



DEN
NATIONALE
TOLKE
MYNDIGHED

Rammeaftale om varetagelse af fjerntolkning på tegnsprog

Indholdsfortegnelse

1) Rammeaftalens parter	3
2) Baggrund og formål	3
3) Tolkeydelsen	3
4) Omfang og ydelser i øvrigt.....	4
5) Samarbejdsforhold	4
6) Tilsyn	4
7) Priser og afregning	5
8) Forsikring.....	5
9) Tolkeleverandørens garantier	5
10) Force Majeure	6
11) Misligholdelse	6
12) Erstatning.....	6
13) Undertolkeleverandører	6
14) Behandling af personoplysninger	7
14.1 Behandling af persondata	7
14.2 Ret til indsigt:	7
15) Tavshedspligt og fortrolighed	7
16) Overdragelse.....	7
17) Fortolkning	8
18) Tvister, lovvalg og værneting.....	8
19) Ændringer af rammeaftalen.....	8
20) Ikrafttrædelse og varighed.....	8

BILAGSFORTEGNELSE

Bilag 1	Kravspecifikation
Bilag 2	Tolkeleverandørens tilbud

1) Rammeaftalens parter

Denne rammeaftales parter er:

Den Nationale Tolkemyndighed
Edisonsvej 1
5000 Odense C
CVR 26144698
EAN 5798000354838
Tlf: 7463 3686
E-mail: dntm@dntm.dk

Og tolkeleverandør:

Navn: _____

Adresse: _____

Postnr.: _____ by: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

CVR nr.: _____

2) Baggrund og formål

Denne rammeaftale er indgået efter et gennemført udbud af fjerntolkning på tegnsprog (2017) i henhold til reglerne i udbudslovens afsnit III.

Formålet med rammeaftalen er at sikre, at der i rammeaftalens løbetid opnås sikkerhed for levering af de fjerntolkeordelser, der er specificeret i bilag 1.

Tolkeleverandøren garanterer ved underskrivelsen af nærværende rammeaftale at levere fjerntolkning på de vilkår, der er beskrevet i rammeaftalen med tilhørende bilag.

3) Tolkeordelsen

Rammeaftalen angår levering af fjerntolkning på tegnsprog for hørehandicappede i forbindelse med deltagelse i sociale aktiviteter, der ikke er omfattet af undervisning eller sektoransvar. Desuden omfatter rammeaftalen fjerntolkning på tegnsprog til døve, hvor andre offentlige myndigheder, der har tilsluttet sig rammeaftalen, har et sektoransvar.

Rammeaftalen gælder for brugere i hele landet.

Som udgangspunkt kontakter fjerntolken telefonnumre i Danmark. Såfremt fjerntolkeleverandøren ønsker det, må der godt foretages opkald til udenlandske telefonnumre. Der afregnes ikke ekstra herfor.

Tolkeleverandøren **skal** anvende Tolkeportalen ved alle bestillinger efter denne rammeaftale.

Tolkeleverandøren er forpligtet til at modtage og oprette ansøgninger fra tolkebrugere, der ikke selv kan benytte Tolkeportalen.

Tolkeleverandøren skal både i tekst og tale præsentere tjenesten som "Tolkemyndighedens fjerntolkeservice".

Tolkeydelsen er beskrevet i detaljer i bilag 1.

4) Omfang og ydelser i øvrigt

Rammeaftalen giver Tolkemyndigheden og tilsluttede myndigheder ret - men ikke pligt - til at købe tolkeydelser hos tolkeleverandøren i overensstemmelse med rammeaftalens vilkår. Rammeaftalen giver således ikke tolkeleverandøren krav på eller garanti for tildeling af et bestemt antal konkrete opgaver.

Tolkemyndigheden kan i særlige tilfælde give brugere dispensation til at benytte en anden leverandør af tolkeydelser. Hovedeksemplet er, at døvblinde kan opnå tilladelse til at benytte en fysisk tolk til at kontakte andre via Skype o. lign).

5) Samarbejdsforhold

Tolkeleverandøren har det fulde ansvar for levering af tolkeydelsen i overensstemmelse med beskrivelsen og kravene i bilag 1.

Tolkeleverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der på en detaljeret måde internt i tolkeleverandørens organisation sikrer, at ydelserne leveres korrekt i overensstemmelse med kravene i bilag 1. En beskrivelse af tolkeleverandørens egenkontrolprocedurer fremgår af bilag 2.

Tolkemyndigheden er berettiget til at følge op på kvaliteten af de af rammeaftalen omfattede ydelser ved udøvelse af dels konkrete tilsyn, dels generelle tilsynsbesøg, jf. rammeaftalens afsnit 6. Tolkeleverandøren skal stille oplysninger og informationer til rådighed for tilsynet.

Leverandøren er forpligtet til at udfærdige redegørelse til Tolkemyndigheden såfremt dette kræves. Tolkeleverandøren er pligtig at udlevere afsluttede regnskaber, efter anmodning.

Tolkeleverandøren sørger for, at leveringen af tolkeydelserne sker i overensstemmelse med de erhvervsetiske regler for branchen og gældende lovgivning.

6) Tilsyn

Tolkeleverandøren er pligtig til på ethvert tidspunkt at modtage såvel anmeldt som uanmeldt tilsyn fra Tolkemyndigheden.

Tilsynspersonalet vil være legitimeret med fotolegitimation udstedt af Tolkemyndigheden.

Tolkemyndigheden er berettiget til at foretage generelt tilsyn med tolkeleverandørens administrationssted, for at sikre, at administrationen af ydelser efter nærværende rammeaftale, håndteres forsvarligt (tavshedspligt, anvendelse af Tolkeportalen osv).

Derudover kan Tolkemyndigheden føre tilsyn med de gennemførte tolkninger kvalitet, for at sikre, at disse lever op til kravene i nærværende rammeaftale. Kvalitetskontrollen vil kunne ske ved fremmøde i tolkens studie.

7) Priser og afregning

For ydelserne betales den i bilag 2 angivne pris.

Faktureringsstidspunktet for ydelserne er angivet i bilag 1.

Betalingsbetingelserne er snarest mulig kontering til udbetaling, dog normalt 30 dage efter Tolkemyndighedens modtagelse af fyldestgørende faktura. Der tages forbehold for forsinkelser med fremsendelse af fakturaer i statens fakturahåndteringssystem (IndFak2).

Ved andre myndigheders brug af fjerntolkning, skal fjerntolkeleverandøren selv sørge for fakturering med udgangspunkt i fakturabilag fra Tolkeportalen. Der skal afregnes med de i denne kontrakt aftalte priser.

Tolkeleverandørens månedlige faktura skal opfylde de til enhver tid gældende regler, herunder regler om e-faktura.

Af hensyn til finansårets afslutning skal alle fakturaer for det indeværende finansår være fremsendt til Tolkemyndigheden senest 10. januar.

Priser reguleres ikke i rammeaftalens løbetid.

8) Forsikring

Tolkeleverandøren skal opretholde en ansvarsforsikring i rammeaftalens løbetid, der dækker tolkeleverandørens ansvar efter afsnit 11.

Tolkeleverandøren skal på anmodning fra Tolkemyndigheden dokumentere, at dette krav er opfyldt.

Betjener tolkeleverandøren sig af underleverandører, er tolkeleverandøren forpligtet til at sørge for, at underleverandørerne på samme måde opfylder de nævnte krav om forsikringsdækning.

9) Tolkeleverandørens garantier

Tolkeleverandøren garanterer, at tolkeydelserne opfylder alle de i kontrakten stillede krav og specifikationer og god skik på området, samt

- at der udelukkende benyttes tolke, der har gennemgået særligt kursus i fjerntolkning, eller på anden måde er certificeret af Tolkemyndigheden
- at tolkeydelserne udføres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og forskrifter, herunder miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter. Der stilles ikke herudover særlige, væsentlige krav til arbejdsmiljøet i forhold til de af rammeaftalen omfattede ydelser. Tolkeleverandøren er i forhold til sine ansatte selv ansvarlig i forhold til arbejdsmiljølovgivningen
- at fjerntolkestudiet er særskilt afskærmet, så udenforstående ikke kan kigge ind og følge samtalen.
- at de tolke, som tolkeleverandøren anvender, er i stand til at samarbejde med den enkelte bruger
- at tolkeleverandøren loyalt samarbejder med Tolkemyndighedens øvrige tolkeleverandører i det omfang, dette er nødvendigt for præstation af ydelserne i overensstemmelse med denne rammeaftale
- at tolkeleverandøren ikke yder sponsorstøtte eller donationer til brugere eller organisationer for tolkebrugere.
- at tolkeleverandøren ikke yder tolkning til nærtstående, herunder familie, nære venner, personer der indgår i ledelse af leverandørens firma, har direkte økonomisk interesse i et

tolkefirma (ejerkreds/hovedaktionær) o. lign. En menig administrativ medarbejder i et tolkefirma er som udgangspunkt ikke omfattet af begrebet "nærtstående". Nærtstående tolkes efter principperne i forvaltningsloven.

10) Force Majeure

I tilfælde af force majeure, bortfalder parternes forpligtelse i henhold til kontrakten, indtil omstændigheden eller begivenheden, der førte til force majeure, er ophørt.

Den part der ønsker at påberåbe sig force majeure, skal gøre dette, skriftlig og begrundet, til den anden part uden ugrundet ophold, straks efter at force majeure er konstateret. I tilfælde af force majeure er begge parter forpligtet til at begrænse tabet mest muligt.

Forsinkelse opstået som følge af force majeure, kan alene gøres gældende det antal dage, som force majeure situationen varer.

11) Misligholdelse

Hvis tolkeydelsen ikke leveres i henhold til rammeaftalen eller som Tolkemyndigheden med rette kunne forvente, uden at dette skyldes Tolkemyndighedens forhold eller force majeure, eller forhold i øvrigt som Tolkemyndigheden bærer risikoen for, foreligger der misligholdelse.

Foreligger der misligholdelse, kan Tolkemyndigheden kræve helt eller delvis afslag i afregningen. Det gælder bl.a. hvor tolkeleverandørens ydelse ikke opfylder kravene til tolkeydelsen.

Ved væsentlig misligholdelse af rammeaftalen, kan Tolkemyndigheden ophæve rammeaftalen helt eller delvist. Væsentlig misligholdelse foreligger bl.a.:

- Hvis tolkeleverandøren gentagne gange – og efter skriftlig varsel – leverer tolkeydelser, der ikke opfylder kravene til ydelsen.

Vil en kontraktpart påberåbe sig en misligholdelse, skal denne give den anden kontraktpart meddelelse herom inden rimelig tid, efter at misligholdelsen er eller burde være opdaget.

12) Erstatning

Parterne er over for hinanden erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige erstatningsregler, idet en part dog ikke er ansvarlig for den anden parts driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab.

13) Undertolkeleverandører

Leverandøren er forpligtet til at sikre at alle aftaler, der indgås mellem leverandøren og enhver undertolkeleverandør, indeholder bestemmelser, der sikrer, Tolkemyndighedens beføjelse til at føre tilsyn med de ydelser, der leveres.

Tolkeleverandøren skal i enhver henseende hæfte for undertolkeleverandører på samme måde som for egne forhold.

14) Behandling af personoplysninger

14.1 Behandling af persondata

Tolkemyndigheden videregiver, jf. den konkrete ansøgers samtykke, i Tolkeportalen relevante personoplysninger til leverandør med henblik på at denne kan tage stilling til muligheden for at påtage sig tolkeopgaven.

De personoplysninger der videregives er *navn, cpr. nr., aktivitet og tolkningsbehov*.

Hvis leverandøren under sin udførelse af opgaven behandler personfølsomme oplysninger for Tolkemyndigheden, skal denne træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger. Disse foranstaltninger skal sikre mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges, eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven, jf. persondatalovens § 41, stk. 3-5, og bestemmelserne i sikkerhedsbekendtgørelsen nr. 201 af 22. marts 2001.

14.2 Ret til indsigt:

Tolkeleverandøren er forpligtet til, i overensstemmelse med bestemmelserne i lov om behandling af personoplysninger kapitel 9, at give en person, der fremsætter begæring herom, meddelelse om, hvorvidt der behandles oplysninger om vedkommende og i øvrigt efterkomme de forpligtelser, der fremgår af lov om behandling af personoplysninger.

15) Tavshedspligt og fortrolighed

Leverandøren er desuden omfattet af bestemmelserne i forvaltningslovens § 27, stk. 6 og 7 (jf. straffelovens § 152a) og har tavshedspligt - det vil sige, at tolken ikke må videregive fortrolige oplysninger om en person, opfanget under tolkning.

Tolkeleverandøren er forpligtet til at pålægge sine ansatte og undertolkeleverandører en tilsvarende pligt til hemmeligholdelse. Denne forpligtelse fortsætter efter ansættelsesforholdets ophør.

Tavshedspligten er tillige gældende efter rammeaftalens ophør, uanset årsagen til ophøret.

For Tolkemyndigheden gælder reglerne for ansatte i den offentlige forvaltning, herunder offentlighedslovens og forvaltningslovens regler om aktindsigt.

Tolkeleverandøren er berettiget til at medtage Tolkemyndigheden på referenceliste, og må efter Tolkemyndighedens samtykke, bruge Tolkemyndighedens navn og logo i markedsføringsøjemed.

16) Overdragelse

Tolkemyndigheden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne rammeaftale til tredjemand - herunder, men ikke begrænset til, en anden offentlig institution eller en institution eller virksomhed, der ejes af det offentlige eller i det væsentligste drives for offentlige midler.

Tolkeleverandøren kan kun med Tolkemyndighedens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne rammeaftale til tredjemand. Overdragelse kan ske, hvis fjertolkeleverandøren pludselig afskæres fra at levere – f.eks. af tekniske grunde eller i konkurssituationer – for at sikre, at brugerne i videst mulig omfang sikres tolkninger.

17) Fortolkning

Rammeaftalen med de tilhørende bilag angiver de overordnede bestemmelser om parternes rettigheder og forpligtelser.

Ved eventuel uoverensstemmelse mellem rammeaftalen og dens bilag skal følgende indbyrdes rangorden anvendes:

1. Rammeaftalen
2. Bilag 1, kravspecifikation
3. Bilag 2, tilbud

Bestemmelser indeholdt i tillæg til rammeaftalen med bilag opnår samme rangorden som de bestemmelser, tillægget erstatter eller supplerer.

18) Tvister, lovvalg og værneting

Rammeaftalen er undergivet dansk ret.

Såfremt der opstår uoverensstemmelser mellem parterne, skal parterne søge en løsning ved forhandling.

Såfremt der ikke ved forhandling kan opnås en løsning, afgøres tvisten ved de almindelige domstole ved Tolkemyndighedens hjemting.

19) Ændringer af rammeaftalen

Ændringer i rammeaftalen kan kun ske efter gensidig overenskomst mellem Tolkemyndigheden og tolkeleverandøren.

20) Ikrafttrædelse og varighed

Rammeaftalen træder i kraft 1. september 2017, og løber frem til 31. august 2019.

Med et skriftligt varsel på 3 måneder til udgangen af aftaleperioden har Tolkemyndigheden ret til at forlænge rammeaftalen på uændrede vilkår med op til et år. Herefter kan rammeaftalen yderligere forlænges med et år med et skriftligt varsel på 6 måneder til udgangen af den forlængede aftaleperiode.

Tolkemyndigheden er til enhver tid berettiget til at opsiges rammeaftalen med 3 måneders skriftligt varsel.

For tolkeleverandøren er rammeaftalen uopsigelig i aftaleperioden, herunder også i en eventuel forlængelsesperiode.