

Leistungsbeschreibung „Video- und Audiodolmetschen“

Begriffsbestimmungen:

Videodolmetschen	Im gegenständlichen Verfahren ist darunter eine Dienstleistung zu verstehen, in deren Rahmen der Auftragnehmer zertifizierte Dolmetscher bereitstellt, die innerhalb bestimmter Reaktionszeiten via Zuschaltung über das Internet samt Videoschaltung Gespräche zwischen Nutzern und Gesprächspartnern im Wege des Konsekutivdolmetschens übersetzen.
Audiodolmetschen	Beim Audiodolmetschen findet die Kommunikation zwischen Dolmetscher und Nutzer bzw. Gesprächspartner per Telefon (ohne Videozuschaltung), aber ansonsten unter den Bedingungen wie unter dem Punkt „Videodolmetschen“ beschrieben, statt.
Werktage/Feiertage	Basis für die Bestimmung von Feiertagen bilden die im Freistaat Thüringen gültigen Regelungen: Werktage im Sinne der gegenständlichen Vergabe sind Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage).
Pflichtsprachen	Der Begriff umfasst diejenigen unter Ziffer II. 2 aufgelisteten Sprachen, die im regelmäßigen Tagesdienst verpflichtend binnen einer Wartezeit von maximal 30 Minuten nach Abruf verfügbar sind.
Zusatzsprachen	Der Begriff umfasst diejenigen unter Ziffer II. 2 aufgelisteten Sprachen, die vom Auftragnehmer zusätzlich zu den Pflichtsprachen zur Verfügung gestellt werden sollen und eine Wartezeit von 48 Stunden nicht überschreiten.
Regelmäßiger Tagesdienst	Der Begriff umfasst an Werktagen die Zeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr.
Gesprächspartner	Der Gesprächspartner ist die Person, die aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse die Unterstützung des Dolmetschers benötigt.

Nutzer Der Nutzer ist die Person, die für die bessere Kommunikation mit dem Gesprächspartner die Dienste des Dolmetschers in Anspruch nimmt.

Weitere Hinweise:

Ausschlusskriterium Das Kriterium muss zwingend erfüllt werden. Die Nichterfüllung führt zum Ausschluss des Angebots.

Bewertungskriterium Bewertungskriterien werden entsprechend dem Erfüllungsgrad bewertet.

An einigen Stellen in der Leistungsbeschreibung werden Bemerkungen des Bieters gefordert. Die Bemerkungen sowie weitere Angaben sind teilweise in das Angebot einzubinden oder in den entsprechenden Formblättern der Vergabeunterlagen vorzunehmen. Es ist darauf zu achten, dass diese nicht im Widerspruch zu den Leistungsanforderungen stehen oder Änderungen oder Einschränkungen der Anforderungen enthalten dürfen.

Zu beachten sind insbesondere die Hinweise zur Vorlage von Angebotsunterlagen.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Text die männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral verstanden werden.

I. Gegenstand und Ziel der Ausschreibung

Im Zuge der vermehrten Zuwanderung von Flüchtlingen und damit verbunden dem steigenden Anteil von ausländischen Mitbürgern leben auch in Thüringen vermehrt Menschen, bei denen aufgrund mangelnder Kenntnisse der deutschen Sprache nicht unerhebliche Kommunikationsschwierigkeiten bestehen. Zur Überwindung der Sprachbarrieren soll durch die Dienstleistung „Video- und Audiodolmetschen“ im Bedarfsfall auf schnelle und professionelle Weise die Kommunikation mit Thüringer Mitbürgern ohne ausreichende deutsche Sprachkenntnisse ermöglicht bzw. unterstützt werden. Dies ist insbesondere in den Bereichen Gesundheit, Justiz, Asylwesen und Kommunen von großer Bedeutung.

Gegenstand der Ausschreibung ist die Bereitstellung von Video- und Audiodolmetscherleistungen nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung. Die Anforderungen der Leistungsbeschreibung und der weiteren Bedingungen des Vergabeverfahrens zur Leistungsausführung werden zur Umsetzung des Auftrags Gegenstand eines Vertrages mit dem künftigen Auftragnehmer.

Die Dienstleistung wird im Rahmen eines Vertrages für den Zeitraum bis Ende 2019 vergeben (Dienstleistungsvertrag).

Der Beginn der Leistungsausführung ist ab dem 01.07.2018 angestrebt und soll verschiedene Einrichtungen in Thüringen (siehe Punkt II. 4.) umfassen. Soweit zu diesem Zeitpunkt die tatsächliche Verfügbarkeit der Leistung in einigen der vorgesehenen Einrichtungen etwa aus technischen Gründen nicht realisiert werden kann, erfolgt eine sukzessive Anbindung. Sollten im Anschluss bestimmte weitere Einrichtungen einen Bedarf an Dienstleistungen anmelden, sind diese zeitnah anzubinden.

II. Leistungsanforderungen Dolmetschen

1. Erreichbarkeit und Abruf der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer stellt die Erreichbarkeit und die Abrufbarkeit der gewünschten Dolmetscherleistung über das von ihm zur Verfügung gestellte Portal mindestens im regelmäßigen Tagesdienst sicher. Darüber hinaus ist ein Angebot der Sprachen außerhalb des regelmäßigen Tagesdienstes erwünscht.

Entsprechende Angaben zu der Erreichbarkeit und Abrufbarkeit der Dolmetscherleistungen in den einzelnen Sprachen sowohl innerhalb als auch außerhalb des regelmäßigen Tagesdienstes sind vom Auftragnehmer in Anlage 4.1 „Angaben zu den Zuschlagskriterien – Sprachenangebot und Verfügbarkeiten“ vorzunehmen. ([Bewertungskriterium](#))

Die Dolmetscherleistung wird über eine Internetverbindung in visueller und auditiver Form bzw. über Telefonie realisiert, wobei die Wahl des Mediums dem Nutzer unter Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten obliegt. Die dafür vom Auftragnehmer gestellte Anwendung muss eine einfache und effiziente Abwicklung in allen Verfahrensschritten ermöglichen (Log-In, Sprachenwahl, Terminvereinbarung, Gesprächsdurchführung usw.).

Dem Angebot ist eine umfassende Darstellung des Dienstes (wesentliche Schritte, Funktionen, Screenshots etc.) beizufügen. [\(Ausschlusskriterium\)](#)

2. Verfügbarkeiten und Sprachenangebot

Der Auftragnehmer stellt die Verfügbarkeit der Leistung für die folgenden Pflichtsprachen im regelmäßigen Tagesdienst mit einer Maximal-Wartezeit von 30 Minuten ab Anforderung sicher. [\(Ausschlusskriterium\)](#)

- Albanisch
- Arabisch
- Bulgarisch
- Dari
- Farsi
- Kurdisch-Kurmanci
- Polnisch
- Rumänisch
- Russisch
- Serbisch
- Slowakisch
- Tschechisch
- Türkisch
- Ungarisch

Die Verfügbarkeit der Pflichtsprachen außerhalb des regelmäßigen Tagesdienstes ist vom Auftragnehmer in Anlage 4.1 „Sprachenangebot und Verfügbarkeiten“ anzugeben. [\(Bewertungskriterium\)](#)

Neben den Pflichtsprachen sind Zusatzsprachen anzugeben. Die Verfügbarkeit der Zusatzsprachen ist vom Auftragnehmer in Anlage 4.1 „Sprachenangebot und Verfügbarkeiten“ anzugeben. [\(Bewertungskriterium\)](#)

Zusatzsprachen sind:

- | | |
|------------------|-------------------|
| - Armenisch | - Hausa |
| - Aserbaidshisch | - Hindi |
| - Amharisch | - Igbo |
| - Bengalisch | - Italienisch |
| - Berberisch | - Koreanisch |
| - Bosnisch | - Kroatisch |
| - Chinesisch | - Kurdisch-Sorani |
| - Englisch | - Lettisch |
| - Französisch | - Litauisch |
| - Fula | - Mazedonisch |
| - Georgisch | - Mongolisch |
| - Griechisch | - Nepalesisch |

- Oromo
- Paschtu
- Portugiesisch
- Punjabi
- Slowenisch
- Somali
- Sorani
- Spanisch
- Suaheli
- Tamilisch
- Thailändisch
- Tigre
- Tigrinya
- Urdu
- Ukrainisch
- Vietnamesisch
- Zarma

3. Dolmetscher

Der Auftragnehmer stellt nachweislich zertifizierte (vom BDÜ anerkanntes Zertifikat) Dolmetscher bereit, die die Gespräche zwischen den Nutzern der benannten Einrichtungen und dem Gesprächspartner via Zuschaltung per Internet (Video) bzw. Telefon übersetzen.

Das Niveau der Dolmetscherdienste des jeweiligen Dolmetschers muss mindestens der europäischen Kompetenzstufe C1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens (GER) entsprechen. Die Dolmetscher verfügen in der Regel über einschlägige Erfahrungen auf dem Gebiet der Sprachleistungen für Medizin, Verwaltung und Sozialwesen.

Die Video- und Audiodolmetscherleistung erfolgt in Form des Konsekutivdolmetschens. Dabei erfolgt die Dolmetscherleistung, nachdem der Gesprächspartner bzw. der Nutzer eine Ausführung beendet hat.

4. Beteiligte Einrichtungen

Die Dienstleistung muss allen nachfolgenden Einrichtungen spätestens innerhalb von drei Monaten ab Meldung zur Verfügung gestellt werden. ([Ausschlusskriterium](#))

- Erstaufnahmeeinrichtung des Landes
- Beauftragte des Freistaates Thüringen für Integration, Migration und Flüchtlinge
- Mitglieder der Härtefallkommission des Landes
- Stelle des Bildungsministeriums für die Anerkennung ausländischer Bildungsabschlüsse
- Antidiskriminierungsstelle des Landes
- Bürgerbeauftragter des Freistaates Thüringen
- Justizvollzugsanstalten
- Migrationsberatungsstellen für erwachsene Zuwanderer und Jugendmigrationsdienste
- Verbraucherberatungsstellen
- Landratsämter und Stadtverwaltungen der kreisfreien Städte mit zugehörigen Ämtern (Ausländerbehörde, Sozialbehörde, Gesundheitsamt, Jugendamt, Jobcenter als besondere Einrichtungen der zugelassenen Träger, Sozialberatungsstellen etc.)
- Standesämter

- Untere Gewerbebehörden der kreisangehörigen Städte Altenburg, Gotha, Mühlhausen, Nordhausen und Ilmenau im Zusammenhang mit der Umsetzung des Prostituiertenschutzgesetzes
- Gemeinschaftsunterkünfte in den Kommunen
- Stationäre Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge
- Träger von landesgeförderten Integrationsprojekten
- Krankenhäuser
- Niedergelassene Ärzte und Hebammen
- Frauenhäuser
- Schwangerschaftskonfliktberatungsstellen
- Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt

Während der Vertragslaufzeit können seitens des Auftraggebers Einrichtungen nachgemeldet werden, die innerhalb einer Frist von maximal drei Monaten angebunden werden. Dies betrifft Kindertagesstätten, Schulen, Schulämter sowie Verbraucherinsolvenzberatungsstellen, die jeweils einen gesonderten Bedarf geltend machen. (Bewertungskriterium)

Die Angaben zur Einbindung der Einrichtungen sind in Anlage 4.2 „Anbindung der Einrichtungen“ zu erfassen. (Bewertungskriterium)

Information: Der Auswahl der Einrichtungen liegt folgende abstrakte Definition zugrunde:

Zugang sollen Stellen bzw. Personen erhalten

- mit direktem Kontakt zu Migrantinnen und Migranten,
- die grundsätzlich in Finanzierungsverantwortlichkeit des Freistaats Thüringen bzw. der Thüringer Kommunen stehen,
- von ihrer Zielsetzung her mit der Versorgung, Beratung, Betreuung auch von Migrantinnen und Migranten befasst sind und
- dadurch jedenfalls mittelbar die Integrationsarbeit unterstützen und
- bei denen es keinen vorrangigen bzw. auskömmlichen anderen Finanzierungsweg für technisch unterstützte Dolmetscherleistungen gibt.

5. Umfang der Leistungserbringung

Die Dienstleistung ist im Rahmen einer „Flatrate“ (unbegrenzte Inanspruchnahme durch Thüringer Einrichtungen an unbegrenzter Anzahl von Endgeräten zu einem Festpreis) bereitzustellen.

6. Schulung und Support-Hotline

Der Auftragnehmer führt auf seine Kosten und in seiner Organisationsverantwortung geeignete Schulungen für die künftigen Nutzer durch. Die genannten Schulungen bzw. individuellen Einweisungen sind auch online bzw. telefonisch sowie spätestens innerhalb eines Monats nach Anschluss der jeweiligen Einrichtung zu ermöglichen. Die Schulung muss alle für den Leistungsabruf und die -ausführung in den Einrichtungen erforderlichen Inhalte umfassen und die erforderlichen Kenntnisse vermitteln.

Zudem ist eine Support-Hotline mindestens während des regelmäßigen Tagesdienstes bereitzustellen.

7. Reporting

Der Auftragnehmer liefert monatlich in elektronischer Form (als Excel-Tabelle) ein Reporting über die erbrachten Dienstleistungen. Die Reports sind je Einrichtung zu erstellen und umfassen mindestens:

- Name der Einrichtung
- Angaben zum Stand der Anbindung
- Darstellung von Gründen bei etwaigen Verzögerungen in der Anbindung
- Zeitpunkt des Abrufes der Leistung durch die Einrichtung bzw. den Nutzer
- Zeitpunkt der Terminvereinbarung / des Terminabrufs
- Datum und Uhrzeit des vereinbarten Termins
- Datum und Uhrzeit der Leistung (Beginn und Ende)
- Dauer in Minuten
- Sprache
- Wartezeit
- Art/Umfang der Leistung, d. h. Audio- und/oder Videodolmetschen

Das Muster zum Reporting wird dem Auftragnehmer rechtzeitig vor Leistungsbeginn durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

III. Technische Bedingungen

1. Verbindung

Der Auftragnehmer stellt zur Umsetzung der Dienstleistung eine geeignete Plattform bereit. Die Applikation (Webanwendung) des Auftragnehmers bildet die Basis der Leistung. Gestellte Software muss frei von Schadsoftware sein und darf Virenschutzprogramme, Betriebssysteme und Anwendungen des Auftraggebers bzw. der beteiligten Einrichtungen nicht beeinträchtigen.

Eine detaillierte Beschreibung der Systemanforderungen ist mit dem Angebot einzureichen.
(Ausschlusskriterium)

2. Kompatibilität

Die notwendige Hardware wird von den beteiligten Einrichtungen bzw. den Nutzern selbst gestellt. Der Auftragnehmer stellt die Anforderungen an die Hardware zur Verfügung. Die Software muss grundsätzlich auf allen gängigen Hardware-Endgeräten lauffähig sein.

3. IT-seitige Anforderungen

Die Datenübertragung erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung (Ende-zu-Ende-Verschlüsselung). Unsichere, unverschlüsselte Verbindungen sind – auch zeitweise – unzulässig.

Mit dem Einreichen des Angebots ist die IT-seitige Umsetzung anzugeben. [\(Ausschlusskriterium\)](#)

IV. Datenschutz, Verschwiegenheitspflicht

Im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen sind insbesondere die Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO, gültig ab dem 25.05.2018) und der geltenden Bestimmungen der jeweiligen Mitgliedsstaaten sowie die Verschwiegenheitspflicht zu beachten.

Hierfür trifft der Auftragnehmer alle notwendigen Maßnahmen, um die Vertraulichkeit der Gesprächsinhalte während der Inanspruchnahme der Leistung sicherzustellen. Zudem gewährleistet der Auftragnehmer durch eine entsprechende Verschlüsselung, dass jede Art von Dateninhalten die Absicherung durch technische und organisatorische Maßnahmen erfährt.

Dolmetscherdienste unterliegen darüber hinaus der Verschwiegenheitspflicht. Unterlagen und Informationen, die der Auftragnehmer im Zusammenhang mit einem Auftrag erhält, sind demnach streng vertraulich zu behandeln und dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder anderweitig verwertet werden.

Der Auftragnehmer verpflichtet die eingesetzten Dolmetscher durch entsprechende Erklärungen zur Verschwiegenheit und Einhaltung des Datenschutzes. Ein Muster der Erklärung ist dem Angebot beizufügen. [\(Ausschlusskriterium\)](#)

V. Weitere Leistungen, Vereinbarungen

1. Einwilligungserklärung

Vor der Inanspruchnahme der Dolmetscherleistung ist einmalig die Einwilligung des Nutzers erforderlich.

Für diesen Zweck stellt der Auftragnehmer den Nutzern eine vom Auftraggeber erstellte Einwilligungserklärung (Formular zur Unterschriftsleistung durch den Nutzer in den Einrichtungen) unentgeltlich zur Verfügung. Die Erklärung enthält alle notwendigen Hinweise

zur Information des Nutzers über die vorgesehene Inanspruchnahme eines Video- und Audiodolmetscherdienstes.

Ein Muster dieser Einwilligungserklärung des Nutzers wird dem Auftragnehmer rechtzeitig zum Leistungsbeginn zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Erklärungen an die Nutzer in den Einrichtungen weitergeleitet werden. Zudem hat der Auftragnehmer dafür Sorge zu tragen, dass ein Nachweis über die Kenntnisnahme der Erklärungen einschließlich der Einwilligung in die Datenverarbeitung durch die Nutzer an den Auftraggeber übermittelt wird.

Eine umfassende Darstellung des pragmatischen Konzepts zur Einholung der Einwilligungserklärungen bei den Nutzern in den Einrichtungen ist dem Angebot beizufügen. [\(Ausschlusskriterium\)](#)

2. Berufskodex Dolmetscher [\(Ausschlusskriterium\)](#)

Der Auftragnehmer verpflichtet die für ihn tätigen Dolmetscher zur Einhaltung eines Berufskodex nach den Vorgaben des Musters der Vergabeunterlagen. Das Muster dient dabei als Anhalt, der Kerngehalt darf allerdings nicht verändert werden. Ein Muster der vom Auftragnehmer beabsichtigten Verpflichtungserklärung ist dem Angebot beizufügen.

3. Haftung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für eine Haftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mind. 250.000 € je Schadensfall zu sorgen, welche die Risiken bei Fehlleistungen des Dolmetscherdienstes abdeckt und für daraus fällig werdende Ansprüche aufkommt. Mit dem Begriff Schadensfall muss auch die Fehlleistung des Dolmetschers erfasst sein.

Der Auftragnehmer hat dem Angebot einen Nachweis über eine bereits bestehende Haftpflichtversicherung bzw. über sein Konzept zur Sicherstellung des Vorliegens einer Haftpflichtversicherung beizufügen. [\(Ausschlusskriterium\)](#)

4. Erfüllungsort, Gerichtsstand

Erfüllungsort ist der Sitz der jeweils die Leistung abrufenden Einrichtung. Der Gerichtsstand ist Erfurt.

5. Sicherheitsüberprüfung

Der Auftragnehmer ergreift und führt alle verfügbaren Maßnahmen durch, um Sicherheitsrisiken auf Seiten der von ihm eingesetzten Dolmetscher auszuschließen und etwaige Sicherheitsüberprüfungen seitens des Auftraggebers zu ermöglichen.

Dem Angebot ist eine Erläuterung des Konzeptes zum Ausschluss von Sicherheitsrisiken auf Seiten der eingesetzten Dolmetscher beizufügen. ([Ausschlusskriterium](#))

Der Auftraggeber kann in begründeten Fällen den Einsatz bestimmter Dolmetscher ausschließen.