



DEN
NATIONALE
TOLKE
MYNDIGHED

Bilag 1

Kravspecifikation

Fjerntolkning på

tegnsprog

1. Indledning.....	3
2. Beskrivelse af tolkeydelsen.....	3
2.1 Brugere af tolkeydelsen	3
2.2 Ansøgning og rekvirering af fjerntolkebistand	4
2.3 Oprettelse af brugere på Tolkeportalen	5
2.4 Hjælp til brugere	5
2.5 Registrering af tid	6
2.6 Dokumentation for tolkningens gennemførelse og fakturering	6
3. Krav til leverance vedrørende fjerntolkning	7
3.1 Sprog	7
3.2 Landsdækkende levering	7
3.3 Åbningstider	8
3.4 Pris.....	8
3.5 Tillæg for særligt krævende tolkninger	8
3.6 Tillæg for udvikling af kø-system	8
3.7 Tillæg for afholdelse af årlig tema/kursusdag om fjerntolkning ..	9
3.8 Tolkestudie	9
3.9 Opførelse, fremtræden og fleksibilitet.....	9
3.10 Grundlæggende uddannelsesmæssige kvalifikationer.....	10
3.11 Tolkeportal.....	10
3.12 Krav til platform.....	10
3.13 Egenkontrol af leverancerne	10
A: Liste over de myndigheder, der er omfattet af dette fjerntolkeudbud, foruden Tolkemyndigheden.....	12

1. Indledning

Denne kravspecifikation indeholder en beskrivelse af og krav til Tolkemyndighedens udbudte ydelse om fjerntolkning på tegnsprog.

Når der i kravspecifikationen henvises til konkrete love, bekendtgørelser mv., skal det forstås således, at leverandøren skal leve op til den til enhver tid gældende lovgivning. De konkrete henvisninger er alene sat ind for at give information om de pt. gældende regler.

2. Beskrivelse af tolkeydelsen

2.1 Brugere af tolkeydelsen

Brugerne af fjerntolkeydelsen er hørehandicappede, der anvender tegnsprog.

Tolkemyndighedens ansvarsområde

Tolkemyndighedens ansvarsområde er negativt afgrænset, således at der kan bevilliges fjerntolkning, såfremt en aktivitet ikke er reguleret af anden lovgivning, dvs. når tolkningen ikke vedrører andre myndigheders sektoransvar, undervisningsområdet eller aktiviteter efter Folkeoplysningsloven.

Brugerne skal være registreret i Tolkemyndighedens Tolkeportal, for at kunne rekvirere fjerntolkning.

Identificerer fjerntolken, at en tolkning ikke er omfattet af Tolkemyndighedens ansvarsområde, skal fjerntolken straks søge at få afdækket, hvem den ansvarlige myndighed er for samtalen. Herefter er det fjerntolkens ansvar at få den pågældende myndigheds betalingstilsagn.

Andre myndigheders brug af Tolkeportalen

Andre myndigheder, der er tilsluttet rammeaftalen, kan – men er ikke forpligtet til at – antage fjerntolkninger ved hjælp af Tolkemyndighedens fjerntolkeservice, til tolkning af aktiviteter, hvor den anden myndighed har ansvar for at sikre tolkning.

Ordningen fungerer ved, at andre myndigheder, som ønsker at benytte fjerntolken, kan anmode Tolkemyndigheden om at opnå adgang til Tolkeportalen. Herefter kan den pågældende myndighed benytte fjerntolketjenesten, ligesom de kan oprette konkrete

bevillinger for borgere, der således kan benytte fjerntolken i overensstemmelse med bevillingen.

Fjerntolken skal ved disse opkald tilknytte myndighedens EAN nummer til tolkningen i Tolkeportalen.

Andre myndigheder kan anmode borgere om at kontakte Tolkemyndigheden for ansøgning om optagelse som brugere. Såfremt andre myndigheder anmoder Tolkemyndigheden direkte om en brugeroprettelse, kontakter Tolkemyndigheden den pågældende borger.

For STUK´s anvendelse af fjerntolkning via Tolkeportalen, vil der blive sendt fjerntolkeleverandøren en særskilt vejledning herom. Også disse fjerntolkeopgaver skal ske i Tolkeportalen.

En komplet liste over myndigheder, som kan anmode om abonnement til Tolkeportalen, og som herefter kan trække på rammeaftalen, ses bagerst i denne kravspecifikation. De myndigheder, som på et hvert givent tidspunkt har abonnement til Tolkeportalen, vil fremgå af Tolkeportalen under ansøgningsproceduren, ligesom en komplet liste kan findes på hjemmesiden.

Myndigheden bliver særskilt faktureret af fjerntolkeleverandøren efter fakturabilag fra Tolkeportalen. Betalingen sker således direkte mellem den pågældende myndighed og fjerntolkeleverandøren.

2.2 Ansøgning og rekvirering af fjerntolkebistand

Ansøgning

Tolkebrugeren skal benytte fjerntolk via Tolkeportalen, og skal være registeret i Tolkeportalen for at kunne benytte tolkeservicen.

Brugeren ansøger om bevilling hos Tolkemyndigheden eller den relevante sektormyndighed. Når bevillingen er opnået får brugeren adgang til at kunne rekvirere tolk gennem tolkeportalen.

Tolkebruger kan anmode fjerntolkeleverandøren om at være behjælpelig med ansøgningen om bevilling til Tolkemyndigheden.

Strakstolkning

Når brugeren ønsker fjerntolk, klikker han på knappen "Fjerntolk"

på forsiden af Tolkeportalen, og han får da oplysning om, hvorledes fjerntolken skal kontaktes. Herefter kontakter brugeren fjerntolketjenesten.

Fjerntolken modtager opkaldet, og finder sagen i Tolkeportalen.

Når tolkningen påbegyndes, klikkes på "Start tolkning" og ved afslutningen, klikker tolken på "tolkning slut". Desuden udfyldes et felt, med tolkens navn og evt. øvrige bemærkninger til tolkningen, samt mulighed for at korrigere tiden. Herefter er sagen afsluttet, og faktureringsproceduren kan ske, se afsnit 2.6.

Booking af fjerntolk

Såfremt leverandøren ønsker at tilbyde brugerne mulighed for at booke en fjerntolk på forhånd, må dette tilbydes brugerne.

Leverandøren skal tilbyde brugerne hjælp til at booke tid.

Når tolkningen starter, anvendes proceduren i Tolkeportalen som ovenfor.

Såfremt der sker forsinkelse til bookede tolkninger, skal fjerntolkeleverandøren gøre Tolkemyndigheden opmærksom herpå.

Såfremt brugeren udebliver fra en booket tolkning, afsluttes sagen i Tolkeportalen med "Tolkningen ikke udført og ikke aflyst rettidig". Herved genereres til fakturabilag som om tolkningen var gennemført. Er en booking oprettet åbenlyst forkert, kan tolkeleverandøren ikke støtte ret på den.

2.3 Oprettelse af brugere på Tolkeportalen

Tolkebrugere, skal være registreret som bruger hos Tolkemyndigheden, samt ansøgt om og fået bevilling til tolkning, inden tolkningen må starte.

Kun Tolkemyndigheden kan registrere nye brugere i Tolkeportalen.

2.4 Hjælp til brugerne

Tolkeleverandøren skal være tolkebrugere behjælpelig med installering af nødvendige programmer og app's. Tolkeleverandøren skal udarbejde videoklip med informationer til brugerne, eksempelvis ved driftsforstyrrelser osv. Disse klip tilsendes Tolkemyndigheden pr. mail, så de kan blive lagt på nettet.

Er der behov for særlig instruktionsvideoer, skal disse ligeledes udfærdiges af leverandøren.

Tolkeleverandørens hjælp til brugeren faktureres ikke. Den tid tolken anvender inden tolkningen begynder (eksempelvis hjælp til brugeren med at oprette sagen i Tolkeportalen, afklaring med andre myndigheder om betalingstilsagn osv.), kan ikke faktureres Tolkemyndigheden.

2.5 Registrering af tid

Der faktureres altid for første kvarter, herudover for faktisk minuttal. Tolkes der således i 9 minutter, afregnes der med 15 minutter. Tolkes der i 17 minutter, afregnes der for 17 minutter.

Ved brugerens forsinkelse registreres fra det tidspunkt, hvor tolkningen er booket til. Såfremt brugeren udebliver fra en booket tolkning, kan tolkeleverandøren fakturere for den bookedede tid, medmindre det er åbenlyst, at bookingen er fejlagtig.

Tolkemyndigheden eller brugeren kan til enhver tid afbestille en booket fjerntolkning. Såfremt afbestilling sker senere end 1 timer forud for påbegyndelsen af tolkeopgaven, er tolkeleverandøren berettiget til fuldt honorar for opgaven.

Tolkebruger kan anmode fjerntolkeleverandøren om at oprette ansøgning om bevilling i Tolkeportalen. Den tid fjerntolken anvender hertil må ikke tillægges tolketiden.

Såfremt en bruger ønsker hjælp til oprettelse af booking, ydes denne service ligeledes uden beregning.

2.6 Dokumentation for tolkningens gennemførelse og fakturering

Ved fjerntolkninger kan der ikke fremskaffes underskrift fra brugeren. Tolkemyndighedens sikkerhed for, at tolkningen faktisk er gennemført, er derfor, at brugeren er online i Tolkeportalen. Fjerntolken skal ved endt tolkning skrive sit navn i bemærkningsfelt, så Tolkemyndigheden kan foretage udtræk på tolkens opgaver i Tolkeportalen til kontrol.

Såfremt tolkningen foregår for en anden myndighed (kommune, region eller andre statslige myndigheder), skal leverandøren inden påbegyndelse af tolkningen sikre sig, at den pågældende myndighed er oprettet i Tolkeportalen, og få tilsagn om, at myndigheden ønsker

at betale for den konkrete fjerntolkning.

Fakturering af fjerntolkeopgaver skal ske en gang månedligt, hvor tolkeleverandøren i Tolkeportalen danner et fakturabilag over månedens fjerntolkninger for Tolkemyndigheden. Såfremt der er begrundede tilføjelser eller krediteringer hertil, fremsendes begæring herom til dntm@dntm.dk. Efter Tolkemyndighedens stillingtagen til ændringerne, udfærdiger leverandøren en elektronisk faktura, eksempelvis via virk.dk.

Faktura fremsendes til:

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
CVR 26144698
EAN 5798000354838

Det skal af fakturaen fremgå: "XX måneds fjerntolkning". I referencefeltet skal noteres: " 97051/BOKR"

På det fakturabilag fjerntolkeleverandøren udtrækker, er desuden oversigt over alle tolkninger, foretaget for andre myndigheder, opdelt efter EAN nr. ***Tolkeleverandøren skal selv fremsende e-faktura til de pågældende myndigheder efter fakturabilaget.***

3. Krav til leverance vedrørende fjerntolkning

3.1 Sprog

Leverandøren skal kunne tolke på dansk tegnsprog. Der kan forekomme opgaver, hvor der fra brugeren kan være ønske om at tolken skal kunne tolke fra et fremmedsprog til dansk. Herfor honoreres ikke særskilt og det er ikke et krav at denne ydelse tilbydes.

3.2 Landsdækkende levering

Leverandøren skal kunne levere tolkning i hele landet.

Tolkeleverandøren er ikke ansvarlig for at der er tilstrækkeligt netværk hos brugeren.

Såfremt fjerntolkeleverandøren ønsker det, må der godt foretages opkald til udenlandske telefonnumre. Der må ikke afregnes ekstra herfor.

3.3 Åbningstider

Leverandøren skal have åbent minimum 40 timer om ugen:

Mandag, tirsdag, onsdag: kl. 8:00 – 16:00

Torsdag: kl. 8:00 – 18:00

Fredag: kl. 8:00 – 14:00

Leverandøren skal i sit tilbud (bilag 2) angive, hvor mange timer leverandøren har åbent herudover.

Leverandøren skal i Tolkeportalen vedligeholde åbningstid. Der vil kun i helt ekstraordinære situationer blive dispenseret herfor. Indskrænkning af åbningstiden kan ikke ske uden forudgående aftale med Tolkemyndigheden.

3.4 Pris

Leverandøren skal i tilbuddet (bilag 2) angive prisen pr. tolketime. Prisen skal angives eksklusiv aften- og weekendtillæg, som er fast.

Maksimumprisen er 450 kr. pr. time.

Tolkninger aften (kl. 17:00 – 07:00) udløser tillæg på kr. 12,50 kr. pr. time.

Tolkninger weekend (Lørdag kl. 06:00 – Mandag kl. 06:00) og helligdage udløser tillæg på 23,50 kr. pr. time.

Der vil også i weekender og på helligdage blive ydet aften/nattillæg, såfremt betingelserne herfor er opfyldt. Såfremt en tolkeopgave eksempelvis sker lørdag aften, vil der således både være tillæg for weekend og for aften.

3.5 Tillæg for særligt krævende tolkninger

Der ydes ingen tillæg for særligt krævende tolkninger.

3.6 Tillæg for udvikling af kø-system

Såfremt fjerntolkeleverandøren får udviklet et køsystem til internetplatformen, er Tolkemyndigheden parat til at være medfinansierende hertil, med op til kr. 100.000. Særskilt aftale herom træffes, når udviklingen planlægges. Det er et krav for medfinansieringen, at Tolkemyndigheden efterfølgende får rettigheder til anvendelse af kø-systemet.

3.7 Tillæg for afholdelse af årlig tema/kursusdag om fjerntolkning

Den fjerntolkeleverandør der opnår rammeaftale, forpligtes til én gang årligt at afholde en tema- eller kursusdag for alle interesserede tolke. Indholdet skal relatere sig til fjerntolkning, eksempelvis teknisk, etiske eller praktiske emner i relation til fjerntolkning. Tilbuddet skal medvirke til, at interesserede tolke får mulighed for at følge med i udviklingen indenfor fjerntolkning.

Tolkemyndigheden honorerer afholdelsen af årets tema- eller kursusdag med kr. 10.000. Fjerntolkeleverandøren er herudover berettiget til at opkræve deltagerbetaling efter konkret aftale med Tolkemyndigheden.

3.8 Tolkestudie

Leverandøren skal udføre sine tolkeydelser i et tolkestudie.

Leverandøren skal sikre, at fjerntolkestudiet er særskilt afskærmet, så udenforstående ikke kan kigge ind og følge samtalerne. Studiets baggrundsfarve skal være neutral, gerne lys grå.

3.9 Opførsel, fremtræden og fleksibilitet

Det er et krav, at leverandøren har forståelse og respekt for den enkelte tolkebrugers funktionsnedsættelse. Leverandøren skal kunne yde støtte, der er af en sådan kvalitet, at den kan kompensere for den enkelte brugers funktionsnedsættelse, således at denne får mulighed for at deltage i samfundslivet på lige fod med andre borgere, i overensstemmelse med tolkelovens § 10.

Det er desuden et krav, at leverandøren agerer på baggrund af god tolkeetik, herunder at tolken loyalt formidler kommunikationen mellem de implicerede parter. Leverandøren skal kunne tolke alt, hvad der bliver sagt, så præcist som muligt, og skal agere upartisk og loyalt over for det budskab, der tolkes.

Leverandøren er undergivet tavshedspligt efter straffelovens § 152a, jf. § 152. Det vil sige, at tolken ikke må videregive fortrolige oplysninger om en person, opfanget under tolkning. Denne tavshedspligt er også gældende efter projektets/ansættelsesforholdets ophør.

Leverandøren skal præsentere sig som "Tolkemyndighedens fjerntolkeservice" – både i tekst og tale.

3.10 Grundlæggende uddannelsesmæssige kvalifikationer

Det er et krav, at leverandøren anvender tolke, som har gennemført tolkeuddannelsen og afsluttet den med eksamen efter Bekendtgørelse om uddannelse til tegnsprogs- og mundhåndssystem-tolk (Bekendtgørelse nr. 910 af 3. juli 2013), eller tolke der har opnået certificering fra Tolkemyndigheden efter reglerne herom.

3.11 Tolkeportal

Det er et krav, at leverandøren anvender Tolkeportalen.

3.12 Krav til platform

Leverandøren skal selv sørge for en egnet platform. Tolkninger skal være tilgængelige fra PC (Windows), MAC samt smartphones med android og IOS styresystem, som er de platforme som brugerne typisk anvender.

Platformen skal være i drift pr. 1. september 2017, hvor aftalen træder i kraft.

Såfremt fjerntolketjenesten, herunder tilgængeligheden af tolkeleverandørens platform, ikke er fungerende inden denne dato, er Tolkemyndigheden berettiget til at ophæve kontrakten uden yderligere varsel.

Ved fjerntolkninger ved man ikke på forhånd, hvor lang tid tolkningen vil vare, og leverandøren skal derfor have løsninger, så tolken kan sende samtalen videre til en anden tolk / skifte tolk, uden væsentlig ulempe for brugeren.

Leverandøren skal i tilbuddet (bilag 2) angive en beskrivelse af den tilbudte platform.

Den enkelte myndighed kan have særlige krav til videoplatformen, hvorpå tolkningen skal foregå. Hvis der stilles særlige krav til videoplatformen, skal den pågældende myndighed stille den pågældende platform til rådighed for fjerntolkeleverandøren, eller på anden vis give fjerntolkeleverandøren adgang hertil.

3.13 Egenkontrol af leverancerne

Tolkeleverandøren fastsætter i bilag 2 en egenkontrolprocedure, der på en betryggende måde sikrer, at ydelserne lever op til de kvalitative krav.

Tolkemyndigheden er berettiget til at foretage tilsyn med kvaliteten af tolkeydelserne ved udøvelse af konkrete og generelle tilsyn. Tilsynet kan både være anmeldt og uanmeldt.

A: Liste over de myndigheder, der er omfattet af dette fjerntolkeudbud, foruden Tolkemyndigheden.

STUK; Styrelsen for Undervisning- og Kvalitet

SKAT

Region Nordjylland

Region Hovedstaden

Region Sjælland

Holbæk Kommune

Morsø Kommune

Silkeborg Kommune

Herning Kommune

Ringkøbing-Skjerning Kommune

Køge Kommune

Greve Kommune

Slagelse Kommune

Rødovre Kommune

Middelfart Kommune

Furesø kommune

Gribskov Kommune

Favrskov Kommune

Norddjurs Kommune

Stevns Kommune

Odder Kommune

Holstebro Kommune

Albertslund Kommune
Næstved Kommune
Brønderslev Kommune
Lolland Kommune
Ballerup Kommune
Aalborg Kommune
Struer Kommune
Hvalsø Kommune
Ringsted Kommune
Kolding Kommune
Glostrup Kommune
Svendborg Kommune
Tårnby Kommune
Gladsaxe Kommune
Hedensted Kommune
Horsens Kommune
Odder Kommune
Vandelsbæk Kommune
Lejre Kommune
Helsingør Kommune
Jammerbugt Kommune
Varde Kommune
Hvidovre Kommune
Ishøj Kommune
Dragør Kommune
Vesthimmerlands Kommune