



BILAG 2

KRAVSPECIFIKATION OG YDELSESBESKRIVELSE



Indholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| INDLEDNING | 5 |
| 1. YDELSENS INDHOLD OG OMFANG | 5 |
| 1.1. Ydelse 1 - Fremmødetolkning..... | 5 |
| 1.2. Ydelse 2 - Videotolkning | 6 |
| 1.3. Ydelse 3 - Telefontolkning | 6 |
| 2. KRAV TIL ALLE YDELSER | 6 |
| 2.1. Generelt | 6 |
| 2.2. Tolkning og sprog | 7 |
| 2.3. Lokationer..... | 7 |
| 2.4. Krav til udarbejdelse af tolkehåndbog | 7 |
| 2.5. Krav til udarbejdelse af tolkekort | 8 |
| 2.5.1. Leverandøren skal sørge for, at der udarbejdes tolkekort, som tolkene skal medbringe ved tolkning for kunden. | 8 |
| 2.5.2. Tolkekortet skal indeholde følgende oplysninger:..... | 8 |
| 3. KRAV TIL DE ENKELTE YDELSER..... | 8 |
| 3.1. Ydelse 1 - Fremmødetolkning | 8 |
| 3.2. Ydelse 2 - Videotolkning..... | 9 |
| 3.3. Ydelse 3 - Telefontolkning | 9 |
| 3.4. Forsinkelse..... | 10 |
| 4. BESTILLINGSFORHOLD | 11 |
| 4.1. Krav til bestillingen..... | 11 |
| 5. KRAV TIL DE UDFØRENDE TOLKE | 12 |
| 5.1. Generelle krav til tolke | 12 |
| 5.2. Krav til udførelsen af tolkeopgaven | 12 |
| 5.3. Krav til tolkens brug af mobiltelefon under tolkningen | 12 |
| 5.4. Krav til tolkenes påklædning..... | 13 |
| 5.5. Adgang til institutioner under Kriminalforsorgen, herunder fængselsbesøg..... | 13 |



| | | |
|-------|--|----|
| 6. | UDDANNELSESKRAV..... | 14 |
| 6.1. | Tolkekategori..... | 14 |
| 6.2. | Godkendelse af udenlandsk uddannelse | 17 |
| 7. | KRAV TIL REKRUTTERING AF TOLKE | 17 |
| 7.1. | Ansættelsestest | 17 |
| 7.2. | Test i tolkeetik og -teknik | 17 |
| 7.3. | Dokumentation | 18 |
| 8. | KRAV TIL VEDLIGEHOLDELSE, VIDEREUDVIKLING OG EFTERUDDANNELSE AF TOLKE | 18 |
| 8.2. | Dokumentation | 19 |
| 9. | SIKKERHEDSGODKENDELSER | 19 |
| 9.1. | Krav til sikkerhedsgodkendelse | 19 |
| 10. | AFLØNNING AF TOLKE..... | 19 |
| 10.1. | Krav til aflønning | 19 |
| 10.2. | Krav til aflønning til dobbelttakst..... | 19 |
| 10.3. | Krav til tolkens ledsagelse af myndigheden på en tolkeopgave | 20 |
| 11. | TRANSPORTUDGIFTER | 21 |
| 11.1. | Krav til aflønning af transporttid | 21 |
| 11.2. | Refusion af transportudgifter | 22 |
| 12. | ORDREBEKRÆFTELSE | 22 |
| 12.1. | Krav til indhold af ordrebekræftelse | 22 |
| 12.2. | Krav til responstider for ordrebekræftelse | 23 |
| 13. | AFBESTILLING | 24 |
| 14. | IMPLEMENTERING | 24 |



VEJLEDNING TIL TILBUDSGIVER

Dette bilag indeholder kundens krav til levering af tolkeydelser til Udlændinge- og Integrationsministeriet. Dette bilag skal ikke udfyldes i forbindelse med tilbudsafgivelse.

Leverandøren skal afgive tilbud ved at udfylde Bilag 5 Leverandørens løsningsbeskrivelse. Besvarelsen i Bilag 5 indgår i tilbudsevalueringen under kriterierne "Kvalitet i opgaveløsningen", jf. Udbudsbetingelsernes punkt 7. Leverandørens priser skal angives i Bilag 6A Leverandørens priser.



INDLEDNING

Denne kravspecifikation beskriver de generelle og specifikke krav til de ydelser, der er omfattet af rammeaftalen.

1. YDELSENS INDHOLD OG OMFANG

Nærværende udbud omfatter levering af tolkeydelser på sprogene arabisk, kurmanji, farsi, dari og pashto. Opgaven består i at tilbyde tolkebistand mundtlig ved blandt andet asylsamtaler, hjemrejsesamtaler, nævnsmøder og fængselssamtaler m.v., jf. Bilag 1 Beskrivelse af kunden.

Følgende ydelser er omfattet af udbuddet:

1. Fremmødetolkning, herunder også akut fremmødetolkning (ydelse 1)
2. Videotolkning, herunder også akut videotolkning (ydelse 2)
3. Telefontolkning, herunder også akut telefontolkning (ydelse 3)

Ydelserne skal opfylde kravene i rammeaftalen med bilag, herunder de krav der fremgår af nærværende bilag.

1.1. Ydelse 1 - Fremmødetolkning

Fremmødetolkning består af tolkens fremmøde og udførelse af fremmedsprogstolkning på den eller de adresse(r), som er angivet af kunden i bestillingen.

Fremmødetolkning udgør ca. 80-90 pct. ud af kundens samlede behov for tolkning omfattet af rammeaftalen.

Ved akut fremmødetolkning forstås, at tolkningen skal finde sted så hurtigt som muligt og senest 1 time efter kunden har afgivet bestilling.



Akut fremmødetolkning udgør ca. 5-6 pct. ud af kundens samlede behov for tolkning omfattet af rammeaftalen.

1.2. Ydelse 2 - Videotolkning

Ved videotolkning forstås i nærværende udbud tolkning, hvor tolken er bestilt til at foretage en videotolkning via den video- og kommunikationstjeneste, som kunden til enhver tid anvender. Kunden anvender pt. Skype for Business, Cisco eller tilsvarende, som oplyses til tolken i forbindelse med bestillingen.

Ved akut videotolkning forstås, at tolkningen skal finde sted så hurtigt som muligt og senest ½ time efter bestilling.

Video- og telefontolkning udgør ca. 6-7 pct. ud af kundens samlede behov for tolkning omfattet af rammeaftalen.

Akut video- og telefontolkning udgør ca. 1-2 pct. ud af kundens samlede behov for tolkning omfattet af rammeaftalen.

1.3. Ydelse 3 - Telefontolkning

Ved telefontolkning forstås i nærværende udbud tolkning, hvor tolken er bestilt til at foretage telefonisk tolkning.

Ved akut telefontolkning forstås, at tolkningen skal finde sted så hurtigt som muligt og senest ½ time efter bestilling.

2. KRAV TIL ALLE YDELSER

2.1. Generelt

- 2.1.1. Leverandøren skal levere alle ydelser omfattet af rammeaftalen og leverandøren skal råde over de nødvendige ressourcer, som er nødvendige for at opfylde rammeaftalen.



2.2. Tolkning og sprog

- 2.2.1. Leverandøren skal kunne levere mundtlige tolkeydelser på sprogene arabisk, kurmanji, farsi, dari og pashto.
- 2.2.2. Leverandøren skal levere fremmøde-, video- og telefontolkning på alle årets dage og tidspunkter til alle institutioner under Udlændinge- og Integrationsministeriet, jf. Bilag 1 Beskrivelse af kunden. Leverandøren skal således kunne stille tolke til rådighed i alle døgnets timer alle årets dage.

2.3. Lokationer

- 2.3.1. Tolkningerne skal som hovedregel foregå på kundens lokaliteter, jf. Bilag 1 Beskrivelse af kunden.
- 2.3.2. Leverandøren skal dog kunne stille en tolk til rådighed i hele Danmark, såfremt det måtte blive nødvendigt for kunden.

2.4. Krav til udarbejdelse af tolkehåndbog

- 2.4.1. Leverandøren skal udarbejde en tolkehåndbog til udlevering til tolkene. Tolkehåndbogen skal som minimum indeholde en beskrivelse af de i branchen udviklede tolkeetiske regler, herunder regler om strafbelagt tavshedspligt efter forvaltningsloven, fortrolighed i rummet under tele- og videofontolkning, tolkens neutralitet og habilitetsreglerne. Tolkehåndbogen skal endvidere indeholde en præsentation af myndighederne, og hvad det vil sige at tolke for de myndigheder. Videre skal tolkehåndbogen indeholde regler om dresscode, jf. pkt.5.4.
- 2.4.2. Kunden skal have håndbogen til gennemsyn og godkendelse før udlevering til tolkene.



2.5. Krav til udarbejdelse af tolkekort

2.5.1. Leverandøren skal sørge for, at der udarbejdes tolkekort, som tolkene skal medbringe ved tolkning for kunden.

2.5.2. Tolkekortet skal indeholde følgende oplysninger:

- Navn (skal stå på bagsiden af kortet, så asylansøgerne m.fl. ikke kan se, hvad tolken hedder).
- Bureaunavn
- Sprog
- Billede
- Tolkenr.

3. KRAV TIL DE ENKELTE YDELSER

3.1. Ydelse 1 – Fremmødetolkning

3.1.1. Tolken skal fremmøde på den af kunden oplyste lokation til varetagelse af tolkeopgaver på det bestilte sprog.

3.1.2. Tolken skal ved fremmødet hos kunden præsentere sig selv ved navn og fremvise tolkekort med billede.

3.1.3. Tolken skal altid kunne påbegynde tolkningen på det aftalte tidspunkt, hvorfor tolken skal sørge for at møde, så det er muligt.

3.1.4. Det skal være muligt for kunden at bestille akut fremmødetolkning. I dette tilfælde skal leverandøren hurtigst muligt og senest inden for 15 minutter give besked om, hvorvidt leverandøren kan skaffe en egnet tolk, og hvornår denne kan være til stede.

3.1.5. Der kan kun efter kundens accept tilbydes en video- eller telefontolkning, som respons på en anmodning om akut fremmødetolkning.



3.1.6. Tolken skal stå til rådighed i det bestilte tidsrum, uanset om den person, der skal tolkes for er fremmødt rettidigt. Ydelsen anses først for afsluttet, når kunden har givet tilsagn herom. I det bestilte tidsrum har kunden ret til at bruge tolken til at kontakte den person, der skal tolkes for, eksempelvis for at aftale en ny tid mv.

3.2. Ydelse 2 – Videotolkning

3.2.1. Tolken skal sidde klar ved skærmen og modtage opkald på det aftalte tidspunkt til varetagelse af tolkeopgaver på det bestilte sprog via den video- og kommunikationstjeneste som kunden anvender, og som denne har oplyst tolken i forbindelse med bestillingen.

3.2.2. Følgende yderligere krav skal være opfyldt ved videotolkning:

- Hurtigt og stabilt bredbånd
- Neutral baggrund
- Ingen forstyrrende elementer – ej heller i billedet
- Tolken skal bære synligt tolkekort
- Tolken må ikke befinde sig i det offentlige rum ved videotolkning, og det er et krav, at de fysiske rammer, hvorfra der tolkes, sikrer, at tavshedspligten overholdes, uanset om tolkningen foregår fra leverandørens lokaler eller fra tolkens eget hjem.
- Tolken skal have adgang til en computer med kamera med internetadgang, som kan håndtere kundens til enhver tid valgte video- og kommunikationstjeneste, fx Skype business, Cisco eller tilsvarende.
- Tolken skal kunne betjene kundens til enhver tid valgte video- og kommunikationstjeneste.

3.3. Ydelse 3 - Telefontolkning

3.3.1. Tolken skal kunne besvare et telefonopkald på det aftalte tidspunkt til varetagelse af tolkeopgaver på det bestilte sprog.



3.3.2. Tolken må ikke befinde sig i det offentlige rum ved telefontolkning, og det er et krav, at de fysiske rammer, hvorfra der tolkes, sikrer, at tavshedspligten overholdes, og at der er tale om et fortroligt ”rum”.

3.3.3. Følgende yderligere krav skal være opfyldt ved telefontolkning:

- Der skal være hurtig og stabil telefonforbindelse
- Der må ikke være forstyrrende elementer
- Der må ikke befinde sig andre personer end tolken i rummet, hvorfra der tolkes
- Tolken skal kende udstyrets funktion og kunne betjene telefonen
- Telefonen skal være af en kvalitet, der kan sikre et stabilt driftsniveau hele tiden.
- Ved nedbrud i leverandørens dagligt anvendte udstyr, skal der være mulighed for, at tolken straks får udleveret en ny telefon.
- Anskaffelse af nyt udstyr og vedligeholdelse er kunden uvedkommende og leverandøren afholder selv alle udgifter hertil.

3.4. Forsinkelse

3.4.1. Hvis tolken er forsinket skal leverandøren (uden for almindelig kontortid: tolkens eller leverandørens døgnvagt) enten ringe eller skrive til lunden hurtigst muligt efter det er konstateret, at tolken vil blive forsinket for at give besked om forsinkelsen, og hvornår tolken forventes mødt.

3.4.2. Kunden skal have adgang til tolken i den tid, der er bestilt. Hvis tolken f.eks. er bestilt til én times tolkning, og kommer et kvarter for sent, er tolken forpligtet til at blive det kvarter længere, så kunden får den tid, der er bestilt. Dette gælder dog alene ved tolkens forsinkelse på 30 minutter eller derunder.



- 3.4.3. Såfremt tolken er forsinket mere end 30 minutter, har kunden ret til at hæve ordren, jf. rammeaftalens pkt. 25.2. Ønsker kunden fortsat at gennemføre tolkningen ved en forsinkelse fra tolkens side på mere end 30 minutter, skal kunden have adgang til tolken i den tid, der er bestilt.

4. BESTILLINGSFORHOLD

4.1. Krav til bestillingen

- 4.1.1. Leverandøren skal kunne modtage bestillinger via den elektroniske bookingportal, jf. Bilag 3 Krav til bookingportalen.
- 4.1.2. Leverandøren skal udover punkt 4.1.1 kunne modtage bestillinger via telefon og pr. e-mail (i tilfælde af systemnedbrud).
- 4.1.3. Akuttolkning skal også altid kunne bestilles telefonisk.
- 4.1.4. I de tilfælde, hvor kunden ikke har bestilt en navngiven tolk, skal Leverandøren tilrettelægge og koordinere bestillinger på en sådan måde, at ressourcerne udnyttes mest effektivt. Leverandøren skal således sammenholde allerede afgivne bestillinger med en aktuel bestilling for derigennem at fremfinde den tolk, som er bedst egnet, og som har kortest transport til tolkestedet, således at omkostningerne kan holdes så lave som muligt. Leverandøren skal således planlægge tolkeopgaverne, så der anvendes mindst mulig køretid til tolkeopgaverne samt kørsel mellem to tolkeopgaver.
- 4.1.5. Kunden skal opleve, at systemnedbrud afhjælpes hurtigt, og at det er tydeligt, hvordan kunden kan kontakte Leverandøren under nedbrud.
- 4.1.6. Efter kl. 16.00 skal der stilles et fast akut telefonnummer til rådighed, så kunden kan komme i kontakt med leverandøren døgnet rundt.



- 4.1.7. Kundens yderligere krav til bookingsystem er fastsat i særskilt bilag, jf. Bilag 3 Krav til bookingportalen.

5. KRAV TIL DE UDFØRENDE TOLKE

5.1. Generelle krav til tolke

- 5.1.1. Leverandøren skal sikre, at tolken har viden om og er fortrolig med sin professionelle rolle og funktion som tolk.

- 5.1.2. Tolken og Leverandørens personale skal optræde professionelt og overholde reglerne om tavshedspligt. Tolken skal altid optræde diskret, have en god situationsfornemmelse og optræde neutralt i forhold til køn, politik, religion, race, seksualitet og handicap, samt overholde øvrige tolkeetiske principper.

- 5.1.3. Tolken skal være myndig.

5.2. Krav til udførelsen af tolkeopgaven

- 5.2.1. Tolken skal forholde sig neutralt og kun afklare forståelsesmæssige problemer uden fortolkning, dvs. oversætte ordret mellem parterne uden at deltage aktivt i samtalen udover selve tolkeopgaven. Det er tolkens ansvar, at alt, der siges, bliver nøjagtig tolket, og at intet bevidst bliver udeladt. Tolken må ikke lave sammendrag og resumeer, tilføjelser, eller komme med sine egne forklaringer og fortolkninger.

- 5.2.2. Tolken skal oversætte i 1. person.

5.3. Krav til tolkens brug af mobiltelefon under tolkningen

- 5.3.1. Tolkens mobiltelefon og anden elektronisk medie må ikke benyttes til formål, der er opgaven uvedkommende i forbindelse med en tolkning.



5.3.2. Tolken skal altid på tolkestedet følge myndighedernes retningslinjer vedr. brugen af mobiltelefon og anden elektronisk medie, hvilket også kan indbefatte, at mobiltelefonen skal være helt slukket.

5.4. Krav til tolkenes påklædning

5.4.1. Tolkenes påklædning skal overholde nedenstående retningslinjer:

- Ingen bare skuldre
- Ingen nedringede bluser
- Ingen nederdele eller bukser, der er kortere end til knæet
- Ingen 'støjende' påklædning eller makeup - dvs. påklædning og/eller makeup, der på den ene eller anden måde skiller sig ud i en grad, så det fjerner opmærksomhed fra en given situations faglige sigte.

5.5. Adgang til institutioner under Kriminalforsorgen, herunder fængselsbesøg

5.5.1. Ved fremmøde skal tolken forevise billedlegitimation (kørekort, pas, tolkekort mv.) samt en dokumentation vedrørende formålet med besøget. Dokumentationen skal indeholde oplysninger om myndigheden, som har bestilt tolken samt tolkeopgaven.

5.5.2. Ved besøg i lukkede institutioner vil der ske visitation af det tøj, som tolken er iført ved fremmødet, og ved besøg i åbne institutioner kan der foretages visitation af tolkens beklædning. Visitation af det tøj, som tolken er iført ved fremmødet, kan foretages ved anvendelse af metaldetektor og ved, at tolken opfordres til at fremvise genstande, som tolken har i lommer m.v.

5.5.3. Visitation kan endvidere foretages ved, at det ved klappen eller beføling uden på tøjet undersøges, om tolken har effekter gemt i tøjet, i lommerne eller på kroppen under tøjet. Desuden kan det



visiterende personale beslutte, at yderligere undersøgelse vil være et vilkår for adgang til institutionen, jf. ovennævnte regler herom. Visitationens intensitet og omfang afhænger af de nævnte sikkerhedsklassifikationer, hvor der er særlige stramme standarder for adgangskontrol til institutioner i sikkerhedsklasse 1 og 2, og tolken må påregne, at selve visitationen kan tage 5 – 10 minutter, og hvis der er en længere kø, vil der naturligvis gå længere tid med adgangskontrollen.

5.5.4. Desuden fremgår det af reglerne, at mobiltelefoner og lignende kommunikationsudstyr samt tilbehør m.v. hertil ikke må medbringes ved besøg. En overtrædelse af reglerne om kommunikationsudstyr vil være en overtrædelse af straffelovens § 124, stk. 4, og vil blive anmeldt til politiet.

5.5.5. Endelig er det et vilkår for adgang til institutionerne, at tolken altid skal efterkomme personalets anvisninger mv., og der må ikke fotograferes uden særlig tilladelse.

6. UDDANNELSESKRAV

6.1. Tolkekategori

6.1.1. Leverandøren skal kunne levere tolke i minimum kategori 2 og 3 på alle sprog, jf. punkt 6.1.4. i løbet af rammeaftalens periode.

6.1.2. Leverandøren skal beskrive, om leverandøren også kan levere tolke i kategori 1, herunder på hvilke sprog i Bilag 5 Leverandørens løsningsbeskrivelse.

6.1.3. Indplacering i tolke kategorier beror på tolkens uddannelsesniveau. I skemaet nedenfor fremgår de krav, som tolken skal opfylde for hver kategori.



6.1.4. Skema over tolkekategorier:

| Kategori | Tolkens kompetencer og uddannelse | Dokumentation |
|----------|---|--|
| 1 | <p>Fremmedsprog:</p> <p>Tolken skal have en kandidatgrad fra et universitet i Danmark eller udlandet i det sprog, der skal tolkes i, f.eks. translatør, konferencetolk eller tilsvarende. Sprogofficerer som er uddannet i det sprog, der tolkes i, vil også være omfattet af kategori 1.</p> <p>Dansk:</p> <p>Hvis tolken alene har en <i>udenlandsk</i> videregående uddannelse i det sprog der tolkes i, skal tolken have bestået mundtligt og skriftlig dansk gymnasialt A niveau med et karaktergennemsnit på mindst 7 efter det gældende karakterskala eller mindst 8 efter den gamle karakterskala.</p> <p>Certificeringsordning:</p> <p>Såfremt der i rammeaftalens periode bliver udbudt en almen anerkendt certificeringsordning på tolkeområdet, vil certificeringen af tolkene kunne medføre, at tolkene indplaceres i kategori 1, såfremt niveauet af den pågældende certificering kan sidestilles med niveauet i kategori 1.</p> | Leverandøren skal gemme relevant dokumentation herfor. |
| 2 | <p>Fremmedsprog:</p> <p>Det fremmedsprog, som tolken tolker i, skal være tolkens modersmål. Ved</p> | Leverandøren skal gemme relevant |



| | | |
|---|---|---|
| | <p>modersmål forstås det eller de sprog, der er blevet talt i tolkens hjem, skole eller i det område, hvor tolken er opvokset.</p> <p>Tolkens uddannelsesniveau på modersmålet skal svare til en dansk gymnasial uddannelse, hvor afgangseksamen som minimum skal være bestået med et karaktergennemsnit på 7 efter det gældende karakterskala eller mindst 8 efter den gamle karakterskala.</p> <p>Dansk:</p> <p>Tolken skal som minimum have gennemført en dansk gymnasial uddannelse med et karaktergennemsnit på mindst 7 efter det gældende karakterskala eller mindst 8 efter den gamle karakterskala.</p> | <p>dokumentation herfor.</p> |
| 3 | <p>Fremmedsprog:</p> <p>Det fremmedsprog, som tolken tolker i, skal være tolkens modersmål. Ved modersmål forstås det eller de sprog der er blevet talt i tolkens hjem, skole eller i det område, hvor tolken er opvokset.</p> <p>Dansk:</p> <p>Tolken skal som minimum have gennemført Dansk Prøve 3 eller tilsvarende. Den mundtlige eksamen i Dansk Prøve 3 skal være bestået med minimum karakteren 7 efter det gældende karakterskala eller mindst 8 efter den gamle karakterskala. Den</p> | <p>Leverandøren skal gemme relevant dokumentation herfor.</p> |



| | | |
|--|--|--|
| | skriftlige eksamen i Dansk Prøve 3 skal som minimum være bestået med karakteren 4 efter det gældende karakterskala eller mindst 7 efter den gamle karakterskala. | |
|--|--|--|

Kunden kan dispensere for ovenstående krav til kategori 3-tolke, eksempelvis ved omfattende migrationsstrømme mv. De konkrete betingelser for dispensation vil blive fastsat af kunden i de konkrete situationer.

6.2. Godkendelse af udenlandsk uddannelse

6.2.1. Leverandøren skal i forbindelse med godkendelse af udenlandsk uddannelse sikre sig dokumentation for, at tolkens uddannelse er vurderet af Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, som er en styrelse under Uddannelses- og Forskningsministeriet, eller en tilsvarende dansk styrelse.

7. KRAV TIL REKRUTTERING AF TOLKE

7.1. Ansættelsestest

7.1.1. Alle tolke skal have bestået en af leverandøren gennemført ansættelsestest, før tolken kan virke som tolk for kunden.

7.1.2. Ansættelsestesten skal demonstrere tolkenes sproglige kompetencer omfattet af rammeaftalen.

7.1.3. Ansættelsestesten skal beskrives i Bilag 5 Leverandørens løsningsbeskrivelse.

7.2. Test i tolkeetik og -teknik

7.2.1. Alle tolke skal have bestået en af leverandøren gennemført tolkeetisk- og tolketeknisk test før tolken kan virke som tolk for kunden.



7.2.2. Tolkeetiske- og tolketekniske test skal indeholde undervisning i følgende emner, jf. punkt 2.4 tolkehåndbog:

- Tavshedspligt
- Tolkens fremtræden: Præsentation og placering
- Tolkens neutralitet
- Kropssprog
- Habilitet
- Notatteknik
- Hukommelsesteknik
- Tolkeformer

7.2.3. Tolkeetisk- og tolketeknisk test skal beskrives i Bilag 5 Leverandørens løsningsbeskrivelse.

7.3. Dokumentation

7.3.1. Der skal foreligge dokumentation for testmateriale og uddannelser mv. i henhold til pkt. 7.1 og 7.2 ovenfor, idet kunden til enhver tid vil kunne bede leverandøren om at dokumentere, at en tolk har den krævede uddannelse og/eller har bestået en ansættelses- og tolkeetisk test, jf. Rammeaftalens punkt 26.

8. KRAV TIL VEDLIGEHOLDELSE, VIDEREUDVIKLING OG EFTERUDDANNELSE AF TOLKE

8.1. Vedligeholdelse, videreudvikling og efteruddannelse

8.1.1. Leverandøren er forpligtet til at vedligeholde, videreudvikle og efteruddanne tolkenes kompetencer.

8.1.2. Leverandørens løsning vedrørende vedligeholdelse, videreudvikling og efteruddannelse af tolkenes kompetencer skal beskrives i Bilag 5 Leverandørens Løsningsbeskrivelse.



8.2. Dokumentation

8.2.1. Der skal foreligge dokumentation for testmateriale og uddannelser mv. i henhold til pkt. 8.1.1 ovenfor, idet kunden til enhver tid vil kunne bede Leverandøren om at dokumentere, at en tolk har gennemført efter- el. videreuddannelse, jf. i øvrigt rammeaftalens pkt. 26.

9. SIKKERHEDSGODKENDELSE

9.1. Krav til sikkerhedsgodkendelse

9.1.1. De af leverandøren stillede tolke i rammeaftalen skal kunne sikkerhedsgodkendes på det for ydelsen krævede sikkerhedsniveau, jf. Bilag 7 Sikkerhedsgodkendelse.

10. AFLØNNING AF TOLKE

10.1. Krav til aflønning

10.1.1. Leverandøren skal aflønne tolkene i henhold til de gældende priser i Rigspolitiets prisvejledning¹ for tolkeopgaver. Timesatserne er fordelt på tolke kategorier, jf. pkt. 6.1.4.

10.1.2. De gældende timesatser (2020) er som følger:

| Tolkekategori | Pris pr. påbegyndt time |
|---------------|-------------------------|
| Kategori 1 | 604,91 kr. |
| Kategori 2 | 403,27 kr. |
| Kategori 3 | 345,65 kr. |

10.2. Krav til aflønning til dobbelttakst

10.2.1. I forbindelse med tolkeopgaver i tidsrummet kl. 17.00-08.00 skal tolken aflønnes med dobbelttakst ift. kategori (1-3).

¹ Vejledning til brug for myndighedernes aftaler om priser for tolkning og oversættelse <https://politi.dk/virksomheden/rigspolitiets-tolkefortegnelse> (besøgt den 29. oktober 2021)



10.2.2. I forbindelse med tolkeopgaver i weekender og på helligdage skal tolken aflønnes med dobbelttakst ift. kategori (1-3). Ved helligdage forstås også juleaftensdag, nytårsdag og grundlovsdag.

10.3. Krav til tolkens ledsagelse af myndigheden på en tolkeopgave

10.3.1. Når tolke bliver booket til opgaver i ind- eller udlandet, hvor tolken skal ledsage en dansk myndighed som deres tolk, skal tolken betales timesats fra påbegyndt ledsagelse til ledsagelse er afsluttet.

10.3.2. Der aflønnes efter statens regler om time- og dagpengesatser i forbindelse med tjenesterejser i ind- eller udlandet. Disse satser/regler træder først i kraft efter 24 timer, hvilket regnes fra starttidspunkt for tolkeopgaven.

10.3.3. Statens regler for tjenesterejser er reguleret i <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2021/9277> (gældende). Der henvises yderligere til Medarbejder- og Kompetencestyrelsens hjemmeside, hvor regulering af time- og dagpengesatser fremgår, jf. <https://hr.medst.dk/cirkulaerer/oo8-21-cirkulaere-om-statsregulering-pr-1-januar-2021-for-tjenesterejser/>

10.3.4. Kravene om dobbelttakst, jf. pkt. 10.2. gør sig ligeledes gældende på tolkning i udlandet.

10.3.5. Den tid tolken bruger på ledsagelse sammen med myndighedspersonerne, herunder rejsetiden til destinationen, afregnes efter de almindelige timetakster, som tolken tilhører, jf. punkt 10. Der ydes ikke vederlag for transport (kilometerpenge), idet tolken følges med kunden på dennes regning, jf. også punkt 10.3.6.

10.3.6. Kunden bestiller og afholder udgifter til fly og indkvartering for tolken, såfremt dette er nødvendigt i forbindelse med tolkeopgaven.



10.3.7. Leverandøren skal afregne med tolken først, hvorefter leverandøren kan viderefakturere beløbet til kunden.

10.4. Krav til afregning

10.4.1. Leverandøren skal afregne tolken for alle ydelser for hver påbegyndt time. Der skal afregnes fra det bestilte starttidspunkt.

10.4.2. Ved tolkens forsinkelse skal der dog først afregnes fra det tidspunkt, hvor tolken påbegynder tolkeydelsen.

11. TRANSPORTUDGIFTER

11.1. Krav til aflønning af transporttid

11.1.1. Leverandøren skal yde vederlag for den tid, der medgår til transport fra det sted, hvor tolken opholder sig forud for tolkningen, til det sted, hvor tolkningen foregår, hvis afstanden overstiger 10 km.

11.1.2. Leverandøren skal dog ikke yde vederlag for transporttid, der overstiger den tid, det tager at befordre sig fra tolkens bopæl til det sted, hvor tolkningen foregår.

11.1.3. Vederlaget skal beregnes på grundlag af den korteste transportvej (målt efter indtastning i google maps).

11.1.4. Vederlaget skal beregnes ud fra tolkens samlede transporttid.

11.1.5. Afregning sker pr. påbegyndt ½ time.

11.1.6. Vederlaget skal udgøre halvdelen af timetaksten for tolken, jf. punkt 10.1.2, uanset hvilket tidspunkt på døgnet transporten finder sted.



11.2. Refusion af transportudgifter

- 11.2.1. Leverandøren skal i tilfælde, hvor der ydes vederlag for transporttid tillige yde godtgørelse for transport.
- 11.2.2. Leverandøren skal ved tolkens benyttelse af offentlige transportmidler godtgøre for dokumenterede udgifter til den konkrete befordring.
- 11.2.3. Ved tolkens benyttelse af egen bil skal leverandøren godtgøre med den højeste af de til en hver tid af SKAT fastsatte takster for erhvervsmæssig kørsel i egen bil. Godtgørelsen skal beregnes på grundlag af den korteste transportvej, jf. punkt 11.1.3.
- 11.2.4. Der skal ikke ydes godtgørelse for parkeringsudgifter.

12. ORDREBEKRÆFTELSE

12.1. Krav til indhold af ordrebekræftelse

- 12.1.1. Ved kundens rekvirering af ydelser på rammeaftalen skal Leverandøren angive følgende i en ordrebekræftelse:
 - Kundens referencenummer (sagsnummer)
 - Ordrenummer
 - Dato/tidspunkt for bestilling
 - Kundens navn og telefonnummer
 - Tolkens navn og kategori (1-3)
 - Ydelse (fx videotolkning el. fremmødetolkning)
 - Sprog
 - Dato for tolkning
 - Forventet varighed af tolkningen (som den fremgår af bestillingen)
 - Transporttid, hvis der ydes kilometerpenge (Oplysninger om den adresse, hvor tolken kører fra til tolkeopgaven)
 - Adresse på sted hvor tolkningen finder sted



- Kundens EAN-/GLN-nummer
- Ved telefon eller videotolkning skal der i bekræftelsen anføres tolkens telefonnr. (ved telefontolkning) og tolkens video-adresse og telefonnr. (ved videotolkning).

12.2. Krav til responstider for ordrebekræftelse

12.2.1. Leverandøren skal inden for nedenstående responstider² skriftligt bekræfte, at den bestilte ydelse kan leveres på det i bestillingen angivne tidspunkt. I akuttillælde, hvor bestilling også kan foretages via telefon, skal der ligeledes fremsendes en skriftlig bekræftelse.

12.2.2. Responstiden for fremsendelse af bekræftelse på skal være følgende:

- Ved bestilling af tolkning mere end 48 timer før levering skal kunden senest have bekræftelse 24 timer efter bestilling.
- Ved bestilling af tolkning til efterfølgende dag eller indenfor 48 timer før levering skal kunden have bekræftelse på bestillingsdagen senest 2 timer efter bestilling.
- Ved bestilling af akut tolkning, skal Leverandøren hurtigst muligt og senest inden for 15 minutter give besked om, hvorvidt leverandøren kan skaffe en egnet tolk, og hvornår denne kan være til stede, jf. 3.1.4.

12.2.3. Hvis kunden har bestilt en bestemt tolk, som ikke kan påtage sig opgaven, skal Leverandøren hurtigst muligt og senest inden for 4 timer fra modtagelsen af bestillingen (inden for normal arbejdstid) give besked herom, hvorefter ny tolk med samme kvalifikationsniveau skal tilbydes kunden.

² Ved responstid forstås den tid, der må gå mellem tidspunktet, hvor kunden har sendt en bestilling til Leverandøren, til kunden har modtaget en ordrebekræftelse.



13. AFBESTILLING

- 13.1. Det skal ikke udløse betaling for tolkeopgaver, såfremt kunden foretager aflysning af tolkeopgaven senest 24 timer før tolkning skal finde sted.
- 13.2. Ved aflysninger og forgæves fremmøde senere end 24 timer før planlagt tolkning, skal tolken afregnes for en time. Såfremt tolken er mødt op på tolkestedet, men opgaven bliver aflyst, så afregnes der ligeledes for transporttid – og udgifter.

14. IMPLEMENTERING

- 14.1. Implementeringsfasen strækker sig over perioden fra tidspunktet for rammeaftalens underskrivelse til datoen for driftsstart dog afhængigt af punkt 14.13 og 14.14.
- 14.2. Implementeringsfasen skal anvendes af leverandøren til at forberede sig på idriftsættelse.
- 14.3. Leverandøren skal sikre, at alle nødvendige aktiviteter er gennemført forud for driftsstart, så leverandøren er bedst muligt rustet til at udøve opgaverne i det aftalte omfang fra driftsstart.
- 14.4. I implementeringsfasen skal leverandøren rekruttere og uddanne kvalificeret personale i nødvendigt omfang til opfyldelse af rammeaftalen i driftsperioden.
- 14.5. Leverandøren skal udarbejde en tids- og aktivitetsplan for implementeringsfasen.
- 14.6. Leverandøren skal i starten af implementeringsfasen indsamle samt indlevere de relevante oplysninger vedrørende tolkene til en sikkerhedsgodkendelse heraf, jf. rammeaftalens punkt 16.2 Sikkerhedsgodkendelse samt Bilag 7 Sikkerhedsgodkendelse.



- 14.7.** Implementeringsfasen skal som minimum indeholde følgende:
- Rekruttering og uddannelse af tolke, jf. Bilag 5 Leverandørens løsningsbeskrivelse
 - Uddannelse af personale, jf. Bilag 5 Leverandørens løsningsbeskrivelse
 - Udformning af rapportering og faktura, jf. Bilag 4 Krav til statistik, fakturering og klagebehandling
 - Indsamling af oplysninger for sikkerhedsgodkendelse af tolke.
 - Opsætning af bookingportal, jf. Bilag 3 Krav til bookingportalen
 - Uddannelse af kundens medarbejdere, som er 10-20 superbrugere i anvendelsen af bookingportalen
 - Kommunikationsplan i forbindelse med idriftsættelse
- 14.8.** Kundens 10-20 superbrugere vil stå for oplæringen af kundens øvrige (mindst 200) medarbejdere, jf. punkt 4.3, Bilag 3 Krav til bookingportalen.
- 14.9.** Leverandøren skal i implementeringsfasen gennemføre en brugertest af bookingportalen for en mindre kreds af kundens medarbejdere af 10-20 superbrugere. Brugertesten har til formål at kontrollere, at de aftalte funktioner er til stede, og at systemet fungerer. Brugertesten skal være afsluttet senest tre uger før driftsstart.
- 14.10.** Leverandøren skal holde kunden løbende underrettet i fremdriften af implementeringsfasen.
- 14.11.** Leverandøren skal i implementeringsfasen tage højde for en overgangsperiode i forbindelse med driftsstart, herunder muligheden for at booke tolke til driftsstart.



- 14.12. Kunden kan i implementeringsfasen iværksætte tilsyn og opfølgning og derigennem kontrollere, at leverandøren overholder sine forpligtelser i henhold til nærværende rammeaftale.

- 14.13. Implementeringen af aftalen skal være sket senest den 1. november 2022 med undtagelse af punkt 14.14.

- 14.14. Tidspunktet for kundens bestilling af tolkeydelser på rammeaftalen vil være afhængig af sikkerhedsgodkendelse af tolke, jf. Bilag 7 Sikkerhedsgodkendelse. Kunden skal senest kunne foretage bestilling af tolkeydelser på aftalen den 30. juni 2023. Leverandøren kan dog fremrykke denne frist, jf. Rammeaftalens punkt 4 samt punkt 3 i Bilag 7 Sikkerhedsgodkendelse.

- 14.15. Implementeringsplanen skal beskrives i Bilag 5 Leverandørens løsningsbeskrivelse.