

RIGSPOLITIET

POLITI

Bilag 2

Kravspecifikation og ydelsesbeskrivelse

Indholdsfortegnelse

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | INDLEDNING..... | 4 |
| 2. | YDELSENS INDHOLD OG OMFANG | 4 |
| 3. | OVERORDNEDE KRAV TIL ALLE YDELSER..... | 4 |
| 3.1 | Generelle krav | 4 |
| 3.1.1 | Krav til udarbejdelse af tolkehåndbog | 5 |
| 3.1.2 | Krav til ansættelsestest | 5 |
| 3.1.3 | Krav til sikkerhedsgodkendelse..... | 5 |
| 3.1.4 | Krav til rating-system..... | 5 |
| 3.1.5 | Krav til supervision og mentorordning | 6 |
| 3.1.6 | Krav til efteruddannelse af tolke | 6 |
| 3.1.7 | Krav vedr. bestillingsforhold | 6 |
| 3.1.8 | Tolken er forsinket..... | 6 |
| 3.1.9 | Krav til indhold af ordrebekræftelse | 7 |
| 3.2 | Krav til de udførende tolke | 7 |
| 3.2.1 | Generelle krav til tolke..... | 7 |
| 3.2.2 | Krav til tolkning i retten..... | 8 |
| 3.2.3 | Krav til tolke ifm. adgang til institutioner under Kriminalforsorgen | 8 |
| 3.2.4 | Krav til tolkenes påklædning | 9 |
| 3.2.5 | Krav til tolkens brug af mobiltelefon under tolkningen..... | 9 |
| 3.2.6 | Krav til udførelsen af tolkeopgaven | 9 |
| 3.2.7 | Krav til tolkenes uddannelse | 9 |
| 3.2.8 | Dispensation | 11 |
| 3.2.9 | Krav til ansættelsestest | 11 |
| 3.2.10 | Krav om godkendelse af udenlandsk uddannelse | 11 |
| 3.2.11 | Myndighedskrav | 11 |
| 3.2.12 | Krav til tolke på overgangsordning..... | 11 |
| 4. | RAMMEAFTALENSPECIFIKKE YDELSESBESKRIVELSER..... | 12 |
| 4.1 | Ydelse 1 - Fremmødetolkning | 12 |
| 4.1.1 | Ydelsens indhold og omfang..... | 12 |
| 4.1.2 | Aflønning af akuttolkning..... | 12 |
| 4.1.3 | Dobbelttakst | 12 |
| 4.2 | Ydelse 2 – Heldagstolkning..... | 13 |
| 4.2.1 | Ydelsens indhold og omfang..... | 13 |
| 4.3 | Ydelse 3 - Videotolkning..... | 13 |
| 4.3.1 | Ydelsens indhold og omfang..... | 13 |
| 4.3.2 | Dobbelttakst | 13 |
| 4.3.3 | Kvaliteten af soft- og hardware | 13 |
| 4.3.4 | Udgifter til udstyr | 14 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.3.5 | Bemyndigelser og autorisationer ifm. kommunikationsmidler til brug for videoretsmøder | 14 |
| 4.3.6 | Kryptering af soft- og hardware | 14 |
| 4.3.7 | Tilsyn | 14 |
| 4.3.8 | Lokalitet og tidspunkt for tolkning | 15 |
| 4.4 | Ydelse 4 - Telefontolkning | 15 |
| 4.4.1 | Ydelsens indhold og omfang | 15 |
| 4.4.2 | Dobbelttakst | 15 |
| 4.4.3 | Kvaliteten af soft- og hardware | 15 |
| 4.4.4 | Udgifter til udstyr | 16 |
| 4.4.5 | Lokalitet og tidspunkt for tolkning | 16 |
| 4.5 | Ydelse 5 - Køreprøve | 16 |
| 4.5.1 | Ydelsens indhold og omfang | 16 |
| 4.6 | Ydelse 6 - Teoriprøve i forbindelse med erhvervelse af kørekort | 16 |
| 4.6.1 | Ydelsens indhold og omfang | 16 |
| 4.7 | Ydelse 7 - Skriftlige oversættelser | 17 |
| 4.7.1 | Ydelsens indhold og omfang | 17 |
| 4.7.2 | Frister | 17 |
| 4.7.3 | Frist for oversættelse af længere dokumenter | 18 |
| 4.7.4 | Opgørelse af antal linjer | 18 |
| 4.7.5 | Fremsendelse af dokumenter til oversættelse | 18 |
| 4.7.6 | Arbejdsgange i forbindelse med legalisering af dokumenter til udlandet (Translatørpåtegninger) | 18 |
| 4.8 | Tolk skal ledsage myndigheden på en tolkeopgave | 19 |
| 4.8.1 | Aflønning af tolk på tjenesterejser efter time- og dagpengesatser | 19 |
| 4.8.2 | Dobbelttakst | 19 |
| 4.8.3 | Aflønning af transporttid | 19 |
| 4.8.4 | Udgifter til transport og indkvartering | 20 |
| 5. | ORDREBEKRÆFTELSE | 20 |
| 5.1 | Responstider for ordrebekræftelse | 20 |

1. INDLEDNING

Dette bilag 2 (Kravspecifikation og ydelsesbeskrivelse) beskriver de generelle og specifikke krav til de ydelser, der er omfattet af Rammeaftalen.

2. YDELSENS INDHOLD OG OMFANG

Nærværende udbud omfatter levering af tolkeydelser. Opgaven består i at tilbyde tolkebistand både mundtlig og skriftlig ved blandt andet politiafhøringer, asylsamtaler, retssager og fængselssamtaler m.v., jf. bilag 7. Tolkeydelserne omfatter alle sprog.

Tolkningerne vil som hovedregel foregå på Kundens lokaliteter, jf. bilag 5.

Følgende ydelser er omfattet af udbuddet:

- Fremmødetolkning (ydelse 1)
- Heldagstolkning (ydelse 2)
- Videotolkning (ydelse 3)
- Telefontolkning (ydelse 4)
- Tolkning ifm. køreprøver (ydelse 5)
- Tolkning ifm. teoriprøver (ydelse 6)
- Skriftlige oversættelser (ydelse 7)

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

3. OVERORDNEDE KRAV TIL ALLE YDELSER

3.1 Generelle krav

Leverandøren skal levere alle ydelser omfattet af Rammeaftalen og Leverandøren skal råde over de nødvendige ressourcer, herunder bookingportalen, jf. bilag 15, som er nødvendige for at opfylde Rammeaftalen.

Leverandøren skal levere fremmøde-, video- og telefontolkning på alle årets dage og tidspunkter til alle institutioner under Justitsministeriet og Udlændinge- og Integrationsministeriet. Leverandøren skal således kunne stille tolke til rådighed i alle døgnets timer alle årets dage.

Der vil i begrænset omfang være behov for tolkning i aftentimer, på helligdage og i weekender. Henvendelse via telefon besvares i tidsrummet 8:00 til 16:00. Efter kl. 16.00

skal der stilles et fast akut telefonnummer til rådighed, så Kunden kan komme i kontakt med Leverandøren døgnet rundt.

3.1.1 Krav til udarbejdelse af tolkehåndbog

Leverandøren skal udarbejde en tolkehåndbog, som blandt andet skal indeholde en beskrivelse af de i branchen udviklede tolkeetiske regler, herunder regler om tavshedspligt, tolkens neutralitet og habilitetsreglerne. Tolkehåndbogen skal endvidere indeholde en præsentation af myndighederne, og hvad det vil sige at tolke for de myndigheder, jf. bilag 7. Videre skal tolkehåndbogen indeholde regler om dresscode, jf. pkt.3.2.4.

Kunden har krav på at få håndbogen til gennemsyn og godkendelse før udlevering til tolkene.

3.1.2 Krav til ansættelsestest

Leverandøren skal udarbejde, vedligeholde og gennemføre de skriftlige og mundtlige tests i overensstemmelse med kravene i bilag 10.

3.1.3 Krav til sikkerhedsgodkendelse

Leverandøren og tolkene skal være sikkerhedsgodkendte på det for ydelsen krævede sikkerhedsniveau, jf. bilag 9. Bilaget redegør for de procedurer og krav, der stilles til Leverandørens og dennes underleverandører samt medarbejdernes sikkerhedsgodkendelse.

3.1.4 Krav til rating-system

Leverandøren skal stille et elektronisk rating-system til rådighed for Kunden.

Formålet med registrering af disse oplysninger er at etablere et grundlag for videndeling blandt tolkebrugerne og for at sikre den rette tolk til den rette opgave.

Det skal være muligt at differentiere i den enkelte rating mellem en række objektive parametre, som bestemmes af Kunden, jf. bilag 15.

Kunden kan med passende varsel fremsætte ønske om ændring af ovenstående parametre.

3.1.5 Krav til supervision og mentorordning

Leverandøren skal stille muligheden for supervision til rådighed for tolkene efter særligt svære samtaler, eksempelvis tolkeopgaver for mindreårige, samtaler indenfor psykiatrien i Kriminalforsorgen, retssager, politiafhøringer og asylsamtaler af voldsom karakter. Leverandøren skal kunne oplyse - efter Kundens anmodning - om brugen og omfanget af ordningen.

Leverandøren skal stille en mentor med relevant erfaring fra tolkning på politi-, rets- og udlændingeområdet til rådighed for tolke, som er nye på tolkeområdet. Det samme gælder for erfarne tolke, som ikke tidligere har tolket på politi-, rets og udlændingeområdet. Leverandøren skal kunne oplyse - efter Kundens anmodning - om brugen og omfanget af ordningen.

3.1.6 Krav til efteruddannelse af tolke

Leverandøren skal løbende efteruddanne tolkene både indenfor sprog og tolkeetik, jf. kravene i bilag 10.

3.1.7 Krav vedr. bestillingsforhold

Leverandøren skal kunne modtage bestillinger i form af elektronisk onlinebestilling, via telefon og pr. e-mail (i tilfælde af systemnedbrud). Akuttolkning skal dog som udgangspunkt bestilles via telefon.

Kunden skal opleve, at systemnedbrud afhjælpes hurtigt, og at det er tydeligt hvordan Kunden kan kontakte Leverandøren under nedbrud.

Leverandøren skal 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. Leverandøren skal oplyse Kunden om muligheden for kortere rejsetid eller samordning af mulige tolkeopgaver på samme lokalitet.

3.1.8 Tolken er forsinket

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 15 minutter eller derunder. Såfremt tolken er forsinket mere end 15

minutter, har Kunden ret til at hæve ordren, jf. Rammeaftalens pkt. 15.3.2. Ønsker Kunden fortsat at gennemføre tolkningen ved en forsinkelse fra tolkens side på mere end 15 minutter, skal tolken være fleksibel i videst muligt omfang, for at den bestilte tid ikke reduceres.

Hvis tolken er forsinket skal Leverandøren (uden for almindelig kontortid: Tolken eller Leverandørens døgnvagt) ringe til Kunden hurtigst muligt for at give besked om forsinkelsen, og hvornår tolken forventes mødt.

3.1.9 Krav til indhold af ordrebekræftelse

Ved Kundens rekvirering af ydelser på rammeaftalen skal følgende angives i en ordrebekræftelse:

- Kundens referencenummer
- Ordrenummer
- Organisationskode
- Dato/tidspunkt for bestilling
- Kundens navn og telefonnummer
- Tolkens navn og kategori (1-3)
- Ydelse
- Sprog
- Dato for tolkning
- Varighed af tolkning (som den fremgår af bestillingen)
- Transporttid hvis der ydes kilometerpenge
- 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).

3.2 **Krav til de udførende tolke**

3.2.1 Generelle krav til tolke

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

Tolken og Leverandørens personale skal optræde professionelt og overholde reglerne om tavshedspligt og etik i relation til tolkebistand. Tolken skal altid optræde diskret, have en

god situationsfornemmelse og optræde neutralt i forhold til køn, politik, religion, race, seksualitet og handicap.

Tolken skal stå til rådighed i det bestilte tidsrum, uanset om udlændingen er fremmødt rettidigt. Ydelsen anses først for afsluttet, når Kunden har givet tilsagn herom. Tolken er dog ikke forpligtet udover den bestilte tid ved forsinkelse fra Kundens side, herunder udlændingens forsinkelse eller udeblivelse. I det bestilte tidsrum har Kunden ret til at bruge tolken til at kontakte udlændingen, eksempelvis for at aftale en ny tid mv.

3.2.2 Krav til tolkning i retten

Retten sender en indkaldelse til retsmødet til Leverandøren. Af indkaldelsen fremgår, hvem parterne i sagen er. Hvis tolken kender en af sagens parter, skal tolken give besked til bureauet, som herefter kontakter retten, hvorefter der skal sendes en anden tolk.

Endvidere fremgår det af indkaldelsen, at adgang til retten kan være betinget af, at man lader det tøj, man har på, visitere og medbragte effekter undersøge. Det betyder, at der i nogle retsbygninger er adgangskontrol, som alle med ærinde i retten skal igennem, herunder advokater, journalister og tolke.

3.2.3 Krav til tolke ifm. adgang til institutioner under Kriminalforsorgen

Ved fremmøde skal tolken forevise billedlegitimation samt en erklæring vedrørende formålet med besøget. Hvem, der har bestilt tolken, og hvad opgaven er, skal ligeledes fremgå.

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.

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.

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.

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.

3.2.4 Krav til tolkenes påklædning

Tolkens 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.

3.2.5 Krav til tolkens brug af mobiltelefon under tolkningen

Tolkens mobiltelefon og anden elektronisk medie må ikke benyttes til formål, der er opgaven uvedkommende i forbindelse med en tolkning. Under retssager skal mobiltelefonen være helt slukket, jf. endvidere pkt. 3.2.3 ovenfor.

3.2.6 Krav til udførelsen af tolkeopgaven

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 skal oversætte i 1. person. Tolken må ikke lave sammendrag og resumeer, tilføjelser, eller komme med sine egne forklaringer og fortolkninger.

3.2.7 Krav til tolkenes uddannelse

Tolke opdeles i tre kategorier. Indplacering beror på tolkens uddannelsesniveau. Nedenfor fremgår de krav, som tolken skal opfylde for hver kategori.

| Kategori | Krav til Tolkens kompetencer og uddannelse | Dokumentation |
|----------|--|--|
| 1 | <p>Fremmedsprog: 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: 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.</p> | Leverandøren skal gemme relevant dokumentation herfor. |
| 2 | <p>Fremmedsprog: 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. Tolkens uddannelsesniveau på modersmålet, skal svare til en dansk gymnasial uddannelse, hvor afgangseksamen som minimum skal være bestået med et karaktergennemsnit på 7</p> <p>Dansk: Tolken skal som minimum have gennemført en dansk gymnasial uddannelse med et karaktergennemsnit på mindst 7.</p> | Leverandøren skal gemme relevant dokumentation herfor. |
| 3 | <p>Fremmedsprog: 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: 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. Den skriftlige eksamen i Dansk Prøve 3 skal som minimum være bestået med karakteren 4.</p> | Leverandøren skal gemme relevant dokumentation herfor. |

3.2.8 Dispensation

Kunden kan dispensere for ovenstående krav til kategori 3-tolke, eksempelvis ved omfattende immigrationsstrømme eller lignende.

Kunden kan dispensere for krav om sikkerhedsgodkendelse.

De konkrete betingelser for dispensation vil blive fastsat af Kunden i de konkrete situationer.

3.2.9 Krav til ansættelsestest

Alle tolke skal have bestået en skriftlig og en mundtlig ansættelsestest i overensstemmelse med kravene i bilag 10, før tolken kan virke som tolk for Kunden.

3.2.10 Krav om godkendelse af udenlandsk uddannelse

Leverandøren skal i forbindelse med godkendelse af udenlandsk uddannelse sikre sig dokumentation for, at tolkens uddannelse er vurderet af Styrelsen For Videregående Uddannelser Og Uddannelsesstøtte, som er en styrelse under Uddannelses- og Forskningsministeriet, eller en tilsvarende dansk styrelse.

3.2.11 Myndighedskrav

Tolken skal være myndig.

3.2.12 Krav til tolke på overgangsordning

Tolke, der ved kontraktstart var optaget på Rigspolitiets tolkeoversigt i kategorierne:

- a. "Tolke med en videregående uddannelse", skal i overgangsperioden honoreres som kategori 1-tolk
- b. "Statsprøvet Tolk", skal i overgangsperioden honoreres som kategori 2-tolk
- c. "Øvrige Tolke", skal i overgangsperioden honoreres som kategori 3-tolk

og som ikke ved Rammeaftalens ikrafttræden opfylder de i pkt. 3.2.7 krav, vil være omfattet af en 1-årig overgangsordning. Disse tolke har 1 år fra kontraktstart til at gennemføre nødvendig efteruddannelse, opnå sikkerhedsgodkendelse og bestå ansættelsestest med henblik på at opfylde de under Rammeaftalen gældende krav for tolke i kategori 1, 2 og 3.

For de af overgangsordningen omfattede tolke vil der i den 1-årige periode fra kontraktstart blive dispenseret for følgende krav i Rammeaftalen:

- UddannelseskraV, jf. bilag 2, pkt.
- Sikkerhedskrav, jf. bilag 9
- Ansættelsestest, jf. bilag 10

4. RAMMEAFTALENSPECIFIKKE YDELSESBESKRIVELSER

4.1 Ydelse 1 - Fremmødetolkning

4.1.1 Ydelsens indhold og omfang

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

- Tolken skal ved fremmødet hos Kunden præsentere sig selv ved navn og medbringe ordrebekræftelsen på den bestilte tolkeopgave
- Tolken skal henvise til sagsnr. når han/hun skal tolke i retsmøder
- Tolken skal acceptere at vente og stå til rådighed for andre tolkeopgaver indenfor den tid, hvor tolken er bestilt
- Tolken skal altid kunne påbegynde tolkningen på det aftalte tidspunkt, hvorfor tolken skal sørge for at møde så det er muligt
- Det skal være muligt for Kunden at bestille akut fremmødetolkning

Ved akuttolkning forstås, at tolkningen skal finde sted så hurtigt som muligt og senest inden for 1 time efter bestilling. Leverandøren skal inden for 30 minutter give besked om, hvorvidt Leverandøren kan skaffe en egnet tolk, og hvornår denne kan være til stede.

4.1.2 Aflønning af akuttolkning

Såfremt Leverandøren kan stille med en tolk indenfor en time, vil første påbegyndte time være til dobbelttakst. De efterfølgende tolketimer vil være til almindelig takst ift. kategori (1-3). Der kan kun efter Kundens accept tilbydes en video- eller telefontolkning, som respons på en anmodning om akuttolkning.

Akuttolkning skal altid bestilles telefonisk.

4.1.3 Dobbelttakst

I forbindelse med tolkeopgaver i tidsrummet kl.19.00-07.00 aflønnes tolken med dobbelt takst ift. kategori (1-3).

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

4.2 Ydelse 2 – Heltagstolkning

4.2.1 Ydelsens indhold og omfang

Heltagstolkning kan kun ske på hverdage i tidsrummet kl. 7:00 til 19:00.

En heltagstolkning består af 7 timers fremmødetolkning inklusive spisepause på 30 minutter. Der gælder de samme krav til tolken som ved fremmødetolkning, jf. pkt. 4.1.

4.3 Ydelse 3 - Videotolkning

4.3.1 Ydelsens indhold og omfang

Ved videotolkning forstås i nærværende udbud tolkning, hvor tolken er bestilt til at foretage en videotolkning via særligt udstyr. Tolken skal befinde sig hos Leverandøren i de til videotolkning indrettede faciliteter og skal sidde klar ved skærmen og modtage opkald på det aftalte tidspunkt.

Følgende krav skal være opfyldt ved videotolkning:

- Hurtigt og stabilt bredbånd,
- Neutral baggrund,
- Ingen forstyrrende elementer – ej heller i billedet,
- Tolken skal bære synligt ID –kort,
- Der må ikke befinde sig andre personer end tolken i billedet og
- Tolken skal kende udstyrets funktion og kunne betjene videoudstyret.

4.3.2 Dobbelttakst

I forbindelse med videotolkeopgaver i tidsrummet kl.19.00-07.00 aflønnes tolken med dobbelt takst ift. kategori (1-3).

I forbindelse med videotolkeopgaver i weekender og på helligdage aflønnes tolken med dobbelt takst ift. kategori (1-3). Ved helligdage forstås også juleaftensdag, nytårsdag og grundlovsdag.

4.3.3 Kvaliteten af soft- og hardware

Software og hardware skal være af en kvalitet, der kan sikre et driftsniveau, hvor videokonferenceudstyret og det anvendte software og hardware er driftsstabile.

Ved nedbrud i Leverandørens dagligt anvendte udstyr, skal der være mulighed for opkobling til tilsvarende udstyr.

4.3.4 Udgifter til udstyr

Anskaffelse af nyt udstyr og vedligeholdelse påhviler Leverandøren.

4.3.5 Bemyndigelser og autorisationer ifm. kommunikationsmidler til brug for videoretsmøder.

Bekendtgørelse nr. 1489 af 07/12/2015, der trådte i kraft den 1. januar 2016, giver Domstolsstyrelsen mulighed for at bemyndige andre myndigheder samt autorisere fysiske og juridiske personer til at stille kommunikationsmidler til rådighed til brug for videoretsmøder.

Leverandøren skal opfylde kravene opstillet i BEK 1489 af 07/12/2015. Bekendtgørelsen regulerer meddelelse og tilbagekaldelse af bemyndigelser og autorisationer til at stille kommunikationsmidler til rådighed til brug for videoretsmøder m.v.

Før endelig godkendelse kan meddeles, skal Leverandøren gennemføre en test i samarbejde med Domstolsstyrelsen for at sikre, at udstyr og lokaler lever op til kravene.

Der henvises til Domstolsstyrelsens hjemmeside, hvor yderligere information og ansøgningsskemaer kan tilgås, jf.

<http://www.domstol.dk/SELVBETJENING/BLANKETTER/VIDEO3/Pages/default.aspx>

I nedenstående formular er oplistet de krav (ansøgningsskema), som Leverandøren skal opfylde i forbindelse med tolkning ved videoretsmøder:

<http://www.domstol.dk/Selvbetjening/blanketter/Blanketter/Video3%20ans%C3%B8gningsformular%20-%20Juridiske%20personer.pdf>

4.3.6 Kryptering af soft- og hardware

Leverandøren skal sikre, at deres tekniske faciliteter understøtter en AES kryptering, og at denne kryptering er implementeret og slået til.

4.3.7 Tilsyn

Kunden har til enhver tid mulighed for at udføre tilsyn på Leverandørens kontoradresse for at sikre, at Leverandøren opfylder principperne i BEK. 1489 af 07/12/2015.

4.3.8 Lokalitet og tidspunkt for tolkning

Indenfor almindelig arbejdstid (kl.07-19.00) skal al videotolkning foregå fra Leverandørens lokaler.

Udenfor almindelig arbejdstid (kl.19.00-07.00) må tolken 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.

4.4 **Ydelse 4 - Telefontolkning**

4.4.1 Ydelsens indhold og omfang

Ved telefontolkning forstås i nærværende udbud tolkning, hvor tolken er bestilt til at foretage telefonisk tolkning. Tolken skal kunne besvare et telefonopkald på det aftalte tidspunkt og skal befinde sig et sted, hvor der kan tales uforstyrret og uden at nogen overhører samtalen.

Følgende krav skal være opfyldt ved telefontolkning:

- Der skal være hurtigt og stabil telefonforbindelse,
- Der må ikke være forstyrrende elementer,
- Der må ikke befinde sig andre personer end tolken i rummet hvorfra der tolkes og
- Tolken skal kende udstyrets funktion og kunne betjene telefonen.

4.4.2 Dobbelttakst

I forbindelse med telefontolkeopgaver i tidsrummet kl.19.00-07.00 aflønnes tolken med dobbelt takst ift. kategori (1-3).

I forbindelse med telefontolkeopgaver i weekender og på helligdage aflønnes tolken med dobbelt takst ift. kategori (1-3). Ved helligdage forstås også juleaftensdag, nytårsdag og grundlovsdag.

4.4.3 Kvaliteten af soft- og hardware

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.

4.4.4 Udgifter til udstyr

Anskaffelse af nyt udstyr og vedligeholdelse er Kunden uvedkommende og Leverandøren afholder selv alle udgifter hertil.

4.4.5 Lokalitet og tidspunkt for tolkning

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.

4.5 Ydelse 5 - Køreprøve

4.5.1 Ydelsens indhold og omfang

Ved tolkning i forbindelse med en køreprøve forstås i nærværende udbud tolkning, hvor tolken er bestilt til at tolke for en køreprøveelev i forbindelse med dennes praktiske køreprøve ved erhvervelse af kørekort.

Ydelse 5 indeholder følgende opgaver:

- Tolkning ifm. den køreprøvesagkyndiges kontrol af papirer/kontrolprøven/vejledning,
- Tolkning ifm. gennemførelsen af den praktiske køreprøve (kørsel i bil), hvor tolken sidder på bagsædet i bilen og
- Tolkning ifm. den efterfølgende evaluering af prøven, hvor den køreprøvesagkyndige evaluerer køreprøveelev.

Det er et krav, at tolken har kendskab til de enkelte køretøjsdele, der indgår i kontrolprøven og oversættelse af disses benævnelser, samt vejtekniske og færdselslovsmæssige begreber.

Der vil i forbindelse med kontraktstart blive udleveret ordliste og eksempler på begreber som det forventes, at tolken har kendskab til.

Det er et krav, at tolken ikke er kørelærer eller kørelæreraspirant.

4.6 Ydelse 6 - Teoriprøve i forbindelse med erhvervelse af kørekort

4.6.1 Ydelsens indhold og omfang

Ved tolkning i forbindelse med en teoriprøve forstås i nærværende udbud tolkning, hvor tolken er bestilt til at tolke for en teoriprøveelev i forbindelse med dennes teoriprøve i forbindelse med erhvervelse af kørekort.

Ydelse 6 indeholder følgende opgaver:

- Tolken skal være tilstede, når eleverne kaldes ind
- Tolke for eleven under teoriprøven
- Afvente på stedet indtil prøveresultaterne udleveres og tolkning af resultat

Det er et krav, at tolken kan oversætte og er fortrolig med alle faglige termer, der er anvendt i "Undervisningsplan for køreuddannelse til kategori B", jf.

https://www.politi.dk/NR/rdonlyres/EFBBB8E3-1956-439C-8EEB-B142EE7C61E4/0/Undervispl_katB_9_06.pdf

4.7 Ydelse 7 - Skriftlige oversættelser

4.7.1 Ydelsens indhold og omfang

Ved skriftlig oversættelse forstås i nærværende udbud oversættelser, hvor tolken er bestilt til at oversætte skriftlige dokumenter, eksempelvis anklageskrifter, retsmødebegæring, afgørelser om påtaleopgivelse, tiltalefrafald mv., afgørelser i klagesager, dokumenter i forbindelse med Internationale retshjælpssager og udleveringssager til og fra Danmark, Europæiske Arrestordre (EAW), asylansøgningsskemaer, oversættelse af materiale, som er indgået i forbindelse med aflytninger under efterforskninger, oversættelser af forkyndelser i udlandet og andre breve fra myndigheder fra ind- og udland.

Dokumentet, dvs. oversættelsen, skal afleveres til Kunden i et læseligt format, eksempelvis Word.

Tolkene skal være i stand til at oversætte skriftligt materiale af en vis kompleksitet, eksempelvis som nævnt ovenfor og i øvrigt have erfaring med skriftligt arbejde.

Det er altid Kunden, der vurderer, hvilken kategori (1-3) tolk, der skal oversætte det pågældende dokument.

4.7.2 Frister

Leverandøren har 6 hverdage til oversættelse af dokumentet fra modtagelsen af bestillingen.

4.7.2.1 *Kortere frister*

Kunden kan telefonisk anmode om hurtigere levering af ydelsen, eksempelvis ved krisesituationer i forhold til politiets arbejde. Såfremt Kunden fremsætter ønske herom, skal Leverandøren staks ved telefonisk henvendelse oplyse, om fristen kan imødekommes.

Såfremt Kundens ønske om hurtigere oversættelse ikke kan efterkommes, så er Kunden berettiget til at rekvirere ydelsen hos anden leverandør.

Ved levering af ydelse 7 med forkortede frister, er Leverandøren berettiget til dobbelt takst i henhold til tolkens kategori (1-3).

4.7.3 Frist for oversættelse af længere dokumenter

Leverandøren skal kontakte Kunden straks, hvis der skal anmodes om længere tid ved særligt lange dokumenter, der skal oversættes.

4.7.4 Opgørelse af antal linjer

Opgørelse af antal linjer sker altid på baggrund af den danske tekst.

Det skal undtagelsesvis være muligt for tolken, som har fået oversættelsesopgaven at kontakte Kunden i forhold til at få afklaret forståelsesmæssige forhold.

Kunden kan undervejs kontakte tolken med henblik på kvalitetssikring, ændringer i tekstens ordlyd eller lignende.

Der ydes altid vederlag for minimum 25 linjer.

4.7.5 Fremsendelse af dokumenter til oversættelse

Det skal være muligt for Kunden på en sikker måde at fremsende dokumenter, der skal oversættes til Leverandøren, fx via e-boks. Leverandøren skal sikre, at videresendelsen til tolken sker via en sikker (krypteret) kanal. Det skal være muligt at fremsende dokumenter, hvor tolken skal anvende originaldokumentet ifm. indsættelse af tekst til fx. foto m.v.

4.7.6 Arbejdsgange i forbindelse med legalisering af dokumenter til udlandet (Translatørpåtegninger)

Når et dansk dokument skal bruges i udlandet, skal det ofte legaliseres. En legalisering er en bekræftelse af underskriften på dokumentet. Kun originaler eller dokumenter med original underskrift eller digital signatur kan legaliseres.

Når et oversat dokument skal legaliseres, skal Leverandøren sørge for, at det oversatte dokument bliver legaliseret. Processen er følgende:

- Det oversatte dokument overbringes personligt til enten en notar ved byretterne eller til Dansk Erhverv
- Notaren ved byretten laver en påtegning på dokumentet, der bekræfter identiteten på den person, som har udført og underskrevet oversættelsen.
- Dokumenterne med notarpåtegningen sendes herefter til Kunden.

4.8 Tolk skal ledsage myndigheden på en tolkeopgave

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

4.8.1 Aflønning af tolk på tjenesterejser efter time- og dagpengesatser

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.

Statens regler for tjenesterejser er reguleret i [CIR nr 12212 af 30/06/2000 i Retsinformation](#) (gældende). Der henvises yderligere til Moderniseringsstyrelsens hjemmeside, hvor regulering af time- og dagpengesatser fremgår, jf. <http://hr.modst.dk/Service%20Menu/Love%20regler%20og%20aftaler/Circular/2000/20000630%20-%20Tjenesterejseaftalen.aspx>

Leverandøren skal afregne med tolken først, hvorefter Leverandøren kan viderefakturere beløbet til Kunden.

4.8.2 Dobbelttakst

I forbindelse med tolkeopgaver i tidsrummet kl.19.00-07.00 aflønnes tolken med dobbelt takst ift. kategori (1-3).

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

4.8.3 Aflønning af transporttid

Den tid tolken bruger på ledsagelse sammen med myndighedspersonerne, herunder rejsetiden til destinationen, afregnes efter de almindelige timetakster, som tolken tilhører. Der ydes ikke vederlag for transport (kilometerpenge), idet tolken følges med Kunden på dennes regning, jf. også punkt 4.8.4.

4.8.4 Udgifter til transport og indkvartering

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

5. **ORDREBEKRÆFTELSE**

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

5.1 **Responstider for ordrebekræftelse**

Leverandøren skal indenfor nedenstående responstider skriftligt bekræfte, at den bestilte ydelse (ydelse 1-7) kan leveres på det i bestillingen angivne tidspunkt. I akuttifælde, hvor bestilling som udgangspunkt foretages via telefon, skal der ligeledes fremsendes en skriftlig bekræftelse.

Responstiden for fremsendelse af bekræftelse på, at ydelsen kan leveres, er følgende:

- Ved bestilling af tolkning mere end en uge før levering skal Kunden senest have bekræftelse 24 timer efter bestilling.
- Ved bestilling af tolkning inden for en uge før levering skal Kunden senest have bekræftelse 18 timer efter bestilling.
- Ved bestilling af tolkning til efterfølgende dag skal Kunden have bekræftelse på bestillingsdagen senest 2 timer efter bestilling.
- Ved bestilling af akut tolkning, skal Kunden have en umiddelbar bekræftelse på at Leverandøren kan levere ydelsen.

Hvis Kunden har bestilt en bestemt tolk, som ikke kan påtage sig opgaven, skal Leverandøren give besked inden 4 timer fra modtagelsen af bestillingen (indenfor normal arbejdstid) hvorefter ny tolk med samme kvalifikationsniveau skal tilbydes Kunden.