



Kravspesifikasjon



Nordre Follo
kommune



Table of contents

Oppdraget



Oppdraget

Tolketjenesten skal omfatte fremmøtetolking, telefontolking, skjermtolk og oversettelse av dokumenter.

Sisteårsstatistikker viser at Oppdragsgiver har hatt ca 60 % telefon/fjerntolking og 40 % fremmøtetolking de siste årene. Oppdragsgiver har et mål om å benytte mer fjerntolking (telefon/skjermtolk).

Tolking og oversettelse skal foregå til/fra norsk og fremmedspråk.

Det er behov for tolkeoppdrag innenfor ulike temaer/fagområder/situasjoner som lege/sykehusbesøk, samtaler hos psykolog, utredninger i familier, barn i barnevernssaker, ansvarsgruppemøter, fylkesnemnds og tingrettsbehandlinger med mer. Det vil ved bestilling bli tydeliggjort hva slags type oppdrag det er snakk om og leverandør plikter å sørge for at tilbudt tolk har tilstrekkelig kompetanse til å håndtere Oppdraget.

I 2019 la regjeringen frem forslag til en egen tolkelov som har som formål å lovfeste offentlige tjenestemenns ansvar for å bruke tolk og regulere tolkefeltet. En innføring av plikt til å bruke kvalifisert tolk i situasjoner der dette er nødvendig for å sikre forsvarlige tjenester, vil gjøre behovet for en effektiv og kvalitetssikret tolketjeneste enda viktigere fremover.

Forslaget til tolkelov har vært på høring og er til behandling i Kunnskapsdepartementet. Det er blitt signalisert at loven skal opp til behandling i Stortinget og at det arbeides for en mulig ikrafttredelse i 2022. Forutsatt at lovforslaget går igjennom uten større endringer, vil dette ha stor betydning for tolkebruk. Ved ikrafttredelse av lov om bruk av tolk i det offentlige, skal denne etterleves av kommunene og vil dermed være gjeldene for denne avtalen.

Kommunene vil få en plikt til å bruke tolk når det har betydning for å kunne gi forsvarlige tjenester og ivareta den enkeltes rettssikkerhet. I de tilfellene der det foreligger en plikt å bruke tolk, blir det lovpålagt å bruke kvalifiserte tolker i henhold til krav til oppføring i Nasjonalt Tolkeregister. Leverandørene må påregne at en iverksettelse av tolkeloven også kan medføre andre endringer som vil kunne få betydning for denne avtalen.

1 Språk (Response required)

Leverandør skal kunne levere tolker på språkene Oppdragsgiver har behov for, se oversikt over språkene i Vedlegg 1 - Oversikt på språk.

2 Tilgjengelighet (Response required)

Tolketjenesten skal være tilgjengelig 24 timer i døgnet 7 dager i uken.

3 Type oppdrag (Response required)

Leverandør skal levere fremmøte tolk, telefontolk og skjermtolk.

4 Kvalifikasjonsnivå (Response required)

For alle oppdrag skal tilbudt tolk ha dokumenterte ferdigheter i tilbudt språk tilsvarende de ferdigheter som kreves for registrering i Nasjonalt Tolkeregister (<https://www.imdi.no/tolk/nye-kategorier-i-nasjonalt-tolkeregister/>).

Dersom ikke annet er opplyst i bestillingen skal tolker med statsautorisasjon/og eller tolkeutdanning (tilsvarende kategori A-D i Nasjonalt tolkeregister) foretrekkes og uansett skal



tolk med høyest tilgjengelig kvalifikasjonsnivå tilbys.

Oppdragsgiver har rett til å reservere seg/avvise navngitte tolker dersom tidligere dokumentert erfaring hos Oppdragsgiver viser at tolken ikke er egnet til det aktuelle oppdraget.

5 Retningslinjer og tolkeskikk (Response required)

Oppdrag skal formidles til tolker som har forpliktet seg til å følge retningslinjer for god tolkeskikk. <https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk/>

Tolk skal vise forståelse, respekt og toleranse for å kunne imøtekomme og tilby den hjelp og service som brukere har behov for og rett til, uavhengig av sykdom, funksjonshemning, kjønn, alder, etnisk bakgrunn og/eller psykisk helse.

Dersom tolk ikke opptre etter retningslinjene for god tolkeskikk, kan Oppdragsgiver kreve midlertidig eller permanent utelukkelse av vedkommende.

6 Personopplysninger (Response required)

Det skal ikke utveksles personopplysninger med bakgrunn i denne avtalen. Dersom Leverandøren mottar personopplysninger i forbindelse med bestilling eller gjennomføring av oppdrag, skal Oppdragsgiver umiddelbart gjøres oppmerksom på dette og opplysningen skal slettes.

Leverandør skal aktivt sikre at slike opplysninger ikke spres. Ved utførelse av tolkeoppdrag skal Leverandøren sikre at det ikke foretas opptak eller nedtegnelser som er egnet til å identifisere personopplysninger.

7 Lover og forskrifter (Response required)

Leverandøren er ansvarlig for at tjenestene utføres i henhold til de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.

Leverandør skal sikre at alle tolker har kunnskap om habilitet og etikk knyttet til brukere og evt. pårørende i oppdraget. I de tilfeller hvor leverandør benytter ukvalifiserte tolker, så har leverandøren et særskilt ansvar for å sikre at tolkene har kjennskap til habilitetsvurderingen.

8 Taushetsplikt (Response required)

Leverandørens medarbeidere har taushetsplikt for alle opplysninger som erverves i forbindelse med utføring av tjenesten. Dette gjelder både ansatte hos leverandøren og frilansetolker som leverandør gir oppdrag til.

Bestemmelser om taushetsplikt skal beskrives i arbeidsavtalen til leverandørens medarbeidere. Ansatte eller andre som fratrær sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges å bevare taushetsplikten også etter fratredeisen.

9 ID-kort fra IMDI eller tilsvarende sertifisering (Response required)

Alle tolkene skal ha et lovlig utstedt ID-kort eller tilsvarende sertifiseringskort, som de skal være utstyrt med i forbindelse med ethvert tolkeoppdrag.

Kortet skal inneholde følgende informasjon:

- Tolkens fulle navn
- Bilde av tolken



- Hvilke språk tolken behersker, herunder kompetansenivå/kvalifikasjonsnivå i nasjonalt tolkeregister.

10 Valg av tolk (Response required)

I noen oppdrag kan tolkens kjønn være av betydning. På bestilling fra Oppdragsgiver skal leverandør levere foretrukket kjønn.

I visse situasjoner kan det være ønskelig at bruker slipper å forholde seg til forskjellige tolker, for eksempel når det er behov for gjentatte møter. På bestilling fra Oppdragsgiver skal leverandør levere navngitt tolk.

11 Krav til tolkeomgivelser (Response required)

Telefon, video/skjermtolk skal foregå i egnede lokaler (skjermede omgivelser uten forstyrrende støy, og slik at taushetsplikten overholdes). Tolkeoppdrag skal ikke foregå i det offentlige rom eller på steder der samtalen kan oppfattes eller forstyrres av utenforstående.

12 Akutte tolkeoppdrag (Response required)

Oppdragsgiver har til tider akutt behov for tolk (akutt=så raskt som mulig innenfor samme dag som bestilling). Leverandør må kunne levere akutte oppdrag (fremmøte og fjerntolkning).

13 Oversettelse av dokumenter (Response required)

Leveringstid på oversettelser skal som hovedregel ikke være lenger enn 2 uker.

14 Kundeservice (Response required)

Leverandør skal ha et døgnbemannet kundesenter og kundesenteret skal ha kjennskap til og kunnskap om avtalen.

Leverandør skal oppgi en fast kontaktperson for oppfølging av avtalen. Kontaktpersonen skal ivareta alle brukere av avtalen.

Leverandør v/kontaktperson skal være rådgiver ovenfor Oppdragsgiver når det gjelder tolkefaglige spørsmål (valg av tolkemetode med tanke på type oppdrag).

15 Bestilling (Response required)

Alle bestillinger skal skje skriftlig.

Leverandør skal ha en web-basert bestillingsportal med påloggings funksjon for bestillere.

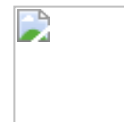
Oppdragsgiver skal som hovedregel bestille via leverandørens bestillingsportal, men leverandør må også kunne ta imot bestillinger på e-post.

16 Ordrebekreftelse (Response required)

Leverandør skal sende ordrebekreftelse på planlagte oppdrag, til bestiller på e-post, så snart som mulig og senest innen 24 timer etter bestilling.

Ordrebekreftelsen skal minimum inneholde:

- Bestillingsdato
- Dato og tid (fra kl. til kl.) for tolkeoppdraget



- Språk m/dialekt
- Kompetansenivå på tolk
- Kort beskrivelse av den tolkeoppgaven som skal gjennomføres
- Oppmøtested (ved fremmøtetolking)
- Navn på bestiller hos Oppdragsgiver
- Type tolking (oppmøte, telefontolking eller skjermtolking)
- Tolkens navn
- Tolkens kjønn
- Tolkens telefonnummer ved telefontolking og relevant info som trengs ved skjermtolking.

17 Avbestilling (Response required)

Avbestilling/endring skal skje skriftlig og vil gjelde fra det tidspunkt den blir avsendt.

- Avbestilling som foretas innen 24 timer før oppstart: *Oppdragsgiver betaler ingen ting for bestilt oppdrag*
- Avbestilling mindre enn 24 timer før: *Oppdragsgiver betaler for bestilt tid*
- Avbestilling etter at tolken har startet sin reise: *Oppdragsgiver betaler bestilt tid og oppmøtesats*

Leverandøren skal skriftlig bekrefte at avbestilling er mottatt. Ved endring i bestillingen skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse.

18 Erstatningstolk (Response required)

Dersom leverandørens bekreftede tolk forhindres fra å gjennomføre oppdraget, skal Oppdragsgiver informeres skriftlig om erstatningstolk.

Hvis ny fremmøtetolk eller skjermtolk ikke kan tilbys, skaffes telefontolk som erstatning dersom Oppdragsgiver aksepterer det. Den alternative telefontolkingen faktureres uten leverandørs påslag (kun timepris tolk – se prisskjema).

Hvis leverandør ikke kan erstatte manglende tolk (eller Oppdragsgiver ikke kan akseptere telefontolk som erstatning for manglende fremmøtetolk eller skjermtolk), slik at brukerens time må endres, er erstatningstimen kostnadsfri for Oppdragsgiver med verdi tilsvarende opprinnelig bekreftet tolkeoppdrag.

19 Kvittering (Response required)

Leverandør skal sørge for å få kvittering for utført oppdrag med faktisk tolketid fra Oppdragsgiver. Kvittering for utført oppdrag er grunnlag for faktura og skal følge faktura.

20 Opplæring bestillere (Response required)

Oppdragsgiver har mange bestillere.

Ved behov skal det, kostnadsfritt for Oppdragsgiver, gis opplæring i bruk av bestillingsportalen.

Leverandør skal også ha elektronisk informasjons- og opplæringsmateriell som er tilgjengelig for



alle bestillere.

21 Opplæring tolker (Response required)

Leverandør skal ha opplegg for kompetansehevende opplæring og testing for å sikre at tolkene leverer tjenester av god kvalitet og i samsvar med retningslinjer for god tolkeskikk.

Leverandør skal på maks 1 A4 side (teksttype: Calibri, tekststørrelse:11, linjeavstand 1) beskrive et kortfattet opplegg for slik opplæring.