



## Kontraktbilag 3 - Kravspecifikation

Kravspecifikationen er opdelt i mindstekrav og konkurrencekrav.

	Mindstekrav til tolkenes/translatørens kompetencer
1.	Denne kravsspecifikation gælder både tolke og translatører og de opgaver som de løser. Kravsspecifikationen skal derfor læses og forstås situationsbestemt af, om der er tale om tolkning eller skriftlig oversættelse.
2.	Det er et mindstekrav, at Tolkebureauet sikrer, at bureauets ansatte, herunder tolken/translatøren, har kendskab til de til enhver tid gældende love og regler for tolkeområdet samt lever op til almindelige standarder for professionel optræden ved bestilling og tolkning/oversættelse, såsom tavshedspligt, etik i relation til tolkebistand, diskret optræden, god situationsfornemmelse og neutral tolkning/oversættelse mht. køn, politik og religion.
3.	Det er et mindstekrav, at tolken bærer synlig billedlegitimation samt dokumentation for tilhørsforhold til tolkebureau ved henholdsvis video- og fremmødetolkning.
4.	Det er et mindstekrav, at Tolkebureauet sikrer, at tolken har viden om og er fortrolig med sin professionelle rolle og funktion som tolk, samt lever op til almindelige standarder for professionel optræden ved tolkning/oversættelse, såsom tavshedspligt, etik i relation til tolkebistand, tolketeknik, diskret optræden, god situationsfornemmelse, og neutral tolkning/oversættelse mht. køn, politik, religion, race, seksualitet, handicap, mv.
5.	Det er et mindstekrav, at tolken forholder sig neutralt og kun afklarer forståelsesmæssige problemer uden fortolkning, dvs. oversætter ordret mellem parterne uden at deltage aktivt i samtalen udover selve tolkeopgaven.
6.	Det er et mindstekrav, at tolken til enhver tid overholder gældende regler til påklædning, adfærd, etik, tavshedspligt, rygepolitik, alkoholpolitik, hygiejnepolitik m.m. i forhold til det pågældende udførelsessted, hvor ydelsen leveres.
7.	Det er et mindstekrav, at tolken overholder de anvisninger/retningslinjer, som Ankestyrelsens personale giver.
8.	Det er et mindstekrav, at tolkebureauet indhenter fortrolighedserklæringer/tavshedserklæringer fra de enkelte tolke.

<p><b>9.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at tolken er kvalificeret til at tolke juridisk og lægelig sprogbrug samt, at tolken som minimum yder tolkebistand på grundlæggende niveau, dvs. at tolken behersker begge sprog (dansk og det pågældende fremmedsprog) på gymnasialt niveau.</p>
<p><b>10.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at Tolkebureauet sikrer, at tolken kan varetage tolkning af skriftligt materiale.</p>
<p><b>11.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at tolkens mobiltelefon og anden elektronisk medie ikke benyttes til formål, der er opgaven uvedkommende i forbindelse med en tolkning.</p>
<p><b>12.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at Tolkebureauet skal garantere, at tolke ikke leverer tolkeydelser i situationer, hvor tolken er beslægtet eller venner med den eller de personer, som tolkeopgaver vedrører. Såfremt en tolk er inhabil i en tolkesituation, skal tolken gøre opmærksom på dette.</p>
<p><b>Mindstekrav til leverancesikkerhed og service</b></p>	
<p><b>13.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at tolkebureauet garanterer, at fremmødetolkning/videotolkning kan leveres hurtigst muligt og inden for 5 hverdage.</p>
<p><b>14.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at Tolkebureauet har telefonisk betjening eller, at der er mulighed for at indtale en telefonisk besked hos bureauet. Der skal ske opfølgning og løsning på Kundens problem inden for 10 minutter, hvor der er tale om sær/akuttilfælde herunder eksempelvis, at tolken udebliver, eller det ikke er muligt at komme i kontakt med Tolken.</p>
<p><b>15.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at Tolkebureauet accepterer, at ordregiver kan stille krav om en bestemt (navngivet) tolk, ligesom ordregiver kan frasige sig en bestemt (navngivet) tolk.</p>
<p><b>16.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at Tolkebureauet accepterer, at ordregiver kan stille krav om en bestemt dialekt og have fokus på oprindelsesland.</p>
<p><b>17.</b></p>	<p>Det er et mindstekrav, at følgende forhold er sikret ved videotolkning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tolken møder op på Ankestyrelsens adresse, hvor videokonferencen vil finde sted fra.</li> <li>- Tolken bærer et synligt ID kort</li> <li>- Der må ikke befinde sig andre personer end tolken, i billedet hvorfra der tolkes</li> <li>- Tolken sikres assistance fra Ankestyrelsens medarbejdere til opstart af videoudstyrets funktioner.</li> </ul>

18.	Det er et mindstekrav, at for sikring af informationssikkerheden, at al videodatakommunikation foregår ved anvendelse Ankestyrelsens udstyr på Ankestyrelsens lokationer.
19.	Det er et mindstekrav, at Tolkebureauet accepterer, at tolkebistand kan aflyses uden honorarmæssig konsekvens indtil 24 timer før den aftalte tid for tolkebistand.
<b>Krav til tolkenes kompetencer</b>	
20.	Tolkebureauet bedes beskrive rekrutteringsprocessen ved ansættelse af tolke, herunder en beskrivelse af kompetenceprofiler, uddannelseskrav og øvrige krav til tolkens kvalifikationer og erfaring osv. samt, hvorledes det sikres, at tolken har tilstrækkelige sprogkundskaber på både dansk og fremmedsproget.
21.	Tolkebureauet bedes beskrive, hvordan virksomheden vedligeholder og videreudvikler tolkenes kvalifikationer.
22.	Tolkebureauet bedes beskrive, hvorledes virksomheden superviserer tolkene.
23.	Tolkebureauet bedes beskrive, hvorledes virksomheden oplærer tolke til at håndtere tolkeopgaver efter denne kontrakt, herunder hvorledes følgende forhold sikres: <ul style="list-style-type: none"> <li>- at tolken har kendskab til danske samfundsforhold</li> <li>- at tolken behersker den relevante fagterminologi på såvel dansk og fremmedsproget</li> <li>- at tolken modtager den fornødne rådgivning og undervisning i etik i tolkebistand.</li> </ul>
<b>Krav til leverancesikkerhed og service</b>	
24.	Tolkebureauet bedes beskrive, hvordan den enkelte tolk udvælges til den bestilte tolkeopgave.
25.	Tolkebureauet bedes beskrive, hvordan virksomheden sikrer dækning af det til enhver tid værende behov for fremmødetolkning, videotolkning og skriftlige oversættelser på alle sprog.
26.	Tolkebureauet bedes beskrive, hvordan planlægning af vagtordning og tilkaldeordning finder sted, samt en beskrivelse af Tolkebureauets beredskab og håndtering af tolkenes planlagte og uplanlagte fravær, ved eksempelvis ferie, danske og udenlandske helligdage, sygdom mv.
27.	Tolkebureauet bedes beskrive, hvorledes tolkene motiveres til at påtage sig

Kravsspecifikation

	tolkeopgaver efter denne kontrakt.
--	------------------------------------