

Tehniline kirjeldus

Riigi Tugiteenuste Keskuse riigihanke „Kaugtõlketeenuse osutamine Sotsiaalkindlustusametile“ juurde

1. Taustainfo

Jätkata riigis kuulumislangusega inimeste igapäevaelu toetamist läbi kaugtõlketeenuse pakkumise tagamise läbi äpi (edaspidi teenus).

2. Teenuse eesmärk: Piloteerida kaugtõlketeenuse äpi kasutamist

3. Teenuse sihtgrupp: kuulumislangusega inimesed

3.1. Sihtrühma kuuluvuse tuvastamine

3.1.1. Kaugtõlke äppi kasutades annab teenuse kasutaja endale kontot luues Tellijale ligipääsu oma isikukoodile, mille kaudu kontrollib äpi administraator (tellija), enne teenuse kasutajale äpi ligipääsu andmist, isiku sihtühma õigustatust.

4. Teenuse maht: 3124 tundi hankelepingu täitmise perioodil.

5. Teenuse kirjeldus

Kaugtõlge on tõlketeenuse osutamise viis, mille puhul tõlkimine toimub reaalajas, kuid viipekeeletoolk ja kliendid ei asu tõlkimise ajal ühes ja samas paigas, vaid on omavahel ühenduses sidevahendite abil. Kaugtõlge tähendab seda, et viipekeeletoolk näeb sidevahendi (interneti ühendatud kaamera arvuti) kaudu kuulumislangusega isiku viiplemist ning tõlgib selle kuuljale ja vastupidi, st viipekeeletoolk kuuleb (sidevahendi kaudu) kuulja kõnet ning tõlgib selle viipekeelde (olles kurdile nähtav Interneti ühendatud arvuti kaamerapildi kaudu). Teenust osutatakse nii-öelda elavas järjekorras ning see on mõeldud lühemateks igapäevaelu situatsioonide tõlkimiseks.

6. Nõuded teenuse kohale, ajale, ruumidele, tehnikale, Töövõtjatele jt tingimustele

- 6.1. Kaugtõlketeenuse osutamine eeldab kaugtõlketeenuse pakkujalt kaugtõlketeenuse pakkumiseks vajaliku kvaliteetse **tehnik**a, vajaliku **tarkvara**, sobiliku **ruumi** ning kiire **Internetiühenduse** olemasolu.
- 6.2. Teenuse pakkumiseks kasutatakse kaasaegset **arvutit**, millele on tehtud tarkvara turvauuendused.
- 6.3. **Internetiühenduse kiirus** peab võimaldama sujuvat HD kvaliteedis videopildi edastamist ja vastuvõtmist.
- 6.4. Kasutatav **kaamera** videopildi edastamiseks peab võimaldama vähemalt HD kvaliteeti (720p) ning olema võimalusel seadistatud käsitsi teravustamise peale, et videopilt oleks ühtlane ega muutuks n-ö uduseks, kui tõlk kaamera ees end liigutab. Eelistatav on kasutada mitte-integreeritud kaamerat. Samuti on soovitatav kasutada võimalikult laia vaateväljaga kaamerat (näiteks 90kraadise vaateväljaga), et tõlgi viiplemist hästi näha oleks. Kaamera tuleks paigutada silmade kõrgusele. Kogu tõlgi kasutatav viiperuum peab olema video vahendusel nähtav.
- 6.5. **Mikrofonina** võib kasutada käed-vaba seadet, kaamera külge ehitatud mikrofoni, või muud mikrofoni, mis tagab selge ja hästi kuuldava heli.
- 6.6. Kui tõlkimisel kasutatakse kuulja poolega suhtlemisel **telefoni**, tuleb tagada hea kuuldavus kuulja poolele, kasutades käed-vaba seadet, mis võimaldab mikrofoni tõlgi suu lähedale asetada ning ei piira tõlgi loomulikku viiplemist. Telefoni ei tohi hoida kõrva juures ega öla ja pea (kõrva) vahel, kuna see ei võimalda tõlgil loomulikult viibelda.
- 6.7. Kaugtõlketeenuse osutamise **ruum** peab olema mõistlikul määral helikindel, ei tohi olla teenuse osutamise ajal kolmandatele isikutele vabalt ligipääsetav (v.a teised

viipekeeletõlgid). Tõlgi seljataha jääv taust peab olema ühtlane, ei tohi olla kirju ega liigselt tähelepanu tõmbav.

- 6.8. Teenust pakutakse **kaugtõlke äpi** vahendusel, kus Tellija on loonud teenuse osutamiseks eraldi kasutajakonto tõlkebüroole (Töövõtjale) ja eraldi kontod tõlkebüroos töötavatele tõlkidele ning mille ligipääsu ja juhendamise tagab Tellija Töövõtjale.

6.8.1. Töövõtja edastab Tellijale pärast hankelepingu sõlmimist nimekirja enda tõlkebüroo tõlkidest. Nimekirja võib teenuse osutamise jooksul muuta ja täiendada.

6.8.2. Varasemalt kasutusel olnud Skype lahendust võib kasutada ainult äpi tehniliste probleemide korral ning Tellijaga kokkuleppel.

6.8.2.1. Juhul kui kaugtõlke äpi vahendusel teenuse osutamine katkeb tööpäeviti, tuleb sellest viivitamatult teavitada kasutajatuge ja/või Tellijat ning järgima edasisi juhiseid. Probleemide lahenemise korral peab esimesel võimalusel pöörduma tagasi äpi kasutamisele.

6.8.2.2. Juhul kui kaugtõlke äpi vahendusel teenuse osutamine katkeb nädalavahetusel, tuleb sellest viivitamatult teavitada Tellijat ning jätkama teenuse osutamist Skype vahendusel.

- 6.9. Töövõtja on kohustatud tagama Teenusele toodud nõuded kogu hankelepingu kehtivusaja jooksul, mil Töövõtja Teenust osutab.

7. Kaugtõlke teenuse osutamise miinimumnõuded

7.1. Kaugtõlget tehakse lihtsamates tõlkesituatsioonides (näiteks olmetõlge), mille raames reaalse tõlkimise ajaline kestus ei ületa 30 minutit. Kui tõlkesituatsioon on keerukas või osutub keerukaks või on ajaliselt liiga mahukas (üle 30 minuti reaalset tõlkimist), nii et tõlgi hinnangul pole mõistlik jätkata kaugtõlkega, teavitab ta sellest mõlemaid osapooli ega jätkata tõlkimist.

7.2. Tõlkimise ajal sisse tulnud hädaabi kõne korral tuleb see esimesel võimalusel vastu võtta.

7.3. Töövõtja tagab Teenuse osutamiseks vajaliku hulga tõlke.

7.4. Töövõtja veebilehelt peavad olema leitavad kõigi teenuse osutamiseks kasutatavate tõlkide nimed koos fotodega.

7.5. Töövõtja korraldab:

7.5.1. kutsealase toe ja nõustamise tõlkidele.

8. Nõuded tõlgile ja teenuse kvaliteedile

8.1. Teenust võivad osutada vähemalt tase 5 vastavalt EQF või samaväärsele kutsestandardite süsteemile kutsetunnistust omavad viipekeeletõlgid ning viipekeeletõlgi eriala omandanud viipekeeletõlgid.

8.2. Teenuse osutamisel on tõlk kohustatud järgima viipekeeletõlgi kutse-eetika nõudeid.

8.3. Tõlk on kohustatud tagama, et tõlkesituatsioonis on tema viiplemist näha ja kõnet kuulda piisaval määral ning tema näeb Teenust saava isiku viiplemist ja kuuleb kõnet tõlkimiseks piisaval määral.

8.4. Kuuljale helistades alustab tõlk kõnet tutvustustekstiga. Lähtuvalt oma hinnangust konkreetsele olukorrale ning kuulja kogemusele viipekeeletõlgi kasutamisel, annab tõlk teada, et ta asub tõlkima kurti meest või naist, kellega ta on ühenduses videopildi vahendusel. Vestlustõrgete vältimiseks võib olla praktiline anda kohe kõne alguses teada, et tõlkimisele kulub pisut aega, mistõttu võivad tekkida lühiajalised vaikusehetked.

8.4.1. Tutvustusteksti sõnastuse osas võib Tellija anda jooksvalt kirjalikke lisajuhiseid.

9. Teavitustöö

9.1. Töövõtja kohustub tegema kõik endast võimaliku, et jagada infot teenusega alustamisest ja teenuse olemusest teenuse kasutamisest huvitatud ja

potentsiaalselt sihtrühma kuulutavate inimeste seas, ning tegema koostööd Tellijaga teenuse tutvustamisel.

- 9.2. Vähemalt ühe (1) nädala jooksul pärast hankelingu sõlmimist peab teade teenuse kohta ja teenusele registreerimise kohta olema avaldatud Töövõtja kodulehel ja sotsiaalmeedia lehel ning Töövõtja kasutab info levitamiseks ka muid aktuaalseid kanaleid.
- 9.3. Töövõtja peab järgima Perioodi 2021-2027 ühtekuuluvus- ja siseturvalisuspoliitika fondide teavituspõhiseid:
- 9.4. 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>;
- 9.5. esitlema teenuse osutamisel Sotsiaalkindlustusameti logo.

10. Tegevuste ajakava jm

10.1. Teenuse osutamise maht ja aeg

Orienteeruv kaugtölketeenuse osutamise maht on 3124 astronoomilist tundi kõikide hankelepingute ja kogu hankelingu perioodi jooksul ning kõikide töövõtja peale kokku. Iga edukaks tunnistatud Pakkujaga sõlmitud hankelingu määratletakse konkreetne teenuse maht.

Kõigi edukaks tunnistatud pakkujate pakumuste alusel koostatakse teenuseosutamise nädalaplaan. Vastavalt nädalaplaani täituvusele arvestatakse teenusepakumise koguperiood.

Teenuseosutamise nädalaplaan (näidis)								
Nädalapäev	E	T	K	N	R	L	P	Kokku
Põhiliin tunnid 9:00-18:00	9	9	9	9	9			45
Paralleelliini tunnid vahemikus 10:00- 14:00/11:00-15:00	4		4		4			12
Tunde vahemikus 10:00-16:00						6		6
Lisatunnid	(8)							(8)
Teenuseosutamise tunde nädalas kokku								63 (71)
Teenuse maht kokku			Nädalaid kokku 44			Teenustunde kokku 2772 (maksimaalselt 3124h)		

10.2. Teenuse põhiliin on teenuse avatud oleku aeg. Paralleelliini eesmärgiks on pikkade ootejärjekordade leevendamine, tölkide ülekoormatuse vähendamine ning sujuva tööke pakkumine sihtrühmale.

10.3. Teenust on võimalik osutada ühel või enamal päeval põhiliinil ja/või paralleelliinil.

10.4. Teenust osutatakse põhiliinil tööpäevadel 9:00 – 18:00 (9 x 60) ja laupäeviti 10:00 – 16:00. Paralleelliini neli (4 x 60) tundi osutatakse vähemalt kolmel päeval nädalas, võttes arvesse teenuse põhiliini hõivatust ja kõige populaarsemat sissehelistamise aega teenuse avatud oleku ajal. Paralleelliini päevasad ja kellaaegasid on võimalik teenuse osutamise perioodil vastavalt teenuse tarbimisele kokkuleppeliselt muuta. Paralleelliiniga tagatud kellaaeg peab püsima teenuse pakumise vältel võimalikult samal kellaajal (nt läbivalt 10:00-14:00 või 11:00-15:00). Enne lepingu sõlmimist täpsustada kindel läbiv paralleelliini kellaaeg kõigi Töövõtjatega.

- 10.5. Teenuse osutamise tavapäraseks päevad on tööpäevad esmaspäevast reedeni ning laupäev, v.a riigipühad. Lühendatud tööpäevadel (23.02; 22.06; 23.12 ning 31.12) osutatakse teenust tavapärastel aegadel.
- 10.6. Lisaks tavapärasele teenuseosutamise aegadele on võimalik rakendada erakorralise vajaduse (nt riigi olukord, sihtrühma tagasiside teenuse pikkade ootejärjekordade kohta, Töövõtja tagasiside teenuse tarbimise tõusu kohta) tekkimisel maksimaalselt 8 lisatundi nädalas. Tellijal on õigus teha ettepanek lisatundide rakendamiseks nii nädalasisestel päevadel, sh lisa paralleelliini avamiseks või olemasoleva liini avatud oleku aja pikendamiseks, kui ka nädalavahetuse päevadel tuginedes Riigihangete seadusele § 123 lg 1 p 2. Lisatundide maksimaalne maht nädalas ei tohi ületada 8 tundi nädalas. Lisatundide mahu rakendamiseks võib Tellija teha ettepaneku teenuspakkuja(te)le (alustades parima pakkumise teinud Töövõtjast) vähemalt 10 päeva enne planeeritavat lisamahu rakendamist. Teenusepakkuja peab andma vähemalt 3 tööpäeva jooksul vastuse nõusoleku kohta teenuse lisamahu pakkumiseks. Lisatundide rakendamine lepitakse kokku Tellija ja Töövõtja volitatud esindajate poolt e-posti vahendusel ning eraldi lepingu lisa selle kohta ei vormistata.

11. Aruandlus

- 11.1. Töövõtja 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 Töövõtja arve, mis on väljamakse aluseks.
- 11.2. Tellija pakub avakoosolekul välja omapoolse nägemuse aruande vormist. Lõplik aruande vorm lepitakse Töövõtjaga kokku töö käigus, arvestades mõlema poole vajadusi. Kootöös Töövõtjaga täpsustatakse ja täiendatakse aruannet mõlemale poolele sobivaks ning piisavalt informatiivseks.
- 11.3. Töövõtja kohustub järgima Vabariigi Valitsuse 12.05.2022 määrust nr 54 „Perioodi 2021–2027 ühtekuuluvus- ja siseturvalisuspoliitika fondide vahendite andmisest avalikkuse teavitamine“ ning lisab kõikidele oma materjalidele Euroopa Sotsiaalfondi logod. Kättesaadavad: <https://www.rtk.ee/toetuste-ulevaated-ja-oigusaktid/kiirelt-katte/logod-ja-sumboolika>

12. Isikuandmete töötlemine

- 12.1. Isikuandmete töötlemisel kohustub Töövõtja täitma kõiki kehtivaid isikuandmete töötlemisalaseid nõudeid, andmete turvalisust puudutavaid ning isikuandmete kaitse alaseid Euroopa Liidu ja Eesti Vabariigi õigusakte ja muid eeskirju.
- 12.2. Isikuandmete töötlemisega seoses sõlmitakse isikuandmete töötlemise leping.