

RIGSPOLITIET

POLITI

Bilag 6

Løsningsbeskrivelse

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	3
2.	DELKRITERIET "TOLKENES KOMPETENCER"	4
3.	DELKRITERIET " <i>LEVERANCESIKKERHED OG SERVICE</i> "	7
4.	DELKRITERIET " <i>IMPLEMENTERING</i> "	8

1. INDLEDNING

I dette bilag skal tilbudsgiver anføre sin løsningsbeskrivelse for opfyldelse af underkriteriet "Kvalitet", som består af delkriterierne "Tolkenes kompetencer", "Leverancesikkerhed og service" og "Implementering".

Tilbudsgiver bør sikre, at de enkelte pejlemærker (de forhold, Kunden anfører vil blive tillagt positiv vægt) er indeholdt i løsningsbeskrivelsen.

I sin besvarelse skal tilbudsgiver endvidere være særligt opmærksom på bilag 2, som indeholder Kundens krav til de leverede ydelser samt det øvrige udbudsmateriale, herunder Rammeaftalen.

Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at tilbudsgiveren er bundet af sine afgivne oplysninger, og at nærværende dokument vil udgøre en del af Rammeaftalen.

Underkriteriet "Kvalitet", som vægter 70 % er opdelt i 3 delkriterier:

- Tolkenes kompetencer (nr. 1-4)
- Leverancesikkerhed og service (nr. 4-5)
- Implementering (nr. 6-7)

Alle 3 underdelkriterier vægter lige.

For hvert delkriterium er der fastsat pejlemærker, som angiver hvilke forhold, ordregiver vil tillægge positiv vægt. Hvert punkt vægter lige. Hvis ordregiver eksempelvis vurderer, at tilbudsgiver får 5 point for den tilbudte løsning i forhold til punkt nr. 1 under "Tolkenes kompetencer", så vægter disse 5 point 25 % af den samlede karakter for delkriteriet "Tolkenes kompetencer", idet der i alt er 4 pejlemærker anført under "Tolkenes kompetencer". Den samlede karakter for delkriteriet "Tolkenes kompetencer", vægter 1/3 af den samlede karakter for underkriteriet "Kvalitet". For en nærmere beskrivelse af evalueringsmodellen for "Kvalitet" henvises til udbudsbetingelserne.

2. DELKRITERIET "TOLKENES KOMPETENCER"

	Tolkenes kompetencer	Tilbudsgivers Løsningsbeskrivelse
1	<p>Ansættelse af tolke</p> <p>Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen beskrive, hvorledes tilbudsgiver vil sikre, at Kundens krav til de ansatte tolke overholdes.</p> <p><i>Ordregiver lægger i sin vurdering positiv vægt på, at tilbudsgivers beskrivelse af ansættelsesprocessen sandsynliggør overfor ordregiver, at tilbudsgiver besidder metoder og værktøjer der sikrer overholdelse af Kundens krav til ansættelse i bilag 10.</i></p>	<p>Alle tolke på rammeaftalen gennemfører EasyTranslates ansættelsesproces. Processen omfatter fire faser, der er uddybet i:</p> <p>Bilag 6.1 - Ansættelsesforløb</p> <p>Processen omfatter kontrol af kvalifikationer, skriftlige og mundtlige tests og sikkerhedsgodkendelse.</p> <p>Vi vedlægger endvidere:</p> <p>Bilag 6.1.1 - EasyTranslate - Guidelines til nye tolke</p> <p>Bilag 6.1.2 - Tolkeetiktest</p> <p>Bilag 6.1.3 - Tolkehåndbog</p> <p>Bilag 6.1.4 - DiSC-test</p> <p>Når tolken har gennemført ansættelsesforløbet og sikkerhedsgodkendt af Rigspolitiet er tolken godkendt til at tolke på rammeaftalen. Alle resultater dokumenteres under Tolkenes profil i EasyTranslate-platformen og er tilgængelig for Rigspolitiet og de øvrige opdragsgivere i realtid ved at logge på platformen og kan også rekvireres i rapport på mail eller post fra EasyTranslate.</p> <p>EasyTranslate-platformen viser desuden enkelt og intuitivt, når en tolk har behov for den årlige genopfriskning af tolkeetiktesten samt behov for efter- og videreuddannelse. I platformen på tolkenes CV fremgår seneste tests og det vil ikke være muligt for en tolk at få en opgave uden at have en godkendt tolkeetiktest.</p>
2	<p>Videreudvikling og efteruddannelse</p> <p>Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan tilbudsgiver vedligeholder, videreudvikler og efteruddanner tolkenes kompetencer, herunder med angivelse af indhold og omfang af den tilbudte videreudvikling og efteruddannelse.</p> <p><i>Ordregiver lægger i sin vurdering positiv vægt på, at tilbudsgiver har en</i></p>	<p>For at videreudvikle tolkenes kompetencer tilbyder vi talentudvikling, efter- og videreuddannelse samt tilbud om intern karriereudvikling.</p> <p>Vores tilgang til efter- og videreuddannelse for tolkene er nærmere beskrevet i:</p> <p>Bilag 6.2 - Videreudvikling og efteruddannelse</p> <p>Bilag 6.2.1 - Tolkeuddannelse - Erhvervsakademi Aarhus og EasyTranslate</p> <p>Bilag 6.2.2 - Kursusudbud – EasyTranslate</p>

	<p><i>systematisk tilgang til videreudvikling og efteruddannelse, og at de til Rammeaftalen tilknyttede tolke tilbydes relevant videreudvikling og efteruddannelse af høj kvalitet, i en form som i høj grad betrykker ordregiver i, at flest muligt af de tilknyttede tolke vedligeholder og videreudvikler sine kvalifikationer.</i></p>	<p>I forbindelse med efter- og videreuddannelse vægter EasyTranslate, at vores tolke uddannes i både sprogkompetencer og tekniske fagområder, da det sikrer en dybere indsigt i de fagområder, der tolkes inden for. Opdragsgivere på rammeaftalen kan se tolkenes sprogkompetencer og tekniske fagområder i EasyTranslate-platformen.</p> <p>Efteruddannelse tilbydes senest efter 3 måneders ansættelse og baseret på vurdering af behov og medarbejderens ønsker. Det omfatter typisk opkvalificering gennem interne eller eksterne uddannelser, kurser, træning eller sparring. Vi vil desuden fra 2019 tilbyde tolkene et specialiseret og akkrediteret kursus for tolke hos erhvervsakademierne.</p> <p>For efteruddannelse på erhvervsakademierne lægger EasyTranslate vægt på, at tolkene specialiseres til rammeaftalen. EasyTranslates tolke tilbydes også efteruddannelse i konkrete fagområder ud fra en vurdering af behov og kvalifikationer.</p> <p>Med henblik på at sikre at tolkene vedligeholder og udvikler deres kompetencer, afholder EasyTranslate kvartalsvise workshops, hvor tolkene deltager i forskellige grupper med henblik på at dele erfaringer med hinanden og opnå skærpede kompetencer. Disse workshops bliver arrangeret af vores Tolkechefer og vores særligt udvalgte team af faste tolke. På disse workshops gennemgår EasyTranslate desuden nye relevante samfundsforhold, data, pjecer og lovbekendtgørelse med henblik på at sikre at tolkene er opdaterede på nye metoder og regler på området. Der inviteres endvidere eksterne undervisere på udvalgte workshops, der fortæller om aktuelle temaer inden for eksempelvis arbejdsmiljø.</p>
3	<p>Skriftlige oversættelser</p> <p>Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes tilbudsgiver vil sikre, at skriftlige oversættelser altid er korrekt oversatte.</p> <p><i>Ordregiver lægger i sin vurdering positiv vægt på, at tilbudsgivers metoder og værktøjer til kvalitetssikring af skriftlige oversættelser er egnet til at sikre, at alle oversættelser er korrekt oversat.</i></p>	<p>For at sikre, at Rigspolitiet og de øvrige myndigheder hurtigt og enkelt kan rekvirere og modtage oversættelser, [REDACTED]. Selve rekvireringen foretages [REDACTED].</p> <p>EasyTranslate løser sprogprojekter [REDACTED] for virksomheder og offentlige myndigheder. Blandt EasyTranslates [REDACTED].</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Terminologibase vedligeholdes af os og understøtter korrekt oversættelse ✓ Kvalitetssikringsprocedurer [REDACTED] ✓ Forsyningsikkerhed og faste procedurer ved højbelastning <p>Vores tilgang og håndtering er nærmere beskrevet i: Bilag 6.3 - Skriftlige oversættelser Bilag 6.3.1 Eksempel på termliste for køreprøvetolkninger</p> <p>EasyTranslate-plattformen er endvidere GDPR-godkendt og overholder alle myndighedskrav til it- og persondatasikkerhed. EasyTranslates platform er krypteret og lever op til alle lovkrav og regulativer.</p> <p>[REDACTED] . Det vil således [REDACTED] være [REDACTED] som har [REDACTED]</p>
4	<p>Supervision</p> <p>Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes tilbudsgiver vil supervisere tolkene.</p> <p><i>Ordregiver lægger i sin vurdering positiv vægt på, at tilbudsgivers løsning sikrer, at tolkene får tilbud om en professionel supervision i forbindelse med svære tolkninger (fx tolkning i sager hvor der er begået overgreb mod børn) og at tilbudsgiver har en proaktiv tilgang til, at tolke der har behovet, får tilbudt supervision.</i></p>	<p>EasyTranslate tilbyder tolkene supervision under onboarding af nye tolke på rammeaftalen samt i forbindelse med svære tolkninger. Behovet er individuelt fra tolk til tolk, og det er ikke altid, at tolkene selv tager stilling til om behovet er der inden en tolkning. Derfor tilbyder vi det sådan, at både tolken, Tolkechefen og rekvirenten af tolkningen kan bestille supervisionen.</p> <p>I bilag 6.4: Supervision beskrives vores tilgang til supervision, mentorordning samt sikkerhedsforanstaltninger og debriefing-principper.</p> <p>Herudover vedlægger vi Bilag 6.4.1: Kompetenceprofil for supervisor. Kompetenceprofilen viser de kompetencekrav og kvalifikationer som supervisere har i EasyTranslate.</p> <p>I Bilag 6.4.2 - Kompetenceprofil for Tolkechef fremgår kompetencekrav og kvalifikationer for Tolkecheferne. Tolkechefen er tolkens direkte kontaktperson i EasyTranslate og er trænet i at screene arbejdsmiljø og sikkerhed i tolkeopgaver samt vurdere tolkens behov for debriefing efterfølgende. I vurderingen benyttes også input fra opdragsgiver/rekvirenten, og i tvivlstilfælde kontaktes rekvirenten for en uddybning af tolkningen, så det sikres, at tolken får den rette</p>

	supervision og støtte.
--	------------------------

3. DELKRITERIET "LEVERANCESIKKERHED OG SERVICE"

	Leverancesikkerhed og service	Tilbudsgivers Løsningsbeskrivelse
5	<p>Forsyningssikkerhed</p> <p>Tilbudsgiver skal beskrive tilbudsgivers beredskab for og håndtering af tolkenes planlagte og uplanlagte fravær, ved eksempelvis ferie og sygdom.</p> <p><i>Ordregiver lægger positiv vægt på, at tilbudsgiver tilbyder et beredskab, der giver mulighed for løbende at dække Kundens behov.</i></p> <p>Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen beskrive hvordan tilbudsgiver tilrettelægger og koordinerer bestillinger på en sådan måde, at Kunden i videst muligt omfang får den mest egnede tolk til den konkrete opgave.</p> <p><i>Ordregiver lægger positiv vægt på, at tilbudsgivers udvælgelsessystem sikrer, at der udvælges en tolk på baggrund af parametre som faglighed og erfaring fra tidligere lignende opgaver i den pågældende myndighed men også med tolkens transporttid in mente, således at Kundens omkostninger til transport kan holdes så lave som muligt.</i></p>	<p>EasyTranslate sikrer, at der er et tilstrækkeligt kapacitet og beredskab til at håndtere såvel fravær hos tolkene som periodevise udsving i efterspørgslen fra myndighederne. Vores tilgang omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dedikerede Tolkechefer til rammeaftalen, der kender myndighederne og efterspørgslen ✓ En velafprøvet tilgang til arbejdsmiljø og fastholdelse i virksomheden for minimering af arbejdsrelateret sygdom og fravær ✓ Faste procedurer for håndtering af fravær og backup både i ledelsen/Contract Manager og hos tolkene <p>Myndighederne på rammeaftalen vil derfor opleve, at der altid er en tilgængelig kontaktperson med indsigt i den enkelte opdragsgivers behov og uddannede tolke med kendskab til aftalen og de særlige forhold, der gør sig gældende ude på lokationerne.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]. Den enkelte medarbejder hos en af myndighederne kan [REDACTED]</p> <p>Har medarbejderen [REDACTED]. Systemet omfatter en [REDACTED]</p> <p>[REDACTED]. I Systemet indarbejdes [REDACTED]</p> <p>[REDACTED] Vores tilgang til transport er baseret på, at sikre myndighederne</p>

		<p>så effektiv en økonomi som muligt, og også hensynet til tolkenes hverdag, da det er vores erfaring, at vi opnår en højere tilfredshed blandt tolkene med lave transportafstande og -tider.</p> <p>Vores tilgang til planlagt og uplanlagt fravær samt håndtering af bestillinger er beskrevet i:</p> <p>Bilag 6.5 - Forsyningsikkerhed</p> <p>Bilag 6.5.1 - Guidelines for bestilling af tolke</p> <p>Bilag 6.5.2 - Guidelines for brug af EasyTranslate-app til videotolkning</p> <p>Bilag 6.5.3 - Ruteplanlægning i EasyTranslate</p> <p>Bilag 6.5.4 - Live Dashboard - Rapportering til myndigheder i realtid</p>
6	<p>Forebyggelse og behandling af klager</p> <p>Tilbudsgiver skal videre beskrive, hvorledes klager fra Kunden i forbindelse med udførelsen af rammeaftalen vil blive håndteret.</p> <p><i>Ordregiver lægger positiv vægt på, at tilbudsgiver tilbyder et system, der sikrer, at klager tages til efterretning og behandles på en måde, der er egnet til at reducere antallet af lignende klager i fremtiden.</i></p>	<p>EasyTranslate benytter en platform baseret på fuld gennemsigtighed omkring klager og håndteringen heraf. For Rigspolitiet betyder det, at vi giver Kontraktstyringsenheden og de decentrale nøglepersoner i de fem myndigheder adgang til alle klagedata i realtid, således at data kan tilgås til hver en tid i vores platform.</p> <p>Herudover fremsender vi den kvartalsvise rapport i henhold til Bilag 4: Krav til statistik og fakturering, der også omfatter klagehåndtering. Da alle data registreres i vores platform, kan vi til hver en tid på opfordring fra Rigspolitiet straks sende et øjebliksbillede eller en periodeopgørelse over alle de ønskede data.</p> <p>Vores tilgang til klagehåndtering og proces for reducere af klager er beskrevet i:</p> <p>Bilag 6.6 - Forebyggelse og behandling af klager</p> <p>Herudover vedlægger vi et udkast til rapportering på statusmøder, hvor vi foruden rapporteringen har fokus på forbedring og udvikling af samarbejdet:</p> <p>Bilag 6.6.1 - Rapportering på statusmøde</p>

4. DELKRITERIET "IMPLEMENTERING"

Implementering	Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse
----------------	-----------------------------------

<p>7</p>	<p>Tids- og aktivitetsplan</p> <p>Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at de i bilag 16 anførte milepæle bliver overholdt, herunder med angivelse af de aktiviteter, tilbudsgiver vil iværksætte i implementeringsperioden. Beskrivelsen skal indeholde aktivitetsbeskrivelse af hver aktivitet med beskrivelse af indhold, forudsætninger, ansvarlig person og output med angivelse af kriterium for succesfuld afslutning af aktiviteten.</p> <p>Tilbudsgiver skal ligeledes oplyse deadlines for, hvornår eventuelle oplysninger fra Kunden skal foreligge (fx lister med nødvendige stamdata, oplysninger omkring roller og rettigheder, samt autorisation af brugere) således, at tilbudsgiver kan overholde kravene i implementeringsperioden.</p> <p><i>Ordregiver lægger positiv vægt på, at planen er realistisk, robust, og at de anførte aktiviteter, er væsentlige for forberedelsen, samt om aktiviteterne underbygger en problemfri driftsstart.</i></p>	<p>EasyTranslate har dyb erfaring med opstarter af større rammeaftaler med flere myndigheder. En god opstart er højeste prioritet for os, og derfor forankrer vi implementeringen på højeste niveau i [REDACTED]. Herudover har vi en erfaren fast Contract Manager, Kasper Bengtsson-Jensen som 100% ressource fra kontraktindgåelse og i hele kontraktperioden med henblik på at sikre kontinuitet. Herudover tilknyttes Quality Manager Karen Moesgaard ligeledes som 100% ressource.</p> <p>Vores tids- og aktivitetsplan afspejler vores erfaringer fra tilsvarende opstarter af større rammeaftaler med flere myndigheder og mange geografisk og omfangsmæssige forskellige lokationer og behov. Vi har en effektiv opstartsfasen, da vores platform er en eksisterende løsning, og vi har derfor valgt at starte testperioder op i "3 bølger" for at skabe en tryk og veletableret overgang den 1. marts 2019. Tids- og aktivitetsplanen for opstart og implementering er beskrevet i bilaget:</p> <p>Bilag 6.7 - Tids- og aktivitetsplan</p> <p>I tids- og aktivitetsplanen indgår desuden aktiviteter og mødestruktur for samarbejdet, når implementeringen er udført og godkendt, og kontrakten er i ordinær drift.</p>
<p>8</p>	<p>Organisation for implementering</p> <p>Tilbudsgiver skal beskrive den organisation, der skal forestå forberedelsen af driftsstart i implementeringsperioden, herunder på personniveau oplyse om den centrale ledelse, samt centrale kompetencer i styringsorganisationen.</p> <p><i>Ordregiver lægger positiv vægt på, at forberedelsesorganisationen har de fornødne ressourcer og kompetencer til at kunne gennemføre en problemfri implementeringsperiode og driftsstart.</i></p>	<p>Der er vores erfaring fra tilsvarende rammeaftaler, at planlægnings- og opstartsfasen kræver forankring på øverste ledelsesniveau og tæt kontakt mellem opdragsgivere og leverandør. Det er desuden en fordel, at der tilknyttes personer med erfaring fra lignende opstarter med flere brugere på centrale nøglepositioner, da en succesfuld overgang er vigtig for at opretholde produktivitet og levering i overgangsfasen.</p> <p>EasyTranslate tilknytter et team med dybe erfaringer fra opstarter, der ledes af [REDACTED]. I teamet indgår desuden vores erfarne støttefunktioner.</p> <p>Vores organisation for implementeringen samt for kontrakt- og samarbejdsorganisationen under ordinær drift er vedlagt i:</p>

		<p>Bilag 6.8 - Organisation for implementering</p> <p>Vi vedlægger desuden CV'er til besvarelsen:</p> <p>Bilag [redacted] [redacted]</p> <p>Bilag [redacted] [redacted]</p> <p>Bilag [redacted] [redacted]</p>
--	--	--