

RIGSPOLITIET

POLITI

Bilag 15

Krav til bookingportalen

Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING.....	3
2	GENERELLE KRAV	3
2.1	Formål	3
2.2	Overordnet funktionalitet	3
2.3	Stamdata for tolke	3
2.4	Leverandørens personale	4
3	BESTILLING AF YDELSER I BOOKINGPORTALEN	4
3.1	Bestilling af navngiven tolk	5
3.2	Søgning og sortering på kriterier	5
3.3	Rating system.....	5
3.4	Indgivelse af klage over udført ydelse	6
4	TEKNISKE KRAV	6
4.1	Implementeringsomkostninger	6
4.2	Implementering af stamdata i bookingportal	6
4.3	Dimensionering, brugere og svartider	7
4.4	Sikkerhed - generelt	7

1 INDLEDNING

I dette bilag fremgår Kundens krav til den bookingportal, som Leverandøren skal etablere i implementeringsfasen, jf. bilag 16.

2 GENERELLE KRAV

Leverandøren skal stille en bookingportal til rådighed, som Kunden med log-in kan tilgå via en almindelig internetforbindelse.

2.1 Formål

Målsætningen med bookingportalen er, at Kunden har et kontaktpunkt til bestilling af ydelser på tværs af Kunden.

Bookingportalen skal være Leverandørens værktøj til at modtage Kundens henvendelser, herunder logge, kategorisere, visitere og distribuere disse til rette adresse samt følge op og give statusmeldinger til Kunden.

2.2 Overordnet funktionalitet

Bookingportalen skal være tilgængelig døgnet rundt alle årets dage og have en 99,5% opetid.

Via bookingportalen skal Kunden kunne:

- Bestille alle de af rammeaftalen omfattede ydelser
- Bedømme en udført ydelse via et "rating-system"
- Klage over udført ydelse
- Se status over egne og andres rekvirerede ydelser
- Oprette en favoritliste over navngivne tolke
- Se hvornår tolken er tilgængelig for Kunden via en kalendervisning

2.3 Stamdata for tolke

Bookingportalen skal basere sig på en database over alle tolke, som udfører ydelser under Rammeaftalen. Hver tolk skal have et stamdatablade i bookingportalen, som Kunden har adgang til.

Bookingportalen skal understøtte, at ændringer i Kundens behov for stamdata løbende kan indarbejdes i stamdatablade.

Tolkens navn, fødested, køn og alder skal fremgå af stamdatabladet. Der skal desuden være et foto af tolken, som er af en kvalitet der gør det muligt for Kunden at kontrollere tolkens identitet, når tolken møder op hos Kunden.

Det skal være muligt at se, hvilke(t) sprog tolken behersker.

Tolkens "rating", jf. pkt. 3.3 skal fremgå. Det skal endvidere fremgå, hvor tilgængelig tolken er, fx om tolken ønsker at arbejde aften/weekend.

Det skal fremgå, hvor mange timer tolken har tolket på henholdsvis retsområdet og asyl- og udlændingeområdet siden denne begyndte at levere ydelser under Rammeaftalen.

Det skal fremgå, hvor mange tolketimer tolken har erfaring med på et givent tolkeområde, f.eks. retstolkning, asylsamtaler, politirelaterede opgaver, flygtningenævnsager, tolkeopgaver i fængsler m.v.

Leverandøren skal både uopfordret og efter henvendelse fra Kunden løbende registrere særlige kompetencer og erfaringer hos den enkelte tolk, herunder eksempelvis "aflytningssystem", "samtaler med uledsagede mindreårige asylansøgere" mv.

2.4 Leverandørens personale

Det er et krav, at Leverandørens personale, som håndterer Kundens rekvirering af ydelser i bookingportalen og i øvrigt sikrer at bookingportalen er ajour, har indgående viden om Kunden og bestemmelserne i Rammeaftalen.

3 BESTILLING AF YDELSER I BOOKINGPORTALEN

Ved bestilling skal Kunden kunne:

1. Se ledige tidspunkter for en navngiven tolk og herefter bestille den pågældende tolk til udførelse af en ydelse.
2. Bestille en tolkeydelse ud fra Kundens kriterier og indenfor et af Kunden angivet tidsrum.

Kunden skal kunne fremsøge en liste over tolke på baggrund af alle stamdatainformationer, jf. pkt. 2.3.

Kunden skal via alle fremsøgte resultater kunne tilgå informationer og stamdata over de tolke, som fremgår af søgningen, og herefter returnere til søgeresultatet

3.1 Bestilling af navngiven tolk

Kunden skal kunne booke en navngiven tolk direkte ind i pågældendes kalenderoversigt via bookingportalen og dermed se tolkens tilgængelighed i forhold til ferie, andre tolkeopgaver osv. En tolk kan takke nej til en opgave, selvom tolken er angivet som ledig i bookingportalen.

Der skal i bookingportalen, ved den enkelte navngivne tolk, være et foto, så tolkebestilleren ifm. ankomst til tolkeopgaven kan eftertjekke vedkommendes identitet.

3.2 Søgning og sortering på kriterier

Kunden skal kunne forholde sig til flere kriterier ved rekvireringen, således at det bedste match mellem ydelsen og den pågældende tolk kan foretages af Kunden.

Det skal være muligt for Kunden at søge på:

- alle typer stamdata, med undtagelse af "foto og kalender"
- forskellige opgavekategorier, som det forventes at den enkelte tolk kan udføre i forbindelse med den bestilte tolkeopgave, fx tolkning i retterne, afhøringer og aflytninger hos politiet, asylsamtaler mv. Denne liste er ikke udtømmende, hvorfor bookingportalen skal kunne understøtte oprettelsen af yderligere opgavekategorier, såfremt der måtte opstå behov for dette.

Det skal være muligt, at sortere i søgeresultatet, således at Kunden i systemet kan sortere tolkene efter totalpris inkl. transporttid og kilometergodtgørelse. Der skal kunne sorteres efter sprog og kompetencer i forhold til uddannelse m.v.

3.3 Rating system

Leverandøren skal i forbindelse med ydelsens gennemførelse stille et elektronisk rating-system til rådighed for Kunden, hvor Kunden kan bedømme tolkens præstation i forhold til den udførte ydelse.

Ratingen skal kunne ske på 3-5 parametre, herunder:

- Blev ydelsen udført til tiden
- Tolkens fremtræden
- Leverede tolken ydelsen på et fagligt tilfredsstillende niveau
- ...

3.4 Indgivelse af klage over udført ydelse

En klageproces skal håndteres skriftligt via bookingplatformen.

Det skal være muligt for Kunden via bookingportalen at lægge en klage op på en specifik udført ydelse.

Kunden skal via bookingportalen kunne klage over følgende forhold i forbindelse med en tolkeopgave:

- a. Tolk ikke mødt op:** Såfremt tolken udebliver til det aftalte tidspunkt for opgaven.
- b. Tolk mødt for sent:** Såfremt tolken kommer for sent til en opgave (eller dukker tolken ikke op).
- c. Brud på tavshedspligten:** Såfremt tolken bryder sin tavshedspligt.
- d. Forkert sprog:** Såfremt der bliver sendt en forkert tolk, dvs. hvor tolken ikke kan det sprog, som er blevet bestilt.
- e. Ikke den bestilte navngivne tolk/køn mødt op:** Såfremt der bliver sendt en tolk, som ikke er den navngivne tolk/køn, som der er blevet bestilt.
- f. Utilstrækkelig tolkning:** Såfremt tolkens sproglige kompetencer er mangelfulde, herunder såfremt Kunden som følge heraf afbryder tolkeopgaven.
- g. Uprofessionel adfærd under tolkningen:** Såfremt tolken udviser uhensigtsmæssig adfærd under tolkningen, herunder såfremt Kunden som følge heraf afbryder tolkeopgaven..

4 TEKNISKE KRAV

Bookingportalen skal fungere som et eksternt hostet system i forhold til Kunden, hvor Leverandøren har det fulde ansvar for og afholder alle omkostninger til drift og vedligeholdelse af systemet.

4.1 Implementeringsomkostninger

Leverandøren skal afholde alle omkostninger forbundet med eventuel udvikling og implementering af bookingportalen, herunder omkostninger til eksempelvis netværk, software, hardware og ressourcer.

4.2 Implementering af stamdata i bookingportal

Leverandøren er ansvarlig for implementering af bookingportalen herunder oprettelse af alle nødvendige stamdata, jf. pkt. 2.3, samt bilag 16, pkt. 2.3.

Leverandøren forventes under forberedelsesperioden at sikre, at der er de nødvendige ressourcer med de rette IT tekniske kompetencer til rådighed fra Leverandøren, der muliggør implementering af bookingportalen i henhold til aftalt tid.

4.3 Dimensionering, brugere og svartider

Systemet skal være dimensioneret til at kunne håndtere, at samtlige medarbejdere hos Kunden oprettes som brugere i systemet og har adgang til at rekvirere ydelser.

Det er imidlertid forventningen, at kun en begrænset andel af medarbejderne vil være brugere af systemet.

Svartider på systemet skal muliggøre effektiv brug af systemet. Den maksimale svartid fra forespørgslens start til end-users skærm viser svaret, skal understøtte effektiv brug af systemet.

4.4 Sikkerhed - generelt

Bookingportalen skal leve op til lovmæssige krav til systemer, der behandler personoplysninger, herunder persondataloven med tilhørende bekendtgørelser og vejledninger.