

Bilag 1:

1 INNLEDNING:

Oppegård kommune heretter kalt oppdragsgiver har til hensikt å inngå rammeavtale med 3 leverandører (forutsatt at det er et tilstrekkelig antall egnede leverandører og tilbud), for kjøp av tolketjenester.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å benytte andre leverandører, dersom ingen av leverandørene på rammeavtalen kan tilby ønsket språk.

Rammeavtalen skal gjelde for hele Oppegård kommune.

Oppegård kommune benytter seg av tolk i samtaler med brukere i helsestasjon- og skolehelsetjenesten, samtaler hos psykolog, PPT, ved bosetting av nye flyktninger, barne- og ungdomsskole, lege/sykehusbesøk, tannhelsetjeneste, barn og foresatte i barnevernssaker, ansvarsgruppemøter, NAV økonomi mm.

Ved bestilling av tolkeoppdrag vil kommunen tydeliggjøre hvilken type av oppdrag det dreier seg om.

Varighet på oppdrag:

Erfaring viser at et oppdrag i gjennomsnitt har en varighet på ca 1-1,5 timer (60-90 minutter). Unntaket gjelder for NAV ved bosetting av nye flyktninger og akutte barnevernssaker som kan ta inntil en hel arbeidsdag.

2 MINIMUMSKRAV:

1) Kompetansenivå:

Tolk i kompetansenivå 1-5:

For alle oppdrag til Oppegård kommune skal tolker ha statsautorisasjon/og eller tolkeutdanning i kategori 1 til 5 jf. Tolkeregisterets kvalifikasjonskrav se <https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolk-i-Nasjonalt-tolkeregister/Kvalifikasjonskategorier/>

Tolk i «kompetansenivå 5i/6»:

Leverandør kan også tilby tolk i «kompetansenivå 5i/6», dvs. tolker som ikke er registrert i norsk tolkeregister og/eller oppfyller kravene i tolkekategori ovenfor, men som etter bedriftsintern test og opplæring arbeider som tolk.

Tilbyder skal alltid tilby tolken med det høyeste kompetansenivået først.

Tilbyder skal oppgi hvor mange tolker de har på ulike kompetansenivåene i Bilag 1-Vedlegg 2.

Det kreves ikke at leverandør kan tilby tolker i alle nivåene i samme språk, men det må tilbys minimum 1 nivå i hvert språk.

2) Rekruttering, opplæring, utvikling og oppfølging av tolker:

Leverandør skal ha gode rutiner for opplæring, rekruttering og oppfølging av tolker, samt gode rutiner for hvordan tolkene blir ivaretatt etter endt tolkeoppdrag.

3) Retningslinjer for god tolkeskikk:

Oppdrag skal formidles til tolker som har forpliktet seg til å følge retningslinjer for god tolkeskikk jf <https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolkens-yrkesetikk/> (se også bilag 1 – vedlegg 1).

4) *Språk:*

Følgende språk skal tilbys:

- 1 Arabisk (fleire dialekter)
- 2 Tiginja
- 3 Somali
- 4 Pashto
- 5 Polsk
- 6 Dari
- 7 Farsi
- 8 Sorani (Kurdisk)
- 9 Urdu
- 10 Swahili
- 11 Kurmanji (Kurdisk)
- 12 Oromo
- 13 Russisk
- 14 Uyhgur
- 15 Tamil
- 16 Thai
- 17 Rumensk
- 18 Tagalog
- 19 Vietnamesisk
- 20 Serbokroatisk
- 21 Gresk
- 22 Litauisk
- 23 Amharisk
- 24 Badini (Kurdisk)
- 25 Tyrkisk

Listen over språk viser hvilke språk kommunen har etterspurt de siste 12 mnd. Det vil bli behov for andre språk, dette vil kunne variere over tid.

Ved bestilling av eventuelt andre språk enn nevnt ovenfor forutsettes samme pris- og leveringsbetingelser som for avtalte språk.

5) *Språkforståelse*

Tolking og oversettelse skal foregå til/fra norsk og fremmedspråk. Tolken må beherske norsk og aktuelt fremmedspråk svært godt.

6) *ID-kort*

Alle tolker skal ved oppdrag være utstyrt med ID-kort eller lignende som inneholder følgende informasjon:

- Tolkens navn
- Bilde av tolken
- Hvilke språk tolken behersker
- Hvilken kvalifikasjonskategori 1-5i/6

Informasjonen må stå på norsk og gjengis på det språket tolken tolker i, slik at den som det tolkes for også kan lese informasjonen.

7) *Navngitt tolk:*

Dersom Oppdragsgiver ønsker skal Leverandør kunne levere navngitt tolk, uten ekstra kostnad. For eksempel ved gjentatte møter.

8) Åpningstider (24/7):

Leverandør må kunne tilby tolketjenester hele døgnet samt helg og helligdager. Normal arbeidstid regnes som tidsrommet mellom kl 0700 – 1700. Tolking innenfor normalarbeidstiden vil være hovedregelen, tolking utenfor disse tider kan være aktuelt ved for eksempel bruk av legevakt, bosetting av nyankomne flyktninger og i akutte barnevernssaker som kan vare helt til midnatt.

9) Kvinnelig/mannlig tolk:

I visse situasjoner er det viktig hvilket kjønn tolken har, dette gjelder spesielt når det er kvinne/jente som har behov for tolk. På bestilling skal derfor leverandør kunne levere kvinnelig mannlig tolk.

Dersom leverandør ikke kan levere i henhold til etterspørselen, står Oppdragsgiver fritt til å velge neste leverandør på rammeavtalen.

10) Ordinære oppdrag:

Planlagte tolkeoppdrag som bestilles minimum -12- tolv timer før oppdraget, skal bekreftes eller avkreftes av leverandør maksimum -6- seks timer etter at bestilling er gjort. Dette for at vi skal benytte neste leverandør på rammeavtalen.

11) Hasteoppdrag:

Leverandør skal ha tilgjengelige telefontolker for akutte oppdrag.

Akutte tolkeoppdrag, skal bekreftes eller avkreftes umiddelbart. Dette for at vi skal kunne benytte neste leverandør på rammeavtalen. Responstiden skal være mindre enn:

- 2 timer ved fremmøtetolk.
- 15 minutter ved telefontolk.

Responstiden regnes fra oppdragsgiver melder oppdraget til tolk er på oppmøtestedet eller klar til å starte telefontolking.

12) Disponering av tiden til telefontolk/fremmøtetolk:

Oppdragsgiver disponerer tolken i hele det tidspunktet tolken er bestilt for uavhengig av om klient/pasient møter eller ikke.

13) Avrop på rammeavtalen:

Avrop (bestilling) fra oppdragsgiver skal skje via e-handel.

Ved hasteoppdrag (oppdrag som utføres samme dag) kan oppdrag bestilles via telefon. Leverandør vil motta elektronisk bestilling via e-handel i etterkant.

14) Ordremottak:

Leverandør skal ha en fast e-postadresse og en etablert organisasjon som sørger for at alle bestilte oppdrag blir utført i henhold til rammeavtalen.

15) Ordrebekreftelse:

Leverandør skal alltid sende en ordrebekreftelse på e-post ved ordinære oppdrag og hasteoppdrag. Ordrebekreftelse skal sendes til bestiller på e-post i henhold til frister beskrevet i punkt 10 og 11

Eksempel på skjema for bestilling og ordrebekreftelse se bilag 1-vedlegg 3

16) Tolk ikke møter til avtalt tid:

Det er leverandørens ansvar å sørge for at tolk møter til avtalt oppdrag til avtalt tid og på riktig adresse.

Hvis tolken møter mer enn 15 minutter forsinket, skal leverandør forplikte seg til å fakturere maksimalt 50 % av fakturaens størrelse for det konkrete oppdraget.

17) Telefontolking:

Ved telefontolking skal leverandøren sørge for at tolk har tilgang til et rom som dekker krav til taushetsplikt, kan skjermes fra andre personer og hvor det er en telefon med god forbindelse og klar lyd.

18) Oppdragsgivers tilbakemelding på dårlig utført tolkeoppdrag:

I enkelte tilfeller kan oppdragsgiver, enten basert på gjennomførte tolkeoppdrag eller av andre årsaker anse enkelte tolker som uegnet til gjennomføring av tjenester hos oppdragsgiver. I disse tilfeller skal ikke denne tolken lenger bli benyttet av oppdragsgiver.

19) Nye språk:

Hvilke språk det er behov for vil variere med endringene i den globale flyktnings situasjonen og tilflyttingsmønster for øvrig. Oppdragsgiver ønsker derfor at Leverandør har tilgjengelige tolker innenfor et bredt antall språk.

20) Opplæring:

Leverandør skal ved behov holde kurs hos oppdragsgiver i hvordan bruke tolk på en god måte inntil 2 ganger per år i kontraktsperioden. Antall deltakere per kurs ca 15. Opplæring skal være inkludert i pris.

21) Miljø

Leverandør skal bidra aktivt for å minske miljøbelastningene. Ved fremmøte tolk skal det benyttes transportmidler som reduserer miljøbelastningene, f.eks. kollektivtransport, el-bil eller lignende.