



DEN
NATIONALE
TOLKE
MYNDIGHED

Udbud fysisk tolkning 2016 – 2017

Rammeaftale om varetagelse af tolkebistand

Angivelse af hvilken region rammeaftalen vedrører

Nedenstående udfyldes ved afkrydsning ud for den region, rammeaftalen vedrører.

Såfremt rammeaftalen gælder for flere regioner, skal dette fremgå ved flere kryds.

Region Syddanmark

Region Midtjylland

Region Nordjylland

Region Sjælland

Region Hovedstaden

Angivelse af hvilke aftale rammeaftalen vedrører

Nedenfor angiver hvilke (n) aftaler rammeaftalen vedrører i den/de ovenfor angivne tolketyper aftalen vedrører.

Aftale I - Tegnsprog (Delaftale 1-5)

Aftale II – Skrivetolkning (Delaftale 6- 10)

Indholdsfortegnelse

1) Rammeaftalens parter.....	4
2) Definitioner.....	4
3) Baggrund, formål og omfang.....	5
4) Tolkeleverandørens ydelser	5
5) Ansøgning om tolk, bestilling og afbestilling af tolkeydelser	6
6) Priser og afregning.....	6
6.1 Priser:	6
6.2 Udgifter til transport:.....	6
6.3 Geografiske tillæg.....	6
6.4 Fakturering og betalingsbetingelser:	7
6.5 Regulering:	7
7) Forsikring	7
8) Tolkeleverandørens garantier.....	8
9) Forsinkelse.....	8
10) Mangler	9
11) Erstatning.....	9
12) Undertolkeleverandører.....	9
13) Behandling af personoplysninger	10
13.1 Instruks om behandlingssikkerhed:	10
13.2 Ret til indsigt:.....	10
14) Tavshedspligt og fortrolighed	10
15) Overdragelse.....	11
16) Fortolkning.....	11
17) Tvister, lov valg og værneting	11
18) Ændringer af rammeaftalen	12
19) Ikrafttrædelse og varighed	12
20) Underskrifter	12

BILAGSFORTEGNELSE

Bilag 1 Kravspecifikation

Bilag 2 Tolkeleverandørens løsningsbeskrivelse og priser

1) Rammeaftalens parter

Denne rammeaftales parter er
Den Nationale Tolkemyndighed
Vestergade 12, 1.
6200 Aabenraa

cvr 3256 6340
(i det følgende benævnt Tolkemyndigheden)

Og:
Firma: _____

Adresse: _____

Postnr. og by: _____

CVR nr.: _____

Kontaktperson: _____

Mail: _____

Tlf.: _____
(i det følgende benævnt tolkeleverandøren)

2) Definitioner

Ved arbejdsdag forstås mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Ved dag forstås kalenderdag.

Ved kunden forstås Den Nationale Tolkemyndighed.

Ved initiativpligt forstås, at leverandøren på eget initiativ og uden opfordring eller påkrav fra kunden skal foretage en given aktivitet.

Ved overtagelsesdag forstås den dag, hvor leverandøren overtager ansvaret for varetagelsen af de af rammeaftalen omfattede ydelser.

Ved ydelser forstås samtlige de ydelser, som leverandøren er forpligtet til at levere til kunden i henhold til rammeaftalen.

Ved Tolkeportalen forstås Tolkemyndighedens fagsystem på <https://tolkeportal.dk>.

Ved fjerntolkning forstås tolkning gennemført over internet, videotelefon eller tilsvarende medie, således at tolkebruger og tolk er fysisk adskilte

3) Baggrund, formål og omfang

Denne rammeaftale er indgået efter en gennemført konkurrenceudsættelse, som angivet i Tolkeloven.

Formålet med rammeaftalen er at sikre Tolkemyndigheden, at der i rammeaftalens løbetid opnås sikkerhed for levering af de ydelser, der er specificeret i bilag 1, og at denne levering sker på fordelagtige vilkår.

Tolkeleverandøren påtager sig ved underskrivelsen af nærværende rammeaftale at levere de omfattede ydelser i Region [den relevante region] på de vilkår, der er beskrevet i rammeaftalen med tilhørende bilag.

Rammeaftalen giver Tolkemyndigheden ret - men ikke pligt - til at bestille 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 er berettiget til at lade andre statslige myndigheder, danske kommuner samt danske regioner rekvirere tolkninger under dette udbud. Fakturering vil i Tolkeportalen for disse opgaver, ske direkte til den pågældende myndighed efter sagens afslutning i Tolkeportalen.

Idet tolkebrugerne har frit valg i forhold til de tolkeleverandører Tolkemyndigheden indgår delrammeaftaler med, er det vigtigt at forstå, at billigste leverandør kun bliver valgt i de situationer, hvor brugeren ikke har valgt en bestemt leverandør og sagen derfor går i miniudbud

4) Tolkeleverandørens ydelser

Rammeaftalen gælder for Region [den relevante region] som er nærmere geografisk afgrænset i bilag 2.

Det påhviler tolkeleverandøren at levere de af rammeaftalen omfattede tolkeydelser, således at alle krav og beskrivelser, der fremgår af nærværende rammeaftale, herunder bilag 1, opfyldes.

Tolkeleverandøren skal levere tolkeydelser til tiden og med den kvalitet, som fremgår af rammeaftalen med tilhørende bilag.

Tolkeleverandøren er forpligtet til at etablere de nødvendige rammer og procedurer til sikring af den kvalitet, hvormed tolkeleverandøren leverer sine ydelser som nærmere beskrevet i bilag 1.

Tolkeleverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der på en detaljeret måde internt i tolkeleverandørens organisation skal sikre, 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.

Tolkeleverandøren **skal** anvende Tolkeportalen med alle bestillinger efter denne rammeaftale. Tolkeleverandøren er forpligtet til at modtage ansøgninger fra tolkebrugere, og ligeledes **forpligtet til så hurtigt som muligt og senest førstkommande hverdag, at oprette disse i Tolkeportalen**. Tolkeportalens faktureringsystem er ligeledes obligatorisk at anvende.

Tolkeleverandøren har i bilag 2 angivet, hvorledes tolkeleverandøren vil udføre de af rammeaftalen omfattede tolkeydelser.

5) Ansøgning om tolk, bestilling og afbestilling af tolkeydelser

Er nærmere beskrevet i bilag 1.

6) Priser og afregning

6.1 Priser:

For ydelserne betales de i bilag 2 angivne priser.

6.2 Udgifter til transport:

Rejse- og opholdsudgifter honoreres ikke særskilt. Rejsetid honoreres heller ikke, undtaget ved udlandsbevillinger. Til gengæld kan der altid faktureres første hele time, uanset at tolkningen er kortere.

6.3 Geografiske tillæg

For tolkeydelser i yderområder som er nærmere angivet i bilag 2 (afgrænset som ikke brofaste øer), tillægges priserne et fast geografisk tillæg pr. tolkeopgave pr. tolk. En opgave defineres som opgaver for den samme bruger indenfor et kortere tidsrum.

Eksempel: En bruger skal til læge mandag formiddag, og ønsker at deltage i et foredrag samme dag en time efter. Der gives eet samlet geografisk tillæg til opgaverne.

Eksempel: En bruger deltager i tre dage i Folkemøde på Bornholm – der er to tolkninger hver dag. Der afregnes med eet geografisk tillæg pr. tolk.

Ved aktivitetsforløb hvor tolken skønner det er urimeligt med alene et geografisk tillæg pr. tolk, kan Tolkemyndigheden skønsmæssigt fastsætte tillægget.

Tolkemyndigheden kan ændre geografiske tillæg for et yderområde i bilag 2.

Desuden kan Tolkemyndigheden tilføje nye områder som yderområder i kontraktens løbetid samt fastsætte et tillæg for sådanne nye områder.

Justering af det faste vederlag for yderområder skal være ens for alle tolkeleverandører på hver delrammeaftale.

6.4 Fakturering og betalingsbetingelser:

Faktureringstidspunktet for ydelserne er angivet i bilag 1.

Betalingsbetingelserne er snarest mulig kontering til udbetaling, normalt senest 7 dage efter Tolkemyndighedens modtagelse af fyldestgørende faktura. Der tages forbehold for forsinkelser med fremsendelse af fakturaer i statens fakturahåndteringssystem (IndFak).

Tolkeleverandørens faktura skal opfylde de til enhver tid gældende regler, herunder regler om e-faktura. Fakturaer der genereres af Tolkemyndighedens Tolkeportal og fremsendes elektronisk, vil umiddelbart opfylde disse regler.

Af hensyn til finansårets afslutning skal alle fakturaer for det indeværende finansår være fremsendt til Tolkemyndigheden senest 10. januar. Fakturaer fremsendt efter dette tidspunkt, vil ikke blive honoreret.

6.5 Regulering:

Priserne i bilag 2 og tillæg i bilag 1 reguleres ikke i kontraktens løbetid.

7) Forsikring

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

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

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

Tolkeleverandøren er fuldt og helt ansvarlig for underleverandørers handlinger.

8) Tolkeleverandørens garantier

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

- at tolkeydelserne vil være af professionel kvalitet
- at der til enhver tid vil blive stillet de tilbudte ressourcer til rådighed for udførelsen af tolkeydelserne
- at tolkeydelserne opfylder de til enhver tid gældende lovgivning og relevante myndighedsforskrifter
- 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 tolkeleverandørens personale har en indgående og opdateret ekspertise på de tolkeområder, rammeaftalen omfatter.
- at tolkeleverandørens til enhver tid iagttager ubetinget tavshedspligt om udførte tolkeydelser og navnlig de enkelte brugere overfor udenforstående. I forhold til Tolkemyndigheden er tolkeleverandøren pligtig at give underretning hertil straks, såfremt der opleves diskrepans mellem bevilliget aktivitet og oplevet aktivitet.
- 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 nærværende rammeaftale
- at tolkeleverandøren udfører alle tildelte tolkeopgaver for brugerne og ikke aflyser planlagte tolkninger, med mindre særlige og akutte grunde bevirker, at tolkeleverandøren ikke kan komme frem til opgaven f.eks. sygdom
- 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 derfor ikke omfattet af begrebet "nærtstående". Nærtstående tolkes således efter principperne i Forvaltningsloven

9) Forsinkelse

Ved tolkeleverandørens forsinkelse til en tolkning, kan der ikke faktureres førend tolkningen er påbegyndt.

Såfremt der sker forsinkelse til aftalte tolkninger, skal leverandøren gøre notat herom på sagen i Tolkeportalen. Såfremt Tolkemyndigheden vurderer, at der er for mange forsinkelser, sendes et påkrav til tolkeleverandøren om at rette for sig, så fremtidige forsinkelser undgås. Såfremt Tolkeleverandøren herefter er forsinket mere end 3 gange indenfor 6 måneder, er Tolkemyndigheden berettiget til at hæve aftalen.

Tolkeleverandøren bærer risikoen for, at tolken ikke kan komme frem til den aftalte tolkning.

10) Mangler

Der foreligger en mangel, såfremt tolkeydelserne ikke opfylder kravene i rammeaftalen med bilag eller de af tolkeleverandøren afgivne garantier, eller såfremt tolkeydelserne i øvrigt ikke udføres, som Tolkemyndigheden med føje kunne forvente, og dette skyldes forhold, tolkeleverandøren er ansvarlig for.

Det påhviler tolkeleverandøren at give skriftlig og begrundet meddelelse straks tolkeleverandøren måtte forudse, at rammeaftalen ikke bliver rigtigt opfyldt.

Såfremt tolkeleverandørens tolkeydelser er behæftet med mangler, der medfører, at tolkeydelsernes værdi for tolkebrugeren er væsentligt reduceret, eller at tolkeleverandøren ikke efterlever garantierne i punkt 8, er Tolkemyndigheden berettiget til at hæve rammeaftalen straks og uden varsel. For den/de konkrete mangelbehæftede tolkning kan Tolkemyndigheden kræve afregningen tilbagebetalt.

Tolkemyndigheden er desuden berettiget til at hæve rammeaftalen, hvis tolkeleverandøren gentagne gange leverer mangelfulde ydelser.

Tolkemyndigheden er ligeledes berettiget til at kræve erstatning og forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

Såfremt tolkeleverandøren ikke leverer straks fra aftalens ikrafttrædelse, er Tolkemyndigheden berettiget til i de 8 første uger, uden yderligere varsel at opsige alle aftaler med den pågældende leverandør straks. Herefter vælger Tolkemyndigheden som ny leverandør, den leverandør, der står næst på listen af tilbudsgivere.

11) 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.

Såfremt en tolkeleverandør har anvendt ikke godkendte tolke, vil Tolkemyndigheden kræve tilbagebetaling af de af denne tolk udførte opgaver.

12) Undertolkeleverandører

Tolkeleverandøren kan kun med Tolkemyndighedens forudgående skriftlige samtykke overlade rammeaftalens hele eller delvise opfyldelse til tredjemand.

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

13) Behandling af personoplysninger

13.1 Instruks om behandlingssikkerhed:

Tolkemyndigheden er dataansvarlig og tolkeleverandøren databehandler i henhold til lov om behandling af personoplysninger.

Reglerne i § 41, stk. 3-5 i lov om behandling af personoplysninger skal tillige være gældende for tolkeleverandøren. Tolkeleverandørens behandling af data må i øvrigt alene ske efter instruks fra Tolkemyndigheden, jf. § 42, stk. 2 i lov om behandling af personoplysninger.

Tolkeleverandøren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger. Der henvises til Datatilsynets sikkerhedsvejledning nr. 37 af 2. april 2001 om foranstaltninger til beskyttelse af personoplysninger.

Tolkeleverandøren skal på Tolkemyndighedens anmodning give Tolkemyndigheden tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Bestemmelserne i Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 (som ændret ved bekendtgørelse nr. 201 af 22. marts 2001 tillige med de ændringer hertil, der senere måtte blive vedtaget) om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning, er ligeledes gældende for tolkeleverandøren.

13.2 Ret til indsigt:

Tolkeleverandøren er forpligtet til, i overensstemmelse med bestemmelserne i lov om behandling af personoplysninger, 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.

14) Tavshedspligt og fortrolighed

Parterne er underlagt tavshedspligt med hensyn til oplysninger om modpartens forhold, der måtte komme til partens kendskab som led i opfyldelsen af denne rammeaftale.

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

Tolkeleverandøren er forpligtet til at pålægge sine ansatte og undertolkeleverandører en tilsvarende pligt til hemmeligholdelse.

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

Tolkeleverandøren kan medtage Tolkemyndigheden på referenceliste, men må ikke derudover, uden Tolkemyndighedens forudgående skriftlige samtykke, bruge Tolkemyndighedens navn i markedsføringsøjemed.

15) 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 vil kun kunne tillades, såfremt dette sker uden værdifastsættelse.

16) 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
3. Bilag 2

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

17) Tvister, lov valg 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. Værneting er Retten i Sønderborg.

18) Ændringer af rammeaftalen

Ændringer i rammeaftalen kan kun ske med Tolkemyndighedens og tolkeleverandørens skriftlige samtykke.

Ændringer udarbejdes i form af nummererede, daterede og underskrevne tillæg til rammeaftalen.

19) Ikrafttrædelse og varighed

Rammeaftalen træder i kraft 1. januar 2016 og løber frem til 31. december 2017.

Med et skriftligt varsel på 3 måneder til udgangen af aftaleperioden har Tolkemyndigheden ret til at forlænge rammeaftalen på uændrede vilkår med 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 opsige rammeaftalen med 6 måneders skriftligt varsel.

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

20) Underskrifter

Nærværende rammeaftale er udarbejdet og underskrevet i 2 eksemplarer, hvoraf hver part besidder et.

For tolkeleverandøren:

For Tolkemyndigheden: