

Tulkkauspalveluiden palvelukuvaus

Liite 3

[Tämä palvelukuvaus tulee Sopimuksen liitteeksi siten, että osa-aluekohtaiset vaatimukset jäävät ainoastaan kyseistä osa-aluetta koskevaan Sopimukseen. Yleiset vaatimukset jäävät kumpaakin osa-aluetta koskeviin Sopimuksiin.]

Sisällysluettelo

[Tämä palvelukuvaus tulee Sopimuksen liitteeksi siten, että osa-aluekohtaiset vaatimukset jäävät ainoastaan kyseistä osa-aluetta koskevaan Sopimukseen. Yleiset vaatimukset jäävät kumpaakin osa-aluetta koskeviin Sopimuksiin.]	1
YLEISTÄ	4
Hankinnan kuvaus	4
Määritelmät	5
Tulkkauspalveluiden sisältö	6
Tulkkien ammattitaidon varmistaminen	6
Asioimistulkin pätevyys.....	6
Tietojen tallentaminen	7
Toimeksianto myöhästyy sovitusta aloitusajankohdasta.....	7
Tulkaustapahtuman peruuntuminen.....	7
Tilaaajasta johtuvat peruutukset	7
Toimittajasta johtuvat peruutukset	8
Tulkkauksen aika- ja maksumääreet	8
Laskutus	8
Tietosuoja.....	9
Palvelun kehittäminen ja lisäpalvelut.....	9
OSA-ALUETTA 1 KOSKEVAT VAATIMUKSET	10
Erytisryhmien tulkkien ammattipätevyys	10
Tulkkauspalvelun tilaaminen	11
Läsnäolotulkkauksen tilaaminen.....	11
Tilausvaiheessa kirjattava asiakastieto.....	11
Läsnäolotulkkauksen aika- ja maksumääreet	11
Erytisryhmien tulkkauksen aika- ja maksumääreet.....	12
OSA-ALUETTA 2 KOSKEVAT VAATIMUKSET	12

Tulkkauspalvelun tilaaminen	12
Etätulkkauksen tilaaminen.....	12
Pikatulkkauksen tilaaminen	12
Tilausvaiheessa kirjattava asiakastieto.....	12
Toimeksiannon vastaanottaminen ja tulkkauksilanteen asianmukainen järjestäminen	13
Tulkkaussovelluksen vaatimukset	13
Sovelluksen toiminnassa ongelmia.....	13
Palvelun käyttöönotto ja käyttäjätunnukset sekä neuvonta.....	13
Tulkkauspalvelun päättymisen	14
Etätulkkauksen aika- ja maksumääreet	14
Pikatulkkauksen aika- ja maksumääreet.....	14

YLEISTÄ

Hankinnan kuvaus

Hankinnan kohteena on tulkkauspalveluiden ja niihin liittyvien asiantuntijapalveluiden yhteishankinta Vantaan, Helsingin, ja Keravan kaupungin sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kanssa.

Hankinta on jaettu osa-alueisiin seuraavasti:

Osa alue 1: Läsnaolotulkkkaus ja erityisryhmien tulkkaus

Osa-alue 1 sisältää seuraavat palvelut:

- läsnäolotulkkkaus
- erityisryhmien tulkkaukset
- tulkkauspalveluihin liittyvät, hankintayksikkökohtaiset kouluttamiseen ja kehittämiseen liittyvät, erikseen tilattavat lisäpalvelut.

Osa-alue 2: Etätulkkkaus

Osa-alue 2 sisältää seuraavat palvelut:

- etätulkkkaus
- pikatulkkkaus
- ilmoitustulkkkaus
- tulkkauspalveluihin liittyvät, hankintayksikkökohtaiset kouluttamiseen ja kehittämiseen liittyvät, erikseen tilattavat lisäpalvelut.

Palvelun tuottamisen paikkana ovat pääsääntöisesti yhteishankinnassa mukana olevien hankintayhteisöjen tarjoamat sosiaali- ja terveyspalvelut (ml. erikoissairaanhoidon palvelut) sekä kasvatusta ja opetuspalvelut (koulut, terveysasemat, sairaalat, neuvolat, sosiaalitoimistot ja päiväkodit).

Tulkkauksilanteet ovat luonteeltaan asioimistulkkauksista viranomaisten kanssa. Tulkkauksia järjestetään läsnäolotulkkauksena ja etätulkkauksena. Tulkkauksilanteet saattavat kattaa asioimistulkkauksen lisäksi erilaisia asiantuntijatapaamisia. Asiointitulkkia saatetaan tarvita myös äkillisesti esimerkiksi onnettomuuden tai tapaturman yhteydessä, jolloin on kyseessä akuutti tulkkauksilanne. Kriisitilanteen tulkkauksien järjestämisestä sovitaan toimittajan kanssa erikseen.

Tulkkauksitapahtumia on vuosittain noin 96 000 ja tulkkaus on pääasiallisesti suomi- vieras kieli - suomi -tulkkauksista. Tilaaja voi ostaa toimittajalta myös ruotsi- vieras kieli -ruotsi -tulkkauksista.

Tilaaja ei sitoudu hankkimaan palveluita edellä mainittujen arvioiden mukaisesti.

Määritelmät

Tilaaja = Tarkoitetaan Vantaan, Helsingin, ja Keravan kaupunkia sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriä.

Toimittaja = Tarkoitetaan tulkkauspalveluiden tuottajaa

Asioimistulkki = Tulkkauksen suorittava henkilö, joka täyttää tarjouspyynnössä asetetut koulutus- ja työkokemusvaatimukset

Tulkattava = Tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää tilattua tulkkauspalvelua tulkkaustilanteessa. Tulkkaustilanteissa on vähintään kaksi tulkattavaa (esim. Sairaanhoitaja ja potilas).

Tilaaja-asiakas = Tilaaja-asiakkaalla tarkoitetaan Tilaajan tulkkipalvelun tilaajaa/ toimeksiantajaa.

Asioimistulkkaus = Asioimistulkkaus on viranomaisen tai työntekijän ja yksityishenkilön välisen asioimisdialogin tulkausta kahden kielen välillä.

Läsnäolotulkkaus = Tarkoittaa, että tulkki ja tulkattavat ovat kaikki samassa tilassa.

Etätulkkaus = Etätulkkaus on tulkausta, joka tapahtuu puhelimen, matkapuhelimen, videon, kuvapuhelimen tai tietoturvallisen internetpohjaisen viestintäpalvelun tai muun teknisen apuvälineen välityksellä.

Pikätulkkaus = Tulkausta, joka suoritetaan ilman ajanvarausta etätulkkauksena ensisijaisesti toimittajan tulkkausvälinettä hyödyntäen.

Akuuttitulkkaus = Tulkausta, joka suoritetaan läsnäolo- tai etätulkkauksena ilta-, yö- tai viikonloppuaikaan, ja jota ei asian luonteen tai kiireellisyyden vuoksi voida suorittaa arkisin klo 8.01-18.00 välillä. Akuuttitulkkauksessa Toimittajan on varauduttava siihen, että tulkkaus tilataan lyhyellä varoitusajalla.

Kriisitulkkaus = Kriisitilanteiden ja valmiuslain tulkkaukset (esim. suuronnettomuus tai pandemia)

Tulkkausväline = Toimittajan/kolmannen osapuolen tulkkaukseen kehittämä sovellus, jota voidaan käyttää tulkkauspalveluiden tuottamiseen.

Teknologia = Tarkoitetaan Toimittajan palvelualustaa.

Ilmoitustulkkaus = Ilmoitustulkkauksessa tulkki välittää viranomaisasiakkaan viestin maahanmuuttaja-asiakkaalle tämän omalla kielellä. Viesti voi koskea esim. vastaanottoajan peruuntumista, uutta tapaamisaikaa, laboratoriokokeiden tuloksia, päätöstä jne.

Erytisryhmien tulkkaukset = Erytisryhmien tulkkaukset ovat kuulo-, näkö-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalveluita.

Tulkkauspalveluiden sisältö

Tämän hankinnan tavoitteena on tuottaa Vantaan, Helsingin, ja Keravan kaupungin sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin tarpeisiin laadukkaita ja kustannustehokkaita tulkkauspalveluja, joiden saavutettavuus on tasavertaista ja mahdollisimman vaivatonta kaikille osapuolille.

Ammattitaitoinen tulkkaus varmistaa keskusteluosapuolten oikeusturvan Tilaaja-asiakkaan ja tämän asiakkaan välisessä viestintätilanteessa. Tulkkauksen tavoitteena on välittää viestit tarkasti ja siten, että kielellinen tasa-arvo toteutuu. Tulkin velvollisuus on toimia tilanteessa ammattimaisesti niin, että puolueeton ja laadukas tulkkaus on mahdollista. Tulkin osaamisen keskeisiä osa-alueita ovat tulkin toimintavalmiudet, molempien työkielten hallinta, tulkkausaiheiden hallinta sekä tulkkaustaito. Tulkit ovat sitoutuneet noudattamaan työssään asioimistulkin ammattisäännöstöä, jossa määritellään työn eettiset ohjeet ja hyvä tulkkaustapa liite x.

Tulkkien ammattitaidon varmistaminen

Asioimistulkin pätevyys

Vähimmäisvaatimuksena on, että asioimistulkilla tulee olla JOKO jokin seuraavista tutkinnoista suoritettuna:

- Asioimistulkin tutkinto
- Asioimistulkin amk-tutkinto
- Oikeustulkin tutkinto
- Tulkattavaa kieltä koskeva (ylempi) korkeakoulututkinto)

TAI

- vähintään 450 tuntia tulkkauskokemusta asioimistulkin tehtävissä hintaryhmän 1 kielissä
- vähintään 150 tuntia tulkkauskokemusta asioimistulkin tehtävissä hintaryhmän 2 kielissä

Tietojen tallentaminen

Toimittajan tulee pystyä Tilaajan niin halutessa, tallentaa ja eritellä kuukausiraportointia ja laskutusta varten vähintään seuraavat tiedot:

- Tilaaja-asiakas, joka on tilannut tulkkauspalvelun.
- Erittely Tulkattavan tiedoista mm. asiakkaan nimi, sosiaaliturvatunnus, pakolaisstatus
- Asioimistulkin tiedot
- Odotusaika, vasteaika
- Tulkkaus aika/ tulkkaustapahtuma
- Tulkkauskieli
- Tulkkausala (esim. erityisryhmien tulkkaukset)
- Tulkkaustapahtumien määrä
- Kaupunki ja maa

Toimeksianto myöhästyy sovitusta aloitusajankohdasta

Jos varattua tulkkaustoimeksiantoa ei pystytä aloittamaan sovitusti, tulee varmistaa, että tieto on kaikilla osapuolilla ja he pystyvät huomioimaan muuttuneen aikataulun. Tilaaja-asiakkaan tai Tulkattavan myöhästyessä tulkkaustapahtumasta veloitus tapahtuu sovitun aikataulun mukaisesti. Jos Asioimistulkin myöhästyy tulkkaus toimeksiannosta itsestä riippumattomista syistä, tulee Asioimistulkin/ Toimittajan soittaa välittömästi Tilaaja-asiakkaalle. Mikäli Tilaaja-asiakas ei ole tavoitettavissa, tulee Asioimistulkin/Toimittajan tavoitella Tilaajan edustajaa.

Tulkkaustapahtuman veloitus toteutuneen ajan mukaan. Mikäli Asioimistulkin myöhästyminen aiheuttaa Tilaajalle lisäkuluja tulkkaustapahtumassa (vain välittömät vahingot) on Toimittaja velvollinen korvaamaan ne.

Tulkkaustapahtuman peruuntuminen

Tilaajasta johtuvat peruutukset

Tulkkaustapahtuman peruuntuessa Tilaaja-asiakkaan toimesta:

- Yli 24 h ennen varattua tulkkaustapahtumaa ei veloitusta.

- Alle 24h-12h ennen varattua tulkkaustapahtumaa veloitus 30 % sovitun tulkkausajan veloituksesta.
- Alle 12 h ennen varattua tulkkaustapahtumaa veloitus 100 % sovitun tulkkausajan veloituksesta.

Toimittajasta johtuvat peruutukset

Mikäli tulkkaustapahtuma peruuntuu Asioimistulkista johtuvasta syystä, Toimittaja vastaa välittömistä kustannuksista, jotka seuraavat peruuntumisesta Tilaaja-asiakkaalle tai Tulkattavalle (Tilaajan ylimääräiset matkakulut katsotaan tässä välittömiksi kustannuksiksi. Mikäli tulkkaustapahtumaa ei ole mahdollista siirtää, eikä Toimittaja kykene tarjoamaan uutta tulkkiä tulkkaustapahtumalle, Toimittaja on velvollinen korvaamaan Tilaajalle uuden tulkin tilaamisesta toiselta palveluntuottajalta aiheutuvat kulut (kateosto).

Tulkkauksen aika- ja maksumääreet

Matkakulut korvataan halvimman julkisen kulkuneuvon mukaan. Matkakuluja ei korvata HSL-alueen sisällä. Matka-ajan korvaukset sisältyvät palvelun hintaan.

Palvelun hinta sisältää kaikki Sopimuksen kohteen toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset sisältäen Toimittajan henkilöstön toimipisteiden väliset matkat, päivärahat, ylityökorvaukset sekä muut vastaavat kulut ja kustannukset.

Hinnat sisältävät myös muun muassa osallistumisen Sopimuksen mukaisiin kokouksiin, Toimittajan Tilaajalle tarjottavaan palveluun liittyvät kopiointikustannukset, puhelin- ja tietoliikennekustannukset sekä muut Toimittajan työväline- ja yleiskustannukset.

Kaikki erikseen laskutettavat kustannukset (muun muassa 1. kappaleessa mainitut kustannukset) tulee hyväksyttäväksi Tilaajalla/ Tilaaja-asiakkaan etukäteen ja matkan tulee perustua Tilaajan/ Tilaaja-asiakkaan tilaukseen.

Laskutus

Toimittajan tulee pystyä laskuttamaan Tilaajaa sen laskutusohjeiden mukaisesti. Toimittaja ja Tilaaja voivat sopia myös laskutusohjeesta poikkeavasta laskutuksesta. Toimittaja sitoutuu tuottamaan laskutuksen Tilaajan vaatimalla tavalla (ks. kohta Tietojen tallentaminen).

Helsingin kaupungin tulkkauslaskuissa tulee näkyä kaupungin ostotilausjärjestelmän (Bosti) tilausnumero.

Laskuja pitää pystyä jakamaan ja erittelemään eri laskuille, esim. pakolaistulkkaukset omiksi ja muut tulkkaukset erikseen. Koontilaskuja esim. yksikkökohtaisia laskuja tulee olla mahdollista jakaa.

Tietosuoja

Tulkkausvälinettä käytettäessä laitteen, puhelimen, tabletin tai tietokoneen, välimuistiin ei saa tallentua mitään tulkkaustapahtumaan liittyvää aineistoa tai sen pitää tyhjentyä automaattisesti tulkkaustapahtuman loputtua. Tulkkaustapahtumaan osallistuvien omat puhelinnumerot eivät saa näkyä pikatulkkaustapahtumaan osallistujien välillä tai tallentua laitteisiin.

Toimittaja vastaa kaikkien tietojen hävittämisestä tulkkaustapahtuman jälkeen.

Toimittaja sitoutuu noudattamaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (2016/679, myös GDPR) ja muuta henkilötietojen käsittelystä annettua lainsäädäntöä sekä liitteen X sopimusluonnoksen (tietoturvallisuussopimus) ehtoja. Toimittaja liittää tarjoukseensa kuvauksen tietoturva- ja tietosuojan varmistamisesta, jossa tulee selvittää miten palvelukuvauksen kohdassa 8 ja yllä mainitut vaatimukset toteutetaan.

Tietosuojasta on lisäksi määrätty erikseen omassa tietoturva ja tietosuojaliite kokonaisuudessa. Liite X, Tietoturvallisuussopimus alaliitteineen sekä seloste käsittelytoimista liitteineen.

Palvelun kehittäminen ja lisäpalvelut

Toimittajan tulee sitoutua kehittämään Palvelua (ja osa-alueessa 2 tulkkausvälinettä) sopimuskauden aikana. Palvelun kehittämiseksi Tilaajalla ja Toimittajalla on seurantapalaveri vähintään kaksi kertaa vuodessa Tilaajan niin vaatiessa. Toimittaja ei veloita Tilaajaa seurantapalaverin osallistumisesta. Tapaamisissa käsitellään kehitysideoita, reklamaatioita sekä muita ajankohtaisia Palveluun (ja tulkkausapplikaation) käyttöön liittyviä asioita. Toimittaja tekee veloituksetta asiakastyytyväisyyskyselyn kerran vuodessa. Asiakastyytyväisyyskysely osoitetaan Tilaaja-asiakkaille ja Tulkattaville.

Palveluntuottaja toimittaa kokouksessa sovitut raportit ja muistiot sopimusyhteyshenkilölle liite X yhteystiedot.

Palvelun kehittämiseen ja lisäpalveluihin sovelletaan Toimittajan tarjouksessa tarjoamaa tuntihintaa. Lisäpalveluiden tilaamisesta sovitaan kirjallisesti erikseen.

Tarjottu hinta ei koske

- 1) Palvelun tai järjestelmän/sovelluksen käyttöönottoon liittyvää työtä, koulutusta tai neuvontaa,
- 2) Palvelun käyttämiseen tai tulkin kanssa asiointiin liittyvää koulutusta tai neuvontaa sopimuskauden aikana, eikä
- 3) Asiakaspalvelua ja teknistä neuvontaa sopimuskauden aikana.

Toimittajalla ei ole oikeutta laskuttaa tilaajaa kohdissa 1-3 kuvatuista palveluista.

[kohtaa täydennetään toimittajan kuvauksella palveluiden kehittämisestä ja lisäpalveluista]

OSA-ALUETTA 1 KOSKEVAT VAATIMUKSET

Erityisryhmien tulkkien ammattipätevyys

Alla on mainittu erityisryhmien tulkkien ammattipätevyysvaatimukset:

a) Viittomakielentulkki:

Vähimmäisvaatimuksena on, että viittomakielentulkilla tulee olla JOKIN seuraavista tutkinnoista suoritettuna:

- 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov)
- Viittomakielentulkki AMK / tulkki AMK (viittomakieli)
- 1-vuotinen viittomakielen tulkin koulutusohjelma.

b) Kirjoitustulkki:

Vähimmäisvaatimuksena on, että kirjoitustulkilla tulee olla JOKIN seuraavista tutkinnoista suoritettuna:

- Kuulonhuoltoliitto ry:n (Kuuloliitto ry) järjestämä kirjoitustulkkaukurssi.
- Vähintään 20 opintopisteen kirjoitustulkkauksen erikoistumisopinnot
- 3-vuotisen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma, johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot.
- Viittomakielentulkin AMK / tulkki AMK (viittomakielen tulkki), johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot

c) Puhevammaisten tulkki:

Vähimmäisvaatimuksena on, että puhevammaisten tulkilla tulee olla JOKIN seuraavista tutkinnoista suoritettuna:

- AAC -ohjaajan tutkinto.
- Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto.
- Tulkki AMK (puhevammaisten tulkki).

Tulkkauspalvelun tilaaminen

[Palvelukuvausta tarkennetaan Toimittajan tilausprosessin kuvauksella läsnä - ja erityisryhmien tulkkauksen osalta, joka on palvelukuvauksen alaliitteenä x]

Läsnäolotulkkauksen tilaaminen

Palvelun käyttäjä tilaa tarvitsemansa palvelun suoraan Tarjoajan tilauskanavien kautta.

Palvelun käyttäjä tarvitsee tilauksen hallintamahdollisuuden, joka ei ole sidottu yhteen henkilöön. On tärkeää, että tarvittaessa tilausta voi hallinnoida joku muu kuin tilauksen tehnyt henkilö. Toimittaja opastaa tilauskanavien, ml. sähköisen tilausjärjestelmän käytön palvelunkäyttäjälle ennen yhteistyön aloittamista.

Tilausvaiheessa kirjattava asiakastieto

Tilausjärjestelmän tulee mahdollistaa asiakastietojen kirjaaminen, esim. nimi, syntymäaika ym. tietosuojasäädökset huomioiden.

Tavoitteena on, että tilausvaiheessa voidaan eritellä Tilaajan antamien tietojen pohjalta erityisryhmät (esim. pakolaiset, ihmiskaupan uhrit, paluumuuttajat) valtionkorvauksia varten.

Läsnäolotulkkauksen aika- ja maksumääreet

Paikan päällä tapahtuvien läsnäolotulkkausten vähimmäisveloitus on aina yksi (1) tunti, jonka jälkeen laskutetaan 0,5 tunnin jaksoissa tilatun ajan mukaan. Tilatun ajan ylittävä tulkkausaika laskutetaan myös puolitunneittain, kuitenkin siten, että alle viiden (5) minuutin ylityksiä ei huomioida.

Tilaaja-asiakkaalla/loppukäyttäjällä on oikeus saada tulkkaustilanteessa kuittaus toteutuneesta tulkkausajasta.

Erityisryhmien tulkkauksen aika- ja maksumääreet

Erityisryhmien tulkkaus aika laskutetaan tuntiperusteisesti tai päiväkohtaisesti (esim. kouluavustaja).

OSA-ALUETTA 2 KOSKEVAT VAATIMUKSET

Tulkkauspalvelun tilaaminen

[Palvelukuvausta tarkennetaan Toimittajan tilausprosessin kuvauksella etä-, pika- ja ilmoitustulkkauksen osalta, joka on palvelukuvauksen alaliitteenä x]

Etätulkkauksen tilaaminen

Palvelun käyttäjä tilaa tarvitsemansa palvelun suoraan Tarjoajan tulkkausvälineen kautta. Mikäli tilaus tulkkausvälineen kautta ei ole mahdollista, tilaus voidaan tehdä myös muilla tavoin, esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla.

Palvelun käyttäjä tarvitsee tilauksen hallintamahdollisuuden, joka ei ole sidottu yhteen henkilöön. On tärkeää, että tarvittaessa tilausta voi hallinnoida joku muu kuin tilauksen tehnyt henkilö. Toimittaja opastaa Tulkkausvälineen, sähköisen tilausjärjestelmän käytön palvelunkäyttäjälle ennen yhteistyön aloittamista.

Pikatulkkauksen tilaaminen

Pikatulkkaus on tulkkausvälineen avulla tuotettava tulkkauspalvelu, joka toimii 24/7 ilman erillistä ajanvarausta. Tilaaja-asiakas saa pikatulkkausvälineen kautta suoraan yhteyden tietyn kielen tulkkiin, joka hoitaa toimeksiannon välittömästi etänä.

Tilausvaiheessa kirjattava asiakastieto

Tilausjärjestelmän tulee mahdollistaa asiakastietojen kirjaaminen, esim. nimi, syntymäaika ym. tietosuojasäädökset huomioiden.

Tavoitteena on, että tilausvaiheessa voidaan eritellä Tilaajan antamien tietojen pohjalta erityisryhmät (esim. pakolaiset, ihmiskaupan uhrit, paluumuuttajat) valtionkorvauksia varten.

Toimeksiannon vastaanottaminen ja tulkkauksilanteen asianmukainen järjestäminen

Etä- ja pikatulkkaustapahtuma vaatii palveluna erityisen häiriöttömän tilan ja katkeamattomat verkkoyhteydet. Asioimistulkki ei saa tulkata julkisella paikalla tai ulkopuolisten henkilöiden läsnä ollessa. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty tarkoilla vaatimuksilla tulkkien työ- ja vaitiilosopimuksissa.

[Palvelukuvausta tarkennetaan Toimittajan kuvauksella, joka tulee palvelukuvauksen alaliitteeksi. Kuvauksessa tulee selkeästi ilmetä tilatun tulkkauksen vahvistuskäytännöt, tulkkauksen häiriötön ja tietoturvallinen ympäristö, pikatulkkaukseen mahdollistettu riittävä aika, tulkkien riittävät laitteet ja yhteydet ym.]

Tulkkauksosovelluksen vaatimukset

Sovelluksen tulee toimia ainakin Android- ja iOS- käyttöjärjestelmillä sekä sovelluksesta tulee olla saatavilla selaimella toimiva, web-pohjainen versio. Palvelu toimii pilvipalveluna. Palvelinten tulee sijaita EU/ETA-maiden alueella. Tietoturvasta on erilliset vaatimukset ja Toimittajan vastuulla on tietojen salauksesta vastaaminen.

Tulkkauksosovellus tulee toimia älypuhelimessa ja tabletissa datayhteydellä ja/ tai langattoman verkkoyhteydellä tai tietokoneen selaimessa verkkoyhteydellä. Tilaajan tulee voida luoda yhteiskäyttötunnukset useamman henkilön käyttöön.

[Sovelluksen toiminnassa ongelmia](#)

Mikäli sovelluksen tai tulkkauksväliseen toiminnassa on ongelmia, siitä on välittömästi ilmoitettava Tilaajalle ja Tilaaja-asiakkaalle. Toimittaja vastaa ongelmatilanteiden aikana tulkkaukspalveluiden hoitamisesta muilla tavoin, tai mikäli Tilaaja-asiakkaalle sopii, siirtämällä tulkkauksajankohtaa. Tilaaja-asiakkaalle ei saa aiheutua lisäkuluja tulkkauksastavan muuttumisesta tai tulkkauksajan siirtymisestä.

[Palvelun käyttöönotto ja käyttäjätunnukset sekä neuvonta](#)

Toimittaja vastaa Tilaaja-asiakkaan käyttäjätunnuksien luomisesta, sovelluksen ja tulkkauksväliseen käytön koulutuksesta ja neuvonnasta sekä kaikesta tulkkauksväliseen käyttöön liittyvästä teknisestä neuvonnasta. Toimittajalla ei ole oikeutta laskuttaa asiakaspalvelusta ja teknisestä neuvonnasta.

Tilaajalla on oikeus irtisanoa kukin käyttäjätunnus, milloin tahansa siten, että kyseisen käyttäjätunnuksen voimassaolo päättyy käyttäjätunnuksen irtisanomispäivää seuraavana päivänä.

Käyttöoikeudet ovat käyttäjäkohtaisia, Tilaaja-asiakas ei voi jakaa tunnuksia käyttäjien kesken erikseen tästä sopimatta Toimittajan kanssa. Tilaaja-asiakkaan pyynnöstä Toimittajan tulee luoda myös yhteiskäytössä olevia käyttäjätunnuksia.

Tulkkauspalvelun päätyminen

Kun tulkkauspalvelu on päättynyt, tulee laitteisiin tallentuneen tiedon ja välimuistin tyhjentyä. Puhelinnumerot ei saa näkyä Asioimistulkin, Tilaaja-asiakkaan ja Tulkattavan välillä.

Etätulkkauksen aika- ja maksumääreet

Ennalta varattu etätulkkauksen vähimmäisveloitus on aina kolmekymmentä (30) minuuttia, jonka jälkeen laskutetaan 10 minuutin jaksoissa tilatun ajan mukaan.

Pikatulkkauksen aika- ja maksumääreet

Pikatulkkauksen vähimmäisveloitus on aina kymmenen (10) minuuttia, jonka jälkeen laskutetaan 1 minuutin jaksoissa tilatun ajan mukaan. Kuukauden tulkkausminuutit lasketaan yhteen ja viimeinen vajaa minuutti pyöristetään täyteen minuuttiin. Puhelun ajankohta ja kesto näkyy pikatulkkauussovelluksessa.

Pikatulkkauussovelluksessa ei saa olla erikseen käyttäjä- ja/tai laitekohtaisia lisenssi tai muita maksuja. Myöskään tunnusten siirrosta tai käyttäjätietojen muutoksista ei peritä erillistä maksua.

Pikatulkkauksen veloitus on €/ minuutti tulkattavasta kielestä ja kellonajasta riippumatta. Laskussa jokaisen tulkkauستاптаhtuman kesto on eriteltyinä minuutteina. Kaikki kuukauden tulkkauستاптаhtumat lasketaan yhteen ja vajaan minuutit pyöristetään seuraavaan täyteen minuuttiin.

Esimerkiksi:

Kuukausittainen tulkkausaika 56 minuuttia 12 sekuntia laskutetaan 57 minuuttia.
Kuukausittainen tulkkausaika 56 minuuttia 42 sekuntia laskutetaan 57 minuuttia.

Ilmoitustulkkauksen aika- ja maksumääreet

Ilmoitustulkkauksen veloitetaan kertahintana/ilmoitus.