



JÄRVENPÄÄ

Liite 1

**Palvelukuvaus**

**Tulkkaus ja käännöspalvelut 2020-2022**

**JARDno-2019-3015**

|      |                                                         |   |
|------|---------------------------------------------------------|---|
| 1.   | Yleistä .....                                           | 3 |
| 2.   | Hankinnan kuvaus .....                                  | 3 |
| 2.1. | Tulkkauspalvelut .....                                  | 4 |
| 2.2. | Käännöspalvelut .....                                   | 4 |
| 3.   | Puitejärjestelyn kuvaus.....                            | 4 |
| 4.   | Palveluprosessi .....                                   | 5 |
| 5.   | Palvelun laatu ja palveluntuottajan vastuut.....        | 5 |
| 6.   | Tilaus.....                                             | 6 |
| 7.   | Laskutus .....                                          | 6 |
| 8.   | Kehittäminen .....                                      | 6 |
| 9.   | Asiakaspalautteet ja seurantamittarit ja sanktiot ..... | 6 |
| 10.  | Keskeiset lait ja viranomaissäännökset .....            | 7 |

## 1. Yleistä

Hankinnan kohteena on tulkkaus- ja käännöspalvelujen hankinta Järvenpään kaupungin eri palvelujen tarpeisiin. Tulkkauspalveluita käytetään pääasiassa kotoutumis- ja työllisyyspalveluissa, eri-ikäisten hyvinvoinnin palveluissa, varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen yksiköissä.

Tilastokeskuksen tilaston (31.12.2018) mukaan Järvenpäässä asuu 1594 ulkomaan kansalaista ja 2443 puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. Suurimmat kieliryhmät ovat viro, venäjä, vietnam, englanti, arabia, somali, persia/farsi. Kaikkiaan puhutaan yli 60 kieltä.

Hankittava tulkkauspalvelu on asioimistulkkausta paikan päällä. Tulkkaus tapahtuu pääsääntöisesti Järvenpään kaupungin alueella, tilanteen mukaan myös muualla lähialueen palveluissa esimerkiksi oppilaitoksissa.

Hankinnan tavoitteena on tuottaa Järvenpään kaupungin tarpeisiin laadukkaita ja kustannustehokkaita tulkkaus- ja käännöspalveluja, joiden saavutettavuus on tasavertaista ja mahdollisimman vaivatonta kaikille osapuolille.

Hankinnan kokonaisarvo (1+1+1) on noin 180 000 €.

Järvenpään kaupunki ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana. Tilaaja hankkii tulkkaus- ja käännöspalveluja kertaluontoisesti, tilaajan tarpeen mukaan.

## 2. Hankinnan kuvaus

### **Tulkkauspalvelut:**

Kielet, joissa ennakoidaan tulevan eniten tulkkauksia ovat: arabia, dari, englanti, espanja, persia(farsi), romania, somalia, sorani, thai, tigrinja, tsetseeni, venäjä, vietnam ja viro. Jokainen kieli muodostaa yhden osa-alueen.

Kielet, joissa voi olla tulkkauksia: hindi, japani, kiina, kreikka, mandariini kiina, portugali, ranska, saksa, swahili, tagalog, tsetseeni ja turkki. Edellä mainittuja kieliä käsitellään kokonaisuutena, yhtenä osa-alueena.

Laaja-alaisesti kielet, joita palveluntuottaja kertoo tarjoavansa osallistuessaan osa-alueiden kilpailutukseen. Ei vaikuta vertailuun. Tarjouksessa pyydetään esittämään kielet, joita palveluntuottaja pystyy tuottamaan lisäksi, jos tuottaja valitaan edellä mainittujen/mainitun kielten tulkkausten toimittajaksi. Kielten hinnoittelu sama kuin tarjouksessa esitetty.

## Käännöspalvelut

Kielet, joista ennakoidaan tulevan eniten käännöksiä ovat: arabia, dari, englanti, espanja, persia(farsi), romania, somalia, sorani, thai, tigrinja, tsetseeni, vietnam, venäjä, viro. Jokainen kieli muodostaa yhden osa-alueen.

### 2.1. Tulkkauspalvelut

Tilattava tulkkaus on asioimistulkausta asiakkaan toimipisteessä tai vaihtoehtoisesti Tilaaajan muualla osoittamassa paikassa. Tulkeilta edellytetään kielellistä pätevyyttä, tulkkaustekniikan hallitsemista ja tulkkausetiikan tuntemusta. Tietopuolista pätevyyttä tarvitaan vaativissa tulkkauksissa.

### 2.2. Käännöspalvelut

Käännöspalveluja tarvitaan pääasiassa viranomaispäätöksiin ja -lausuntoihin. Lisäksi käännettäviä asiakirjoja voivat olla erilaiset hakemukset, ilmoitukset, todistukset, tiedotteet ja esitteet.

Tilaaaja tilaa käännöspalvelua seuraavasti:

1. Käännös suomi- vieras kieli- suomi kielistä.
2. Käännös suomi- vieras kieli- suomi, jonka toinen kääntäjä oikolukee ja tarkistaa.
3. Käännös suomi- vieras kieli- suomi, jonka toinen kääntäjä todistaa oikeaksi.

Käännöspalvelujen osuudeksi kokonaishankinnasta arvioidaan (1+1+1) 30 000€

Tulkkaus- ja käännöspalvelujen tuottajaa sitoo salassapitovelvollisuus asiakkaiden yksityisyyttä koskien.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että käännökset ovat ammattikäntäjän kääntämiä. Palveluntuottajan tulee toimittaa tilatut käännöstyöt sovitussa ajassa ja luotettavasti. Käännöstöiden tulee olla kirjakielisiä, kieliopillisesti ja rakenteellisesti virheettömiä sekä vastata käännettävän tekstin tyyliä ja hallinnonalalla yleisesti käytettyä terminologiaa. Palveluntuottajan tulee tarkastaa myös käännöksessä käytettävät käsitteet ja organisaatioiden viralliset nimet.

## 3. Puitejärjestelyn kuvaus

Kilpailutuksen perusteella on tarkoitus solmia puitejärjestely siten, että jokaiselle osakokonaisuuksille valitaan enintään kolme (3) palveluntuottajaa, jollei kelpoisuusehdot täyttäviä tarjoajia tai hyväksyttyjä tarjouksia ole vähemmän. Palveluntarjoajan valintaa ohjaa ensisijaisesti kilpailutuksen perusteella määräytyvä etusijajärjestys, jonka mukaan tilaukset tehdään. Valinnassa huomioidaan kuitenkin aina asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Ensisijaisesti tilaukset tehdään tarjouskilpailussa 1. sijoittuneelta toimittajalta. Mikäli tämä toimittaja ei pysty tilattuja tuotteita toimittamaan, tilataan tuotteet tarjouskilpailussa 2.

sijoittuneelta toimittajalta. Mikäli tämäkään ei pysty tilattuja tuotteita toimittamaan, tilataan tuotteet tarjouskilpailussa 3. sijoittuneelta toimittajalta jne.

Järvenpään kaupunki varaa oikeuden käyttää myös puitejärjestelyn ulkopuolisia palveluntuottajia harvinaisimpien kielten tulkkauksiin tai silloin, kun kukaan valituista palveluntuottajista ei pysty toimittamaan tulkkaukspalvelua tilattuna ajankohtana.

## 4. Palveluprosessi

Tilaaja voi tilatessaan esittää toiveen tulkkauksen suorittavasta henkilöstä ja tällöin palveluntuottajan tulee ensisijaisesti pyrkiä tarjoamaan tilaajalle tämän toivoma tulkki.

Mikäli Tilaajan varaama tulkkaukset sijoittuu yli kahden (2) viikon päähän, palveluntuottajan tulee vahvistaa kyseinen tilaus 48h sisällä tilauksesta. Mikäli tilaajan varaama tulkkauksetapahtuma sijoittuu yli neljän (4) päivän, mutta kuitenkin alle kahden (2) viikon päähän, tulee kyseinen tilaus vahvistaa 24h sisällä. Alle neljän (4) päivän päähän sijoittuvat tulkkauksetapahtumat tulee vahvistaa kahdeksan (8) tunnin sisällä. Samalle päivälle sijoittuvat tulkkauksetapahtumat tilataan puhelimitse ja ne vahvistetaan heti.

Vahvistettu tulkkauksaika voidaan siirtää tai perua veloituksesta vahvistettua tulkkauksaika edeltävänä päivänä (arkipäivisin) klo 12 mennessä. Tilauksen peruminen tai siirtäminen vahvistetaan kirjallisesti, sähköpostitse.

Virka-aika sijoittuu välille klo 08-18. Virka-ajan ulkopuolelle sijoittuviin tulkkauksetapahtumiin virka-aikahintaan lisätään 40%. Lauantaihin sijoittuvista tulkkauksetapahtumista maksetaan sama hinta kuin virka-ajan ulkopuolisista tapahtumista. Sunnuntaihin, pyhiin ja arkipyhiin sijoittuvien tulkkauksetapahtumien virka-aika hintaan lisätään 100€. Kiirelisä (tuntihinta + 50%) voidaan veloittaa tulkkauksista, jotka on tilattu saman päivän aikana.

Asioimistulkkauksen minimiveloitusaika on 60 minuuttia. Jokaiselta alkavalta 30 minuutilta voi veloittaa 30 minuutin jaksoissa. Veloittaa voi vain tulkkauksetapahtumaan välittömästi käytetystä ajasta, ei matkoihin käytetystä ajasta. Tulkin matkakulut kuuluvat tulkkauksen hintaan.

Palveluntoimittaja voi laskuttaa tulkin matkakulut Tilaajalta, jos tulkki tulee pääkaupunkiseudun ulkopuolelta. Tästä tilaajan ja palveluntuottajan tulee sopia erikseen. Kyseiset matkakulut voidaan korvata valtion matkustussäännön mukaisesti.

## 5. Palvelun laatu ja palveluntuottajan vastuut

Tulkkien koulutus- ja osaamistaso on oltava tehtävään nähden riittävä ja tarjouksen mukainen. Tulkin suomen kielen taitotasoa on oltava vähintään B2, ja tulkattavan kielen taidon tulee olla hyvä. Tulkillla tulee olla hyvä suomalaisen palvelujärjestelmän sekä yhteiskunnan tuntemus.

Palvelun tuottamisesta vastaavalla henkilöllä on oltava vähintään kuuden (6) kuukauden kokemus toiminnasta tulkkauspalveluja tuottavassa yrityksessä tulkkauspalveluista vastaavana henkilönä.

Tulkin tulee toimia tulkkaustilanteessa ammattisäännösten periaatteiden mukaisesti, pitäytyen tulkin roolissa ja tuntea tulkkausalaa eettiset periaatteet, joita ovat mm. esteettömyys, luottamuksellisuus, puolueettomuus, rehellisyys ja noudattaa niitä. Tulkin tulee noudattaa sovittuja aikatauluja täsmällisesti.

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

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa ma-pe klo 08-16 välisenä aikana. Asiakaspalvelu on veloituseton Tilaaajalle.

## 6. Tilaus

Tilaaaja voi tilata tulkkauspalveluita tarpeensa mukaan sovituin hinnoin ja sopimusehdoin.

Tilaus tehdään Järvenpään kaupungin sähköisellä tilauslomakkeella. Lomakkeeseen kirjataan tilaajan ja tulkattavan henkilön tiedot sekä valitaan järjestelmästä tulkattava kieli, haluttu ajankohta ja lisää muut tulkkaukseen liittyvät tiedot. Sähköinen lomake lähetetään Palveluntuottajalle ja automaattisesti maahanmuuttajatoimisto Verson sähköpostiosoitteeseen. Palveluntuottaja vahvistaa tilauksen sovitun ajan puitteissa. Palveluntuottajalla on määrätty aika käydä vahvistamassa tilaus ennen kuin se siirtyy etusijajärjestyksessä seuraavalle Palveluntuottajalle.

Käännöksen tilaamisessa käytetään sähköistä tilauslomaketta, jonka liitetiedoksi liitetään käännettävä teksti.

## 7. Laskutus

Laskuun liitteeksi liitetään tilauslomake tai tilauslomakkeessa esitetyt tiedot tulee näkyä laskussa. Laskutusperusteet on kuvattu palvelukuvauksen kohdassa 4. palveluprosessi.

## 8. Kehittäminen

Palveluntuottajat sitoutuvat kehittämään toimintaansa koko sopimuskauden ajan annettujen asiakaspalautteiden ja/tai reklamaatioiden perusteella.

## 9. Asiakaspalautteet ja seurantamittarit ja sanktiot

Reklamaatiot tehdään tilauskohtaisesti Järvenpään kaupungin sähköisellä lomakkeella. Lomake lähetetään Palveluntuottajalle ja automaattisesti tulkkaus- ja käännöspalvelujen hankinnasta vastaavalle taholle. Palveluntuottajan tulee vastata annettuun palautteeseen välittömästi.

Valittujen etusijajärjestys voi muuttua sopimuskaudella asiakkaiden tekemien reklamaatioiden sekä Palveluntuottajan saatavuuden johdosta. Järvenpään kaupunki seuraa reklamaatioita ja palveluiden saatavuutta.

## 10. Keskeiset 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 tehtävän hoitamisesta varten muutoin saamia tietoja koskevaan salassapitovelvollisuuteen ja tietojen hyväksikäyttökieltoon sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia (621/1999) silloinkin, kun tietoja on saatu muualta kuin asiaa käsittelevältä viranomaiselta.