

RIGSPOLITIET

POLITI

Bilag 4

Krav til statistik og fakturering

Indholdsfortegnelse

1.	STATISTIK.....	3
1.1	Kvartalsvise opgørelser.....	3
1.1.1	Særligt vedrørende klager.....	3
1.2	Statistik fremsendt på Kundens opfordring	4
2.	FAKTURAKRAV	5
2.1	Fakturaens indhold	6
2.2	Krav til politiets fakturaer	6

1. STATISTIK

Leverandøren skal fremsende opgørelser samt statistikker over Kundens forbrug.

Alle statistikker skal leveres som Excel-filer eller et andet filformat, der er godkendt af Kunden. Derudover skal statistikker være åbne for bearbejdning, så Kunden kan filtrere data i forskellige kategorier – herunder men ikke begrænset til ydelser, myndigheder og årstal.

1.1 Kvartalsvise opgørelser

Leverandøren skal fremsende opgørelser for hvert kvartal senest den 10 i den efterfølgende måned. Opgørelserne skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- Ydelse
- Myndighed
- Adresse
- Starttidspunkt (tolkning)
- Sluttidspunkt (tolkning)
- Samlet tidsforbrug (tolkning)
- Befordringsudgifter (kilometerpenge)
- Sprog
- Tolkekategori (1, 2 eller 3)
- Dispensationer (antal tolke, hvor der er dispenseret for en ansættelsestest)
- Klager
- Bod
- Pris pr. rekvirering
- Omsætning
- Leveringsgrad (antal leverede tolkninger/antal rekvirerede tolkninger*100)
 - o Samlet

1.1.1 Særligt vedrørende klager

For hver klage, der indgives under Rammeaftalen, skal følgende oplysninger registreres af Leverandøren og medtages i den kvartalsvise afrapportering til Kunden:

- Kunde (institution, kontaktperson og direkte telefonnummer)
- Ordrenr./j.nr./udlændingnr.
- Dato og tidspunkt for Leverandørens bekræftelse af bestilling
- Dato og tidspunkt for aftalt tolkning

- Tolkemetode (fremmøde, video, telefon, oversættelse)
- Klagetemaer:
 1. Tolk ikke mødt op
 2. Tolk mødt for sent
 3. Tolkning levede ikke op til forventningerne inkl. nærmere uddybning af årsagerne hertil
 4. Tolkens adfærd levede ikke op til forventningerne inkl. nærmere uddybning af årsagerne hertil
 5. Forkert sprog
 6. Ikke den bestilte navngivne tolk
 7. Ikke det bestilte køn
 8. Service i forbindelse med bestilling levede ikke op til forventningerne, med nærmere uddybning af årsagerne hertil
 9. Fejl i fakturering
 10. Andet inkl. nærmere uddybning
 11. Bestillinger hævet som følge af tolkens forsinkelse

- Leverandørens svar på klage (Dato, navn, svar)

Såfremt der samlet set er klaget fra en eller flere af Kundens institutioner over samme tolk mere end 5 gange indenfor 12 måneder, skal dette fremgå af den kvartalsvise rapportering. Tollen skal herefter stilles "i karantæne", og må således ikke benyttes til levering af tolkeydelser efter Rammeaftalen. Leverandøren er forpligtet til at sikre denne proces.

1.2 Statistik fremsendt på Kundens opfordring

Leverandøren er herudover forpligtet til på Kundens opfordring at fremsende en oversigt over antal klager, arten heraf, udledte mønstre og tendenser samt Leverandørens afhjælpnings- og forebyggende tiltag. Leverandøren skal på Kundens opfordring fremsende statistik, som viser det aktuelle forbrug, såfremt der hos Kunden opstår et særligt behov hos Kunden for dette øjebliksbillede.

Endvidere skal Leverandøren på Kundens opfordring fremsende følgende oplysninger:

- Leveringsgrad (antal leverede tolkninger/antal rekvirerede tolkninger*100)
 - Pr. sprog
 - Pr. ydelse

- Oversigt over antal tolkninger samlet pr. sprog og fordelt på kategori 1, 2 og 3 pr. lokalitet/afdeling/sektion inkl. totalsummen af antal tolkninger og antal timer og omsætning pr. sprog.
- Antal gennemførte tolkninger, som endnu ikke er faktureret
- Antal bekræftede bestillinger i henhold til Rammeaftalen fordelt på sprog
- Antal bekræftede bestillinger i henhold til Rammeaftalen fordelt på akutte og ikke-akutte tolkninger
- Antal bestillinger, som ikke kunne leveres

2. FAKTURAKRAV

Leverandøren skal i henhold til Lov om Offentlige Betalinger mv. (Lovbekendtgørelse nr. 798 af 28/6 2007) med senere ændringer foretage fakturering elektronisk.

I henhold til Bekendtgørelse nr. 206 af 11/3 2011 (om elektronisk afregning med offentlige myndigheder) og Bekendtgørelse nr. 354 af 26/3 2010 (om information i og transport af OIOUBL elektronisk regning til brug for elektronisk afregning med offentlige myndigheder) skal den elektroniske faktura følge standarderne/retningslinjerne i NemHandel, hvilket indebærer følgende:

- 1) Fakturaerne skal udarbejdes i det fælles offentlige format, OIOUBL.
- 2) Fremsendelse af fakturaer skal ske via den fælles offentlige transportstandard OIORASP. Fremsendelse af fakturaer via OIORASP skal ske på en af følgende måder:
 - Via Leverandørens eget økonomi- og fakturasystem,
 - Via NemHandel Fakturablanket (til gratis afbenyttelse på https://www.virk.dk/myndigheder/stat/ITST/NemHandel_Fakturablanket),
 - Via NemHandel mailklienten (til gratis afbenyttelse på <http://www.ibizcenter.dk/>),
 - Via øvrige fakturaportaler, eller
 - Via Læs-ind

Kreditnotaer skal ligeledes følge de ovenfor beskrevne standarder/retningslinjer i NemHandel.

Leverandøren skal selv afholde alle omkostningerne ved elektronisk fakturering og kan derfor ikke opkræve gebyr for fremsendelse af elektronisk faktura.

Leverandøren skal sikre, at fremsendte fakturaer opfylder den til enhver tid gældende lovgivning – samt Kundens krav – med hensyn til indhold, udformning og elektronisk format.

Leverandøren skal fremsende faktura for gennemført tolkning inden 14 hverdage til Kunden.

2.1 Fakturaens indhold

Den elektroniske faktura skal indeholde følgende oplysninger:

- Fakturadato
- Fakturanummer
- Betalingsdato
- Leverandørens navn, adresse og CVR-nummer
- Ordrenr.
- Kundens EAN-nummer
- Nettobeløb (enhedspris multipliceret med forbrugte timer)
- Momsbeløb
- Totalbeløb inkl. moms
- Myndighed
- Transporttid
- Kilometerpenge
- Udgifter til offentlig transport

2.2 Krav til politiets fakturaer

Hvis det ved bestillingen har fremgået, at der var tale om tolkning i en asylsag skal det fremgå af fakturaen, Der skal desuden være mulighed for yderligere afgrænsning i forhold til den efterfølgende kontering af regningen:

- Ledsaget
- Uledsaget