

Anlage 02



Leistungsbeschreibung

Rahmenvertrag Sprachmittler*innen-Dienstleistungen

V-2026-0090

Inhalt

1 Vorbemerkung	2
2 Leistungsbeschreibung	3
2.1 Inhaltliche und methodische Anforderungen.....	3
2.2 Anforderungen an das eingesetzte Personal.....	3
2.3 Einhaltung der personellen und inhaltlichen Leistungsvorgaben.....	4
2.4 Einsatzorte.....	4
2.5 Anzahl der Einsätze.....	4
2.6 Buchung der Einsätze.....	5
2.7 Einsatzzeiten und Erreichbarkeit	5
2.8 Abrechnung.....	5
2.9 Abschlussstatistik und Zwischenmeldungen	6
2.10 Vertragslaufzeit.....	6
2.11 Kündigungsrecht.....	7
2.12 Datenschutz.....	7

1 Vorbemerkung

Die Stadt Essen (nachfolgend AG genannt), vertreten durch den Oberbürgermeister der Stadt Essen, schreibt die Beauftragung von Sprachmittler*innen-Dienstleistungen für das Kommunale Integrationszentrum aus.

Für die Leistung steht je Vertragsjahr (12 Monate) ein Maximalbudget i. H. v. 313.200,- Euro brutto zur Verfügung; aus diesem Grund wird seitens der AG eine Preisobergrenze i. H. v. jährlich 313.200,- Euro brutto (= ca. 263.193,- Euro netto) festgesetzt. Diese kommt durch die geschätzte Anzahl von 265 Einsatzstunden pro Monat und damit voraussichtlich 3.180 Einsatzstunden je Vertragsjahr (12 Monate) zustande. Angebote, welche die Preisobergrenze überschreiten, werden von der weiteren Wertung ausgeschlossen.

Die Sprachmittler*innen-Dienstleistungen werden für professionelle Übersetzungstätigkeiten im Rahmen der nachfolgenden Aufgabenbereiche benötigt:

- Kommunales Integrationsmanagement (KIM) im Kommunalen Integrationszentrum und dem Amt für Soziales und Wohnen sowie durch die Träger Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Essen e.V., Jugendberufshilfe Essen gGmbH, PlanB Ruhr gGmbH und SoNIII e.V.
- schulische Erstberatung von neuzugewanderten Kindern und Jugendlichen im Kommunalen Integrationszentrum,
- Migrationsberatung für Erwachsene (MBE) beim Caritasverband für das Bistum Essen e.V., bei PLANB Ruhr e. V. und beim Diakoniewerk Essen e. V.
- Rückkehrberatung des Raphaelswerkes/Caritasverband,
- Frauenhaus Essen/Frauen helfen Frauen Essen e. V.
- Frauenberatung Essen-Zweigertstraße/Frauen helfen Frauen Essen e. V.
- der Schwangerschaftsberatung der AWO-Schwangerschaftsberatung/ Standorte Lore-Agnes-Haus und Universitätsklinik Essen, Diakoniewerk Essen Ev. Beratungsstelle, Sozialdienst katholischer Frauen SkF-Schwangerschaftskonfliktberatung und
- der AWO-Schuldnerhilfe Essen
- Sozialräumliche Beratung für Zugewanderte der Caritas-SkF-Essen gGmbH und Diakoniewerk Essen Jugend- und Familienhilfe gGmbH
- Termine im Bereich des Gesundheitswesens im Rahmen der sozialräumlichen Beratung für Zugewanderte der Caritas-SkF-Essen gGmbH und Diakoniewerk Essen Jugend- und Familienhilfe gGmbH

Die Sprachmittler*innen sollen die Fachkräfte im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen unterstützen. Ihre Aufgabe ist es, die Kommunikation zwischen Fachkräften und Klient*innen bzw. Kund*innen mit Sprachbarrieren zu verbessern.

Ziel des Rahmenvertrages ist eine dauerhafte, zuverlässige und qualitativ hochwertige Leistungserbringung durch einen Sprachmittler*innen-Anbieter (nachfolgend AN genannt). Der AN muss im Rahmen der gesamten Vertragslaufzeit für alle in der Leistungsbeschreibung unter Ziff. 2.1 genannten Sprachen Personal bereitstellen können. Die Sprachmittler*innen müssen selbstständig zu den vereinbarten Terminen erscheinen und dort entsprechend übersetzen. Es soll sprachliche Unterstützung zur Vermeidung von Missverständnissen aufgrund von sprachlichen Barrieren erfolgen.

2 Leistungsbeschreibung

Für die Leistungserbringung werden Konsekutivdolmetscher*innen benötigt. Unter dem Konsekutivdolmetschen versteht die AG zeitversetzte, mündliche Übersetzung von Gesprächen mit Gästen, Kund*innen, Klient*innen aus der jeweiligen Fremdsprache in die deutsche Sprache und umgekehrt. Die Sprachmittler*innen nehmen direkt am Gespräch teil und übersetzen die Sprache. Zusätzlich muss eine telefonbasierte Übersetzung möglich sein.

Bei den Gesprächen handelt sich grundsätzlich um einzelfallbezogene Beratungsgespräche von Kund*innen mit der Fachkraft, der unter Ziff. 1 genannten Institutionen. Thematisch bezogene Gruppenberatungen bedürfen der Zustimmung der AG.

Im Rahmen der Leistungserbringung gelten folgende Mindestanforderungen:

2.1 Inhaltliche und methodische Anforderungen

1. Der AN muss über ein breites Sprachenangebot verfügen; hierbei müssen in jedem Fall die folgenden Sprachen abgedeckt werden:
Albanisch, Arabisch (Modernes Hocharabisch, MSA) für Zielgruppen im MENA-Raum (Nahe Osten und Nordafrika), Bulgarisch, Bosnisch, Dari, Englisch, Farsi, Französisch, Kroatisch, Kurdisch, Ukrainisch, Paschtu, Persisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Somalisch, Tamil, Tigrinya, Türkisch
2. Der AN muss flexibel und zeitnah für Einsätze bereitstehen. Er muss innerhalb von drei Werktagen nach Abruf Personal für die unter Ziffer 2.1 Punkt 1 benannten Sprachen bereitstellen. Die eingeteilten Sprachmittler*innen sind in der Buchungsbestätigung zu benennen.
3. Vertretungsregelungen im Urlaubs- oder Krankheitsfall beim eingesetzten Personal sind vom AN sicherzustellen. Bei kurzfristigen Änderungen zum Personaleinsatz oder Verspätungen von eingesetzten Sprachmittler*innen ist die Ansprechperson der buchenden Einrichtung umgehend telefonisch zu informieren.
4. Die Arbeitsbedingungen des Personals unterliegen den arbeitsrechtlichen Anforderungen.

2.2 Anforderungen an das eingesetzte Personal

1. Der Personaleinsatz muss quantitativ und qualitativ den Anforderungen der Leistungsbeschreibung entsprechen. Dies ist durch den AN gemäß Anlage 06 „Eigenerklärung eingesetztes Personal“ zu bestätigen.
2. Bei der Auswahl des Personals ist insbesondere auf personelle und soziale Kompetenzen (Empathie, Motivationsfähigkeit, Kontaktfreude, und Teamfähigkeit, ...) zu achten.
3. Die Auswahl der eingesetzten Sprachmittler*innen erfolgt durch den AN unter Berücksichtigung des jeweiligen Anliegens der AG.
4. Es besteht die Option durch die AG gezielte Sprachmittler*innen anzufordern.
5. Das Personal sollte über Ortskenntnisse des Stadtgebiets Essen verfügen (Standort der verschiedenen Institutionen etc.).
6. Es wird eine sichere Anwendung in mündlicher und schriftlicher Übersetzung erwartet.
7. Die eingesetzten Sprachmittler*innen müssen professionell dolmetschen. Vor dem Einsatz sind die Sprachmittler*innen entsprechend in die Themenfelder und Konsekutivdolmetschen einzuarbeiten.

8. Die für die Leistungen eingesetzten Sprachmittler*innen müssen, sowohl für die deutsche Sprache als auch für die zu übersetzende Sprache, über ein gutes Sprachniveau auf mind. B2-Niveau nach europäischem Referenzrahmen verfügen. Dieses liegt vor, wenn:
 - a. ein breites Spektrum anspruchsvoller und längerer Texte verstanden und auch implizite Bedeutungen erfasst werden können.
 - b. spontanes und fließendes Ausdrücken möglich ist, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen.
 - c. die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel eingebracht werden kann.
 - d. klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten Äußerungen getroffen und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwendet werden können.
9. Die Sprachmittler*innen verfügen über das notwendige Vokabular in den Bereichen Erziehung, Bildung, Soziales, Gesundheit und öffentliche Verwaltung.
10. Das eingesetzte Personal hat keine Einträge im polizeilichen Führungszeugnis.

Die Qualifizierung des eingesetzten Personals wird entsprechend der benannten Anforderungen durch den AN geprüft. Das Personal wird bei Bedarf durch den AN für den Einsatz als Sprachmittler*innen qualifiziert.

2.3 Einhaltung der personellen und inhaltlichen Leistungsvorgaben

1. Die AG behält sich vor während der Vertragslaufzeit ohne Vorankündigung jederzeit die Einhaltung der personellen und inhaltlichen Anforderungen zu überprüfen und die Einsicht in Arbeitsverträge, Qualifikationsnachweise und Zeugnisse vorzunehmen.
2. Die AG behält sich vor den Einsatz des Personals abzulehnen, sofern hinsichtlich der Eignung Bedenken bestehen.

2.4 Einsatzorte

Die Termine finden i. d. R. direkt Vorort in unterschiedlichen Institutionen in Essen statt. Hauptsächlich in Gebäuden der Stadt Essen sowie in Räumlichkeiten der aufgeführten Institutionen (zum Beispiel Schuldnerberatung oder Schwangerschaftsberatung) sowie in Arztpraxen bzw. Krankenhäusern.

2.5 Anzahl der Einsätze

Die AG schätzt, dass während des Vertragszeitraumes durchschnittlich 265 Einsatzstunden pro Monat anfallen werden. Die genaue Anzahl der innerhalb der Vertragslaufzeit anfallenden Einsätze kann jedoch nicht abschließend angegeben werden. Ansprüche vonseiten des AN lassen sich somit nicht begründen. Eine niedrige Anzahl von Einsätzen berechtigen den AN im Übrigen nicht zu einer Preisanpassung.

Die AG behält sich dennoch vor die geschätzte Anzahl an Einsätzen jährlich um bis zu 20 % zu überschreiten, wenn das zur Verfügung stehende Budget noch nicht ausgeschöpft ist. Die vereinbarten Stundensätze besitzen hierbei weiterhin Gültigkeit.

2.6 Buchung der Einsätze

Für die unter Ziff. 1 genannten Institutionen sind entsprechende Online-Buchungszugänge zur Verfügung zu stellen, sodass eine eindeutige Zuordnung der Buchungen zur jeweiligen Trägereinrichtung erfolgen kann.

2.7 Einsatzzeiten und Erreichbarkeit

Die Leistungen werden in der Regel werktäglich in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr benötigt.

In Krisen- oder Akutsituationen muss eine Abweichung von dieser Regel möglich sein. Die durchschnittliche Einsatzzeit (ohne Fahrtzeiten) beträgt 1,25 Stunden, kann aber je nach Erfordernis im Einzelfall auch länger oder kürzer sein.

Sofern der Auftrag nicht durch eigenes Personal des AN für die unter Ziff. 2.1 aufgeführten Sprachen übernommen werden kann, ist für eine entsprechende Ersatzbeauftragung durch den AN Sorge zu tragen (Fremdbeauftragung eines anderen Anbieters). Die Abrechnung erfolgt analog zu den im Auftrag vereinbarten Konditionen. Das Vertragsverhältnis zwischen dem AN und der AG bleibt davon unberührt. In diesen Fällen wird ein Vertrag zwischen dem AN und dem Ersatzdienstleister geschlossen.

Im Einzelfall behält sich die AG vor, Aufträge anderweitig zu vergeben, sofern durch den Auftragnehmer trotz aller Anstrengungen keine geeigneten Sprachmittler*innen für eine Sprache außerhalb der Sprachenübersicht (s. Ziff. 2.1) zur Verfügung gestellt werden kann.

Es wird erwartet, dass die Beauftragung des jeweiligen Einsatzes durch die Büro-Besetzung des AN von montags bis freitags in der Zeit von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr sichergestellt wird.

2.8 Abrechnung

Für die Abrechnung der jeweiligen Leistung sind die eingetragenen Stundensätze im Preisblatt (Anlage 05) maßgeblich. Pro Einsatz wird mindestens eine Stunde abgerechnet.

Im Preisblatt (Anlage 05) werden zwei Stundensätze eingetragen, die für die Abrechnung maßgeblich sind. Ein Stundensatz enthält dabei die oben genannten Nebenkosten wie insbesondere Fahrtkosten, Fahrtzeiten und anderweitige Ausgaben und wird stets voll abgerechnet (Stundensatz A). Der andere Stundensatz enthält keine Nebenkosten und dient der Abrechnung für Einsätze, die länger als eine Stunde in Anspruch genommen haben (Stundensatz B). Bei Einsätzen über eine Stunde gilt somit der Stundensatz A für die erste Stunde und die darüber hinaus gehende Einsatzzeit wird nach dem Stundensatz B pro angefangene Viertelstunde abgerechnet. Telefonische Einsätze oder Einsätze per Videocall werden grundsätzlich mit dem Stundensatz B abgerechnet, wobei die erste Stunde voll und jede weitere Stunde pro angefangener Viertelstunde abgerechnet wird. Werden zwei direkt aufeinanderfolgende Termine in der gleichen Institution gebucht, so ist der zweite Termin vollständig mit dem Stundensatz B abzurechnen (die erste Stunde wird ebenfalls vollständig abgerechnet, jede weitere Stunde pro angefangene Viertelstunde).

Weitere Kosten können somit nicht geltend gemacht werden. Der Einsatz beginnt in zeitlicher Hinsicht mit dem Beginn der Dolmetschertätigkeit am jeweiligen Einsatzort.

Bei rechtzeitiger Absage (spätestens vierundzwanzig Stunden vor dem Termin) erfolgt keine Vergütung. Der AN kann gegenüber der AG demnach keine Kosten geltend machen.

Für Einsätze, die von der AG kurzfristig (bis zu vierundzwanzig Stunden vor dem Termin) abgesagt werden oder durch ihn verursacht nicht stattfinden, können lediglich entstandene Anreisekosten höchstens mit der Hälfte des Stundensatzes (Stundensatz B) abgerechnet werden. Sind keine Fahrtkosten entstanden, kann der AN gegenüber der AG auch bei kurzfristiger Stornierung demnach keine Kosten geltend machen.

Die AG behält sich vor, zur sparsamen und wirtschaftlichen Verwendung der Leistungen einen Budgetrahmen für die unter Ziff. 1 genannten Institutionen festzulegen, innerhalb welcher der AN Aufträge annehmen kann. Die AG informiert die Institutionen.

Die Leistungen des AN sind bis zum 15. des Folgemonats der AG in Rechnung zu stellen. Die Aufwendungen sind trägerspezifisch nach Abstimmung mit der AG getrennt in Rechnung zu stellen. Die Aufwendungen für die Träger der Schwangerschaftsberatungsstellen werden den Trägern der Schwangerschaftsberatungsstellen in Rechnung gestellt.

In der monatlichen Rechnung kann ein Gesamtbetrag ausgewiesen werden. Als Anlage sind die Aufwendungen jeweils nach Trägern getrennt darzustellen. Die Belege für den jeweiligen Träger beinhalten die Auflistung der einzelnen Einsätze (Datum, Name/Grund, Sprache, Stundenangabe, netto/brutto-Betrag).

2.9 Abschlussstatistik und Zwischenmeldungen

Der AN stellt der AG darüber hinaus eine monatliche Statistik (Excel-Tabelle) über die geleisteten Einsätze zur Verfügung. Diese wird ebenfalls zum 15. des Folgemonats der AG übermittelt. Die Statistik enthält folgende Daten:

- Übersicht, welche Summe vom Gesamtbudget bereits verausgabt wurde sowie bereits verplant ist
- Jeweils eine Gesamtübersicht sowie Übersichten pro Träger mit folgenden Informationen:
 - Daten zu abgeschlossenen und ausstehenden Terminen (Anzahl der Einsätze, Einsatzstunden, Kosten)
 - Auflistung der gebuchten Sprachen mit Häufigkeit
 - Kostenverteilung auf Träger (monatlich dargestellt sowie bisherige verausgabte Gesamtsumme pro Träger)
- Graphische Darstellung der Kostenverteilung auf die Träger
- Übersicht zu Einsätzen für Menschen aus der Ukraine (Sprachen: Ukrainisch, Russisch)
- Graphische Darstellungen zur Verteilung der Kosten und Einsatzstunden auf die einzelnen Monate

2.10 Vertragslaufzeit

Es wird ein Rahmenvertrag mit einem*einer Dienstleister*Dienstleisterin für die Zeit von einem Kalenderjahr (Basislaufzeit) mit einer dreimaligen Verlängerungsoption um jeweils ein weiteres Kalenderjahr (maximale Laufzeit somit vier Jahre) geschlossen. Voraussetzung hierfür ist, dass der Vertrag seitens der AG nicht drei Monate vor dem jeweiligen Vertragsende schriftlich oder per E-Mail gekündigt wurde. Die Kündigung ist ohne Angaben von Gründen möglich. Zum Ende der maximalen Vertragslaufzeit von 48 Monaten bedarf es keiner Kündigung, da der Vertrag dann automatisch endet.

Vertragsbeginn ist der 01.01.2027. Der Vertrag endet in jedem Fall spätestens zum 31.12.2030.

2.11 Kündigungsrecht

Die AG ist berechtigt den Vertrag, unbeschadet von Ziff. 2.10 aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Wichtige Gründe sind schwerwiegende Verstöße gegen die Vertragsbestimmungen, bei denen es der AG nicht zuzumuten ist, das Vertragsverhältnis fortzusetzen.

2.12 Datenschutz

Der AN beachtet im Rahmen der Auftragsausführung die nationalen und europäischen datenschutzrechtlichen Regelungen, insbesondere die Regelungen zur Auftragsdatenverarbeitung gem. § 11 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie DSG NRW und EU-DS-GVO. Zudem verpflichtet sich der AN zur Beachtung und Einhaltung der Vorschriften zum Sozialdatenschutz (§§ 61-68 SGB VIII, §§ 67 ff. SGB X). Die AG ist zur Überprüfung und Kontrolle der Einhaltung dieser Vorschriften berechtigt.

Der AN muss hinreichende Garantien bieten, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gem. Art. 32 DS-GVO zur Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus der verarbeiteten personenbezogenen Daten umgesetzt werden.

Der AN hat ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 Abs 2 DS-GVO für alle Kategorien von im Auftrag des Verantwortlichen durchgeführten Tätigkeiten der Verarbeitung zu führen. Das Verzeichnis muss auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Der AN verpflichtet sich, im Rahmen der Tätigkeit keine personenbezogenen Daten unzulässig zu verarbeiten und ausschließlich datenschutzrechtlich unterwiesenes Personal (Verpflichtung auf die Vertraulichkeit) einzusetzen. Die Verschwiegenheitserklärungen der einzelnen Mitarbeitenden sind auf Verlangen der AG vorzulegen. Das Einhalten der datenschutzrechtlichen Bestimmungen ist gemäß Anlage 07 „Datenschutz- und Verschwiegenheitserklärung“ zu bestätigen.