tijd zo goed mogelijk in te zetten, krijg ik mijn opdrachten van mijn leidinggevende. Ik zal jouw verzoek om mij hierbij te betrekken intern bespreken en je laten weten of ik dit kan oppakken.

Mvg,

5.1.2e

Van: 5.1.2e (Parket-Generaal) <5.1.2e@om.nl>

Verzonden: donderdag 25 augustus 2022 14:49

Aan: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP <5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e (DVOM) <5.1.2e@om.nl>

CC: 5.1.2e, 5.1.2e - BD/DC/INKOOP <5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/DC/INKOOP <5.1.2e@minjenv.nl>

Onderwerp: FW: stuurgroep tolk- en vertaalaanbesteding 25 aug, overleg verbeterplan btw 23 aug 2022

Urgentie: Hoog

Reeds beoordeeld besluit OM

Reeds beoordeeld besluit OM

Van: 5.1.2e (Parket-Generaal) <A.Verburg@om.nl>

Verzonden: woensdag 24 augustus 2022 11:03

Aan:

Onderwerp: stuurgroep tolk- en vertaalaanbesteding 25 aug, overleg verbeterplan btw 23 aug 2022

Reeds beoordeeld besluit OM

Reeds beoordeeld besluit OM

To: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]
BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl [5.1.2e] (Parket-Generaal) [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e]
(DVOM) [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] (AP Oost-Brabant) [5.1.2e]@om.nl
From: [5.1.2e]
Sent: Sun 8/28/2022 4:52:03 PM
Subject: Re: Verbeterplan
Received: Sun 8/28/2022 4:53:59 PM
[OM verbeterplan280822.xlsx](#)

Beste allemaal,

Bij deze het aangepaste verbeterplan. Er is een tab aan toegevoegd met de naam 'Risico's'.

Aanvullend op dit plan willen we voorstellen om 2 weken na de start van perceel 3 (op 15-9-22) een tussentijdse rapportage te geven. Dit zelfde zouden we willen voorstellen voor de maand oktober.

Mocht een van jullie vragen en/of opmerkingen hebben bel of mail mij dan gerust.

Fijne zondagavond en vriendelijke groet,

thebigword

[5.1.2e]

M: [5.1.2e]

[5.1.2e]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

Van: [5.1.2e]

Datum: vrijdag, 26 augustus 2022 om 12:08

Aan: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP, [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP, [5.1.2e] (Parket-Generaal),
[5.1.2e] (DVOM) [5.1.2e] (AP Oost-Brabant)

Onderwerp: Re: Verbeterplan

Goedemorgen allemaal,

Nog even terugkomend op de onderstaande mail.

Ik was in de veronderstelling het plan gisteren einde middag naar [5.1.2e] te hebben gemaaild maar blijkt een foutief mail adres te hebben gebruikt. Vanochtend heb ik, na signalen van [5.1.2e] en [5.1.2e] het plan alsnog verstuurd. Omdat ik op dat moment niet in de gelegenheid was om een uitgebreidere mail op te stellen wil ik bij deze alsnog mijn oprechte excuses voor de verlate levering aanbieden.

Zoals jullie kunnen zien hebben we nu doelstellingen en meetbaarheid aangebracht in de opzet. Wij denken hiermee te voldoen aan jullie terugkoppeling op het vorige plan. Uiteraard waarderen wij jullie eventuele feedback en zorgen wij dat deze in het plan verwerkt wordt

Fijne dag en hartelijke groet,

thebigword

[5.1.2e]

M: [5.1.2e]

[5.1.2e]@thebigword.com

Van: 5.1.2e

Datum: vrijdag, 26 augustus 2022 om 09:04

Aan: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP, 5.1.2e BD/DC/INKOOP, 5.1.2e (Parket-Generaal),
5.1.2e (DVOM), 5.1.2e (AP Oost-Brabant)

Onderwerp: FW: Verbeterplan

Goedemorgen allemaal,
Hierbij het verbeterplan.
thebigword

M: 5.1.2e

5.1.2e @thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

5.1.2e

Van: 5.1.2e

Datum: donderdag, 25 augustus 2022 om 18:08

Aan: 5.1.2e

Onderwerp: Verbeterplan

Beste 5.1.2e,

Bijgevoegd, zoals besproken ons (nog niet volledige) verbeterplan.

Ik ben erg benieuwd naar jullie feedback. Ondertussen werken wij verder aan het plan.

Ik spreek je morgen.

thebigword

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e @thebigword.com

www.thebigword.com

5.1.2e

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

To: [5.1.2e] (Parket-Generaal) [5.1.2e]@om.nl; E [5.1.2e] -
BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl
Cc: [5.1.2e] (AP Amsterdam) [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] (DVOM) [5.1.2e]@om.nl
From: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP
Sent: Mon 8/29/2022 2:02:59 PM
Subject: RE: opschorten start perceel 3 Vertaaldienstverlening
Received: Mon 8/29/2022 2:02:59 PM

Beste [5.1.2e],

Wij zullen ons verdiepen in de fase waarin we nu zijn en de mogelijkheden.

Morgen tijdens ons vooroverleg hoop ik je hierover meer en gericht te kunnen informeren.

Groet [5.1.2e]

Van: [5.1.2e] (Parket-Generaal)

Verzonden: maandag 29 augustus 2022 13:00

Aan: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP ; [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP

CC: [5.1.2e] (AP Amsterdam) ; [5.1.2e] (DVOM)

Onderwerp: opschorten start perceel 3 Vertaaldienstverlening

Waarde [5.1.2e]

Jongstleden donderdag heeft de stuurgroep van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak uitgesproken dat het gezien de ontoereikende prestaties van the big word niet verantwoord is om te gaan starten met perceel 3.

Dat betekent dat er nu formele stappen gezet moeten worden, waarvoor IUC / JenV als formele contractpartij aan zet is. Op juridisch formele wijze moet tbw in gebreke gesteld worden.

Uitgangspunt van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak is dat totdat de prestaties van tbw voldoen aan de gestelde eisen (met name natuurlijk tijdige levering van vertalingen door RBTV-vertalers) de start van perceel 3 opgehouden moet worden.

Het verbeterplan van tbw dat we ontvingen als zodanig lijkt mij op zich aan de maat, maar het gaat natuurlijk om de realisatie. Dé vraag is of op dit moment, ca sedert begin/midden vorige week vertaalopdrachten conform de gestelde eisen zijn uitgevoerd. Dat zal uit de reacties van onze collega's die in perceel 1 zitten moeten blijken.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

senior manager bedrijfsvoeringsbeleid

Openbaar Ministerie

Parket-Generaal

[5.1.2e]

[5.1.2e]@om.nl

[5.1.2e]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

To: [5.1.2e], [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP[5.1.2e]@minjenv.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Mon 8/29/2022 2:45:19 PM
Subject: Re: kwartaaloverleg TBW - OM
Received: Mon 8/29/2022 2:46:04 PM

Hoi [5.1.2e],

Vriendelijk dank voor je uitnodiging. Helaas ben ik die week niet aanwezig. Ik neem in de herfstvakantie een paar dagen vakantie nl. Zou het een week later kunnen, het liefst om 9.30?

Vriendelijk dank alvast

Groet,

[5.1.2e]
thebigword

M: [5.1.2e]

[5.1.2e]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

Van: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP

Datum: maandag, 29 augustus 2022 om 16:42

Aan: [5.1.2e]

Onderwerp: kwartaaloverleg TBW - OM

Beste allen,

Ik wil jullie uitnodigen voor een kwartaalevaluatie voor de vertaaldienstverleningsovereenkomst voor het OM.

De agenda stel ik als volgt voor, zoals in de DAP staat opgenomen:

Welkom

- Prestaties op basis van KPI's en PI's
- Voortang informatiebeveiliging (ISO27001 en TPM)
- Terugblik en vooruitblik
- Behandeling escalaties vanuit operationeel-tactisch niveau
- Mogelijke optimalisaties en innovatie
- Mogelijke escalaties die op niveau categoriemanager worden neergelegd
- Indexering
- Wvttk

Het eerste deel van het overleg (ongeveer 3 kwartier) zal ik alleen met jullie voeren. Vervolgens sluit [5.1.2e] aan voor het onderdeel Leveranciersmanagement:

- Klachtenmanagement
- Marktonwikkelingen (signaleringen vanuit de markt)
- Wijze van reizen van tolken
- Update SROI
- Wvttk

Natuurlijk zijn aanvullende onderwerpen ook van harte welkom!

[5.1.2e]

-- De volgende tekst niet verwijderen of wijzigen. --

Wanneer het tijd is, kunt u hier deelnemen aan uw Rijksvideo Vergadering.

Vergaderingsnummer (toegangscode)

Wachtwoord voor vergadering:

[Deelnemen aan vergadering](#)

Tik om deel te nemen vanaf een mobiel apparaat (alleen deelnemers)

5.1.2i

Deelnemen via telefoon

5.1.2i

Deelnemen via een videosysteem of -toepassing

5.1.2i

Deelnemen met Microsoft Lync of Microsoft Skype voor Bedrijven

Kies

Als u een host bent, [klik dan hier](#) om hostgegevens weer te geven.

Hebt u hulp nodig? Ga naar <http://help.webex.com>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

To: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP[5.1.2e]@minjenv.nl]
From: [5.1.2e] (Parket-Generaal)
Sent: Thur 9/1/2022 9:31:19 AM
Subject: 220830 Notulen OM - tbw
Received: Thur 9/1/2022 9:31:22 AM
[220830 Notulen OM - tbw.docx](#)

Waarde [5.1.2e],
bijgaand concept-verslag van 30 aug. naar aanleiding van mijn aantekeningen.
Groet,

[5.1.2e]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Datum 30 augustus 2022
Tijd **15.00-16.30 uur**
Onderdeel voortgang vertaaldienstverlening OM - TheBigWord
Locatie Digitaal- **Webex**

Verslag

Aanleiding van dit overleg: voortgang implementatie perceel 1

5.1.1c

5.1.2e merkt op dat bureau WBTV de toelatingseisen zo hanteert dat het voor talen die maar zelden gevraagd worden schier onmogelijk is om aan bijv. de eis aan het aantal vertalingen te voldoen. Gezamenlijke inzet van de intermediairs en Openbaar Ministerie / de Rechtspraak zou kunnen helpen om hier verbetering in te krijgen.

5.1.1c

5.1.1c

5.1.2e bevestigt dat er sprake is van verbetering, maar het gaat nog niet goed. In het land en bij haar is onvoldoende vertrouwen dat er naar behoren, dus op tijd en door een RBTV-vertaler geleverd wordt.

5.1.2e stelt dat alle implementatie onderdelen moeten zijn ingevuld voordat geconcludeerd kan worden dat de implementatie is afgerond.

5.1.2e maakt duidelijk dat het ontbreken of te laat insturen van een vertaling ernstige consequenties kan hebben; een rechtshulpverzoek of een arrestatiebevel kan daardoor bijv. niet uitgevoerd worden en een verdachte kan daardoor gaan lopen of de voorlopige hechtenis geschorst worden. Ook kan kostbare en schaarse zittingsruimte verloren gaan. Dat heeft direct repercussies en kan snel leiden tot politieke en maatschappelijke onrust.

5.1.2e geeft aan dat tbw er van overtuigd is dat er grote en goede slagen gemaakt zijn en dat zonder grote risico's de start van perceel 3 5.1.1c kan plaatsvinden.

Afgesproken wordt dat:

- Verbeterplan wordt nagelopen en de gerealiseerde cijfers geactualiseerd (uiterlijk volgende week)
- De nu niet-groene vlakken in het verbeterplan groen moeten zijn
- Ook aan OM zijde wordt ervaren dat dit voor het eerste perceel gerealiseerd is
- Alle implementatieonderdelen gereed zijn

NB: op 30 aug 2022 heeft tbw per mail aangegeven 5.1.1c te willen starten met de dienstverlening voor perceel 3

To: [5.1.2e]@thebigword.com]
Cc: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP; [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]; [5.1.2e]
BD/DC/INKOOP; [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] Parket-Generaal; [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] (AP Oost-
Brabant); [5.1.2e]@om.nl]
From: [5.1.2e] (DVOM)
Sent: Fri 9/2/2022 7:52:23 AM
Subject: RE: Golive Perceel 3 - voorstel
Received: Fri 9/2/2022 7:52:25 AM

Goedemorgen [5.1.2e],

Zoals je uit de gesprekken met [5.1.2e] en mij al had begrepen zijn we akkoord wat betreft de startdatum [5.1.1c] van perceel 3.

Er zijn nog een paar voorwaarden die we dan gereed willen hebben:

- ✓ Aangepast verbeterplan (uiterlijk volgende week gereed)
- ✓ De punten in het verbeterplan op het juiste niveau hebben/ doelen behaald
- ✓ Deze ervaring ook aan de OM zijde zo is voor het eerste perceel
- ✓ Alle implementatieonderdelen gereed (DAP/ continuïteitsplan)

Mochten daar vragen/ onduidelijkheden over zijn, dan verneem ik het graag

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Projectleider

Openbaar Ministerie

DVOM/ PMT-OM

[5.1.2e]

[5.1.2e]@om.nl

www.om.nl

Van: [5.1.2e]

Verzonden: woensdag 31 augustus 2022 13:51

Aan: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP ; [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP ; [5.1.2e] (Parket-Generaal) ; [5.1.2e]
[5.1.2e] (DVOM) ; [5.1.2e] (AP Oost-Brabant)

Onderwerp: Golive Perceel 3 - voorstel

Reeds beoordeeld besluit OM

Reeds beoordeeld besluit OM

To: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl]
From: [5.1.2e] (DVOM)
Sent: Fri 9/9/2022 10:00:43 AM
Subject: FW: Dikkertje DAP versie 1
Received: Fri 9/9/2022 10:00:47 AM
[Bijlage 7d DAP V 2.0 AVB.docx](#)

Goedemiddag [5.1.2e],
Dit is inderdaad de laatste versie die ik heb gezien en waar ik mee akkoord ben.
Eén document is wat mij betreft voldoende.
Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Projectleider
Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM
[5.1.2e]
[5.1.2e]@om.nl
www.om.nl

Van: [5.1.2e]

Verzonden: vrijdag 9 september 2022 10:07

Aan: [5.1.2e]@minjenv.nl

CC: [5.1.2e] (DVOM); [5.1.2e]

Onderwerp: FW: Dikkertje DAP versie 1

Goedemorgen [5.1.2e],
Bijgaand het ingevulde DAP voor het OM. Is dit voldoende voor perceel 1 en 4, of moeten het twee documenten zijn?
Mvg,

[5.1.2e]

From: [5.1.2e] (DVOM) <[5.1.2e]@om.nl>

Sent: vrijdag 9 september 2022 09:49

To: [5.1.2e] <[5.1.2e]@avb.nl>

Cc: [5.1.2e] <[5.1.2e]@avb.nl>

Subject: RE: Dikkertje DAP versie 1

Hoi [5.1.2e],

Hierbij de laatste versie.

Voor nu kunnen we dit als finale versie van het project laten staan. Natuurlijk is het iets wat in de loop van de tijd bijgewerkt dient te worden.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Projectleider
Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM
[5.1.2e]
[5.1.2e]@om.nl
www.om.nl

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@avb.nl>

Verzonden: donderdag 8 september 2022 18:17

Aan: [5.1.2e] (DVOM) <[5.1.2e]@om.nl>

CC: [5.1.2e] <[5.1.2e]@avb.nl>

Onderwerp: RE: Dikkertje DAP versie 1

Hi [5.1.2e]

Dank voor je aanvullingen en suggesties, die heb ik allemaal overgenomen. Met de laatste stand van zaken heb ik nog wel een aantal dingen weer aangevuld en aangescherpt. Deze staan weer met track changes in deze file. Als jij het met deze zaken eens bent, dan zijn we volgens mij rond.

Gr [5.1.2e]

From: [5.1.2e] (DVOM) <[5.1.2e]@om.nl>

Sent: woensdag 10 augustus 2022 11:24

To: [5.1.2e] <[5.1.2e]@avb.nl>

Cc: [5.1.2e] <[5.1.2e]@avb.nl>

Subject: RE: Dikkertje DAP versie 1

Hoi [5.1.2e]

Je zal het bijna niet geloven, maar ik heb eindelijk naar de DAP gekeken. Sorry dat het zo lang duurde.

Ik heb wat tekst toegevoegd bij hoofdstuk vijf maar de formulering mag nog anders maar dat is wel het proces zoals we het nu hebben afgesproken.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Projectleider

Openbaar Ministerie

DVOM/ PMT-OM

5.1.2e

5.1.2e @om.nl

www.om.nl

Van: 5.1.2e <5.1.2e@avb.nl>

Verzonden: vrijdag 24 juni 2022 09:42

Aan: 5.1.2e (DVOM) <5.1.2e@om.nl>

CC: 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@avb.nl>

Onderwerp: Dikkertje DAP versie 1

Hoi 5.1.2e

Met dank aan 5.1.2e bijgaand het ingevulde DAP versie 1. Ik heb dit document al bij andere contracten moeten invullen en toen is met CCM afgesproken om alle 'originele' teksten te laten staan en de aanvullingen in rood in het document te zetten. Dat hebben we nu ook gedaan.

Graag jouw check, input, aanvullingen.

Alvast dank!

G 5.1.2e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service



Bijlage 7c - Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Europese aanbesteding

vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Referentie: 2973743

Versie 2.0

- perceel 1 Nederland Noord
- perceel 2 Nederland Midden Zuid-Oost
- perceel 3 Nederland Zuid-West
- perceel 4 Rechtspraak, Landelijke onderdelen

Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	3
2.	Beheer, wijzigen en evaluatie DAP.....	4
2.1	Deel 1 en deel 2.....	4
2.2	Deel 3.....	4
2.3	Geldigheidsduur DAP.....	4
2.4	Contract- en leveranciersmanagement bij opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	4
2.5	Accountmanagement bij opdrachtnemer.....	5
2.6	Data Steward.....	5
2.7	Communicatiematrix.....	5
2.7.1	Contactpersonen van opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	5
2.7.2	Contactpersonen opdrachtnemer.....	7
2.7.3	Escalatie-niveaus opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	7
2.7.4	Escalatie-niveaus bij opdrachtnemer.....	7
2.8	Overlegmatrix.....	8
3.	Deel 1 – Het bestelproces.....	10
3.1	Uitleg bestelproces en gegevensset voor vertaalopdrachten.....	10
3.2	Stap 0 - Authenticatie/autorisatie.....	11
3.3	Stap 1 - Bestellen van een vertaalopdracht.....	11
3.3.1	Procedures voorafgaande offerte door opdrachtnemer bij het bestellen.....	13
3.4	Stap 2 – Uitvoeren vertaalopdracht.....	14
3.5	Stap 3 - Leveren van de vertaalopdracht en bevindingen over de levering.....	14
3.6	Stap 4 - Prestatie-akkoord.....	16
3.7	Stap 5 - Factureren.....	16
3.7.1	Procedure bij e-facturatie.....	16
3.8	Stap 6 – Betalen.....	17
4.	Deel 2 – Overige procedures die horen bij het bestelproces.....	18
4.1	Procedure voor screening van vertalers.....	18
4.2	Procedure inzake indexering.....	18
4.3	Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de vertaaldienstverlening.....	18
4.4	Procedure bij klachten over de vertaaldienstverlening.....	18
4.4.1	Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een vertaler (punt a).....	19
4.4.2	Klacht over de vertaaldienstverlening (punt b).....	19
4.4.3	Klachten van vertalers en derden (punt c).....	20
4.5	Procedure voor innovatie en optimalisatie.....	20
4.6	Procedure buitenlandse reizen.....	20
5.	Deel 3 - Werkafspraken voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	21
6.	Addenda.....	22
6.1	Addendum 1. Tekst smartflow.....	22

1. Algemeen

Het DAP heeft als doel: "het vastleggen en actueel houden van de communicatiestructuur, de gemaakte afspraken en procedures". Daarnaast dient dit DAP om optimale afstemming te bereiken tussen opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer over de afbakening van taken en verantwoordelijkheden.

Het DAP bestaat uit drie delen en een bijlage:

Deel 1: Hoofdstuk 3

In dit deel staat beschreven hoe het contractmanagement wordt uitgevoerd, de communicatiestructuur en wijze van escaleren. Ook staat in dit deel het uniform bestelproces beschreven voor de vertaalopdrachten. Bijlage 7hA - Standaard gegevensset, die bij het bestelproces hoort, staat ook toegelicht in dit deel.

Deel 2: Hoofdstuk 4

In dit deel staan de overige procedures beschreven die van toepassing zijn op de vertaaldienstverlening.

Deel 3: Hoofdstuk 5

In dit deel staan de organisatie specifieke werkafspraken die tussen opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak zijn gemaakt.

2. Beheer, wijzigen en evaluatie DAP

2.1 Deel 1 en deel 2

Deel 1 en deel 2 worden beheerd door de centrale contractmanager.

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

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

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

2.2 Deel 3

Opdrachtnemer beheert Deel 3 van het DAP. Opdrachtnemer maakt met opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak afspraken over wijziging en evaluatie.

2.3 Geldigheidsduur DAP

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

2.4 Contract- en leveranciersmanagement bij opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak is de continuïteit en kwaliteit van de vertaaldienstverlening van groot belang. Bij het managen van de overeenkomst spelen de decentrale en centrale contractmanager (DCM en CCM) een rol.

DCM

- het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak hebben een DCM die voor de opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt is en de spilfunctie vervult tussen enerzijds de opdrachtnemer en anderzijds de gebruikers, bestellers, de managers van de diverse afdelingen en de contracteigenaar bij het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Het decentrale contractmanagement is verantwoordelijk voor en stuurt, gezamenlijk met de opdrachtnemer, op een juiste uitvoering van de overeenkomst in de eigen organisatie, stuurt bij waar nodig en doet dat aan de hand van de KPI's, PI's en overige meetgegevens. De sturing vindt plaats op operationeel/tactisch niveau.

CCM

- De CCM is verantwoordelijk voor het strategisch contractmanagement van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten.
- Voor deze overeenkomst is de CCM de schakel tussen de categoriemanager, de opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt het tactisch/strategisch contract- en leveranciersmanagement onder de overeenkomst uitgevoerd door de CCM. De CCM steunt opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak, waar nodig, bij het bereiken van de overeengekomen prestaties.
- De CCM is het aanspreekpunt voor de toepassing van en uitleg over de overeenkomst naar zowel het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak als opdrachtnemer, voor deelnemer-overstijgende zaken en voor escalaties. Daarnaast is de CCM adviserend en ondersteunend naar het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en de DCM.

2.5 Accountmanagement bij opdrachtnemer

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtnemer:

- Vaste contactpersonen voor de bestellers van de vertaalopdrachten.
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor de DCM.
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor de CCM
Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op alle prestaties die opdrachtnemer onder de overeenkomst levert.
- Eén vaste contactpersoon of meerdere vaste contactpersonen bij de help-/servicedesk die het aanspreekpunt is/zijn voor klachten.

2.6 Data Steward

Om vraag en aanbod van vertaaldienstverlening optimaal op elkaar te laten aansluiten, wisselen opdrachtnemer en opdrachtgever betrouwbare data met elkaar uit. Hiervoor is het van belang dat de data tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform aangeleverd, verwerkt en overgedragen worden. Niet in de laatste plaats omdat met deze data ook gerapporteerd voor bestuurlijke en politieke doeleinden;

- Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer benoemen een data steward;
- De data steward is verantwoordelijk voor het borgen van voornoemde kwaliteit van de data: tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform.
- De data steward stelt interne eisen aan zowel data als meta-data*, controleert data op kwaliteit en verbetert deze waar nodig alvorens de data te delen of te verwerken.

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

2.7 Communicatiematrix

De opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak willen op de diverse niveaus met de opdrachtnemer een relatie opbouwen met als doel de realisatie van een optimale vertaaldienstverlening. Hiertoe worden contactpersonen per niveau benoemd.

2.7.1 Contactpersonen van opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Strategisch niveau

Contactpersonen op strategisch/tactisch niveau voor centraal contract- en leveranciersmanagement zijn:
Decentraal contract manager

Naam	opdrachtgever/ het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak	Telefoonnummer	e-mailadres	Onderwerp
5.1.2e	Decentraal contract manager	5.1.2e	5.1.2e @ om.nl	

Tactisch/ Operationeel niveau

Op tactisch/operationeel niveau voor de decentraal contractmanagement zijn:

Naam	opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak	Telefoonnummer	e-mailadres	Onderwerp
5.1.2e	Midden Nederland	5.1.2e	5.1.2e@om.nl	
	Oost Nederland	5.1.2e	5.1.2e@om.nl	
	Oost Brabant	5.1.2e	5.1.2e@om.nl	
	Limburg	5.1.2e	5.1.2e@om.nl	

Ten aanzien van klachten over de vertaaldienstverlening maakt het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak de keuze om:

- Eén medewerker per OM/Rechtspraak-onderdeel aan te wijzen die optreedt als aanspreekpunt voor het melden van interne klachten van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak als melder van klachten bij opdrachtnemer. Deze medewerker is dan ook het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtnemer.

2.7.2 Contactpersonen opdrachtnemer

Naam	Functie	Telefoon-nummer	e-mail adres	Onderwerp
5.1.2e	Partner	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Aanspreekpunt voor DCM
	Eigenaar	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Aanspreekpunt voor CCM
	Eigenaar	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Aanspreekpunt voor categoriemanager
	Administratie	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Aanspreekpunt financiën
	PM	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Helpdesk
	PM	5.1.2e	5.1.2e@avb.nl	Klachten

Help-/servicedesk opdrachtnemer

	[invullen]	[Opdrachtnemer]
Openingstijden	Op werkdagen van 08:00 – 20:00	AVB
Telefoon	5.1.1c	AVB
E-mail	5.1.1d@avb.nl	AVB

2.7.3 Escalatieniveaus opdrachtgever en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Voor deze overeenkomst zijn bij opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak drie (3) escalatieniveaus gedefinieerd:

Niveau 1: DCM

Klachten en andere issues van de gebruikers en bestellers worden door opdrachtnemer op operationeel niveau afgehandeld. Eerste escalatie is tussen de DCM en opdrachtnemer. Waar nodig wordt via de DCM de contracteigenaar van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak hierbij ingeschakeld.

Niveau 2: CCM

Als klachten en andere issues tussen DCM en opdrachtnemer niet naar tevredenheid (kunnen) worden opgelost, kan na overleg tussen opdrachtnemer, het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en CCM worden besloten dat de CCM de regie met betrekking tot de afhandeling van de klacht of het issue overneemt.

Niveau 3: Categoriemanager

Als opdrachtnemer op structurele basis op één of meer aspecten van de overeenkomst onvoldoende presteert, wordt de categoriemanager ingelicht en wordt in overleg tussen CCM, de categoriemanager, het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en de opdrachtnemer vastgesteld hoe de vertaaldienstverlening moet worden verbeterd. De portefeuillehouders zijn hierbij verantwoordelijk voor de beleidsmatige afwegingen en beslissingen.

2.7.4 Escalatieniveaus bij opdrachtnemer

Niveau 1

5.1.2e

Niveau 2

5.1.2e

De wijze waarop opdrachtnemer klachten registreert is opgenomen in hoofdstuk 4.4 en over klachten rapporteert, is opgenomen in bijlage 7b – SLA.

2.8 Overlegmatrix

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

- Opdrachtnemer initieert de overleggen en plant deze tijdig.
- Overleg kan via telefoon, video conferencing, e-mail of op locatie plaatsvinden.
- Voor vertaaldienstverlening op locatie vindt overleg plaats op locatie(s) van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Een ad hoc (tussentijds) overleg wordt op verzoek van één van de partijen op zeer korte termijn gepland. Afhankelijk van de urgentie kan dat op dezelfde dag of de dag erna al plaatsvinden. Opdrachtnemer komt hiervoor naar een locatie van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak indien het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak dat vraagt.

Overlegnaam	Overlegonderwerpen	Aanwezigen (contactpersonen/rol)	Frequentie of planning	Verslaglegging en ontvangers verslag
Overleg op operationeel/tactisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op basis van KPI's en PI's - Bestellen en factureren - Mogelijke optimalisaties - Organisatieontwikkelingen beide partijen - Gebruikersissues en klachten - Eventuele escalaties naar tactisch/strategisch niveau - Indexering - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden - Wvttk 	<ul style="list-style-type: none"> - DCM - Eventueel een besteller(s) - Accountmanager opdrachtnemer 	Per half jaar	Door opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM
Overleg op tactisch/strategisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op basis van KPI's en PI's - Terugblik en vooruitblik - Behandeling escalaties vanuit operationeel-tactisch niveau - Mogelijke optimalisaties en innovatie - Signalering ontwikkelingen in de markt - Mogelijke escalaties die op niveau categoriemanager worden neergelegd - Indexering - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden - Wvttk 	<ul style="list-style-type: none"> - CCM - Accountmanager opdrachtnemer 	Per kwartaal	Door opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM

Overleg op strategisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluatie DAP en SLA - Evaluatie continuïteitsplan - Evaluatie afhandeling incidenten in kader van informatiebeveiliging - Indexering - Audits - Resultaat KPI's - Social return - Ontwikkelingen opdrachtnemer - Realisatie op geformuleerde strategische doelstellingen - Advisering over marktontwikkelingen en beleidsuitgangspunten - Wvttk 	<ul style="list-style-type: none"> - Portefeuillehouder(s) - CCM - Categoriemanager - Accountmanager opdrachtnemer 	1 x per jaar, in principe aanvullend op kwartaal-overleg	<p>Door opdrachtnemer</p> <p>In afschrift aan: DCM en CCM</p>
Overleg op afstand	<ul style="list-style-type: none"> - Urgente zaken 	<ul style="list-style-type: none"> - N.t.b. 	Op afstand	<p>Korte terugkoppeling over gemaakte afspraken /actiepunten, opgesteld door de opdrachtnemer</p> <p>In afschrift aan: DCM en CCM</p>

3. Deel 1 – Het bestelproces

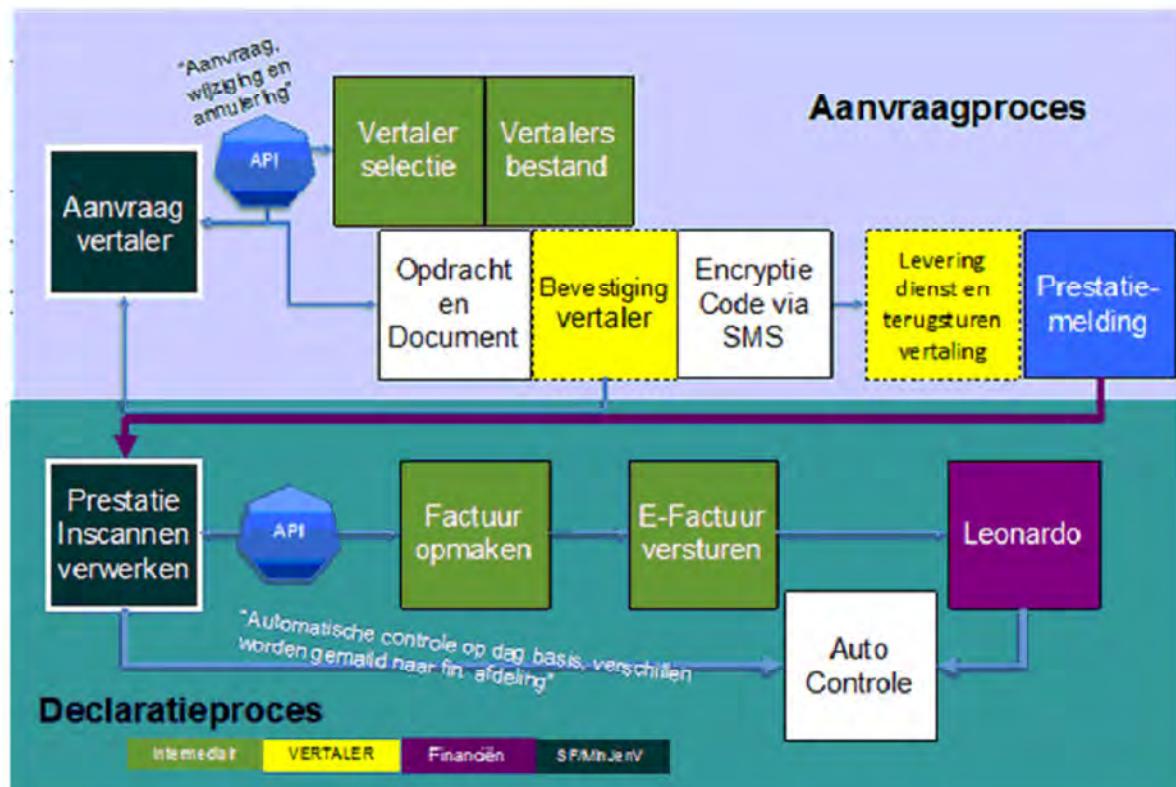
In dit hoofdstuk staat het bestelproces beschreven dat van toepassing is op de vertaalopdrachten. Ook staan de overige procedures beschreven die horen bij het bestelproces.

3.1 Uitleg bestelproces en gegevensset voor vertaalopdrachten

Het bestelproces

Bestellers van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak plaatsen bestellingen voor vertaalopdrachten bij opdrachtnemer en opdrachtnemer selecteert hiervoor een vertaler en indien van toepassing een revisor en geeft de namen door aan de besteller. Hierna krijgt de vertaler en indien van toepassing de revisor toegang tot het te vertalen document/documenten en voert/voeren de vertaalopdracht uit. De vertaler of de revisor levert de vertaling aan het OM/ de Rechtspraak. Iedere vertaalopdracht wordt daarbij afgehandeld volgens het bestelproces, zowel door de besteller als door de opdrachtnemer.

Schematische weergave van het bestelproces:



Dit bestelproces maakt gebruik van bijlage 7hA - Gegevensset die gedurende het proces per vertaalopdracht gevuld wordt door opdrachtnemer.

De gegevensset

Hierin staan alle mogelijke gegevens die gedurende het bestelproces van een vertaalopdracht kunnen worden gebruikt. Ook bevat de gegevensset niet-verplichte velden. Tijdens implementatie worden afspraken gemaakt over het wel of niet vullen van niet-verplichte velden.

- De gegevensset is uniform en betreft de complete verzameling van gegevens die alle processtappen van het bestelproces en alle varianten in vertaalopdrachten afdekt. Per processtap in de Excel-tabel is door middel van kruisjes in kolommen aangegeven welke

gegevens van toepassing zijn bij de betreffende stap. Gedurende het bestelproces worden gegevens verzameld en aan het eind van het proces zijn alle gegevens van één vertaalopdracht beschikbaar.

- Er kunnen (en hoeven) niet meer gegevens te worden opgehaald dan in de gegevensset is aangegeven.
- Een aantal velden in de gegevensset wordt standaard voor iedere vertaalopdracht gevuld en een aantal velden is afhankelijk van de bestelling. In de gegevensset staat dit aangegeven.
- Ondanks dat er een uniform bestelproces en een uniforme gegevensset is, is er binnen de gegevens ruimte voor eigen notaties.
- Notaties voor eenzelfde soort onderwerp kunnen verschillen. Bijvoorbeeld de notatie van het inkoopordernummer.
- De gegevensset is toegevoegd als bijlage 7hA – Gegevensset.

De 6 stappen in het bestelproces staan hieronder uitgewerkt.

3.2 Stap 0 – Authenticatie/autorisatie

Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak werkt met een eigen bestelsysteem en plaatst daarin de bestelling voor een vertaalopdracht. Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak verzorgt in eigen beheer de authenticatie/autorisatie van bestellers.

3.3 Stap 1 – Bestellen van een vertaalopdracht

Besteller plaatst de bestelling van een vertaalopdracht in het eigen systeem en opdrachtnemer haalt de noodzakelijk informatie op uit het bestelsysteem van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak via de API. De specificaties van de API zijn toegevoegd als bijlage 15 – API. Ook uploadt de besteller in het eigen bestelsysteem het brondocument/de brondocumenten en het eventuele referentiemateriaal. De beschreven typen vertalingen bij het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak zijn hierbij leidend en een vertaalopdracht kan naast de vertaling ook projectspecificaties en/of value added services bevatten.

Besteller vraagt voor een vertaalopdracht altijd om een beëdigde vertaler en dat houdt in dat er een beëdigde vertaling geleverd moet worden. De besteller geeft zo mogelijk tevens aan uit hoeveel woorden de vertaalopdracht bestaat.

Opdrachtnemer neemt geen kennis van de te vertalen documenten of hieraan verbonden gegevens anders dan de voor het selecteren van een vertaler als hieronder beschreven noodzakelijke informatie noch van de door de vertaler gemaakte vertalingen. Opdrachtnemer selecteert de vertaler en indien van toepassing de revisor. De geselecteerde vertaler en geselecteerde revisor krijgen toegang van het Openbaar Ministerie/ De Rechtspraak tot het bestanden/bestanden die vertaald moeten worden.

Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer haalt de noodzakelijke informatie op.
AVB: Afsproken met OM dat de opdracht door Smartflow ingeschoten wordt in het systeem van AVB i.p.v. dat AVB deze ophaalt in uit Smartflow

Hierbij gaat het om vaststelling van het type vertaalopdracht, de vertaalrichting, projectspecificaties, value added services, terminologie/voorbeelddocumentatie, deelleveringen en tussentijdse feedback, domeinkennis vertaler, etc.:

- Indien nodig neemt opdrachtnemer over de vertaalopdracht contact op met besteller. Dat doet hij in ieder geval indien sprake is van grote en/of complexe documenten;
- De besteller kan de vertaalopdracht annuleren, dit wordt opgenomen in de gegevensset;

- Besteller kan in overleg met opdrachtnemer een vertaalopdracht wijzigen. De doorgevoerde wijzigingen registreert opdrachtnemer in de gegevensset.

Het selectieproces ziet er als volgt uit:

1. Opdrachtnemer selecteert een beëdigde vertaler. Een vertaling gemaakt door een vertaler die is opgenomen in het Rbtv, behoeft geen revisie.
2. Indien er geen beëdigde vertaler voor de vertaling beschikbaar is, handelt opdrachtnemer primair conform de bepalingen in de Wbtv voor het selecteren van een niet beëdigde vertaler:
 - Indien het Rbtv voor de betreffende talencombinatie geen ingeschreven vertaler voor de vertaling bevat of indien vanwege de vereiste spoed van de uit te voeren vertaalopdracht de ingeschreven vertaler(s) in het Rbtv niet tijdig beschikbaar is/zijn, informeert opdrachtnemer besteller hierover;
 - Besteller bepaalt of opdrachtnemer wegens vereiste spoed een vakbekwame niet beëdigde vertaler voor de vertaling kan inzetten die geplaatst staat op de zgn. Uitwijklijst.
 - Indien er ook geen vertaler op de Uitwijklijst beschikbaar is - doordat er in bepaalde taalcombinatie geen vertaler in het Rbtv noch op de zgn. Uitwijklijst is opgenomen - kan opdrachtnemer besteller voorstellen een vertaling te verzorgen die alsdan conform ISO 17100 wordt geleverd.
3. Indien er geen beëdigde vertaler ingezet kan worden voor de vertaalopdracht, dan wordt deze gereviseerd. Bij voorkeur door een vertaler die beëdigd is in de vertaalrichting die nodig is voor de revisie.
4. Wanneer er in een bepaalde taalcombinatie weinig vertalers in het Rbtv c.q. op de zgn. Uitwijklijst zijn opgenomen en deze alle niet in staat of bereid zijn de gevraagde vertaling op het gewenste moment te leveren, respectievelijk door een zeer groot aanbod aan vertaalopdrachten voor een bepaalde taalcombinatie zodat de in het Rbtv opgenomen vertalers, niet in staat of bereid zijn de gevraagde vertaling op het gewenste moment te leveren, kan opdrachtnemer besteller voorstellen een vertaling te verzorgen door een niet-Rbtv-vertaler en een niet-Rbtv-revisor die alsdan conform ISO 17100 wordt geleverd.
5. Indien er geen beëdigde vertaler kan worden ingezet voor de vertaalopdracht dan legt opdrachtnemer dit te allen tijde na het overleg met besteller met redenen omkleed schriftelijk vast onder een van de onderstaande nummers en verstrekt dit document middels de vertaler tegelijkertijd met de levering van de vertaalopdracht:
 - Geen vertaler ingeschreven voor de vertaling in het Rbtv voor de gevraagde talencombinatie.
 - Er zijn vertalers ingeschreven maar niet of niet tijdig beschikbaar via opdrachtnemer.
6. In deze situaties is er dus geen sprake van een beëdigde vertaling. Opdrachtnemer bevestigt de vertaalopdracht aan de besteller in zijn eigen IT-voorziening en in de gegevensset. Opdrachtnemer geeft besteller de relevante gegevens van de vertaler en indien van toepassing de revisor (in ieder geval volledige naam en voorletters, 06-nummer, e-mailadres) en bevestigt dat vertaler en revisor in het bezit zijn van een geldige VOG.

Als er een offerte uitgebracht moet worden conform 3.3.1. dan geldt het akkoord van de besteller als opdrachtbevestiging.

In de opdrachtbevestiging staat vermeld de taalcombinatie, de levertermijn, specifieke afspraken voor de vertaalopdracht, facturatie o.b.v. aantal woorden brontekst of doelttekst.

Indien het een vertaalopdracht betreft die op een locatie van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak moet worden uitgevoerd dan vermeldt de opdrachtbevestiging te allen tijde de naam van de vertaler.

Uit de handleiding AVB juni 2022:

- *Vertalingen blijft u vanaf 1 juli 2022 op de gebruikelijke wijze aanvragen via Smartflow.*
- *Het aanvragen van een vertaling in Smartflow is een klein beetje aangepast:*
 - *Nieuw is dat u kunt aan geven hoeveel pagina's van welke documenttypes u wilt laten vertalen. Het systeem schat dan het woorden aantal in. Al deze informatie wordt doorgegeven aan de vertaler(s) die worden uitgenodigd om de vertaling uit te voeren.*
 - *Nieuw is dat het systeem bepaald of een opdracht 'spoed' is. Dit hoeft u niet meer zelf aan te geven. Het systeem bepaald dit op basis van het ingeschatte aantal woorden en de door u ingevoerde deadline.*
- *Zodra u de vertaling aanvraagt, wordt deze geautomatiseerd doorgegeven aan AVB. In ons systeem noteren wij het Smartflow-projectnummer en in Smartflow wordt ons projectnummer opgeslagen. Dit is altijd het huidige jaartal met een volgnummer, bijv. 2022-12345.*
- *AVB zoekt een passende RBTV vertaler voor de vertaling*
- *Zodra AVB een vertaler heeft gevonden, wordt de naam van deze vertaler geautomatiseerd doorgegeven aan Smartflow.*
- *Smartflow verstuurd vervolgens uw bronbestanden via email versleuteld naar de vertaler.*
- *De vertaler vertaalt uw documenten en stuurt de vertaling via email versleuteld terug aan u. Hierbij geeft de vertaler aan hoeveel woorden er zijn vertaald in de oproepbrief.*
- *In Smartflow vult u het prestatie-akkoord in, incl. het aantal woorden dat is vertaald (de opgave van de vertaler) en de datum waarop de vertaling terug is gekomen.*

Nb. Bovenstaand proces betekent dat AVB niet de beschikking heeft over uw brondocumenten en de vertaling. Omwille van de privacy is hier bewust voor gekozen.

3.3.1 Procedures voorafgaande offerte door opdrachtnemer bij het bestellen

In onderstaande drie situaties brengt opdrachtnemer een offerte aan de besteller uit op basis van de gegevens in stap 1 bestellen.

1. Offerte voor een vertaalopdracht waarvan de opdrachtwaarde niet op voorhand bepaalbaar is

Dit betreft iedere vertaalopdracht die:

1. Value added services of projectspecificaties bevat en op basis van een maximum uurprijs zijn geoffreerd bij de inschrijving;
2. Uit meerdere elementen bestaat (bijvoorbeeld vertalen plus transcriberen en vertalen of een beëdigde vertaling aangevuld met waarmeding).
3. Opdrachten met een geraamde omvang van meer dan €5.000.

De offerte maakt duidelijk welke elementen de vertaalopdracht bevat en hoe deze gefactureerd worden.

De besteller keurt de offerte goed¹ voordat opdrachtnemer de de vertaler en waar nodig revisor selecteert.

Een vertaalopdracht met value added service transcriptie van geluidsfragment

Opdrachtnemer stemt de aanpak af met besteller:

- a. Welk gedeelte of welke gedeelten van het fragment getranscribeerd en daarna vertaald moeten worden;
- b. Hoe de transcriptie moet worden uitgevoerd, te weten woordelijk of letterlijk;
- c. Of de intonatie van het gesprek moet worden vermeld;
- d. Of in de transcriptie er tijdsaanduidingen moeten worden aangebracht.

¹ Na OM-budgetakkoord te hebben verkregen; voor opdrachten < € 30.000 door Landelijk Expertisecentrum Gerechtskosten, > 30.000 en < 50.000 door budgethouder gerechtskosten OM en > 50.000 door portefeuillehouder in College van Procureurs-generaal.

Opdrachtnemer legt de voorkeuren vast en brengt de offerte uit aan de besteller.
Besteller geeft akkoord op de offerte.

Een vertaalopdracht voor een beëdigde vertaling met als value added service waarmerken
Besteller en opdrachtnemer stemmen af op welke wijze waarmerken moet worden uitgevoerd en hoeveel tijd daarvoor benodigd is. Opdrachtnemer legt de voorkeuren vast en brengt de offerte uit aan de besteller. De besteller keurt de offerte goed voordat opdrachtnemer de opdrachtbevestiging verstuurt en de vertaler en waar nodig revisor selecteert.

2. Offerte voor een vertaalopdracht met spoed

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

- a. Besteller geeft in de IT-voorziening aan dat vertaling spoed heeft, bij zeer dringende spoed wordt (ook) telefonisch contact opgenomen met de help-/servicedesk;
- b. Opdrachtnemer neemt binnen adequate termijn telefonisch contact op;
- c. Wensen, mogelijkheden, levertermijn en opslagpercentage worden besproken;
- d. Opdrachtnemer brengt zo spoedig mogelijk na telefonisch contact de offerte uit;
AVB: Afsproken met OM dat er geen offerte wordt uitgebracht voor spoed. Aan de hand van business rules wordt in Smartflow en systeem AVB bepaald of er sprake is van spoed of niet – bijbehorende verhoging van tarief wordt dan automatisch toegepast
- e. Besteller geeft voor opdrachten < €3.000 zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur na ontvangst offerte akkoord op de offerte, voor opdrachten > €4.000 en < €50.000 binnen 5 werkdagen en voor opdrachten > €50.000 binnen 10 werkdagen.

Het te factureren bedrag wordt bepaald zoals beschreven in de DFA. Het subtotaal per element wordt verhoogd met de spoedtoeslag wanneer een vertaling sneller geleverd moet worden dan de standaard levertermijnen (zie in dit kader paragraaf 3.5 – stap 3). De spoedtoeslag is maximaal 50% over de overeengekomen integrale uurprijzen.

Er is sprake van spoed wanneer er door de besteller expliciet gevraagd wordt om het leveren van een vertaling binnen maximaal 48 uur (dit kan dus ook binnen maximaal 24 uur zijn bijvoorbeeld). Wanneer een vertaler een vertaling levert binnen 48 uur maar hier niet om gevraagd is door de besteller, is er geen sprake van spoed en mag derhalve het spoedtarief niet in rekening gebracht worden.

3.4 Stap 2 – Uitvoeren vertaalopdracht

Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak geeft de geselecteerde vertaler en als nodig revisor toegang tot de IT voorziening van OM/Rechtspraak tot het bestand/ de bestanden.

AVB: Afsproken met OM is dat Smartflow het Rbtv-nummer van de geselecteerde vertaler via een API ophaalt in het systeem van AVB. Smartflow verstuurt vervolgens geautomatiseerd de bestanden naar de vertaler.

In het geval van een taalcombinatie waarin géén beëdigde vertalers bestaan, dan wordt de opdracht in het systeem van AVB gekoppeld aan een dummy-vertaler met Rbtv-nummer 9999. AVB krijgt geautomatiseerd de bestanden en verzorgt de distributie hiervan richting de vertaler en revisor.

De opdrachtnemer draagt zorg dat de vertaler en waar nodig revisor geïnstrueerd wordt over de uitvoeren vertaalopdracht nadat deze aan de besteller is bevestigd of na akkoord op de offerte door besteller, indien er een offerte is uitgebracht.

Bij het doen uitvoeren van de vertaalopdracht houdt opdrachtnemer rekening met:

- Informatie uit de bestelling;

- Specifieke informatie van/ over het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak die reeds beschikbaar is bij opdrachtnemer (denk aan stijlgids, afkortingenlijst, terminologielijst);
- Afspraken over deelleveringen en tussentijdse feedback tijdens vertaalproces.

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

Levertermijnen

De standaard levertermijnen zijn als volgt:

- | | | |
|--------------------------------------|---|----------------------|
| • < 5.100 woorden zonder revisie | → | binnen 3 werkdagen |
| • < 5100 woorden met revisie | → | binnen 5 werkdagen |
| • > 5.100 woorden met/zonder revisie | → | levertijd in overleg |

Indien nodig, kan voor een vertaalopdracht in overleg een ruimere levertijd dan de standaard levertermijn overeengekomen worden. Die afspraak wordt vastgelegd in de opdrachtbevestiging of de offerte. Bij een kortere levertijd dan de standaard levertijden (vastgesteld op basis van het aantal woorden) is er sprake van spoed. Spoed kan betekenen dat de vertaalopdracht buiten werkdagen moet worden geleverd.

AVB: Afgesproken met OM is dat de besteller de gewenste leverdatum invult in Smartflow en dat het systeem bepaalt of de opdracht spoed is (gebaseerd op bovenstaande uitgangspunten). Bij een taalcombinatie mét beëdigde vertalers (dus géén revisie) geldt: als 5100 woorden worden aangevraagd met een levertermijn korter dan 3 werkdagen, dan is het spoed. Bij een taalcombinatie zonder beëdigde vertalers (dus mét revisie) geldt: als 5100 woorden worden aangevraagd met een levertermijn korter dan 5 werkdagen, dan is het spoed. Bij >5100 met/zonder revisie is de levertermijn in overleg, maar korter dan 5 dagen in dan sowieso spoed

Wat geldt als leverdatum?

1. Als leverdatum geldt de datum waarop de vertaler de vertaling levert in de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak
2. Uitsluitend indien het een vertaalopdracht waarvoor waarmerking is uitgevoerd en deze fysiek verzonden moet worden naar de besteller, dan geldt als leverdatum de datum van digitale levering van de vertaling.

Wijze van leveren

1. Namens de opdrachtnemer levert de vertaler de vertaling in de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak, tenzij de vertaalopdracht op locatie van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak is uitgevoerd dan wel afgesproken is dat de vertaalopdracht waar een waarmerking voor heeft plaatsgevonden, fysiek verstuurd moet worden;
2. Ieder document, behalve een audiobestand of JPG bestand, wordt geleverd in de bestandsextensie, waarin het is aangeleverd en als bij de bestelling aangegeven in PDF en/of Word-document;
3. Ieder document wordt geleverd in de opmaak waarin het is aangeleverd.

Aanvullende info voor wijze van leveren van een beëdigde vertaling

De besteller van de vertaalopdracht vraagt altijd in- of expliciet om de inzet van een beëdigde vertaler in stap 1 van het bestelproces. Met de inzet van de beëdigde vertaler wordt automatisch een beëdigde vertaling gemaakt. Hiermee staat de rechtsgeldigheid van een document binnen het Nederlandse rechtssysteem vast. Met een beëdigde vertaling wordt voldaan aan de Wbtv. Een beëdigde vertaling is nodig binnen het Nederlandse rechtssysteem of is nodig voor andere officiële instanties in binnen- of buitenland.

Voor een beëdigde vertaling is vereist dat geverifieerd moet kunnen worden dat de vertaling is gedaan door een vertaler die voor de vertaalrichting (bron- naar doeltaal) van de vertaling staat ingeschreven in het Rbtv.

Ten behoeve van deze verificatie wordt iedere beëdigde vertaling in een vast format opgemaakt. In de voettekst op elke pagina van de vertaling staat vermeld:

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

Als er geen beëdigde vertaler beschikbaar is voor de vertaling

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

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

- De naam van de vertaler en de vertaalrichting (bron- naar doeltaal) van de vertaler;
- De naam van de vertaler die de revisie op de vertaling heeft uitgevoerd en de vertaalrichting van de vertaler;
- De taalrichting van het document;
- Het paginanummer: pagina x van y pagina's.

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

Aanvullende info voor wijze van leveren van een beëdigde vertaling met waarmerken

Uitsluitend indien de beëdigde vertaling bestemd is voor officiële instanties in binnen- of buitenland (niet zijnde het Nederlandse rechtssysteem) kan waarmarking van de beëdigde vertaling nodig zijn. Daarmee wordt de rechtsgeldigheid van het document vastgesteld.

Voor het waarmerken van een beëdigde vertaling maken opdrachtnemer en besteller keuzes uit de onderstaande opties:

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

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

Klachten over de vertaalopdracht na levering

Na levering heeft de besteller 7 werkdagen om bevindingen over de uitgevoerde vertaalopdracht kenbaar te maken aan de opdrachtnemer. Indien de uitvoering van de vertaalopdracht niet voldoet aan de verwachtingen meldt de besteller dit als een klacht via de IT-voorziening conform de procedures voor klachtafhandeling (zie hoofdstuk 4.4).

3.6 Stap 4 - Prestatie-akkoord

Indien opdrachtnemer binnen 7 werkdagen na levering geen klacht heeft ontvangen, heeft besteller de levering geaccepteerd en bevestigt aan opdrachtnemer uiterlijk de 8^e dag na levering het prestatie-akkoord via de API aan de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak. Indien opdrachtnemer wel een klacht heeft ontvangen wordt deze afgehandeld en zodra opdrachtnemer en besteller vaststellen dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, bevestigt besteller de prestatie via de IT-voorziening.

Het prestatie-akkoord bevat alle elementen van de vertaalopdracht uitgedrukt in omschrijving en het aantal eenheden.

AVB: Afgesproken met OM is dat de vertaler het woordenaantal doorgeeft aan de besteller via de e-mail.. De besteller vult het woordenaantal + prestatie-akkoord in Smartflow in. Het woordenaantal wordt via een API in het systeem van AVB gezet.

In het geval de besteller het woordenaantal niet in Smartflow zet, ontvangt de besteller vanaf 3 dagen na het verstrijken van de deadline een geautomatiseerde mail vanuit Smartflow met het verzoek om het project te valideren.

3.7 Stap 5 - Factureren

De vertaalopdracht kan uitsluitend worden gefactureerd op basis van het prestatie-akkoord.

Opdrachtnemer verzorgt het prestatie-akkoord. Dit is een document met daarin de bevestiging dat de vertaalopdracht is uitgevoerd met brontaal, doeltaal en aantallen/eenheden.

Indien de vertaalopdracht een project is dan ontvangt respectievelijk het Openbaar Ministerie of de Rechtspraak daar 1 factuur voor.

3.7.1 Procedure bij e-facturatie

Het Openbaar Ministerie en de Rechtspraak maken gebruik van e-facturatie en ontvangen een factuur per overeengekomen periode. De prestatie-akkoorden worden bij de factuur gevoegd.

- Hoewel alle OM-facturen verwerkt worden door de Dienstverleningsorganisatie Openbaar Ministerie (DVOM) dienen facturen per parket gedetailleerd te zijn c.q. separaat gefactureerd;
 - In managementinformatie dient – indien van toepassing – parketnummer te zijn opgenomen zodat door OM alle kosten per 'zaak' inzichtelijk gemaakt kunnen worden;
 - Facturen t.b.v. ZM-onderdelen dienen direct, zonder tussenkomst van (DV)OM, bij ZM-onderdeel terecht te komen (van toepassing voor perceel Rechtspraak, Landelijke onderdelen);
 - Controle achteraf (facturen worden betaald voordat detailcontrole heeft plaatsgevonden), zgn. 'afletteren', zal vanwege gebruikmaking door ZM-onderdelen van SmartFlow ook voor ZM-facturen bij DVOM plaatsvinden (van toepassing voor perceel Rechtspraak, Landelijke onderdelen).
- 1) De facturen dienen alle verplichte en de overeengekomen specifieke voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak velden te bevatten en op naam van het Openbaar Ministerie c.q. de Rechtspraak, te worden geadresseerd. Het factuuradres van het Openbaar Ministerie is: –[later toe te voegen]Van de Rechtspraak:

Opdrachtnemer factureert aan het OIN van het OM: OIN nummer van het OM [later toe te voegen]

Perceel 2 gebruikt 1 inkoopnummer en 1 OIN nummer. Op de digitale factuur worden deze vermeld, evenals het Smartflowprojectnummer, taal, woordenaantal, tarief en spoed ja/nee.

Perceel 4 gebruikt:

- Voor OM: 1 inkoopnummer met 1 OIN-nummer. Dit OIN-nummer is hetzelfde als van perceel 2
- Voor Rechtspraak: 22 inkoopnummers met 22 OIN-nummers

Op de digitale factuur worden deze nummers vermeld, evenals het Smartflowprojectnummer, taal, woordenaantal, tarief en spoed ja/nee. Bovendien wordt het woord 'Prestatie akkoord' gebruikt in de omschrijving van de factuur.

3.8 Stap 6 – Betalen

Nadat de factuur is ontvangen, betaalt het Openbaar Ministerie of de Rechtspraak de factuur binnen de wettelijke betaaltermijn.

Niet correcte facturen

Indien bij het Openbaar Ministerie of de Rechtspraak na verificatie van een factuur blijkt dat de factuur niet correct is:

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

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

4.1 Procedure voor screening van vertalers

Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak kan eisen dat een vertaler die voor een gevoelige vertaalopdracht welke gerubriceerd is, wordt ingezet aanvullend is of wordt gescreend en een “Verklaring van Geen Bezwaar” kan overleggen. De opdrachtnemer kan daartoe toegang vragen tot het specifieke deel van het Rbtv.

Deze “Verklaring van geen bezwaar” heeft een geldigheid van maximaal 5 jaar.

Indien een vertaler niet langer in het specifieke deel van het rbtv is opgenomen c.q. een herscreening ondergaat en de screening levert een negatief resultaat op, staakt de opdrachtnemer per direct de inzet van de vertaler ten behoeve van de vertaalopdracht waarvoor de screening heeft plaatsgevonden.

De tijd die de vertaler in de uitvoering van de screening moet investeren wordt niet door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak aan de opdrachtnemer vergoed.

Opdrachtnemer zet voor een gevoelige vertaalopdracht alleen vertalers in die met de screening instemmen en hun kosteloze, volledige en (pro)actieve medewerking aan de screening verlenen.

4.2 Procedure inzake indexering

De indexering die van toepassing is, staat beschreven in bijlage 7c – DFA, hoofdstuk 4. De procedure om tot geïndexeerde prijzen en het minimum tarief te komen is als volgt:

1. De prijzen en het minimum woordtarief worden vanaf 2022 jaarlijks op 1 oktober geïndexeerd;
2. De CCM stelt jaarlijks volgens de berekenwijze in het DFA, uiterlijk op 30 juni het wijzigingspercentage vast;
3. De CCM communiceert uiterlijk zes (6) weken voorafgaand aan 1 oktober het wijzigingspercentage naar de opdrachtnemer;
4. Opdrachtnemer indexeert vervolgens elke overeengekomen integrale prijs en het minimum woordtarief voor zelfstandig ondernemende vertalers met het door de CCM opgegeven wijzigingspercentage;
5. Opdrachtnemer legt de geïndexeerde integrale prijzen en het geïndexeerde minimum uurtarief ter controle voor aan de CCM uiterlijk op 1 september;
6. CCM geeft binnen een week na 1 september akkoord aan opdrachtnemer op de geïndexeerde prijzen en het minimum uurtarief;
7. Opdrachtnemer communiceert de geïndexeerde prijzen en het minimum uurtarief, na goedkeuring door de CCM, aan de DCM's van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en het hoofd van de afdeling gerechtskosten van de Dienstverleningsorganisatie OM en aan de CCM.

4.3 Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de vertaaldienstverlening

Inzake storingen wordt hier het continuïteitsplan van de opdrachtnemer na gunning ingevoegd.-

4.4 Procedure bij klachten over de vertaaldienstverlening

Bij klachten over de uitvoering van de overeengekomen vertaaldienstverlening wordt onderscheid gemaakt in:

- a. Klachten over de vertaaldienstverlening die betrekking hebben op de kwaliteit en integriteit van vertalers die in het Rbtv geregistreerd staan en kunnen leiden tot een klacht bij de beheerder van het Rbtv.
- b. Klachten over de vertaaldienstverlening door de opdrachtnemer.
- c. Klachten van vertalers en derden over opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.

4.4.1 Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een vertaler (punt a)

Bij een klacht van klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak over de vertaaldienstverlening van een vertaler die in het Rbtv staat geregistreerd, ten aanzien van kwaliteit of integriteit geldt het onderstaande protocol.

De contactpersoon van opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Verifieert de klacht, stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Bespreekt de klacht met de vertaler en maakt verbeterafspraken met de vertaler.
- Monitort de vertaler om te zien of de besproken verbetering optreedt.
- Zorgt ervoor dat de vertaler, indien de verbetering niet optreedt, niet meer wordt ingezet bij het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en dient een klacht in bij de beheerder van het Rbtv.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak over de afhandeling van de klacht.
- Rapporteert over de klacht zoals opgenomen in Bijlage 7b – SLA.

4.4.2 Klacht over de vertaaldienstverlening (punt b)

Bij een klacht van klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak over de vertaaldienstverlening van opdrachtnemer of over de dienstverlening door vertalers (anders dan genoemd onder a.) geldt het onderstaande protocol.

De contactpersoon namens opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Verifieert de (inhoud van de) klacht en stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak over de afhandeling van de klacht.
- Rapporteert de klacht zoals opgenomen in bijlage 7b – de SLA en uitgesplitst naar:
 1. Gegronde klacht over de geleverde vertaalopdracht, onder vermelding van de tekortkoming;

2. Geen gegronde klacht over de vertaling maar feedback in één van de volgende categorieën:
 - a - Voorkeursterminologie
 - b - Stijl van vertalen (tone of voice)
 - c - Wijzigingen ten opzichte van de brontekst
 - d - Foutieve spelling of grammatica
 - e - Zinnen die vertaald Nederlands zijn in plaats van goede zin in de conventies van de doeltaal
 - f - Overig
 3. Klacht over de vertaaldienstverlening van de opdrachtnemer zelf;
 4. Klacht over de dienstverlening van de vertalers, voor zover die niet valt onder de situatie als genoemd bij 4.4.1;
 5. Klacht over de opdrachtnemer.
- Registreert gegronde klachten over vertaalopdrachten in bijlage 7b – SLA, bij KPI 3.

4.4.3 Klachten van vertalers en derden (punt c)

Vertalers en derden kunnen bij opdrachtnemer een klacht indienen over opdrachtnemer of over het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak. Opdrachtnemer registreert en behandelt deze klachten. Opdrachtnemer rapporteert over deze klacht, zoals opgenomen in bijlage 7b - SLA en bespreekt deze in de overleggen met de DCM.

4.5 Procedure voor innovatie en optimalisatie

Artikel 6 van de overeenkomst beschrijft hoe veranderende behoeftes binnen de overeenkomst door middel van innovatie en optimalisatie kunnen worden doorgevoerd c.q. hoe innovatie in de vertaaldienstverlening kan worden benut.

- Voorstellen voor innovatie en optimalisatie van de vertaaldienstverlening worden primair besproken tussen opdrachtnemer en DCM.
- Indien deze het eens zijn over een innovatie of optimalisatie brengt opdrachtnemer een offerte uit aan de CCM. Deze bevat ten minste de volgende elementen:
 - De beoogde doelstellingen
 - De scope
 - De uitgangspunten
 - De randvoorwaarden
 - De benodigde capaciteit en expertise
 - De planning
 - De afstemming
 - De prijs die de het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak voor het product of de dienst gaat betalen.
- Zodra opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer over de offerte overeenstemming hebben bereikt, stelt CCM een wijzigingsovereenkomst op waarin de prijs van het product of dienst dat/die het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gaat afnemen, wordt opgenomen.

4.6 Procedure buitenlandse reizen

- Buitenlandse reizen worden in principe georganiseerd door het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak (Bureau reizen DVOM) conform bij het rijk vastgestelde voorwaarden.
- Buitenlandse hotelovernachtingen worden in principe georganiseerd door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak (Bureau reizen DVOM) conform bij het rijk vastgestelde voorwaarden.

5. Deel 3 - Werkafspraken voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Aanvullend (niet afwijkend) op de algemeen geldende procedures en eisen kunnen er tussen het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en opdrachtnemer extra werkafspraken, procedures en/of werkinstructies worden opgenomen.

- Afspraken over melden datalekken;
- Tekst die vertalers te zien krijgen in Smartflow bij het ophalen/openen van een vertaalopdracht (zie bijlage 1). Nader uit te werken: door het openen van de vertaalopdracht c.q. voordat de vertaler de vertaalopdracht kan openen gaat hij akkoord c.q. dient hij akkoord te gaan met hetgeen gesteld in de tekst in addendum 1 AVB heeft woorden met soortgelijke strekking opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst met iedere vertaler.

Verkeerde taal aangevraagd

Indien er voor een opdracht een verkeerde taal is aangevraagd (dit wordt geconstateerd door de vertaler als hij/zij de bronbestanden opent), dan wordt de betreffende opdracht geannuleerd. AVB verzoekt de besteller om de opdracht te annuleren en opnieuw in te dienen met de correcte taalcombinatie. AVB annuleert de opdracht eveneens in 5.1.1c

Wijziging vertaler

Indien er voor een opdracht een nieuwe vertaler wordt gekoppeld (nadat eerder reeds een vertaler was gekoppeld op de opdracht), dan dient dit (vooralsnog) via een email aan het Contactpunt Smartflow (5.1.2e @om.nl) worden gemeld. De mail dient minimaal te omvatten:

- Opdrachtnummer;
- Projectcode;
- Reden.

AVB moeten eerst in hun systeem de nieuwe vertaler koppelen en dan pas de mail uitsturen. Het contactpunt ontkoppelt de oorspronkelijke vertaler en de koppeling tussen SF en 5.1.1c zorgt dat de nieuwe vertaler automatisch wordt doorgegeven.

Team Smartflow denkt nog na (september 2022) om dit proces te automatiseren, zodat geen mensenwerk meer nodig is.

Annulering vertaling door besteller/opdrachtgever

Als de opdrachtgever de opdracht annuleert dan zal moeten worden nagegaan of er al werk is verricht (ofwel zijn er al kosten gemaakt).

Is er nog niets gebeurd dan kan het Contactpunt Smartflow de verrichting op verzoek van bemiddelaar/opdrachtgever (intern nog bespreken) op verwijderd status zetten. Er gebeurd dan niets meer.

Zijn er wel werkzaamheden (geheel/gedeeltelijk) verricht dan zal er een afspraak gelden omtrent de vergoeding (bij voorkeur wordt er een aantal woorden afgesproken) en dient de opdracht regulier te worden gevalideerd. Hierdoor gaat er een prestatiemelding naar de bemiddelaar.

-

6. Addenda

6.1 Addendum 1. Tekst smartflow

"De vertaler draagt zorg voor het zo snel mogelijk afdoende vernietigen of wissen van digitale bestanden, afdrukken daarvan, aantekeningen of anderszins van het te vertalen document of de vertaling. Tijdens het maken van de vertaling verzekert de vertaler dat deze documenten in welke vorm dan ook niet onder ogen of in handen komen van anderen dan hemzelf behoudens door hem, met voorafgaande instemming van de besteller, ingeschakelde derden voor wie dezelfde bepalingen gelden. Hij draagt zorg voor adequate en actuele ICT-beveiliging op zijn apparaten. Wanneer informatie als bovenbedoeld in handen of onder ogen gekomen is van anderen dan hemzelf of wanneer hij dit vermoedt, meldt hij dit terstond aan de besteller alsmede de opdrachtnemer. Hij gebruikt geen andere dan de voorgeschreven wijze om vertalingen of anderszins met de opdrachtgever uit te wisselen."

To: [5.1.2e] (DVOM) [5.1.2e]@om.nl]
Cc: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e]
BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] (Parket-Generaal) [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] (AP Oost-
Brabant) [5.1.2e]@om.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Fri 9/9/2022 11:46:14 AM
Subject: Re: Golive Perceel 3 - voorstel
Received: Fri 9/9/2022 11:48:31 AM
[OM verbeterplan090922.xlsx](#)

Goedemiddag allemaal,

Bij deze, zoals afgesproken een aangepast verbeterplan. Excuses dat iets later is dan beloofd maar ik wilde graag zoveel mogelijk data van deze week hierin meenemen.

Wat is aangepast is het volgende:

Tab 'overview'

- Rij 7, 8 en 10
- Update van de KPI's (augustus)

Tab 'Werving'

- In rood bijgewerkte taalcombinaties.

[5.1.1c]

Nieuwe tab's

- Rbtv Juli en Rbtv Augustus: Hier vinden jullie een overzicht van de projecten met het percentage geleverde gekoppelde Rbtv-vertalers. Op het moment van meten was het effect van de nieuw bij ons aangesloten Rbtv-vertalers nog niet zichtbaar.

In september zullen de effecten van de activiteiten van ons wervingsteam

[5.1.1c]

[5.1.1c] zichtbaar zijn.

Er wordt hard gewerkt aan onze kant om zeker te stellen dat wij [5.1.1c] met perceel 3 aan de slag kunnen. Ik ga er dan ook van uit dat ik op 27 september de positieve resultaten van de stappen die wij hebben genomen met jullie kan delen.

Bel of mail mij gerust als er vragen en/of opmerkingen zijn.

Fijn weekend alvast en hartelijke groet,

thebigword

[5.1.2e]

M: [5.1.2e]

[5.1.2e]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

Van: [5.1.2e] (DVOM)

Datum: vrijdag, 2 september 2022 om 09:52

Aan: [5.1.2e]

CC: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP, [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e] (Parket-Generaal),
[5.1.2e] (AP Oost-Brabant)

Onderwerp: RE: Golive Perceel 3 - voorstel

Reeds beoordeeld document 38

Van: 5.1.2e

Verzonden: woensdag 31 augustus 2022 13:51

Aan: E 5.1.2e - BD/DC/INKOOP ; 5.1.2e - BD/DC/INKOOP ; 5.1.2e Parket-Generaal) ; 5.1.2e
5.1.2e (DVOM) ; 5.1.2e (AP Oost-Brabant)

Onderwerp: Golive Perceel 3 - voorstel

Reeds beoordeeld document 38

Reeds beoordeeld document 38

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

To: [5.1.2e] [5.1.2e]@thebigword.com]
Cc: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e], T.G.M. de -
BD/DC/INKOOP [5.1.2e]@minjenv.nl; [5.1.2e] (Parket-Generaal) [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] (AP Oost-
Brabant) [5.1.2e]@om.nl]
From: [5.1.2e] (DVOM)
Sent: Fri 9/16/2022 8:39:16 AM
Subject: RE: Golive Perceel 3 - voorstel
Received: Fri 9/16/2022 8:39:24 AM

Goedendag [5.1.2e],

Excuses, wegens ziekte heb ik nu pas de tijd om hier naar te kijken.

Bedankt voor de aanvullingen.

Het valt mij op dat er in het tweede tabblad (acties) geen datum voor de helpdesk staat... kan dit nog aangevuld worden?

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM

[5.1.2e]
[5.1.2e]@om.nl

www.om.nl

Van: [5.1.2e]

Verzonden: vrijdag 9 september 2022 13:46

Aan: [5.1.2e] (DVOM)

CC: [5.1.2e] BD/DC/INKOOP ; [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP ; [5.1.2e] (Parket-Generaal) [5.1.2e]
[5.1.2e] AP Oost-Brabant)

Onderwerp: Re: Golive Perceel 3 - voorstel

AI beoordeeld document 41

AI beoordeeld document 41

Van: 5.1.2e . (DVOM) <5.1.2e @om.nl>

Datum: vrijdag, 2 september 2022 om 09:52

Aan: 5.1.2e @thebigword.com>

CC: 5.1.2e , ing. S. - BD/DC/INKOOP <5.1.2e @minjenv.nl>, 5.1.2e - BD/DC/INKOOP
<5.1.2e @minjenv.nl>, 5.1.2e (Parket-Generaal) <5.1.2e @om.nl>, 5.1.2e (AP Oost-Brabant)
<5.1.2e @om.nl>

Onderwerp: RE: Golive Perceel 3 - voorstel

AI beoordeeld document 41

Van: 5.1.2e @thebigword.com>

Verzonden: woensdag 31 augustus 2022 13:51

Aan: 5.1.2e - BD/DC/INKOOP <5.1.2e @minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/DC/INKOOP
<5.1.2e @minjenv.nl>; 5.1.2e (Parket-Generaal) <5.1.2e @om.nl>; 5.1.2e . (DVOM) <5.1.2e @om.nl>;
5.1.2e (AP Oost-Brabant) <5.1.2e @om.nl>

Onderwerp: Golive Perceel 3 - voorstel

AI beoordeeld document 41

AI beoordeeld document 41

To: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP [5.1.1c] [5.1.1c]@minjenv.nl;
[5.1.1c]@om.nl; [5.1.2e]@om.nl; [5.1.2e] (Parket-Generaal) [5.1.1c]@om.nl; [5.1.2e]
BD/DC/INKOOP [5.1.1c]@minjenv.nl
From: [5.1.2e]
Sent: Mon 9/26/2022 2:45:00 PM
Subject: Re: Golive Perceel 3 - voorstel
Received: Mon 9/26/2022 2:46:33 PM
[OM verbeterplan260922.xlsx](#)

Beste allemaal,

Bij deze, i.v.m. onze bespreking van morgen een update van de KPI's zoals besproken.

Onze operationele- en wervingsteams hebben hard gewerkt en zullen dit blijven doen. Dit heeft tot resultaat dat de KPI resultaten zijn gestegen. De focus van ons wervingsteam op schaarse talen en de 'probleemtalen' heeft een positief effect zoals jullie kunnen zien.

Technisch gezien is alles in gereedheid gebracht voor het 3^e perceel, ik hoop morgen dan ook op een positieve uitkomst en zie er naar uit om hiermee aan de slag te gaan.

Fijne avond en tot morgen allemaal.

Hartelijke groet,
thebigword

M: [5.1.2e]

[5.1.2i]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam,
The Netherlands

5.1.2e

Van: [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP

Datum: maandag, 26 september 2022 om 10:38

Aan: [5.1.2e]@om.nl, [5.1.2e], [5.1.2e] (Parket-Generaal), [5.1.2e] - BD/DC/INKOOP

Onderwerp: Golive Perceel 3 - voorstel

Beste allemaal,

[5.1.2e]. Omdat er nog geen Webex in de agenda staat, hierbij alvast de Webex-uitnodiging.

Henri, stuur jij de uitnodiging door naar de nieuwe projectmanager?

Alvast bedankt.

Groeten,

[5.1.2e]

-- De volgende tekst niet verwijderen of wijzigen. --

Wanneer het tijd is, kunt u hier deelnemen aan uw Rijksvideo Vergadering.

Vergaderingnummer (toegangscodes) [5.1.2i]

Wachtwoord voor vergadering:

Deelnemen aan vergadering

Tik om deel te nemen vanaf een mobiel apparaat (alleen deelnemers)

5.1.2i

Deelnemen via telefoon

5.1.2i

Deelnemen via een videosysteem of -toepassing

5.1.2i

Deelnemen met Microsoft Lync of Microsoft Skype voor Bedrijven

5.1.2i

Als u een host bent, [klik dan hier](#) om hostgegevens weer te geven.

Hebt u hulp nodig? Ga naar <http://help.webex.com>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c

5.1.1c