

Tehniline kirjeldus

1. Taustainfo

Riigihanke eesmärgiks on jätkata riigis kuulmislangusega inimeste igapäevaelu toetamist läbi kirjutustõlketeenuse pakkumise.

2. Teenuse eesmärk: Kirjutustõlke teenuse tagamine Eestis

3. Teenuse sihtgrupp: kuulmislangusega inimesed

- 3.1. Teenuseosutajal on kohustus kontrollida enne teenuse osutamist, et teenust kasutada sooviv isik kuulub sihtrühma. Kahtluse korral on võimalik esitada päring Sotsiaalkindlustusameti tõlketeenuste projektijuhile e-maili teel kirjalikult.
- 3.2. Teenuseosutaja on kohustatud keelduma teenuse osutamisest, kui teenust kasutada sooviv isik ei kuulu sihtrühma. Teenuseosutaja vastutab selle eest, et isik, kellele teenust osutatakse, kuulub sihtrühma. Kui teenust soovib isik, kes ei kuulu eelpool nimetatud sihtrühma, selgitab teenuseosutaja teenust kasutada soovivale isikule võimalusi teenuse saamiseks, sh teenuse saamise nõudeid sihtrühmale.

4. Teenuse maht: Maksimaalselt hanke eeldatava maksumuse täitumiseni. Eeldatav teenuse maht ca 1000 tundi.

5. Teenuse kirjeldus

Kirjutustõlge on keelesisene tõlge, mille puhul suuliselt esitatud lähtetekst trükitakse esitusega samaaegselt kirjalikuks tekstiks ja kuvatakse ekraanile. Tõlkimiseks võidakse kasutada spetsiaalset tarkvara ning riistvara. Tõlkimine võib toimuda nii kontakttõlkena kui ka kaugtõlkena. Võõrkeelde on kirjutustõlge võimalik tagada ainult masintõlkena ning selle eelduseks on, et lähtekeel on eesti keel.

6. Nõuded teenuse osutamiseks vajalikele vahenditele ja tehnikale

- 6.1. Kirjutustõlketeenuse osutamine eeldab teenuseosutajalt kirjutustõlke teenuse pakkumiseks vajaliku kvaliteetse **tehnik**a, vajaliku **tarkvara**, **riistvara** ning muu teenuse osutamiseks vajaliku olemasolu.
 - 6.1.1. Kirjutustõlkeks vajalik **tehnik**a hõlmab ekraani (näiteks käeshoitav ekraan, projektor suuremale taustale näitamiseks), arvutit ja klaviatuuri ning teisi teenuse osutamiseks vajalikke seadmeid (näiteks rakmed jm).
 - 6.1.2. Kirjutustõlkeks vajalik **tarkvara** hõlmab programme, mida kirjutustõlk teenuse kvaliteetseks osutamiseks vajab.

7. Kirjutustõlketeenuse osutamise miinimumnõuded

- 7.1. Kirjutustõlget tehakse erinevates tõlkesituatsioonides vastavalt tõlgi/tõlkide pädevusele.
- 7.2. Enamasti kasutatakse üle 30 minuti kestvates tõlkesituatsioonides kahte tõlki, kes omavahelisel kokkuleppel tõlkevoore vahetavad.
- 7.3. Tõlkeviisiks on peamiselt sünkroontõlge.
- 7.4. Teenuseosutaja veebilehelt peavad olema leitavad kõigi teenuse osutamiseks kasutatavate tõlkide nimed koos fotodega.
- 7.5. Teenuseosutaja peab korraldama:

- 7.5.1. Teenuse klienditeeninduse ja tõlketeenuste osutamise koordineerimise (st suutlikkust võtta vastu tõlketellimusi kirjalikult ja suulises keeles; saata teenust osutama vastava ettevalmistusega tõlk/tõlgid). Sealjuures tuleb nii kirjalikult kui ka muul moel esitatud tellimustele vastata (täitmiseks võetud või täitmisest keeldumine) 48 tunni jooksul;
- 7.5.2. kutsealase toe ja nõustamise tõlkidele;
- 7.5.3. tagasiside kogumise osutatud teenuse kohta.

8. Tellimuste täitmisest keeldumine

- 8.1. Tõlketellimuse täitmisest keeldumise põhjused:
 - 8.1.1. teenuse taotleja ei kuulu sihtrühma või puudub selle kohta kinnitus;
 - 8.1.2. teenuse taotleja on ületanud aastase maksimaalse teenuse tellimise piiri. Maksimaalne tellimuste tundide arv aastas on 200 tundi ühe taotleja kohta;
 - 8.1.3. tõlketellimuses soovitud ajal ei ole võimalik tõlki/tõlke pakkuda;
 - 8.1.4. tõlkimiseks ettevalmistumise aeg ei ole piisav vastavalt punktile 9.

9. Teenuse ettetellimise ajad:

- 9.1. alla 1 tunni kestvate olmetõlke, kirjaliku tõlke ja õpingutõlke tõlkimiste puhul vähemalt 3 päeva ette;
- 9.2. üle 1 tunni kestvate olmetõlke, kirjaliku tõlke ja õpingutõlke tõlkimiste puhul vähemalt 7 päeva ette;
- 9.3. suurürituste (konverentsid jms) puhul vähemalt 1 kuu ette;
- 9.4. õigustõlke puhul (nt notaris, prokuratuuris, politseiasutuses vms olukordades) vähemalt 7 päeva ette;
- 9.5. kui kirjutustõlkele soovitakse tagada ühe suunalist masintõlget võõrkeelde, peab tõlkimise puhul ette teatama vähemalt 7 päeva;
- 9.6. muude tõlkesituatsioonide puhul peab etteteatamise aeg jääma üldisest valdkonna spetsiifikast tulenevatesse mõistlikkuse piiridesse.
- 9.7. Hüvitis tellimuse tühistamise korral
 - 9.7.1. Teenuseosutajal on õigus ettevalmistatud töö hüvitamisele 50% ulatuses vastava tõlke liigi tellimuse maksumusest, kui esitatud tellimus tühistatakse vähem kui 48 h enne toimumist. Vähem kui 24 h enne toimuma pidanud tõlke tühistamist on õigus saada plaanitav tõlketöö täielikult hüvitatud. Rohkem kui 48 tundi etteteatatud tellimuse tühistamist ei hüvitata.
 - 9.7.2. Teenuseosutajal on õigus kajastada aruandes vähem kui 48 tundi enne toimumist tühistatud tellimuse kogumaksumusest 50% toimuma pidanud ürituse tundidest ning saada selle eest tasu. Vähem kui 24 h enne toimumist tühistatud tellimuse puhul on õigus kajastada aruandes tellimus tunnid täies mahus ning saada nende eest tasu.

10. Nõuded tõlgile ja teenuse kvaliteedile

- 10.1. Tõlkida võivad kirjutustõlgi erialase koolituse läbinud tõlgid ning tõlgid, kes teenuse osutamise hetkel omandavad kirjutustõlgi eriala.
- 10.2. Tõlkides on tõlk kohustatud järgima tõlgi eetikakoodeksi nõudeid (täpsemate nõuete puudumisel järgima tõlgile/tõlkijale suunatud eetikakoodeksit Eesti Tõlkemagistrite Liidu veebilehel, mis on leitav aadressilt <http://www.etml.ee/eetikakoodeks/>).
- 10.3. Tõlk suudab tõlkida vähemalt kiirusega 3000 tähemärki 10 minuti jooksul.

- 10.4. Tõlkes võib esineda mõistlikul hulgal trükivigu, mis ei sega teksti mõistmist.
- 10.5. Tõlge on terviklik ja arusaadav ning selle sisu vastab originaaltekstile.
- 10.6. Tõlk mõistab tõlkimise olemust, oskab teha põhjendatud valikuid tõlkesituatsioonis vastavalt tõlgi kutse-eetika printsiipidele ning oskab analüüsida oma tööd ja käitumist tõlkesituatsioonis.

11. Vastutava tõlgi roll meeskonnas

- 11.1. Vastutav tõlk peab vastama kõigile punktis 10 toodud üldistele nõuetele.
- 11.2. Vastutav tõlk omab ülevaadet kõigi meeskonnas olevate tõlkide võimekuse kohta, sealjuures seisab hea selle eest, et tõlkide tööülesanded vastavad tõlkide oskustele ja võimetele.
- 11.3. Vastutav tõlk vastutab selle eest, et kõik meeskonnas olevad tõlgid vastavad punktis 10 toodud nõuetele.
- 11.4. Vastutav tõlk on tellija peamine kontaktisik küsimustes, mis puudutavad tõlkimise kvaliteeti, tagasisidet tõlkidele ja tõlkide vastavust tehnilises kirjelduses toodud nõuetele.

12. Teavitustöö

- 12.1. Teenuseosutaja kohustub tegema kõik endast võimaliku, et jagada infot teenusega alustamisest ja teenuse olemusest teenuse kasutamisest huvitatud ja potentsiaalselt sihtrühma kuulutavate inimeste seas.
- 12.2. Vähemalt ühe (1) nädala jooksul pärast lepingu sõlmimist peab teade teenuse kohta olema avaldatud teenuseosutaja kodulehel ja sotsiaalmeedia lehel ning teenuseosutaja kasutab info levitamiseks ka muid aktuaalseid kanaleid.
- 12.3. Teenuseosutaja peab järgima Perioodi 2021-2027 ühtekuuluvus- ja siseturvalisuspoliitika fondide teavitusnõudeid:
 - 12.3.1. esitlema teenuse osutamisel Perioodi 2021-2027 ühtekuuluvus- ja siseturvalisuspoliitika fondi programmiperioodi logo, „Kaasrahastanud Euroopa Liit“, mis on alla laetav siit: <https://www.struktuurifondid.ee/et/logod>;
 - 12.3.2. esitlema teenuse osutamisel Sotsiaalkindlustusameti logo.

13. Teenuse osutamise maht ja aeg

- 13.1. Eeldatav teenuse osutamise maht on 180 tundi (1 tund = 60 minutit) kogu hankelepingu perioodi jooksul. Teenusemahu hulka arvestatakse ka enne tõlketöö toimumist tehnilisele testimisele kulunud aeg.
- 13.2. Kliendil on õigus paluda seadmete ja subtiitrite toimimise testi enne kokkulepitud tõlget. Sobiv aeg selleks leitakse koostöös kliendi ja teenuseosutajaga.
- 13.3. Teenuseosutaja pakub teenust vastavalt esitatud tellimustele ning tõlkide kättesaadavusele.
- 13.4. Juhul, kui teenuseosutajal ei ole võimalik pakkuda teenust tellimuses märgitud kuupäeval ja kellaajal tõlkide hõivatus tõttu, peab teenuseosutaja pakkuma uue kliendile sobiva aja.
- 13.5. Teenuse osutamise piirkonnaks on peamiselt Eesti Vabariik.
- 13.6. Teenuse tunnihind sisaldab kõiki teenuse pakkumisega seotud kulutusi, sh ruumide kasutamise kulud, kulud sideteenustele, teenuse osutamise seotud isikute töötasud, administreerimisega seotud kulud, dokumenteerimine, tõlkimiseks vajaliku

tehnika ning tarkvara soetamise, amortiseerimise ning kasutamisega seotud kulud, sõidukulu, ettevalmistus tõlketööks ja muud kulud.

13.7. Väikseim ühe tellimuse kestuse arvestamine on:

13.7.1. ühe tõlgi puhul 30 minutit;

13.7.2. kahe tõlgi puhul 1 tund;

13.7.3. Teenuse väikseim arvestuslik ühik on 30 minutit.

13.8. Kui tõlk tellitakse tõlkima väljaspool Eesti Vabariiki, on teenuseosutajal õigus hinnata teenuse osutamise vajalikkuse ja võimalikkuse üle. Kui teenuseosutaja leiab, et tellimuse täitmine on otstarbekas, tasub klient ise kõik kulud peale tegeliku tõlkimise aja, sealhulgas reisimisega seotud kulud.

14. Aruandlus

14.1. Teenuseosutaja esitab igakuiselt hiljemalt järgmise kuu 5-ndaks kuupäevaks või vahetult järgnevas tööpäevaks, kui nimetatud kuupäev ei lange tööpäevale aruande osutatud teenuste kohta tellimuste lõikes. Sotsiaalkindlustusameti esindaja kontrollib aruande ning kinnitab selle õigsuse e-maili teel ning palub selle põhjal koostada üleandmise-vastuvõtmise akt, mille kinnitamise järgselt esitab teenuseosutaja arve, mis on väljamakse aluseks.

14.2. Aruanne tuleb koostada iga esitatud tellimuse kohta, sh ka 9.7 punktis välja toodud tühistatud tellimuste kohta vastav tellimuse info.

14.3. Aruanne sisaldab üldist vajalikku infot teenuse tellimuse ning täitmise protsessi kohta: tellimuse täitmise või mitte täitmise, tellijaga seonduvat infot, tellimuse aja ja sisu, teenuse osutamise viisi kohast infot jne.

14.4. Tellija pakub avakoosolekul välja omapoolse nägemuse aruande vormist. Lõplik aruande vorm lepitakse teenuseosutajaga kokku töö käigus, arvestades mõlema poole vajadusi. Kootöös teenuseosutajaga täpsustatakse ja täiendatakse aruannet mõlemale poolele sobivaks ning piisavalt informatiivseks.

15. Isikuandmete töötlemine

15.1. Isikuandmete töötlemisel kohustub teenuseosutaja täitma kõiki kehtivaid isikuandmete töötlemisalaseid nõudeid, andmete turvalisust puudutavaid ning isikuandmete kaitse alaseid Euroopa Liidu ja Eesti Vabariigi õigusakte ja muid eeskirju.

15.2. Isikuandmete töötlemisega seoses sõlmitakse isikuandmete töötlemise leping.