

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: 7455 tundi tundi hankelepingu täitmise perioodil.

5. Teenuse kirjeldus

Kaugtõlge on tõlketeenuse osutamise viis, mille puhul tõlkimine toimub reaalajas, kuid viipekeeletõlk ja kliendid ei asu tõlkimise ajal ühes ja samas paigas, vaid on omavahel ühenduses sidevahendite abil. Kaugtõlge tähendab seda, et viipekeeletõlk näeb sidevahendi (internetti ühendatud kaamera arvuti) kaudu kuulumislangusega isiku viiplemist ning tõlgib selle kuuljale ja vastupidi, st viipekeeletõlk kuuleb (sidevahendi kaudu) kuulja kõnet ning tõlgib selle viipekeelde (olles kurdile nähtav Interneti ühendatud arvuti kaamerapildi kaudu). Teenust saab kasutada nii-öelda elavas järjekorras või kõne aega broneerides vajalikuks tähtajaks ning see on mõeldud lühemateks igapäevaelu situatsioonide tõlkimiseks (max 30 min).

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

6.1. Kaugtõlketeenuse osutamine eeldab kaugtõlketeenuse pakkuvalt kaugtõlketeenuse pakkumiseks vajaliku kvaliteetse **tehnika**, 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 tõlgi 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 lahendamise 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. Kaugtõlketeenuse 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 reaalsel 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.

8.4.1.1. 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 hankepingu 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, „Kaasrahasanud 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 kaugtõlketeenuse osutamise maht on **7455 tundi** astronoomilist tundi kõikide hankepingute ja kogu hankepingu perioodi jooksul ning kõikide töövõtjate peale kokku. Igas edukaks tunnistatud Pakkujaga sõlmitud hankepingus määratakse konkreetne teenuse maht. Kõigi edukaks tunnistatud pakkujate pakkumuste alusel koostatakse teenuseosutamise nädalaplaan. Vastavalt nädalaplaani täituvusele arvestatakse teenusepakkumise 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 105			Teenustunde kokku 6615 (maksimaalselt 7455 h)		

10.2. Teenuse põhiliin on teenuse avatud oleku aeg. Paralleelliini eesmärgiks on pikkade ootejärjekordade leevendamine, tõlkide ülekoormatuse vähendamine ning sujuva tõlke 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 min) ja laupäeviti 10:00 – 16:00 (5 x 60 min). Paralleelliini neli (4 x 60 min) tundi osutatakse vähemalt kolmel päeval nädalas, võttes arvesse teenuse põhiliini hõivatust ja kõige populaarsemat sissehelistamise aega teenuse avatud oleku ajal. Paralleelliini päevasid ja kellaaegasid on võimalik teenuse osutamise perioodil vastavalt teenuse tarbimisele kokkuleppeliselt muuta. Paralleelliiniga tagatud kellaaeg peab püsima teenuse pakkumise 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 tavapärased päevad on tööpäevad esmaspäevast reedeni ning laupäev, v.a riigipühad. Lühendatud tööpäevadel (23.02; 22.06; 23.12 ning 31.12) osutatakse teenust tavapärasel 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 teenusepakkuja(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. Tellija saab rakendusest iga kuu 1. kuupäeval tõlketeenuse rakenduse aruande väljavõtte teenuse kasutamise kohta. Tellija 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. 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.