

Tulkkauspalveluiden hankinnan palvelukuvaus

Sisällys

1	Määritelmät.....	3
2	Hankinnan kohde.....	3
3	Tulkkausmuodot	3
4	Kieliryhmät osa-alueet 1 ja 2.....	3
5	Hankinnan osa-alueet.....	4
5.1	Osa-alue 1: Sovelluksen kautta varattavat tulkkauspalvelut	4
5.1.1	Toimitusvarmuus.....	5
5.1.2	Sovelluksen tekniset vaatimukset.....	5
5.1.3	Sovellusta koskevat tietoturva-vaatimukset	6
5.1.4	Hinnoittelu.....	7
5.1.5	Raportointi	8
5.1.6	Asiakastuen palvelutaso, huoltopyyntöjen vasteajat sekä kiireellisyysluokat	9
5.1.7	Muuta.....	9
5.2	Osa-alue 2. Täydentävät tulkkauspalvelut	9
5.2.1	Puitejärjestelyn kuvaus	9
5.2.2	Hinnoittelu.....	11
5.2.3	Raportointi	11
6	Palveluntuottajaa koskevat vähimmäisvaatimukset (Osa-alueet 1 ja 2)	12
7	Tulkkeja koskevat vähimmäisvaatimukset ja noudatettavat säännöt (Osa-alueet 1 ja 2)....	13
8	Palveluprosessi ja vasteajat.....	13
8.1	Osa-alue 1 vasteajat	13
8.2	Osa-alue 2 vasteajat	14
9	Muut palveluprosessiin liittyvät asiat	14
10	Tulkille korvattavat matkakulut.....	14
11	Mahdolliset lisähankinnat.....	14
12	Tilaaminen ja laskutus	15
13	Kehittäminen	16
14	Asiakaspalaute ja seurantamittarit	16

15	Strategiset painopisteet	16
16	Palvelun käyttäjät	16
17	Keskeiset asetetut lait ja viranomaissäännökset	16

1 Määritelmät

Tähän asiakirjaan sovelletaan Sopimukseen kirjattuja määritelmiä.

2 Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena ovat tulkkaukspalvelut, joita käytetään laaja-alaisesti varsinkin hyvinvoinnin ja terveyden sekä kasvun ja oppimisen toimialojen yksiköissä ja koulutuspalveluissa.

Hankinta on jaettu kahteen osa-alueeseen:

Osa-alue 1: Sovelluksen kautta varattavat tulkkaukspalvelut

Osa-alue 2: Täydentävät tulkkaukspalvelut

Tulkkaustapahtumia on vuosittain noin 40 000 ja tulkkaukset on pääasiallisesti suomi-vieras kieli -suomi -tulkkauksista. Etätulkkauksien osuuden tulkkauksista arvioidaan olevan noin 90 % sisältäen sekä ennakkoon varatut että on-demand eli välittömästi aloitettavat etätulkkaukset.

Espoon kaupunki, Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia, Kauniaisten kaupunki sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue eivät sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

3 Tulkkaukset

Etätulkkaukset: Tulkkauksitilanne, jossa asiakas ja tulkki ovat fyysisesti eri paikoissa ja tulkkaukset tapahtuu etäyhteyden avulla. Etätulkkauksiin voi liittää kolmannen osapuolen.

Läsnäolotulkkaukset: Tulkkauksitilanne toteutetaan tulkin läsnä ollessa Tilaaajan ja tulkin ennalta sopimassa paikassa.

4 Kieliryhmät osa-alueet 1 ja 2

Tulkkaukset on jaettu kolmeen eri kieliryhmään.

Kieliryhmä 1

albania, arabia, dari, englanti, mandariinikiina, persia (farsi), somali, sorani, tigrinja, turkki, venäjä, vietnam

Nämä kielet tulee olla saatavilla sekä on-demand että ennakkovarattaviin tulkkauksiin.

6.10.2021

3971/2020

Kieliryhmä 2

badini, bengali, bulgaria, burma, espanja, kurmanji, portugali, puola, ranska, romania, swahili, thai, urdu, viro

Nämä kielet tulee olla saatavilla vähintään ennakkovarattaviin tulkkauksiin, mutta myös on-demand saatavuus on toivottava.

Kieliryhmä 3

amhara, azeri, bahasa indonesia, bosnia, gorani (guran), heprea, hindi, hollanti, igbo, italia, japani, kantoninkiina, kazakki, khmer, kinjaruanda, korea, kreikka, latvia, liettua, lingala, mandinka, nepali, pasto, punjabi, ruotsi, ruotsi vs muu vieras kieli, saksa, serbia, serbokroatia, slovakia, tagalog, tamili, telugu, tsetseeni, turkmeeni, uiguuri, unkari, wolof

Näistä kielistä Palveluntuottajan tulee voida tarjota vähintään 10 kieltä sovitulla hinnalla. Muiden kielten osalta saatavuuden tulee olla mahdollisimman kattava vähintään ennakkovarauksella.

5 Hankinnan osa-alueet

5.1 Osa-alue 1: Sovelluksen kautta varattavat tulkkauspalvelut

Sovelluksen kautta varattavat tulkkausmuodot ovat etätulkkaus ja läsnäolotulkkaus. Tulkkauksen voi sovelluksen kautta varata alkamaan välittömästi tai myöhempänä ajankohtana.

Tulkkaukset toteutetaan esimerkiksi älypuhelimella, tablettiin, tietokoneeseen tai muuhun päätelaitteeseen ladatun sovelluksen välityksellä.

Välittömästi aloitettava eli on-demand etätulkkaus tilataan ja tyypillisesti myös suoritetaan sovelluksen välityksellä ja se on joko puhe- tai videotulkkaus. Tulkillla on kolme (3) minuuttia aikaa vastata tulkkauspyyntöön. Mikäli Tilaaja ei saa vastausta tulkkauspyyntöön määräajan kuluessa, tulee Palveluntuottajan olla yhteydessä Tilaajaan tai Tilaaja yhdistetään suoraan asiakaspalveluun tai Tilaajalle tarjotaan mahdollisuus keskustella asiakaspalvelun kanssa tulkkaustapahtuman toteuttamiseksi.

Ennakkovarattavat tulkkaustapahtumat voidaan toteuttaa etänä esimerkiksi puhelimen, Teamsin tai muun palvelun välityksellä joko puhe- tai videoyhteydellä tai ne voidaan toteuttaa läsnäolotulkkauksena.

Läsnäolotulkkaus varataan sovelluksen kautta ja suoritetaan tilauksen mukaisessa sijainnissa. Ennakkoon varatut tulkkaukset voidaan myös perua sovelluksessa. Palveluntuottajan on tarjottava sovelluksen kautta tulkkausta kaikkiin kieliin, jotka kuuluvat kieliryhmiin 1 ja 2 sekä kieliryhmän 3 osalta vähintään 10 kieleen.

6.10.2021

3971/2020

On-demand kielet

On-demand kielet tulee olla tilattavissa vähintään virka-aikaan klo 8.00–18.00 ilman ennakkovarausta. On-demand kieliä ovat vähintään kieliryhmään 1 kuuluvat kielet.

Ennakkovarauskielet:

Ennakkovarauskielet tulee olla tilattavissa sovelluksen kautta, mutta niille ei taata jatkuvaa on-demand saatavuutta. Ennakkovarauskielet ovat vähintään kieliryhmiin 1 ja 2 kuuluvat kielet sekä kieliryhmän 3 osalta vähintään 10 tarjottua kieltä sekä mahdollisesti muut Palveluntuottajan tarjoamat kielet.

5.1.1 Toimitusvarmuus

Tulkkauspyyntöjen toimitusvarmuus on-demand sekä ennakkovarattavien kielten kohdalla tulee olla vähintään 95 %.

Toimitusvarmuus lasketaan suhteuttamalla vastattujen tulkkauspyyntöjen määrä kaikkien saapuneiden tulkkauspyyntöjen määrään. Toimitusvarmuuden on myös pysyttävä ilmoitetulla tasolla läpi sopimuskauden ja sitä voidaan tarkastella pyytämällä halutulta ajanjaksolta raportit, josta käy ilmi ko. Tilaajan toteutuneiden tulkkauksen määrä ja Tilaajalta tulleiden tulkkauspyyntöjen määrä. Toimitusvarmuus pitää pystyä toteamaan raporteista kuukausittain.

5.1.2 Sovelluksen tekniset vaatimukset

- Sovelluksen tulee olla käyttövalmis ja sen on tullut olla käytössä vähintään kaksi (2) vuotta.
- Sovelluksen tulee olla ladattavissa yleisimpiin älypuhelinmalleihin. Sovelluksen tulee toimia sekä Android että IOS-käyttöjärjestelmissä ja toimia 3G, 4G ja 5G verkoissa sekä selaimen kautta.
- Sovelluksen tulee ennakkoon varattavien tulkkauspalveluiden kohdalla huomioida Espoon kaupungin työntekijän suosikkitulkkivalinnat ja/tai tulkkien saamat käyttäjäarviot.
- Sovelluksen kautta tulee voida valita nais- tai miestulkki tai vaihtoehtoisesti ilmoittaa, että sillä ei ole merkitystä.
- Sovelluksessa tulee voida antaa palautetta tulkkaukstaapahtumasta.
- Espoon kaupungin työntekijän tulee voida antaa ennakkovarauksen yhteydessä toimeksiantoon liittyviä lisätietoja (esim. tulkkauksen aihepiiri).
- Sovelluksen tulee olla Tilaajan käytettävissä 24/7 vuoden jokaisena päivänä.
- Sovelluksen tulee toimia häiriöttömästi virka-aikana klo 8.00–18.00. Huoltokatkot tulee sijoittaa pääsääntöisesti virka-ajan ulkopuolella ja niiden aikatauluista tulee sopia etukäteen Tilaajan kanssa.
- Sovellukseen liittyvän asiakastuen tulee palvella sovelluksen kautta virka-aikana kello 8.00–18.00 suomeksi.

6.10.2021

3971/2020

- Sovelluksessa tulee olla mahdollisuus liittää kolmas osapuoli tulkkaustapahtumaan.
- Sovelluksen tulee olla suomenkielinen.
- Palveluntuottajan tulee sitoutua täyttämään sopimuskauden aikana mobiilisovelluksia koskeva Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) AA-tason vaatimus.
- Sovelluksessa tulee olla mahdollisuus valita pakolaistulkkaus. Sovelluksessa tulee voida valita (tulkkaustapahtuman jälkeen ja/tai tulkkausta etukäteen varattaessa), onko tulkattava pakolainen ja jos on, tulee sovelluksen kysyä ja tallentaa pakolaistulkkausta koskevat tiedot (tulkattavan nimi, mahdollisesti tulkattavan henkilötunnus, tulkkauksen kieli, tulkkauksen ajankohta, Espoon työntekijän nimi, tilauksen tiliöinti, tulkkauksen hinta ja maksupäivä) kaikista tulkkauksista. Edellä mainitut tiedot tulee tallentaa raportointidataan erillisinä tietueina (mieluiten xls-muodossa ja eri sarakkeissa), ei yhtenä vapaatekstikenttänä.
- Pakolaistulkkauksissa järjestelmän tulee kysyä sekä tallentaa jäljempänä mainittujen raportointitietojen lisäksi tulkattavan henkilön nimi sekä hetu mikäli henkilöllä sellainen on.
- Samalla käyttäjällä tulee voida olla useampi laskutusviite = tiliöinti, johon tulkkaustapahtuman kustannukset kohdistuvat.
- Espoon kaupungin työntekijän tulee nähdä varaamansa tulkkaukset, niiden vahvistukset sekä Espoon kaupungin työntekijällä tulee olla mahdollisuus perua varatut tulkkaukset sovelluksessa. Myös samaa laskutustunnistetta käyttävien tulee voida nähdä ja perua varauksia.

5.1.3 Sovellusta koskevat tietoturva-vaatimukset

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti palveluun laajuuteen kuuluvien ympäristöön kuuluvien laitteiden ja ohjelmistojen haavoittuvuuksia ja tietoturvapoikkeamia (palvelimet, työasemat, sovellukset, verkkolaitteet jne. Palveluntuottajan palveluun kuuluvassa laajuudessa) ja järjestää viipymättä tietoturvapäivitykset asennettaviksi. SaaS- ja pilvipalveluissa Palveluntuottaja asentaa itsenäisesti nämä päivitykset siten, että alustat ovat ajan tasalla ja asianmukaisesti suojattuja.

Palveluntuottajalla tulee olla menetelmä palveluun liittyvien haavoittuvuuksien ja tietoturvapoikkeamien seurantaan sekä niihin liittyvään reagointiin ja korjaamiseen siltä osin, kun ne ovat Palveluntuottajan vastuulla.

Palvelun ylläpitoon käytettyjä palveluita, palvelimia ja ohjelmistoja tulee päivittää säännöllisesti. Päivittämiseen tulee olla dokumentoitu ja hyväksytty prosessi, jota noudatetaan.

Palveluntuottaja on vastuussa siitä, ettei palvelun tuottamiseen käytetty palvelinympäristö (alustapalvelimet, konesalit, PaaS, SaaS, muu infrastruktuuri) heikennä tietoturvaa vaaditulta tasolta. Palvelinympäristö on Palveluntuottajan vastuulla, vaikka se olisi hankittu kolmannelta osapuolelta.

6.10.2021

3971/2020

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti seurata Tilaajan palvelutuotannon välineidensä laitteille, ohjelmistoille ja käyttöjärjestelmille suositeltavia tietoturvakovennuksia. Palveluntuottaja vastaa siitä, että välineiden kovennukset vastaavat palvelun edellyttämiä tietoturva vaatimuksia.

Palveluntuottajalla on hyvä kuva tarjoamansa järjestelmän sekä siihen sisältyvien ohjelmistopalveluiden sekä -komponenttien tietoturvallisuudesta.

Kaikki tiedonsiirto toteutetaan oletuksena salattuna tai suojattuna. Yhteydet on toteutettava tietoturvallisesti eikä niissä ole käytössä heikoksi tunnettuja salausmenetelmiä tai -algoritmeja

Palvelun vikasietoisuus on huomioitu palvelutasovaatimusten mukaisesti. Palvelusta on saatavilla dokumentoitu ja ajantasainen toipumissuunnitelma.

Palveluun autentikointi tulee tapahtua tietoturvallisesti. Palvelun salasana käytäntöjen tulee vastata yleisiä parhaita käytäntöjä.

Onnistuneet ja epäonnistuneet tapahtumat, joilla on merkitystä palvelun tietoturvan kannalta, tulee lokittaa. Sekä onnistuneet että epäonnistuneet sisäänkirjautumiset kirjoitetaan lokiin niin, että yksittäisen käyttäjän kirjautumiset järjestelmään on voitava selvittää ja yhdistää hänen henkilöllisyyteensä.

Palveluntuottajalla tulee olla menettely Tilaajalle palvelua tuottavan henkilöstön omien käyttäjätunnusten hallintaan (tällä rajataan pääsy Tilaajan aineistoihin). Käyttäjätunnusten ajantasaisuutta tulee seurata säännöllisesti.

Palveluntuottajan ja Tilaajan välinen tietojen käsittely, vaihto ja raportointi tulee olla mahdollista toteuttaa Palveluntuottajan järjestelmissä siten, että Tilaajan tietoihin pääsevät käsiksi vain ne henkilöt, joilla on siihen työtehtäviensä ja toimeksiannon mukainen oikeus. Tietojen pääsyä tulee voida rajoittaa ryhmä- tai kansiokohtaisesti.

Palveluntuottaja poistaa Tilaajan ja sen loppuasiakkaiden tiedot ohjelmistopalvelusta turvallisesti sopimuksen päättyessä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaajan tiedot/data sijoitetaan EU/ETA-maahan, ja että järjestelmän palveluihin sovelletaan EU:n tietosuojasäädöksiä.

Palveluntuottaja toteuttaa palvelun ylläpito- ja valvontatoimenpiteet siten, ettei Tilaajan henkilötietoihin päästä EU/ETA-maan ulkopuolelta, ellei tätä erikseen etukäteen sovita. Palvelujen tulee kaikissa tapauksissa noudattaa EU-mallilausekkeita henkilötietojen käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Palvelun tieturvapoikkeamista Tilaajalle ilman aiheetonta viivästystä.

5.1.4 Hinnoittelu

Sovelluksen kautta tilattujen tulkkaustapahtumien laskutuksen perusteena on minuuttihinnoittelu. Hinnoittelu perustuu kieliryhmien hinnoitteluun.

On-demand tulkkaus hinnoitellaan minuuttiperusteisesti. Minimiveloitusaika on viisi (5) minuuttia ja sen jälkeen tulkkaus hinnoitellaan per minuutti.

6.10.2021

3971/2020

Ennakkoon varatun etätulkkauksen minimiveloitusaika on 30 min ja sen jälkeen laskutetaan 15 minuutin jaksoissa.

Läsnäolotulkkauksen minimiveloitusaika on 60 minuuttia ja sen jälkeen laskutetaan 15 minuutin jaksoissa.

Veloittaa voi vain tulkkaustapahtumaan välittömästi käytetystä ajasta, ei matkoihin käytetystä ajasta.

Virka-aika sijoittuu välille klo 8.00–18.00. Virka-ajan ulkopuolelle sijoittuviin tulkkaustapahtumiin virka-aika hintaan lisätään 40 %. Lauantaihin sijoittuvista tulkkaustapahtumista maksetaan sama hinta kuin virka-ajan ulkopuolisista tulkkaustapahtumista. Sunnuntaihin, pyhiin ja arkipyhiin sijoittuvien tulkkaustapahtumien virka-aika hintaan lisätään 100 %.

5.1.5 Raportointi

Sovelluksen käytöstä tulee tallentua automaattisesti vähintään seuraavat perustiedot:

- tilausnumero / yksilöivä ID kullekin tulkkaustapahtumalle
 - tulkkauspäivämäärä
 - tilauspäivämäärä
 - vuositilauksen nimi ja numero (Tilaajan toimittama laskutusviite)
 - tulkattavan henkilön tiedot (kysyttävä pakolaistulkkauksille)
 - kustannuspaikka (Tilaaja toimittaa)
 - Espoon kaupungin työntekijä (henkilön nimi, käyttäjätunnus)
 - kieli
 - aloitusaika
 - lopetusaika
 - kesto
 - hinta: hintaryhmä, pohjahinta, lisät, kokonaishinta omina tietueinaan
 - mahdollinen tilaajan viite
 - vastausaika (on-demand tulkkauksissa)
 - asiakastytytyväisyyspalaute (kirjallinen palaute ja tähtien lukumäärä, mikäli käytössä on molemmat palautetavat, tulee ne ilmoittaa omina tietueinaan)
-
- Raportointitieto tulee toimittaa Tilaajalle kuukausittain joko tietovarastoon tai sähköpostiin ja portaalista tulee voida hakea raportti, josta saa edellisessä kohdassa mainitut tiedot. Raportin tulee olla xls- tai csv-muotoa.
 - Palveluntuottajan tulee toimittaa kaikki keräämänsä tilausdata excel-muodossa, jossa kukin tulkkaustapahtuma, myös ne, joihin ei ole saatu tulkkia, on oma rivinsä ja sarakkeista ilmenee kaikki tulkkauspyyntöä ja sen Asiakasta koskevat tiedot. Lisäksi Palveluntuottajan tulee tarjota yksikkö/kustannuspaikka/laskutusviitetasolla mahdollisuus seurata tulkkauksen kulutusta eli tilausmääriä ja tietoja samalla tasolla kuin edellä on esitetty, mutta koskien kyseistä laskutusviitettä.
 - Käyttäjien palautteet tulee toimittaa Tilaajan kontaktihenkilölle vähintään kerran kuukaudessa tai pyydettyäessä.

5.1.6 Asiakastuen palvelutaso, huoltopyyntöjen vasteajat sekä kiireellisyysluokat

Palvelutason tulee Palveluntuottajan asiakastuen osalta olla seuraava:

- huoltopyyntöihin tulee vastata seuraavana arkipäivänä
- kriittiset häiriö- ja palvelupyynnöt tulee ratkaista viimeistään seuraavana arkipäivänä
- muut häiriö- ja palvelupyynnöt tulee ratkaista tilannearvion mukaan viiden (5) arkipäivän sisällä.

Edellä mainittujen aikamääreiden laskeminen aloitetaan siitä, kun Palveluntuottaja on saanut huoltopyynnön palveluaikana (8.00–18.00).

Reagointiajassa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta:

Kriittinen häiriö- ja palvelupyyntö: käyttökatko; sovelluksen suorituskyky on käyttökelvoton tai haittaa merkittävästi palvelun käytettävyyttä, prosessi tai palvelin on pysähtynyt, palvelut ovat niin epävakaista, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli häiriö estää sovelluksen käytön, häiriö luokitellaan aina kriittiseksi.

Muu häiriö- ja palvelupyyntö: häiriö on satunnainen tai ei oleellisesti haittaa käyttöä, häiriö koskee harvoin käytettyjä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää. Muu tilanne, joka ei estä sovelluksen käyttöä.

5.1.7 Muuta

Palveluntuottaja järjestää Tilaajalle käyttökoulutusta suomen kielellä ennen sovelluksen käyttöönottoa sekä tarvittaessa sopimuskauden aikana. Tarvittaessa ja erikseen sovittaessa käyttökoulutusta on mahdollistaa järjestää myös ruotsiksi ja englanniksi. Koulutuksen tulee sisältyä palvelun hintaan.

5.2 Osa-alue 2. Täydentävät tulkkauspalvelut

Osa-alueen 2 puitejärjestelyyn valituilta Palveluntuottajilta tilataan tulkkauspalveluita niissä tapauksissa, jos kyseinen kieli ei kuulu osa-alueelle 1 valitun Palveluntuottajan valikoimaan tai osa-alueelle 1 valittu Palveluntuottaja ei pysty toimittamaan kyseistä tulkkauspalvelua kyseisenä ajankohtana tai Tilaajan toivomalla tavalla tai mikäli Asiakkaaseen liittyvien seikkojen takia tämä on tarpeellista.

Tilattavat tulkkauskielet ovat kaikki kieliryhmiin 1, 2 ja 3 kuuluvat kielet.

Tulkkaukset toteutetaan etätulkkaus (esimerkiksi puhelin, Teams tai muu etäyhteys) sekä läsnäolotulkkaus.

5.2.1 Puitejärjestelyn kuvaus

Tilaajan yksiköt ja sen konserniyhteisöt, joiden osallistuminen puitejärjestelyyn on ilmoitettu puitejärjestelyn kilpailutuksen hankinta-asiakirjoissa voivat tehdä tilauksia

6.10.2021

3971/2020

hankintatarpeen kannalta soveltuvimmalta puitejärjestelyyn valitulta Palveluntuottajalta. Soveltuvuudessa otetaan huomioon palvelun saatavuus, tulkkauksetapahtuman erityispiirteet sekä Palveluntuottajan resurssit.

Tilaaaja voi halutessaan pyytää tarjouksia myös useammalta puitejärjestelyyn valitulta Palveluntuottajalta.

Arvonlisäverottomalta arvoltaan yli 5 000 euron arvoisissa tilauksissa Espoon kaupungin tulee määrittää hankintatarpeensa ja kilpailuttaa puitejärjestelytoimittajat niin sanottua kevennettyä kilpailutusta käyttäen.

Kevennetty kilpailutus järjestetään niiden toimittajien välillä, jotka hankintapäätöksen mukaisesti on valittu puitejärjestelyn toimittajiksi, ja jotka voivat toteuttaa Espoon kaupungin määrittelemän tilaustarpeen, ottaen huomioon tilauksen kohteeseen liittyvät vaatimukset.

Kevennetyssä kilpailutuksessa arviointiperusteina voidaan ottaa huomioon esimerkiksi hinnoittelu ja toimitusajat.

Kevennetyn kilpailutuksen vaiheet:

1. Espoon kaupungin tilaava yksikkö määrittelee tarvitsemansa tuotteen/tuotteet ja laatii hintatiedustelun. Hintatiedustelusta voivat ilmetä mm. ehdottomat vaatimukset ja tarjousten vertailukriteerit.
2. Tilaava yksikkö lähettää hintatiedustelun samanaikaisesti sähköpostilla puitejärjestelyyn kuuluville toimittajille.
3. Puitejärjestelyyn kuuluva toimittaja lähettää tarjouksensa hintatiedustelussa määritellyn ajan puitteissa. Tarjouksessa tulee noudattaa puitejärjestelyn ja sen sisäisen kevennetyn kilpailutuksen ehtoja.
4. Tilaava yksikkö valitsee saapuneista tarjouksista parhaan noudattaen hintatiedustelussa ilmoittamiaan kriteereitä. Espoon kaupungin hankintaohjeen mukaisesti, jos kevennetyn kilpailutuksen perustella tehtävän hankinnan ennakoitu arvo ylittää 60 000 euroa, kilpailutuksesta tulee tehdä oma viranhaltijapäätös. Viranhaltijapäätöksen allekirjoittaja määräytyy Espoon kaupungin hallintosäännön ja toimialakohtaisten ohjeiden mukaan.
5. Tilaava yksikkö tiedottaa tilauspäätöksestä sähköpostitse kaikille tarjouksen jättäneille tarjoajille.
6. Tilaava yksikkö dokumentoi ja arkistoi materiaalin.
7. Tilaus tehdään päätöksenteon jälkeen suoraan Toimittajalta puitejärjestelyssä ja sen sisäisessä kevennetyssä kilpailutuksessa määriteltyjen sääntöjen ja ehtojen mukaisesti.

6.10.2021

3971/2020

Arvoltaan suuremmissa kevennetyn kilpailutuksen piirissä olevissa tilauksissa tehdään myös tarvittaessa erillinen sopimus valitun Toimittajan kanssa.

5.2.2 Hinnoittelu

Ennakkoon varatun etätulkkauksen minimiveloitusaika on 30 min ja sen jälkeen laskutetaan 15 minuutin jaksoissa.

Läsnäolotulkkauksen minimiveloitusaika on 60 minuuttia ja sen jälkeen laskutetaan 15 minuutin jaksoissa.

Veloittaa voi vain tulkkaustapahtumaan välittömästi käytetystä ajasta, ei matkoihin käytetystä ajasta.

Virka-aika sijoittuu välille klo 8.00–18.00. Virka-ajan ulkopuolelle sijoittuviin tulkkaustapahtumiin virka-aika hintaan lisätään 40 %. Lauantaihin sijoittuvista tulkkaustapahtumista maksetaan sama hinta kuin virka-ajan ulkopuolisista tulkkaustapahtumista. Sunnuntaihin, pyhiin ja arkipyhiin sijoittuvien tulkkaustapahtumien virka-aika hintaan lisätään 100 %.

5.2.3 Raportointi

Tulkkauspalveluiden tilauksista tulee tallentua automaattisesti vähintään seuraavat perustiedot:

- tilausnumero / yksilöivä ID kullekin tulkkaustapahtumalle
 - tulkkauspäivämäärä
 - tilauspäivämäärä
 - vuositilauksen nimi ja numero (Tilaaajan toimittama laskutusviite)
 - kustannuspaikka (Tilaaaja toimittaa)
 - Espoon kaupungin työntekijä (henkilön nimi, käyttäjätunnus)
 - kieli
 - aloitusaika
 - lopetusaika
 - kesto
 - hinta: hintaryhmä, pohjahinta, lisät, kokonaishinta omina tietueinaan
 - mahdollinen tilaaajan viite
 - vastausaika (on-demand tulkkauksissa)
 - asiakastyytyväisyyspalaute (kirjallinen palaute ja/tai tähtien lukumäärä, mikäli käytössä on molemmat palautetavat, tulee ne ilmoittaa omina tietueinaan)
- Raportointitieto toimitetaan Tilaaajalle kuukausittain joko tietovarastoon tai sähköpostiin tai portaalista saa haettua raportin. Raportin tulee olla xls- tai csv -muotoa.
- Palveluntuottajan tulee toimittaa kaikki keräämänsä tilausdata excel-muodossa, jossa kukin tulkkaustapahtuma, myös ne, joihin ei ole saatu tulkkia, on oma rivinsä ja sarakkeista ilmenee kaikki tulkkauspyyntöä ja sen Asiakasta koskevat tiedot. Lisäksi Palveluntuottajan tulee tarjota yksikkö/kustannuspaikka/laskutusviitetasolla

6.10.2021

3971/2020

mahdollisuus seurata tulkkauksen kulutusta eli tilausmääriä ja tietoja samalla tasolla kuin edellä on esitetty, mutta koskien kyseistä laskutusviitettä.

- Käyttäjien palautteet tulee toimittaa Tilaajan kontaktihenkilölle vähintään kerran kuukaudessa tai pyydettyäessä.

6 **Palveluntuottajaa koskevat vähimmäisvaatimukset (Osa-alueet 1 ja 2)**

Palveluntuottajan tulee nimetä yhteyshenkilö, jolla tulee olla vähintään yhden (1) vuoden kokemus toimimisesta tulkkauspalveluita tuottavassa yrityksessä tulkkauspalveluista vastaavana henkilönä.

Palveluntuottajan tulee vastata siitä, että tulkkien koulutus- ja osaamistaso ovat tehtävään riittävät.

Palveluntuottajan tulee tarvittaessa tarjota tulkkauspalveluihin liittyvää koulutusta tulkeille. Tilaajalla tulee olla mahdollisuus osallistua koulutuksiin.

Palveluntuottajan tulee noudattaa tietosuojalain sekä EU:n tietosuojasetuksen edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa ma-pe klo 8.00–18.00 välisenä aikana. Asiakaspalvelun tulee olla veloituseton Tilaajalle. Asiakaspalveluun soittamisesta ei saa periä muita maksuja kuin paikallis- tai matkapuhelumaksuja.

Tulkkaustoimeksianto tulee tarjota tulkille samanmittaisena kuin se on tarjottu Tilaajalle (esim. jos Tilaajalle on vahvistettu kolmen (3) tunnin tulkkaus, tulkille tulee tarjota samanmittainen toimeksianto).

Palveluntuottajan tulee maksaa tulkille kaikki palkkiot, korvaukset ym. samoin periaattein kuin se itse laskuttaa Tilaajaa. Palveluntuottaja saa pitää itsellään hallinnollisen työn korvauksena ja oman työn katteena vain kohtuullisen osan Tilaajan Palveluntuottajalle maksamien laskujen arvosta, loppuosa on maksettava tulkeille.

- Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle pyydettyäessä lyhyen selvityksen tulkille maksettavista korvauksista, josta selviää, mitä korvaukset pitävät sisällään. Tilaajalla on mahdollisuus Palveluntuottajan toiminnan auditointiin tarkistaakseen maksettujen korvausten oikeellisuus.
- Palveluntuottajan tulee pyydettyäessä toimittaa Tilaajalle lyhyet kuvaukset seuraavien kohtien osalta ja se sitoutuu toimimaan selvitysten mukaisella tavalla sopimuskauden ajan:
 - tulkin ilmoittamien CV-tietojen varmentaminen
 - tulkkeja koskevien vähimmäisvaatimusten täyttymisen varmistaminen
 - tulkin tutkinto- ja koulutodistusten, työtodistusten sekä referenssien läpikäynti
 - tulkkien osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen

- Tilaajalla on oikeus pyytää Palveluntuottajalta turvallisuusselvitykset tulkeista ja vaatia, että toimeksiannoissa käytetään vain turvallisuusselvitettyjä tulkkeja. Tilaaja maksaa Tilaajan pyynnöstä toimitetut turvallisuusselvitykset.
- Palveluntuottajalla on oikeus siirtää tai perua tilaus viimeistään edellisenä arkipäivänä klo 17.00 mennessä. Mikäli tilaus perutaan määräajan jälkeen, Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan perumansa tulkkauksen.

7 Tulkkeja koskevat vähimmäisvaatimukset ja noudatettavat säännöt (Osa-alueet 1 ja 2)

- Tulkkauspalveluita tuottavilla tulkeilla tulee olla asioimistulkin tehtävään soveltuva tutkinto (tulkin ammattikorkeakoulututkinto, oikeustulkkauksen erikoisammattitutkinto, asioimistulkin/asioimistulkkauksen ammattitutkinto, tulkkauksen opintoja HuK kielten koulutusohjelmasta tai FM käännös- ja tulkkausviestinnän koulutusohjelmasta) tai muu tehtävään soveltuva saman tasoinen koulutus.
- Vaihtoehtoisesti, jollei tulkilla ole jotain edellä mainituista koulutuksista tai opinnoista, tulee tulkilla olla vähintään 100 tulkkaustunnin kokemus asioimistulkkauksesta. Kokemuksen tulee olla siitä kieliparista, johon tulkkia on tarjottu.
- Tulkkien koulutus- ja osaamistaso on oltava tehtävään nähden riittävä ja sovitun mukainen. Tulkin suomen kielen taitotason on oltava vähintään yleisten kielitutkintojen B2-taso ja tulkattavan kieliparin kielen taidon tulee olla hyvä. Tulkilla on oltava hyvä suomalaisen palvelujärjestelmän sekä suomalaisen ja toisen työkielen alueen yhteiskunnan tuntemus sekä hyvä perehtyneisyys tulkin ammattietiikkaan.
- Tulkin tulee toimia tulkkaustilanteessa asioimistulkin ammattisäännösten periaatteiden mukaisesti
https://www.sktl.fi/@Bin/316510/Asioimistulkin_ammattissa%CC%88a%CC%88no%CC%88sto%CC%88_ilmian_kuuloliittoa.pdf
- Tulkin tulee noudattaa sovittuja aikatauluja täsmällisesti.
- Etänä tapahtuva tulkkaus tulee suorittaa sellaisissa olosuhteissa, joissa tulkattavan tietoturvan säilyminen pystytään varmistamaan, tulkin työrauha ei vaarannu eikä tulkkauspaikalla ole asiaankuulumattomia henkilöitä. Tulkeilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

8 Palveluprosessi ja vasteajat

Tulkkauspalveluita käytetään pääsääntöisesti virka-aikana klo 8.00–18.00.

8.1 Osa-alue 1 vasteajat

On-demand tulkkaukset

On-demand tulkkauksissa tulee olla määritellyn palvelutason (kolmessa (3) minuutissa vastataan 95 % tulkkauspyynnöistä) mukainen saatavuus.

Ennakkoon varattavat etä- ja läsnäolotulkkaukset

Ennakkoon varattava etä- ja läsnäolotulkkaus tulee vahvistaa kolmen (3) virka-ajalle sijoittuvan tunnin kuluessa tilauksen tekemisestä.

Tilaaajalla on oikeus siirtää tai perua tilaus viimeistään edellisenä arkipäivänä klo 17.00 mennessä. Mikäli tilaus perutaan määräajan jälkeen, Tilaaaja on velvollinen korvaamaan tilaamansa tulkkauksen.

8.2 Osa-alue 2 vasteajat

Ennakkovarattava etä- ja läsnäolotulkkaus tulee vahvistaa neljän (4) virka-ajalle sijoittuvan tunnin kuluessa tilauksen tekemisestä. Vahvistus tulee tehdä Tilaaajan kanssa sovitulla tavalla.

Tilaaajalla on oikeus siirtää tai perua tilaus viimeistään edellisenä arkipäivänä klo 17.00 mennessä. Mikäli tilaus perutaan määräajan jälkeen, Tilaaaja on velvollinen korvaamaan tilaamansa tulkkauksen.

Espoon kaupungin työntekijä voi tilausta tehdessään esittää toiveen tulkkauksen suorittavasta henkilöstä ja tällöin Palveluntuottajan tulee ensisijaisesti pyrkiä tarjoamaan Tilaaajalle tämän toivoma tulkki. Tilanteissa, joissa kommunikaation tietyn asiakkaan kanssa on jo käytetty tiettyä tulkkiä ja asian hoitamiseen tarvitaan jatkokäynti, Tilaaajalla on oikeus edellyttää Palveluntuottajaa tarjoamaan, mikäli mahdollista, samaa tulkkiä kuin ensimmäisellä kerralla.

9 Muut palveluprosessiin liittyvät asiat

Sopimuskauden aikana Tilaaaja voi hankkia palvelua myös muilta Palveluntuottajilta, mikäli se on tarpeen Asiakkaan kannalta merkittävän ja/tai pitkäaikaisen hoito- tai asiakassuhteen turvaamiseksi, tai mikäli sillä on Asiakkaana olevan henkilön elämäntilanteen tai muiden henkilökohtaisten syiden vuoksi erityinen merkitys.

10 Tulkille korvattavat matkakulut

Tulkin matkakulut pääkaupunkiseudulla kuuluvat tulkkauksen hintaan. Jos tulkki tulee pääkaupunkiseudun ulkopuolelta, voidaan erikseen sovittaessa korvata matkakulut valtion matkustussäännön mukaisesti.

11 Mahdolliset lisähankinnat

Hankinta voi lisäksi sisältää hankinnan kohteeseen kytkeytyviä täydentäviä lisäpalveluja esimerkiksi ilmoitustulkkaus, viestitulkkaus ja viittomakielinen vieraan kielen tulkkaus.

12 Tilaaminen ja laskutus

Ostoprosessi /Tilaaminen

Tilaaja voi tilata tuotteita ja palveluita tarpeensa mukaan tämän sopimuksen mukaisin hinnoin ja sopimusehdoin.

Espoo kaupungin tavoitteena on toteuttaa digitaalisia ja automatisoituja ratkaisuja. Tämän hankinnan osalta on myös tavoitteena tehdä tilaus aina sähköisessä muodossa, pääasiassa Tilaajan järjestelmän kautta.

Noudatamme Espoon kaupungin laskutusohjetta. Laskutusohjeesta käy ilmi Espoon kaupungin noudattamat ja vaatimat tekniset laskutusvaatimukset. Espoon kaupunki edellyttää sähköisiä verkkolaskuja.

Tilaaminen:

Tilaaminen on ensisijainen keino automatisoida tilaus- ja laskutusprosessi. Tilaamisen toteuttamista varten noudatettavat tilaustavat sovitaan sopimuksenteon yhteydessä.

Palveluntuottaja saa ottaa vastaan vain sovitulla tilaustavalla tehdyt tilaukset.

Tilaajalla on oikeus muuttaa sopimuskauden aikana tilaus – ja/tai laskutustapaa.

Osa-alue 1

Tulkkausten varaaminen, varausten muuttaminen sekä peruminen tapahtuvat Palveluntuottajan järjestelmässä. Palveluntuottajan järjestelmä kerää raportointi- sekä laskutustiedot.

Laskutuksessa on noudatettava Tilaajan laskutusohjetta sekä sopimusta tehdessä ilmoitettavia tarkempia ohjeita.

Raportointitiedot on toimitettava Tilaajalle pyydettyssä muodossa.

Osa-alue 2

Tulkkaukset varataan joko sovelluksen kautta vastaavasti kuin osa-alueen 1 ennakkoon varattavat tulkkaukset tai muuten Palveluntuottajan järjestelmässä tai muuten sovittavalla tavalla. Tilaus- ja laskutusprosessista sovitaan yhteisesti sopimuskauden alussa.

Laskutuksessa on noudatettava Tilaajan laskutusohjetta sekä sopimusta tehdessä ilmoitettavia tarkempia ohjeita.

Raportointitiedot on toimitettava Tilaajalle pyydettyssä muodossa.

13 Kehittäminen

Palveluntuottaja ja Tilaaja kehittävät muun muassa kielivalikoimaa, palvelua (esimerkiksi videotulkkausten kehittäminen ja useamman osapuolen välinen tulkkaustapahtuma) ja yhteistyötä sopimuskauden aikana. Myös tilaustapaa ja palveluun liittyvää raportointia kehitetään Tilaajan toiveiden mukaisesti yhdessä sovittavin tavoin.

14 Asiakaspalaute ja seurantamittarit

Tilaaja kerää ja seuraa asiakaspalautteita säännöllisesti sopimuskauden aikana. Palveluntuottaja tallentaa järjestelmään annetun asiakaspalautteen ja toimittaa sen Tilaajalle muun raportoinnin yhteydessä.

15 Strategiset painopisteet

Hankinnan pääpaino on sovelluksen kautta tapahtuvassa etätulkkauksessa, ja Tilaajan tavoitteena on jatkokehittää etätulkkausta aktiivisesti Palveluntuottajan kanssa. Sovellustulkkauksen käytön toivotaan myös parantavan tulkkauspalveluiden saatavuutta nopealla aikataululla, joka osaltaan edistää asiakaspalvelutilanteiden sujuvuutta.

16 Palvelun käyttäjät

Tulkkauspalveluita käytetään esimerkiksi lääkäreiden vastaanotolla, lastensuojelussa, maahanmuuttajapalveluissa sekä aikuissosiaalityössä. Oppilaitoksissa ja varhaiskasvatuksessa tulkkausta tarvitaan lähinnä kommunikointiin lasten vanhempien kanssa erilaisissa opetus- ja kasvatushenkilöstön tapaamisissa sekä vanhempainilloissa.

17 Keskeiset asetetut lait ja viranomaissäännökset

Hallintolain (434/2003) 13 §:n 3 momentissa säädetään tulkin ja kääntäjän salassapitovelvollisuudesta. Tulkki ei saa luvattomasti ilmaista tulkitsemistilanteessa tietoonsa saamaa luottamuksellista tietoa. Tulkin tehtävänsä hoitamista varten muutoin saamia tietoja koskevaan salassapitovelvollisuuteen ja tietojen hyväksikäyttökieltoon sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia (621/1999) silloinkin, kun tietoja on saatu muulta kuin asiaa käsittelevältä viranomaiselta.