

Konkurransesgrunnlag del III

Rammeavtale om tjenester - Bilag

Arbeids- og velferdsetaten

Rammeavtale om tjenester – Bilag

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Innhold

Definisjoner.....	5
1 Tolkeavtale for NAV Oslo fra 2020	6
1.1 Innledning	6
1.2 Bruk av tolk i offentlig sektor	6
1.3 Behov for tolketjenester i NAV Oslo	6
1.4 Når er det behov for tolk i NAV Oslo	7
1.5 Tolkens rolle og kvalifikasjoner	7
1.6 Dette dokumentet.	7
2 Formålet med anskaffelsen.....	8
3 Omfang.....	8
3.1 Avtalens varighet.....	8
3.2 Anskaffelsens verdi	8
3.3 Prosedyre for prolongering av avtalen	9
3.4 Ekstraordinær oppsigelse	9
3.5 Avslutning av avtalen	9
4 NAV Oslo sin organisasjon og bruk av tolketjenester	9
5 Språk	10
6 Krav til tolkene som tilbys fra Leverandør	12
6.1 Krav til tolkingen og tolkene	12
6.2 Leverandørens tolker / personell	13
6.3 Retningslinjer for god tolkeskikk	13
6.4 Språk	13
6.5 ID-kort.....	13
6.6 Tolkenes fremtreden.....	14
6.7 Permanent utelukkelse av tolk.....	14
6.8 Tilgjengelighet	14
7 Organisatoriske og teknologiske ressurser og design som innsatsfaktorer i leveransen.....	14
8 oppdragsbetingelser	15
8.1 Arbeidstid	15
8.2 Minimumskostnad	15
8.3 Oppmøtesats	15
8.4 Reisekostnader og reisetid	16
8.5 Leveransesteder	16
8.6 Krav til tolkeomgivelser	16
8.7 Krav til infrastruktur og teknisk utstyr	16
8.8 Taushetsklæring	16
8.9 Personvern.....	16
8.10 Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter	17
8.11 Gjennomføring av leveransen	17

8.12	Faktura	17
9	Bestilling/avrop.....	18
9.1	Avropsprosedyre	18
9.2	Bestillingsprosedyre	18
9.2.1	Bestilling av akutte oppdrag	19
9.3	Tilby tolk i høyeste kvalifikasjonskategori	19
9.4	Responstid	19
9.5	Plikt til å besvare bestillinger	19
9.6	Bekreftelse på bestilt tolk	20
9.7	Kundens rett til å avvise tolk	20
9.7.1	Spesifikasjon av tolk og skifte av tolk	20
9.8	Forlengelse av oppdrag	20
9.9	Bestilling av enkeltsamtaler og lengre oppdrag	20
9.10	Rett til å benytte andre leverandører / ressurser	20
10	Avbestilling	20
10.1	Avbestilling/endring av kunde	20
10.2	Leverandørens endring av oppdrag	21
11	Leverandørs mislighold av oppdrag	21
11.1	Leverandørens plikt til å fremskaffe ny tolk	21
11.2	Erstatning ved mangelfull levering.	21
12	Rapportering, oppfølging og implementering av avtalen.....	22
12.1	Rapportering og statistikk	22
12.2	Avviksrapportering.....	22
12.3	Oppfølgingsmøter.....	22
12.4	Implementering av Avtalen	23
12.5	Innsynsrett i Leverandørs systemer og aktiviteter	23
12.6	Effektivisering, evaluering og utvikling/endring av tjenesten	23
12.7	Kontaktpersoner i avtaleperioden.....	23
13	Organisasjon og organisatoriske ressurser hos leverandør	24
	Priser skal oppgis eks. mva.....	28

DEFINISJONER.

Fremmøtetolk: Tolk som er tilstede i rommet sammen med samtalepartene og oversetter vekselvis det som sies av samtalepartene.

Fjerntolk: Omfatter både telefon- og skjermtolk. Tolkning foregår over telefon eller ved lyd/bilde. Tolkenes arbeidsforhold skal være forsvarlig og gjennomføres i kontrollerte forhold i tilpassede rom.

Leveringsplikt: Leverandørens plikt til å levere når det er bekreftet at oppdrag kan leveres iht. Kundens bestilling.

Akutte oppdrag: Oppdrag som skal gjennomføres mindre enn 24 timer etter bestilling.

Planlagte oppdrag: Oppdrag som ikke er akutte.

Oppmøtesats: En fast sats som gis for hvert oppdrag som dekker reisetid og reisekostnader. Samme sats for alle oppdrag innenfor Oslo. Satsen utgjør det samme som satsen for én time tolking, slik oppdragsgiver har oppgitt. Oppmøtesats dekkes kun én gang ved flere påfølgende oppdrag på samme arbeidssted og samme dag. Med påfølgende oppdrag menes at nytt oppdrag starter inntil 1 time etter at det foregående er avsluttet. Tolkeoppdrag vil i hovedsak gjennomføres innen Oslo sine grenser.

Minimumskostnad: Kunden skal alltid dekke første hele time per oppdrag, dersom oppdraget har en varighet på mindre enn én time. For oppdrag med varighet på over én time dekkes faktisk tidsbruk.

Responstid: Tid fra forespørsel er sendt fra Kunde til leverandør må gi tilbakemelding om den er leveringsdyktig.

1 TOLKEAVTALE FOR NAV OSLO FRA 2020

1.1 Innledning

God kommunikasjon i brukermøtene er svært viktig for at NAV skal gi forsvarlige og likeverdige tjenester til mennesker som har behov for dem. Mange av NAV Oslos brukere har innvandrerbakgrunn og en relativt stor andel av disse har mangelfulle norskferdigheter, og de har derfor behov for tolk i sine møter med NAV.

Manglende bruk av tolk eller tolking utført av personer uten tolkefaglig kompetanse kan medføre misforståelser, manglende rettsikkerhet, og manglende eller feil tiltaksbruk og ytelser. Dette kan medføre store kostnader for individet, etaten og samfunnet. God bruk av tolk og gode tolketjenester er derfor sentralt for at NAV Oslo skal levere forsvarlige tjenester til en befolkning der en viss andel har for svake norskferdigheter til å kommunisere med NAV uten tolk.

NAV Oslo har kartlagt tolkefeltet, vår bruk av tolk og hva vi antar er NAV Oslos fremtidige behov for tolk. Tolkefeltet er komplekst, og det er åpenbart at NAV Oslo har behov for gode tolketjenester. Det må være god dialog mellom NAV-kontorene, tolkeleverandør og de som følger opp den inngåtte tolkeavtalen for at tolketjenester skal bli en integrert del av NAV Oslos tjenester.

1.2 Bruk av tolk i offentlig sektor

I følge IMDi gjør tolking i offentlig tjenesteyting fagpersoner og tjenestemenn i stand til å informere, veilede og høre partene i en sak på tross av språkbarrierer. God kommunikasjon er en forutsetning for å ivareta rettssikkerheten til partene i en sak, og en investering i forsvarlig kommunikasjon vil forebygge misforståelser, og kan således føre til sparte kostnader.¹ Bruk av tolk kan også bidra til å ivareta medbestemmelse fra bruker, noe som er sentralt i lovverket som regulerer hvordan NAV skal utøve veiledning og andre tjenester.

Tjenestemenns plikt til å kommunisere forsvarlig med partene i saken er nedfelt i Forvaltningsloven. NAV-loven og Sosialloven har også bestemmelser der vi kan utlede at bruk av tolk vil være nødvendig i brukermøter med språkbarrierer. Internasjonale konvensjoner Norge har tilsluttet seg, fastslår også personers grunnleggende rett til å bli hørt og til å motta informasjon og veiledning. I vår la regjeringen frem sitt forslag til en egen tolkelov som har som formål å lovfeste offentlige tjenestemenns ansvar for å bruke tolk og regulere tolkefeltet.² En innføring av plikt til å bruke kvalifisert tolk i situasjoner dette er nødvendig for å sikre forsvarlige tjenester, vil gjøre behovet for en effektiv og kvalitetssikret tolketjeneste enda viktigere fremover.

1.3 Behov for tolketjenester i NAV Oslo

NAV Oslo har en stor andel brukere med innvandrerbakgrunn. Per september 2018 har 57 % av de som er registrert som arbeidssøkere innvandrerbakgrunn og opp mot 70 % av deltagerne på NAV Oslo sine tiltak har innvandrerbakgrunn. Det foreligger ikke eksakt informasjon om hvor stor andel av NAV Oslos brukermøter det vil være behov for tolk. I tillegg til brukers opphav og botid, vil både hvor lave norskferdighetene er og innhold og form på møtet påvirke

¹ Jf. Imdis veileder for kjøp av tolketjenester.

<https://www.tolkeportalen.no/Global/tolking/Veileder%20for%20kjoe%20av%20tolketjenester.pdf>

² På høring mars 2019

tolkebehovet. Tilgangen på tolketjenester må derfor være god og fleksibel, og det kan være behov for justeringer av avtalen.

Det antas at det per i dag er et underforbruk av tolk i NAV Oslos brukermøter. Det er et mål å øke bruk av kvalifisert tolk og at bevissthet og kompetansen på dette feltet skal være god hos NAV Oslos veiledere. Vi må anta at regjeringens forslag om å innføre en egen tolkelov vil påvirke NAVs bruk av tolk. Når og hvordan denne vil innføres er uvisst, men lovforslaget gir tydelige signaler om viktigheten av bruk av tolk. Vi antar derfor at antall tolkeoppdrag vil øke i årene som kommer.

1.4 Når er det behov for tolk i NAV Oslo

Alle NAV Oslos enheter med direkte brukerkontakt vil ha behov for tolketjenester. Det gjelder de 15 NAV-kontorene, samt NAV Arbeidsrådgivning og NAV Oppfølging Utland. Alle NAV-kontorene har både statlige og kommunale tjenester. Denne avskaffelsen vil kun gjelde tolketjenester tilknyttet de statlige tjenestene på NAV-kontorene. I tillegg benyttes tolk på NAV Oslos avklaringskurs for minoritetsspråklige. Det kan også være behov for tolk tilknyttet deltakelse på andre typer tiltak.

Det er mange ulike typer brukermøter og oppfølging i regi av NAV Oslo. Noen samtaler er planlagt i god tid, mens andre er mer akutte, der bruker møter uanmeldt på NAV-kontoret. Noe oppfølging handler om ett møte, mens i annen oppfølging vil det være gjentatte møter. Det gjennomføres også møter med flere personer til stede, som samarbeidsmøter eller informasjonsmøter for grupper. Enkelte brukermøter vil foregå knyttet til deltakelse på NAVs arbeidsrettede tiltak og møtene vil da kunne skje ute hos tiltaksleverandør, eller hos arbeidsgivere. Det kan være behov for tolk i alle typer brukermøter og vi har behov for en tolketjeneste som kan dekke disse behovene.

Tema i de ulike brukermøtene kan være informasjon om rettigheter og plikter, kartlegging, veiledning, motivasjons- og endringsarbeid eller dialog mellom flere parter i en sak. Brukers sak kan være kompleks og informasjonen kan inneholde både juridiske og helserelaterte tema. En dyktig tolk vil være avgjørende for at kommunikasjonen skal være god nok og at NAV kan yte forsvarlige tjenester.

1.5 Tolkens rolle og kvalifikasjoner

Gitt spennet av ulike brukermøter, tematikk og kompleksitet har NAV Oslo behov for gode og tilgjengelige tolketjenester. Dette krever, i tillegg til svært gode tospråklige ferdigheter, gode tolketekniske ferdigheter og et godt tolkeetisk yrkesgrunnlag.³ Det er derfor avgjørende at tolkene som tar oppdrag for NAV Oslo har ferdigheter i henhold til kravene for å stå registrert i Nasjonalt tolkeregister. Dette kravet presiserer også NAVs sentrale retningslinjer for bruk og kjøp av tolketjenester. Det er også viktig at det er god kompetanse på vurdering av behov og bruk av tolk blant NAVs veiledere. Tolkeavtalen og oppfølgingen av denne skal sikre at tolketjenester av god kvalitet er tilgjengelig for alle NAV Oslos enheter og at NAV Oslo har god kompetanse på feltet.

1.6 Dette dokumentet.

Kravspesifikasjonen beskriver hvilke tjenester Oppdragsgiver ønsker tilbud på og de krav som stilles til leveransen. Tilbyder skal besvare alle punkt i kravspesifikasjonen fortløpende, jf. Konkurransesekretariatets del I pkt 3.1 og 3.11, og redegjøre for hvordan oppdraget tenkes

³ <https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk/>

gjennomført, og i hvilken grad beskrevne krav i dette dokumentet vil oppfylles. Alle besvarelsene skal gjøres i Bilag 2, "Leverandørens løsningsforslag".

2 FORMÅLET MED ANSKAFFELSEN

Formålet med anskaffelsen er å fremskaffe tolketjenester for NAV Oslo, statlig del.

Formålet er også hensynet til en generell kostnadseffektivitet i forvaltningen. Overordnet krever NAV at tjenesten skal utføres i henhold til de enhver tid gjeldende lover, forskrifter og andre myndighetskrav, og som minimum vil bli utført i samsvar med de krav til kompetanse, nøyaktighet og faglig dyktighet som er vanlig i bransjen.

Tolketjenesten vil primært bestå i fremmøtetolking og telefontolking, men det vurderes at skjermtolking kan bli mer aktuelt på sikt. Basisspråket det skal oversettes fra/til er norsk. Tolketjenesten vil bli benyttet i forbindelse med NAV sitt arbeid med veiledning, avklaring, kartlegging, informasjon, oppfølging og kvalifisering av NAV sine brukere.

Tjenesten skal være knyttet til en elektronisk bestillingsportal, som skal settes opp med relevante applikasjoner og være brukervennlig, effektiv og funksjonell, gi informasjon om tolkenes kvalifikasjoner, samt gi muligheter for å rapportere avvik.

Tjenesten må være knyttet til organisatoriske ressurser og design som kan ivareta sentrale innsatsfaktorer. Herunder kvalitet hos tolker, drift og utvikling av bestillingsportal samt prosesser knyttet til koordinering av bestillinger. Videre prosesser knyttet til etablering og utvikling av virkemidler og metodikk for optimalisering av HR-faglige og andre drivere knyttet til rekruttering/bemanning av tolkerressurser, opplegg for kvalifisering, etablering av fagprofesjonelle elementer, etablering og drift av en relevant portefølje av tolkefaglige ressurser og andre funksjoner relatert til aktuelle tolkerressurser. Tjenesten skal også ha opplegg for dokumentasjon og rapportering av utførte tjenester.

Et sentralt formål med anskaffelsen er å utvikle og sikre god kvalitet i de tolketjenester som tilbys og gjennomføres. Innovasjon med hensyn til utvikling av organisatoriske ressurser og design, teknologiske løsninger samt faglig-metodiske elementer knyttet til tolkefaglige tjenester vil være sentralt i forhold til anskaffelsen av tjenesten.

3 OMFANG

3.1 Avtalens varighet

Avtalen gjelder i perioden f.o.m uke 9/10 2020/24.03.20 eller signeringsdato t.o.m. 31.12.21 med mulighet for Kunden til å kreve forlengelse med 1 år + 1 år inntil 31.12.23. Eventuell forlengelse av Avtalen skal skje skriftlig innen kontraktens utløp.

3.2 Anskaffelsens verdi

Den samlede verdien av rammeavtalen, inklusive eventuelle opsjoner, er estimert til å være ca. NOK 40 000 000,-.

Angitte verdi for rammeavtalen er anslått maksimal verdi for maksimal avtaleperiode. Bruk av tolketjenester, og derved verdi av rammeavtalen, vil avhenge av flere faktorer som kan variere over tid. Dette gjelder blant annet NAV sitt behov, bevilgning av nødvendige midler for gjennomføring, prioriteringer fra NAV og rammebetingelser for øvrig. Verdien er følgelig

svært usikker, og kan bli høyere, men mest sannsynlig lavere. NAV Tiltak Oslo kan ikke garantere at et visst volum når det gjelder tolketjenester vil bli bestilt. Det kan ikke kreves kompensasjon for manglende/lavt antall bestillinger/avrop.

3.3 Prosedyre for prolongering av avtalen

Kunden har en ensidig rett til å beslutte prolongering på de opprinnelige vilkår. Hvis utviklingen i den opprinnelige avtaleperioden tilsier det (dvs. at vilkårene ikke lenger oppfattes konkurransedyktige) vil Kunden kunne stille krav om at det foretas forbedringer av vilkårene som en forutsetning for å utløse opsjonen. Leverandøren vil kunne velge å motsette seg dette, men kan ikke motsette seg en forlengelse på opprinnelige vilkår. Det kan uansett ikke foretas vesentlige endringer i avtalen.

3.4 Ekstraordinær oppsigelse

Dersom Kundens organisasjon legges ned, eller at de oppgaver som Kunden utfører faller bort på grunn av omorganisering i offentlig sektor kan Kunden si opp avtalen helt eller delvis med 6 måneders varsel.

3.5 Avslutning av avtalen

Leverandøren plikter å tilrettelegge sin avslutning av avtalen på en slik måte at en eventuell ny leverandør ikke blir forhindret fra å oppfylle sine forpliktelser. Avtalens vilkår gjelder for alle bestillinger bekreftet innenfor avtaleperioden, selv om leveransen skjer etter utløp av herværende rammeavtale.

4 NAV OSLO SIN ORGANISASJON OG BRUK AV TOLKETJENESTER

Tolketjenestene vil være knyttet til NAV sin tjenesteproduksjon i NAV-kontorene, NAV Oppfølging Utland og ved NAV Arbeidsrådgivning, men vil også kunne benyttes av andre deler av organisasjonen ved behov, samt kunne benyttes i NAV sitt arbeid med gjennomføring av virkemidler knyttet til arbeidsrettede tjenester igjennom eksterne leverandører. Det kan være aktuelt med lengre tolkeoppdrag i forbindelse med gjennomføring av virkemidler/tiltak i form av opplæring eller andre tiltak rettet mot NAV sine brukere, hvor tolk benyttes over hele eller deler av undervisningsdagen/uken i hele eller deler av tiltaksperioden. En del av tolkingen vil være relatert til arbeidsområder knyttet til helsetjenester og sosiale tjenester.

NAV Oslo er organisert i 15 selvstendige NAV-kontor, og behovet for tolketjenester i NAV Oslo vil primært være i tilknytning til de tjenestene som gis ved disse kontorene. Deler av virksomheten ved NAV-kontorene er finansiert og regulert som kommunale tjenester, og behov for tolketjenester knyttet til denne delen av virksomheten vil ikke være omfattet av denne avtalen.

Ut over bruk av tolketjenester knyttet til NAV-kontorene, vil det også være aktuelt å benytte tolketjenester knyttet til tjenester som gis av NAV Arbeidsrådgivningskontoret Oslo (ARK Oslo) og NAV Oppfølging Utland, samt i tilknytning til gjennomføring av arbeidsrettede og evt. andre virkemidler i regi av eksterne leverandører, hvor det også vil kunne være aktuelt med mer omfattende bruk av tolketjenester. Disse tjenestene er i sin helhet statlig finansiert.

Tolketjenester vil være aktuelt knyttet til arbeidsprosesser med kartlegging, veiledning, avklaring, oppfølging, osv., som gjennomføres som møter / samtaler. En stor del av disse møtene/samtalene vil typisk bli bestilt et par uker før de skal gjennomføres, og det vil i liten grad bli benyttet lengre bestillingstider mht. tolketjenester knyttet til disse. Det vil også være behov for å kunne gjøre hastebestillinger, primært knyttet til møter / samtaler som ikke er

planlagt. For å oppnå best mulig kvalitet i tolketjenestene er det i stor grad et ønske om at tolketjenestene gjennomføres som fremmøtetolking, men fjerntolking som telefon- eller skjermtolking vil i noen grad kunne bli bestilt også ved lengre bestillingstider. Ved akutte oppdrag vurderes det at dette primært må skje igjennom fjerntolking. Inntil videre vurderes det at fjerntolking primært vil skje som telefontolking, pga. tilgang til aktuell teknisk infrastruktur, men dette vil kunne bli endret og skjermtolking vil da i større grad kunne bli tatt i bruk.

Tolketjenester knyttet til samtaler / møter vil kunne være knyttet til ulike behov, kontekster og innhold. For å optimalisere bestillinger og gjennomføring av disse, er det et ønske om at opplegg for bestilling skal kunne ivareta informasjon til tolk om dette, slik at tolken i så stor grad som mulig er forberedt til å gjennomføre tolkeoppdraget.

Behovet for tolketjenester vil kunne være knyttet både til enkeltsamtaler, og til gjentatte møter/samtaler knyttet til samme person/bruker over tid. Det vil kunne være ønske om at samme tolk benyttes til å gjennomføre tolketjenester i slike gjentatte møter/samtaler.

NAV Oslo sin organisering innebærer at alle 17 enheter som primært vil bestille tolketjenester, samt eventuelle eksterne leverandørers virksomhet, vil befinne seg innen rammene av Oslo sine geografiske grenser. Det vurderes at dette vil slå positivt ut relatert til tilgang til tolkeressurser generelt når det gjelder fremmøtetolking. For de språkene som vil ha størst volum, vil dette også kunne gi muligheter for å koordinere oppdrag slik at tolker vil kunne ha muligheter til å få flere oppdrag samme sted samme dag. Dette vil eventuelt forutsette relevant funksjonalitet i leverandørs bestillingssystemer. Behovet for slik funksjonalitet og muligheter for å implementere dette vil være avhengig av utviklingen når det gjelder behov for tolketjenester i NAV Oslo.

5 SPRÅK

Tolkingen skal foregå til/fra norsk og fremmedspråk.

De 20 største språkene, ifølge IMDis rapport om behovet for tolk:

1. Arabisk
2. Tigrinja
3. Somali
4. Polsk
5. Dari
6. Pashto
7. Persisk
8. Kurdisk: Sorani,
9. Kurdisk: Badini og Kurmanji
10. Urdu/panjabi
11. Vietnamesisk
12. Russisk
13. Tyrkisk
14. Spansk
15. Thai
16. Litauisk
17. Amharisk
18. Tamil

19. Oromo
20. Kroatisk, serbisk, Bosnisk

Se <https://www.imdi.no/contentassets/9471e477a7494d11826d63cf9af21ac1/behovet-for-tolk-i-2017> for en detaljert oversikt over volum når det gjelder de ulike språkene (se blant annet rapporten side 15). IMDI skriver også i denne rapporten at «I 2017 ble 92 prosent av alle innrapporterte tolkeoppdrag gjennomført på de tyve største språkene. Resterende åtte prosent av oppdragene ble levert på hundre andre språk».

Det vurderes at NAV Oslo vil ha en lignende struktur mht. de mest aktuelle språkene samt volum når det gjelder dette. Som et avvik i forhold til det generelle behovet slik dette rapporteres fra IMDI er at blant annet polsk og urdu benyttes mer frekvent i NAV Oslo. Generelt vurderes strukturen når det gjelder språk, mht. hvilke som er mest aktuelle samt volum mht. bruk av tolketjenester relatert til de ulike språkene, å være relativt stabilt. Hvilke språk som er mest aktuelle for NAV vil likevel kunne variere noe over tid.

I 2018 var dette de 20 største tolkespråkene i NAV Oslo.

1. Polsk
2. Arabisk
3. Somali
4. Urdu
5. Vietnamesisk
6. Tyrkisk
7. Spansk
8. Tigrinja
9. Tamil
10. Mandarin
11. Persisk
12. Russisk
13. Amharisk
14. Kurdisk
15. Thai
16. Dari
17. Bulgarsk
18. Serbokroatisk
19. Oromo
20. Bosnisk

Det vurderes at behovet for tolkespråk volumet mht. de enkelte språk har en lignende profil som i IMDI sin kartlegging og rapport nevnt ovenfor.

- de ti største er betydelig større enn de ti neste,
- det er nok 20 andre språk som også kan forekomme, og som en leverandør i all hovedsak må kunne fremskaffe.
- grunnet en noe annen demografi i Oslo enn gjennomsnittet i landet, og grunnet NAV stats mandat og tjenester, kan våre behov for tolkespråk være et annet enn for eksempel sykehus og UDI.

Det er ønskelig at flest mulig relevante språk i forhold til NAV sine behov er tilgjengelige.

Ethvert tolkeoppdrag skal tolkes enten til eller fra norsk. Det forutsetter at tolk som benyttes behersker norsk språk meget godt, det vil si minimum B2 nivå, som også er minimum for tospråktesten..

Leverandør må beskrive hvilke tolkespråk de kan levere kvalifiserte tolker på.

Leverandør må kunne levere kvalifiserte tolker på de alle de store tolkespråkene. Det skal være god dekning på de 20 største språkene og Leverandør må sannsynliggjøre at de kan fremskaffe tolker også på mindre språk. Leverandør må fremlegge en liste over hvilke språk de tilbyr tolketjenester i.

Herunder hvilke språk som tilbys, antall tolker som er tilgjengelige innen hvert språk, kompetansenivå, samt tilgang til tolker mht. kjønn. Det forventes at leverandøren kan tilby tolker av begge kjønn innen hvert av språkene.

Leverandør bes også gi en beskrivelse av hvilke språk de vurderer at det kan være krevende å formidle kvalifiserte tolker, og hvilke språk de vurderer å ha god tilgang til kvalifiserte tolker.

6 KRAV TIL TOLKENE SOM TILBYS FRA LEVERANDØR

6.1 Krav til tolkingen og tolkene

Leverandøren må beskrive sitt kvalitetssikringssystem for gjennomføring av tjenester, rekruttering av personell / tolker og kvalitetssikring og kvalifisering av disse, med angivelse av tolkens ferdighetsnivå ihht Nasjonalt tolkeregister. Leverandøren må klargjøre om vedkommende er sertifisert etter ISO eller annen kvalitetsstandard. Leverandør må gi en oversikt over kompetansenivået hos tolker som tilbys.

Det er en målsetning at 100% av tolker som tilbys på de sentrale språkene er på nivå 1 – 3 etter gjeldende krav etter kategoriene i Nasjonalt Tolkeregister, og 1 – 4 etter nivåene i det nye, kommende tolkeregisteret. Dette vurderes mulig å oppnå igjennom relevant bruk av organisatoriske ressurser og metodiske elementer knyttet til opplegg for rekruttering / bemanning. Per nå ser vi at det kan være krevende å levere tolker med disse ferdighetene på alle oppdrag. Tolker med kompetanse på de laveste nivåene i registeret vil også kunne være akseptabelt, men NAV ønsker en tett dialog gjennom kontraktperioden om hvordan de tilbudte tolkenes kompetanse/ferdigheter og antallet høyt kvalifiserte tolker gjennomgående kan økes.

Kategori	Nåværende kategorier	Nye kategorier
1	Tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning (30 stp.)	Tolker med bachelorgrad og statsautorisasjon
2	Tolker med statsautorisasjon	Tolker med enten bachelorgrad eller statsautorisasjon og grunnutdanning (30 stp.)
3	Tolker med tolkeutdanning (30 stp.)	Tolker med statsautorisasjon
4	Statsautoriserte translatører og/eller fagoversetter med grunnleggende opplæring	Tolker med grunnutdanning (30 stp.)
5	Personer med bestått tospråklig test og grunnleggende opplæring	Tolker med grunnleggende opplæring

Tabell 1: Kvalifikasjonskategorier i Nasjonalt tolkeregister

4

Leverandør skal beskrive rutiner som sikrer at tolker som tar oppdrag for NAV Oslo til enhver tid har en best mulig kompetanse og erfaring.

Leverandør skal ut over å sikre generell tolkefaglig og annen relevant kompetanse hos tolkene, også sørge for at alle tolker som utfører tolkeoppdrag for NAV har gjennomgått en enkel opplæring i forhold til NAV sin terminologi, samfunnsoppdrag, sentrale ordninger og virkemidler. Leverandøren må beskrive et opplegg for slik opplæring, og hvordan denne kan gjennomføres. Opplæringen skal kunne utformes, tilpasses og utvikles i samarbeid med NAV.

6.2 Leverandørens tolker / personell

Leverandør skal ha tilgang til CV og relevante attester for tolker, og Oppdragsgiver skal ved forespørsel kunne få tilgang til disse.

6.3 Retningslinjer for god tolkeskikk

Tolk skal til enhver tid følge «retningslinjer for god tolkeskikk», som ligger tilgjengelig på tolkeportalen.no, se <https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk/>.

6.4 Språk

Tolk skal beherske tolkespråket, og norsk språk, skriftlig og muntlig på høyt nivå, minimum nivå B2.

6.5 ID-kort

Alle tolker skal ved et oppdrag bære synlig ID-kort eller lignende som inneholder følgende informasjon:

⁴ For oversikt over kvalifikasjonskategorier i Nasjonalt Tolkeregister, se <https://www.imdi.no/tolk/nye-kategorier-i-nasjonalt-tolkeregister/>

- Navn på tolken
- Bilde av tolken
- Hvilket språk de behersker med tilhørende kompetansenivå

Ovenstående informasjon må gjengis både på norsk og det språket/språkene tolken tolker i, slik at den som tolkes også kan lese denne informasjonen. Dette er et punkt vi vil ha særskilt fokus på i denne avtaleperioden.

6.6 Tolkenes fremtreden

Tolken skal fremstå og opptre nøytralt for ikke å ta fokus fra tolkeoppgaven. Tolk skal for øvrig følge de generelle retningslinjer som gjelder for NAV som virksomhet.

6.7 Permanent utelukkelse av tolk

Oppdragsgiver kan kreve utbyttet personell som oppdragsgiver finner uegnet for utførelsen av leveransen. Dersom tolk ikke opptre i tråd med oppgitte krav kan oppdragsgiver kreve midlertidig eller permanent utelukkelse av vedkommende.

6.8 Tilgjengelighet

Tolk skal være tilgjengelig for oppdragsgiver i tidsrommet tolk er bestilt, selv om oppdraget ikke påbegynnes ved oppsatt/bestilt tidspunkt.

7 ORGANISATORISKE OG TEKNOLOGISKE RESSURSER OG DESIGN SOM INNSATSFAKTORER I LEVERANSEN

Det vurderes at det innen markedet for tolketjenester vil være muligheter for innovasjon som berører både organisatoriske og teknologiske ressurser og design når det gjelder utvikling av kvalitetsmetodiske elementer i leveranser innen dette tjenesteområdet. Et viktig innsatsområde vil være å rekruttere tolker med relevant og kvalitetssikret tolkefaglig kompetanse og kompetanse/forståelse av NAV sine spesifikke behov, samt å utvikle elementer som kan bidra til ytterligere kvalifisering av tolker, igjennom å benytte virkemidler som kan stimulere til dette. Leverandør bes gi en beskrivelse av løsninger og strategier knyttet til disse elementene i løsningsforslag.

Noen aktuelle virkemidler i forhold til dette kan blant annet være følgende:

- Det vurderes at behovet for tolketjenester i NAV Oslo i hovedsak vil kunne dekkes igjennom at et relativt sett begrenset antall tolker benyttes. En mulig tilnærming her er at leverandør bygger opp en portefølje av tolker som på de mest sentrale språkene gjennomfører en høy andel av tolkeoppdragene på disse språkene, og igjennom dette vil kunne utvikle kompetanse og få erfaring med å tolke relatert til NAV sine behov. Kompetanse på NAV sin terminologi, samt kompetanse og erfaring relatert til de spesifikke kontekster og situasjoner som tolkingen er relatert til, osv. vil her kunne være eksempler på aktuelle kompetanseelementer.
- Dersom IMDI sin undersøkelse legges til grunn, vil bruken av tolker på de 10 – 20 største språkene dekke nesten hele behovet (90 – 95 prosent). Med en lignende fordeling av volum når det gjelder språk vil det viktigste språket utgjøre ca. 1/3 av tolkevolumet, omtrent det samme som de 4 neste på listen, slik at de 5 viktigste

språkene samlet utgjør ca. 2/3 av tolkeoppdragene/volumet, og de 10 mest sentrale språkene nesten 4/5 av tolkeoppdragene/volumet.

- Volumet når det gjelder bruk av tolketjenester i NAV kan også påvirkes av at tolkebrukere i NAV opplever at tolker har god kompetanse, både generelt tolkefaglig, og når det gjelder øvrige elementer knyttet til et relevant jobbdesign for tolkearbeid. Herunder elementer som rent språklig kompetanse på tolkespråk og norsk språk, sosial, kulturell og personlig kompetanse, velferdsfaglig kompetanse, elementer som engasjement og interesse for tolkearbeid, etc. Opplevd kvalitet hos tolkebrukere når det gjelder tolker og deres arbeid er et sentralt element for å utvikle relevant bruk av tolkeressurser i NAV Oslo.
- Opplæring og utforming av opplæringsmateriell relatert til NAV sin terminologi, tolkesituasjoner og kontekster, osv. vil kunne være et generelt virkemiddel, og opplæringsmateriell vil kunne benyttes av alle tolker som benyttes.
- Generelle drivere for produktivitet knyttet til HR-faglige elementer vurderes å være viktig også når det gjelder å rekruttere tolker og tolkefaglig kompetanse samt å sikre og utvikle kompetanse relatert til gjennomføre tolking. Ved siden av økonomisk kompensasjon vurderes aktuelle drivere å kunne være muligheter til utvikle egen kompetanse relatert til spesielle behov knyttet til å tolke for NAV, forutsigbarhet når det gjelder tolkeoppdrag og volum når det gjelder disse, opplegg for faglige samlinger for tolker relatert til NAV sine spesifikke behov, samt andre elementer. Alle faktorer som kan bidra til sikre og utvikle elementer knyttet til opplevd arbeidsmiljø for tolker vurderes å kunne bidra positivt.
- Muligheter for å koordinere oppdrag, slik at tolker får flere / sammenhengende oppdrag samme dag eller over flere dager. Vil primært kunne anvendes relatert til de språkene som har størst volum, evt. relatert til lengre oppdrag samt dersom utviklingen når det gjelder behov for bruk av tolk gir grunnlag for dette.

8 OPPDRAGSBETINGELSER

8.1 Arbeidstid

Angitte timepriser for tolkene gjelder for ordinær arbeidstid mellom kl. 08:00 – 17:00 på hverdager.

8.2 Minimumskostnad

Kunde dekker en minimumskostnad på 1 time per oppdrag.

Ved oppdrag hvor første time har en varighet på under 1 time, vil Kunde likevel betale for 1 hel time. Ut over 1 hel time, faktureres hver påbegynte halvtime.

8.3 Oppmøtesats

En fast sats som gis for hvert oppdrag som dekker reisetid og reisekostnader. Samme sats for alle oppdrag innenfor Oslo. Satsen utgjør det samme som satsen for én time tolking, slik oppdragsgiver har oppgitt. Oppmøtesats dekkes kun én gang ved flere påfølgende oppdrag på samme arbeidssted og samme dag. Med påfølgende oppdrag menes at nytt oppdrag starter inntil 1 time etter at det foregående er avsluttet. Tolkeoppdrag vil i hovedsak gjennomføres innen Oslo sine grenser.

8.4 Reisekostnader og reisetid

Leverandør kan ikke fakturere for særskilt reisetid eller reisekostnader til eller fra tolkens avtalte oppmøtested på reiser med mindre oppdraget er utenfor Oslo sine grenser og da krever mer enn en time reisevei.

8.5 Leveransesteder

Tolketjenesten skal leveres til alle enheter i NAV Oslo og aktuelle steder for gjennomføring i Oslo og omegn. Leveringssted for tjenestene vil primært være i Oslo, bare unntaksvis vil det være aktuelt at tjenester leveres utenfor Oslo.

8.6 Krav til tolkeomgivelser

Telefontolking skal foregå i skjermede omgivelser uten forstyrrende støy, og slik at taushetsplikten overholdes. Telefontolking skal blant annet ikke gjennomføres på offentlig sted eller med andre uvedkomne mennesker til stede.

Skjermtolking skal foregå over kryptert nett i skjermede omgivelser uten forstyrrende støy, og slik at taushetsplikten overholdes. Kunden kan stille krav til hvilken løsning for overføring av lyd og bilde som kan benyttes av leverandøren. Omgivelsene hvor tolk oppholder seg skal blant annet være uten bakgrunnsstøy eller uvedkommende til stede.

Kunden forbeholder seg retten til å stramme inn på krav til omgivelser ved telefontolking dersom erfaringer tilsier dette.

8.7 Krav til infrastruktur og teknisk utstyr

Leverandøren skal sikre at utstyr som benyttes til telefon- og skjermtolking samt teknisk infrastruktur på tolkestedet er tilfredsstillende. Med dette forstås at utstyr og infrastruktur skal være av en slik kvalitet at oppdraget skal gjennomføres uten betydelige forsinkelser i overføring av lyd og bilde. Dette gjelder også brudd eller tilsvarende problemer som vil redusere kvaliteten eller vanskeliggjøre gjennomføring av tolkeoppdraget.

Leverandøren skal sikre at tolken benytter en sikker og kryptert nettverksforbindelse.

Leverandøren skal sikre at utstyr som benyttes til telefontolking er egnet for å oppnå tilfredsstillende lydkvalitet for gjennomføring av tolkeoppdraget.

8.8 Taushetserklæring

Taushetspliktbestemmelsene i lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker 10.februar 1967 (forvaltningsloven) kommer til anvendelse for partene og andre de eventuelt svarer for jf. yrkesetiske regler for tolker §5. I tillegg er tolker som tolker i NAV underlagt taushetsplikt blant annet etter Lov om Arbeids- og velferdsforvaltningen §7 og Lov om sosiale tjenester i Arbeids- og velferdsforvaltningen § 44.

Leverandørens medarbeidere har taushetsplikt for alle opplysninger som erverves i forbindelse med utføring av tjenesten. 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 fratreddelsen.

8.9 Personvern

Det skal ikke utveksles personopplysninger med bakgrunn i denne avtalen. Dersom Leverandøren mottar personopplysninger i forbindelse med bestilling eller gjennomføring av

oppdrag, skal Kunden 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.

8.10 Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter

Ansatte hos Leverandør og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, og tolker som leverandøren tilbyr Kunden i avtaleperioden, skal ha lønns- og arbeidsvilkår som er i samsvar med Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, jf. Avtalens punkt 4.14.

I rammeavtalens prisskjema har Kunden oppgitt en fast timespris for fire kategorier av tolker som avtalen omfatter. I tillegg inneholder prisskjema en pris på påslag/administrasjonshonorar. For å sikre at tolken oppnår lønnsbetingelser som er i samsvar med regelverket skal den faste timesprisen Kunden betaler i helhet tilfalle tolken, mens påslag/administrasjonshonoraret går direkte til Leverandør.

Tolketjenester er per dags dato ikke et tjenesteområde som er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale. Dersom slik tariffavtale kommer på plass i løpet av avtaleperioden, skal lønns- og arbeidsvilkår minst være i henhold til gjeldende forskrift.

Med lønns- og arbeidsvilkår menes i denne sammenheng bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.

8.11 Gjennomføring av leveransen

Leverandøren er ansvarlig for at tjenestene til enhver tid 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. Leverandør må ha rutiner for å sikre habilitet knyttet til tolkeoppdrag.

8.12 Faktura

Fakturaen skal, dersom annet ikke er avtalt, inneholde følgende informasjon:

- Navn på bestillende enhet
- Bestillingsnummer
- Tolkens kvalifikasjonsnivå
- Pris (timepris og administrasjonshonorar)
- Leveringstidspunkt
- Leveringssted

Det skal ikke beregnes noen form for gebyr eller tillegg ved fakturering. Dersom ikke annet er avtalt sendes en faktura per bestilling.

Faktura og fakturagrunnlag skal være oppsatt iht. prisbetingelser i avtalen og på en måte som gjør det kontrollerbart uten vesentlig ressursbruk fra Kundens side.

Dersom Kunden ikke godkjenner fakturaen, skal dette meddeles Leverandøren uten unødig opphold.

Vesentlige og/eller gjentatte feil ved fakturering ansees som mislighold av avtalen.

Se bilag 4 for utfyllende informasjon vedrørende faktura og priser.

9 BESTILLING/AVROP

Bestillinger i henhold til denne avtalen kan foretas av alle enheter under NAV Oslo Stat. Bestilling/Avrop på avtalen foretas gjennom ett bestillingspunkt hos leverandør i form av en bestillingsportal. Bestillingsportalen skal på en enkel måte ivareta Kundens krav til hva bestillingene skal inneholde. Ved akutte oppdrag kan bestilling også skje per telefon, evt. epost.

9.1 Avropsprosedyre

Ved kjøp av tolketjenester skal Kunden gjennomføre bestilling/avrop. Leverandøren har akseptert bestillingen når bestillingsbekreftelsen er sendt til Kunden.

Dersom leverandør ikke kan levere, står kunden fritt til å benytte andre leverandører.

9.2 Bestillingsprosedyre

I bestillingen skal kunden som et minimum oppgi følgende informasjon:

- Bestillingsnummer
- Kundennummer
- Navn på bestillende enhet
- Kostnadssted
- Fakturaadresse
- Kontaktinformasjon for oppdraget
- Språk
- Tolkemetode
- Oppmøtested (dersom det bestilles fremmøtetolk)
- Tidspunkt for og varighet på oppdrag (evt. seriebestilling)

Kunden skal også ha mulighet til å oppgi følgende informasjon i bestillingen:

- Alternativt språk
- Andre særlige forhold
- Ønsket kjønn på tolk
- Eventuelt navn på ønsket tolk
- Ønsket kvalifikasjonsnivå på tolk
- Tema, sentrale begreper og aktivitet knyttet til tolkeoppdraget
- Ved behov, temaer knyttet til habilitet

Ved bestilling skal Leverandør sende en ordrebekreftelse i tillegg til at bestillingen er registrert i elektronisk bestillingsportal.

En ordrebekreftelse skal inneha følgende informasjon:

- Bestillingsdato/ordredato
- Dato og tid (fra kl. til antatt kl.) for når tolkeoppdraget skal gjennomføres.
- Språk det skal tolkes på
- Kompetansenivå på tolk
- Felt for kort beskrivelse av den tolkeoppgaven som skal gjennomføres
- Spesifisert om man ønsker mannlig eller kvinnelig tolk, eller om dette ikke er vesentlig
- Oppmøtested (ved fremmøtetolking)

- Navn på bestiller hos NAV
- NAV sitt referansenummer
- Om det er tolking ved oppmøte, telefontolking eller videotolking
- Tolkens navn og mobiltlf. nr. spesifiseres i bekreftelsen, evt. sendes oppdatert ordrebekreftelse når dette er klart.

Dersom leveranse ikke kan utføres i henhold til bestillingen, skal Leverandøren informere Kunden om dette uten ugrunnet opphold etter mottak av bestilling.

Kunden skal, i samarbeid med Leverandøren, utarbeide bestillingsrutiner som ivaretar hensynet til begge parter. Funksjonalitet i bestillingsportal / funksjonalitet / Skjema for ordrebekreftelse og rutiner for bestilling skal kunne tilpasses og utvikles i samarbeid med NAV.

Leverandøren skal vedlegge forslag til rutine for bestilling, ordrebekreftelse / ”oppdragsskjema” eller tilsvarende, og hvordan det skal brukes. Leverandøren kompletterer med de felt han mener er nødvendig.

9.2.1 *Bestilling av akutte oppdrag*

Leverandøren må ha bemannet telefontjeneste i tiden fra 08.00 – 16.00 for å behandle bestilling av akutte oppdrag.

9.3 **Tilby tolk i høyeste kvalifikasjonskategori**

Dersom ikke annet er oppgitt i bestillingen plikter leverandøren, så langt det er mulig, å tilby tolk i kategoriene 1-3 i nåværende Nasjonalt tolkeregister, og kategori 1-4 i nytt tolkeregister. Dersom tolk med tolkeutdannelse ikke er tilgjengelig for aktuelt språk, kan tolker i kategori (4 og) 5 benyttes, se tabell ovenfor under punkt 6.1.

9.4 **Responstid**

Leverandørens responstid på oversendt bestilling fra Kunde er som følger:

- Planlagte oppdrag: Oppdrag som ikke er akutte. Responstid på 24 timer.
- Akutte oppdrag: Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etter.
Responstid umiddelbart etter bestilling.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å benytte andre leverandører dersom tjenesten ikke kan leveres innenfor de avtalte responstider.

9.5 **Plikt til å besvare bestillinger**

Leverandøren plikter å besvare alle mottatte bestillinger dersom annet ikke er avtalt med Kunden, innenfor angitte responstider. Besvarelsen skal omfatte bekreftelse på bestilling i bestillingsportalen.

For de tilfeller hvor leverandøren ikke kan tilby tolk iht. mottatt bestilling, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden om at Leverandør ikke kan påta seg oppdraget. Dersom det er en akuttbestilling, skal leverandøren underrette kundens kontaktperson per telefon.

9.6 Bekreftelse på bestilt tolk

Dersom ikke annet er avtalt, skal det innen 3 dager etter bekreftet bestilling, tydelig fremkomme i bestillingsportalen navn på tolk, kontaktinformasjon og kvalifikasjonsnivå til tolk som skal utføre hvert enkelt oppdrag.

9.7 Kundens rett til å avvise tolk

Kunden har rett til å avvise tolk dersom tidligere dokumenterte erfaringer hos Kunden viser at tolken ikke er egnet til oppdrag på aktuell avdeling.

9.7.1 Spesifikasjon av tolk og skifte av tolk

Oppdragsgiver skal kunne spesifisere ønsket tolk til et oppdrag, og kunne be om å skifte tolk underveis i en bestilling/avrop.

9.8 Forlengelse av oppdrag

Kunden kan forlenge et oppdrag når dette dreier seg om en sammenhengende forlengelse av det aktuelle oppdraget (ved samme enhet). Dette forutsetter en godkjennelse fra leverandøren og at forlengelsen kan utføres av samme tolk.

Kunden kan forlenge oppdrag ut over opprinnelig avtalt tid etter direkte avtale med tolken, dersom tolken har anledning til å tolke lengre. Forlenget tid må registreres og bekreftes i bestillingsportal.

9.9 Bestilling av enkeltsamtaler og lengre oppdrag

Det skal kunne bestilles fremmøtetolking, telefontolking og skjermtolking i forbindelse med enkeltsamtaler. Det skal også kunne bestilles kontinuerlig tolking over lengre tid som skal gjennomføres i sammenheng med tiltak, hvor tolking bestilles i forhold til hel(e) dag(er) eller uke(r)). Lengre oppdrag defineres som oppdrag på 4 timer eller mer. Ved bestilling av lengre oppdrag ut over en dag, defineres tidspunkt for oppstart hver dag som et nytt oppstartstidspunkt.

9.10 Rett til å benytte andre leverandører / ressurser.

Oppdragsgiver kan benytte andre leverandører dersom det i særlige tilfeller er mer hensiktsmessig å bruke andre leverandører. Dette kan være dersom leverandøren ikke kan tilby tolk innen språket som etterspørres eller dersom oppdraget krever en spesiell ferdighet, kompetanse eller kunnskap. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å benytte egne ansatte som kan veilede brukere på deres morsmål når det er hensiktsmessig.

10 AVBESTILLING

10.1 Avbestilling/endring av kunde

Kunden kan avbestille/endre oppdrag innen følgende frister før oppdraget starter:

- Innen 24 timer: Ingen kompensasjon.
- Mindre enn 24 timer: Kompenseres for bestilt tid og administrasjonshonorar.
- Dersom tolken har startet sin reise kompenseres det for bestilt tid og oppmøtesats.

Avbestilling/endring skal skje skriftlig eller per telefon fra Kunden.

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

Leverandøren skal vedlegge beskrivelse av rutiner for avbestilling.

Ved avbestilling av lengre oppdrag mindre enn oppgitt avbestillingsfrist før avtalt oppdragstidspunkt gis kompensasjon til leverandør for den delen av oppdraget som er planlagt gjennomført samme dag, og for arbeid som eventuelt allerede er utført.

Lengre oppdrag defineres som oppdrag på 4 timer eller mer.

Se for øvrig Avtalens punkt 2.5 vedrørende avbestilling.

10.2 Leverandørens endring av oppdrag

Leverandørens endring av oppdrag skal godkjennes av Kunden på forhånd. Dersom Kunden godkjenner endringen, skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse.

Se for øvrig Avtalens punkt 3.2 vedrørende endringer av bestillinger/oppdrag.

11 LEVERANDØRS MISLIGHOLD AV OPPDRAG

Se også Avtalen punkt 6 vedrørende bestemmelser om mislighold.

11.1 Leverandørens plikt til å fremskaffe ny tolk

Kunden kan avvise tolk dersom deres kompetanse ikke er i samsvar med bestillingen, dersom tolk på annen måte ikke tilfredsstiller rammeavtalens bestemmelser, eller av andre grunner ikke anses egnet. Leverandøren plikter i så fall å fremskaffe ny tolk til det aktuelle oppdrag.

11.2 Erstatning ved mangelfull levering.

Dersom Leverandør kansellerer eller ikke har kapasitet til å gjennomføre mottatt bestilling/oppdrag, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden og kostnadsfritt fremskaffe ny tolk.

Hvis leverandøren ikke er i stand til å fremskaffe kvalifisert tolk i henhold til allerede bekreftet bestilling innen oppdragsstart, anses leveransen for mangelfull.

Ved slik mangelfull levering har kunden alltid krav på 2500,- i kompensasjon. I tillegg kan kunden kreve erstattet ethvert direkte tap utover disse 2500,- i tråd med avtalens punkt 6.1.6 «erstatning».

Tolketjenesten skal leveres ihht tilbudt kompetansenivå på tolker. Det foreligger mangel hos Leverandørens side dersom tjenesten ikke blir utført som avtalt eller Leverandøren for øvrig ikke overholder sine plikter, og det ikke skyldes oppdragsgiver eller force majeure.

Mangler ved leverte tjenester - herunder at tolk ikke møter til avtalt tid eller ikke utfører oppdraget tilfredsstillende - kan påpekes muntlig eller pr. telefon av rette vedkommende hos

Oppdragsgiver til rette vedkommende hos Leverandøren, hvorefter henvendelsen følges opp ved skriftlig reklamasjon. Leverandøren har rett og plikt til å avhjelpe mangelen straks den er blitt muntlig påpekt av rette vedkommende. Dersom det på tross av gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe en mangel, har Oppdragsgiver rett til heve Avtalen. Ved uenighet har Leverandøren bevisbyrden for å dokumentere at avtalt tolking er levert. Ved forsinket oppmøte har Oppdragsgiver krav på forholdsmessig prisavslag. Ved mangler ved leverte tjeneste, herunder der det er gitt uriktige opplysninger om kompetansenivå eller at bestilte tolk ikke utfører oppdraget tilfredsstillende forbeholder Oppdragsgiver seg retten til ikke å betale for oppdraget.

12 RAPPORTERING, OPPFØLGING OG IMPLEMENTERING AV AVTALEN

12.1 Rapportering og statistikk

Leverandøren plikter å utarbeide rapport med kvartalsvis statistikk, uten ekstra kostnad for Kunden. Kvartalsvis statistikk utarbeides pr 20.04 (Q1), 05.08 (Q2), 20.10 (Q3) og 20.01 (Q4).

Statistikken skal oversendes Kunden v/NAV Tiltak Oslo uoppfordret innen disse fristene. Rapporten skal leveres på den enhver tids gjeldende mal utarbeidet av NAV. Statistikken skal inneholde alt salg til Kunden, både tjenester som står i prislisten og øvrige tjenester på området avtalen gjelder. Herunder statistikk over antall oppdrag fordelt på språk og enhet, nivå på tolken knyttet til språk, timeforbruk per oppdrag og andel oppdrag fordelt på oppdragsmåte (telefon/skjerm/oppmøte).

Alle statistikker oversendes elektronisk til NAV Oslo eller den enhet i NAV som NAV bestemmer.

Leverandøren skal beskrive rapporteringsmulighetene fra sine produksjonssystemer.

12.2 Avviksrapportering

Leverandør plikter å utarbeide kvartalsvis rapport over alle innrapporterte avvik fra Kunde. Rapporten skal inneholde informasjon om hvordan avviket ble fulgt opp. Dette gjennomgås på oppfølgingsmøter med Kunde.

12.3 Oppfølgingsmøter

Leverandøren og Kunden skal møtes regelmessig etter behov for å følge opp alle sider av avtalen. Leverandøren skal holde Kunden løpende underrettet om arbeidets fremdrift, de resultater som er oppnådd og oppfyllelse av kontrakten. Begge parter kan innkalle til oppfølgingsmøter.

NAV er ansvarlig for å innkalle til kvartalsmessige oppfølgingsmøter og et årlig evalueringsmøte for avtalen hvor NAV og leverandøren deltar.

Leverandøren er forpliktet til å holde tilgjengelig nødvendig personell for disse møtene.

12.4 Implementering av Avtalen

Tilbyder skal utarbeide en fullstendig implementeringsplan for hvordan leverandør ser for seg fremdrift i forbindelse med implementering av avtalen. Implementeringsplanen skal inneholde følgende:

- Milepæler
- Tidsfrister
- Hvilken informasjon som oversendes brukere/enheter som skal benytte avtalen
- Behov for implementeringsmøter
- Opplæring av tolkebrukere og bestillere
- Utvikling av kapasitet og ressurser relatert til å kunne tilby tolker med gode tolkefaglige kvalifikasjoner tilpasset NAV sine behov.

12.5 Innsynsrett i Leverandørs systemer og aktiviteter

For å sikre at Avtalens betingelser og innhold er fulgt, skal kunden ha rett til innsyn i Leverandørs systemer og prosesser. Se Avtalens punkt 4.16.

12.6 Effektivisering, evaluering og utvikling/endring av tjenesten

Tolkingen vil kunne bli evaluert av NAV. Lyd- eller videoopptak av den tolkede samtalen vil kunne bli benyttet til dette formål.

Leverandøren skal foreslå hvordan driften kan effektiviseres, blant annet ved bestillingsrutiner, oppfølgingssystem og administrative rutiner for håndtering av klager/evaluering på tolkene.

Leverandør skal tilby informasjon og opplæring/veiledning av medarbeidere i NAV Oslo mht. bestilling av tolker. Gjennomføring av denne opplæringen skal være kostnadsfri for NAV Oslo, og kunne gis pr. telefon / ved henvendelse om og bestilling av tolk, etc.

Det legges opp til at bestilling og avbestilling av tolker foretas av den enkelte veileder/saksbehandler eller enhet i NAV Oslo. Dette vil også gjelde annen dialog og samhandling med Leverandøren omkring effektivisering og praktisk gjennomføring av det enkelte tolkeoppdrag.

NAV Oslo ønsker å ha mulighet til å utvikle tjenesten underveis i avtaleperioden på bakgrunn av bl.a. erfaringer som gjøres og eventuelle nye behov og ønsker vedrørende leveringsbetingelser, tjenesteinnhold, språk, personell, bestillingsrutiner etc. På bakgrunn av evaluering av gjennomførte tjenester, forbeholder NAV Oslo seg derfor rett til å foreta endringer i tjenestene. Nærmere omkring innhold i og konsekvenser av slike endringer avtales mellom partene.

12.7 Kontaktpersoner i avtaleperioden

NAV og Leverandørens kontaktpersoner for avtaleperioden er i henhold til avtalens forside. Dersom kontaktpersoner endres skal de øvrige parter øyeblikkelig varsles om dette. NAV Oslo ønsker en fast kontaktperson for alle henvendelser.

13 ORGANISASJON OG ORGANISATORISKE RESSURSER HOS LEVERANDØR

Tilbudet skal inneholde en beskrivelse av relevante elementer knyttet til leverandørens organisasjon og organisatoriske ressurser, herunder leverandørens systemer for å ivareta lønns- og arbeidsforhold, samt hvordan leverandøren vil arbeide med å utvikle disse ressursene, som innsatsfaktorer som benyttes direkte mot gjennomføring og utvikling av denne leveransen. Dersom leverandør ønsker å støtte seg på andre foretak sin kapasitet i forhold til anskaffelsen, eller på underleverandører, må det også gis en tilsvarende beskrivelse av relevante elementer knyttet til organisasjon og organisatoriske ressurser hos disse som benyttes direkte mot gjennomføring og utvikling av denne leveransen. Dette er elementer som vurderes å være sentrale i forhold til gjennomføring av Avtalen og de tjenester som bestilles. Vurderingen av disse elementene vil være direkte knyttet til hvordan disse ressursene benyttes i forhold til gjennomføring og utvikling av leveransene i denne anskaffelsen.⁵ Leverandør bes kort beskrive følgende organisatoriske ressurser, evt. vise til elementer i løsningsforslaget hvor disse er beskrevet. Hver tilbyder må vurdere hvilke elementer som bør beskrives:

- Beskrivelse av leverandørens sentrale faglige kapasiteter og ressurser, samt aktuelt faglig nettverk i forhold til hvordan dette vil bli benyttet til og utviklet for å gjennomføre denne leveransen.
- Beskrivelse av Leverandørens opplegg og ressurser for faglig og metodisk utvikling av tjenester og arbeid med innovasjon i forhold til hvordan dette vil bli benyttet til og utviklet for å gjennomføre leveransen.
- Beskrivelse av Leverandørens metodikk og prosedyrer for å sikre kvalitet – Leverandørens kvalitetssikringssystemer, i forhold til hvordan dette vil bli benyttet til og utviklet for å gjennomføre denne leveransen.
- Beskrivelse av system for melding av uønskede hendelser. Det skal oppleves som trygt å melde, og meldingene skal følges opp fra et system- og læringsperspektiv. Beskrives i forhold til hvordan dette vil bli benyttet til og utviklet for å gjennomføre leveransen.
- Beskrivelse av Leverandørens opplegg for å ivareta kravet til informasjonssikkerhet i forhold til hvordan dette vil bli utviklet for og benyttet til å gjennomføre leveransen.
- Beskrivelse av Leverandørens systemer for HR og hvordan HR benyttes strategisk til utvikling av organisasjon, medarbeidere og produksjon av tjenester relatert til hvordan dette vil bli utviklet for og benyttet til å gjennomføre leveransen.
- Beskrivelse av Leverandørens opplegg for rekruttering samt etter- og videreutdanning av medarbeidere, i forhold til hvordan dette vil bli utviklet for og benyttet til å gjennomføre leveransen.
- Beskrivelse av relevant erfaring i form av tidligere oppdrag i regi av leverandøren, evt. også beskrivelse av erfaringer og kompetanse som sentrale ressurser hos leverandør eller underleverandører innehar, i forhold til hvordan dette vil bli benyttet til å gjennomføre og utvikle leveransen.

⁵ Det vises til LOA/FOA § 16-6 punkt (5): «Dokumentasjon som oppdragsgiveren bruker i evalueringen av kvalifikasjonskravene, kan også brukes i evalueringen av tildelingskriteriene dersom vurderingstemaet er et annet.» Organisatoriske ressurser og design vurderes i dag som blant de aller mest sentrale virkemidler for å sikre forretningsmessige verdier, måloppnåelse, produktivitet og innovasjon i produksjonen. Leverandør bes her kort utdype hvordan disse ressursene benyttes for direkte å støtte opp under sentrale elementer i leveransen.

- Beskrivelse av systemer for å ivareta lønns- og arbeidsforhold i forhold til hvordan dette vil bli benyttet til å gjennomføre og utvikle leveransen. Dette gjelder også tilsvarende informasjon om evt. underleverandører som benyttes i kontrakten.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Leverandørens beskrivelse av løsningen og/eller bekreftelse på de krav som fremkommer i Bilag 1. Det skal klart fremgå **om** og **hvordan** kravene skal oppfylles.

Bilag 3: Administrative bestemmelser og avropsskjema

GENERELT OM SAMHANDLING MELLOM KUNDEN OG LEVERANDØREN

Det legges opp til at bestilling og avbestilling av tolker foretas av den enkelte veileder/saksbehandler eller enhet i NAV Oslo. Dette vil også gjelde annen dialog og samhandling med Leverandøren omkring effektivering og praktisk gjennomføring av det enkelte tolkeoppdrag.

Mer overordnet kontraktsoppfølging vil bli ivaretatt av NAV Oslo eller den enhet i NAV som NAV Oslo bestemmer.

EVENTUELT SAMARBEID MED TREDJEPART

Evt. beskrivelse utover det som følger av generell avtaletekst, ref. punkt 4.1.3

ANGIVELSE AV UNDERLEVERANDØRER

Ref. generell avtaletekst 4.1.2.

Leverandørens godkjente underleverandører:

Navn	Org.nr.	Leveranseområde

BRUK AV SYSTEM FOR ELEKTRONISK BESTILLING OG ORDREHÅNDTERING

Leverandøren skal kunne ta i bruk NAVs tilgjengelige systemer for elektronisk bestilling/ordrehåndtering for alle eller deler av bestillingene/oppdragene.

AVROP/BESTILLINGSSKJEMA

Det vises til kravspesifikasjonen og punkt om Bestilling/avrop, hvor det bl.a. angis at "Leverandøren skal vedlegge forslag til ordrebekreftelse / "oppdragsskjema" eller tilsvarende, og hvordan det skal brukes", og videre " Skjema for ordrebekreftelse og rutiner for bestilling skal kunne tilpasses og utvikles i samarbeid med NAV".

Bilag 4: Priser og betalingsbetingelser

PRISER OG BETALINGSPLAN

Priser skal oppgis eks. mva.

Prisene skal oppgis inklusive andre avgifter som kan tenkes påløpt. Fakturagebyr eller andre gebyrer aksepteres ikke. Alle utgifter som leverandøren tar seg betalt for skal oppgis i dette Bilaget. Leverandør bes spesifisere hva som omfattes av prisene over.

Priser oppgis i vedlagte prisskjema.

En del av tjenestene i denne avtale vil være unntatt fra avgiftsplikt mht merverdiavgift, jf. Lov om merverdiavgift. Unntakene vil gjelde tolketjenester knyttet til helsetjenester, sosiale tjenester og undervisning.

Leverandør skal ha et system for å fakturere NAV med månedlig samlefaktura hvor underlagsdokumentasjon skal fremkomme som vedlegg.

Vedlegg:

1. Prisskjema, se **Bilag 6**.

KRAV TIL FAKTURA

NAV krever nå bruk av elektronisk faktura fra sine leverandører av varer og tjenester.

NAV Oslo vil utarbeide maler for bilag som leverandør skal benytte. Det vil bli gitt veiledning og informasjon om opplegg for fakturaer i forbindelse med oppstart av avtalen.

BRUK AV SYSTEM FOR ELEKTRONISK BESTILLING OG ORDREHÅNDTERING

Leverandøren skal kunne ta i bruk NAVs tilgjengelige systemer for elektronisk bestilling/ordrehåndtering.

Nedenfor en generell beskrivelse av opplegg for elektronisk faktura. Dette opplegget eller tilsvarende tilpasset NAV Oslo sine behov vil bli benyttet.

KRAV TIL INNHOLD I ELEKTRONISK FAKTURA

Alle leverandører som leverer varer og tjenester til NAV skal levere elektronisk faktura på formatet Elektronisk Handels Format (EHF).

Detaljert og uttømmende beskrivelse finnes tilgjengelig på DIFIs sider www.anskaffelser.no.

Det gjøres følgende presiseringer om krav til innhold:

- **Deres referanse**

Dette er et obligatorisk felt som i XML-malen for faktura finnes i

Xpath "AccountingCustomerParty/Party/Contact/ID".

Feltet skal alltid inneholde bestiller sin referanse. NAV har to alternative referanser som kan godtas. NAV identifikator som inneholder en bokstav og seks siffer eller bestiller referanse som består av 3 bokstaver og 4 siffer, uten mellomrom, f.eks. XXX1400.

Alle som bestiller varer og tjenester på vegne av NAV skal oppgi referanse.

- **Bestillingsnummer**

Dette er et anbefalt felt som i XML-malen for faktura finnes i Xpath "OrderReference/ID".

Feltet skal benyttes dersom Oppdragsgiver ber om dette. Bestillingsnummeret framgår av bestillingsdokumentet fra NAV.

- **Fakturareferanse på kreditnota**

Dette er et anbefalt felt som i xml-malen for kreditnota finnes i Xpath "BillingReference/InvoiceDocumentReference/ID".

På alle kreditnotaer må det i dette feltet oppgis fakturanummeret til den fakturaen som kreditnotaen gjelder.

KRAV TIL VEDLEGG

Generelle krav

NAV har ikke absolutte krav til hvilke typer vedlegg som kan brukes, men PDF format er det prefererte format.

Krav til dokumentasjon der vare/tjeneste ikke blir levert direkte til NAV

I tilfeller der NAV er fakturamottaker, men vare eller tjeneste ikke blir levert til NAV, er det nødvendig å dokumentere leveransen i eget vedlegg til faktura. Dette gjelder f.eks. ved levering av varer eller tjenester hjem til private mottakere av NAVs tjenester, kommunale etater, offentlige sykehus mv.

Dokumentasjon på mottatt vare eller tjeneste må følge fakturaen som elektronisk vedlegg for at vi skal godkjenne utbetaling.

Kvitting for **mottatt vare** kan dokumenteres på følgende måter:

- Signert dokument på at vare er levert til bruker, kommunal etat etc.
- Sendingskvittering fra transportør der bestillingsnummer og pakkesporingsnummer framgår.

Kvitting for **mottatt tjeneste som f.eks. installasjoner, utredninger og reparasjoner** dokumenteres på følgende måte

- Signert dokument fra tjenestemottaker på logg over utført arbeid.

På kvitteringene/vedleggene må det alltid opplyses hvilken vare som er levert og hvilken tjeneste som er utført.

Leverandører som leverer varer og tjenester innen det som er definert som hjelpemidler, må påføre NAVs bestillingsnummer, både på faktura og vedlegg. I tillegg skal serienummer (for de produktene som har det) også framkomme.

RETUR AV ELEKTRONISK FAKTURA

NAV som kunde forbeholder seg retten til å returnere faktura som ikke er i samsvar med våre krav til innhold i elektronisk faktura, jf. punkt 3 og 4.

Returnering av faktura vil i så fall skje ved at NAV utsteder et avvisningsbrev som oversendes leverandøren.

Når faktura returneres Leverandøren, regnes betalingsfrist fra dato for mottak av korrekt faktura.

HVORDAN SKAL ELEKTRONISK FAKTURA LEVERES

NAVs elektroniske adresse er vårt juridiske organisasjonsnummer 889 640 782.

Elektronisk Faktura skal leveres til NAV via en meldingsformidler som er godkjent som aksesspunkt i det europeiske e-handelsnettverket (PEPPOL).

KONTAKTINFORMASJON

Alle henvendelser om elektroniske fakturaer kan rettes til faktura@nav.no eller telefon 57 01 60 60.

BRUK AV SYSTEM FOR ELEKTRONISK BESTILLING OG ORDREHÅNDTERING

Leverandøren skal kunne ta i bruk NAVs tilgjengelige systemer for elektronisk bestilling/ordrehåndtering.

Bilag 5: Endringer etter avtaleinngåelse

ENDRINGER ETTER AVTALEINNGÅELSE

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her.

Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil bli betraktet som direkte anskaffelser og enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse kan klage inn Kunden for Klagenemnda for offentlige anskaffelser.

Endringer og tilføyelser etter avtaleinngåelse vedlegges avtalen som egne signerte endringsbilag (se mal for endring pkt. 2).

Endringskatalog:

Nr.	Dato for undertegning	Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan	Dato for ikraftsettelse

MAL FOR ENDRING TIL AVTALEN

Endring nr. XX til Avtale om [xxxxxxxxxxxxxx]
mellom

[NAV enhet] og [Leverandør],

signert [dato]

Denne endringen gjøres i henhold til betingelsene i ovenfor nevnte avtale, med mindre annet særskilt er angitt nedenfor.

Beskrivelse av endringen:

Dette dokument er undertegnet i to eksemplarer hvorav hver part beholder ett.

For [NAV enhet]	For [Leverandør]
Dato:	Dato:
Sign:	Sign:
Navn:	Navn:

Bilag 6: Vedlegg prisskjema

PRISSKJEMA

Se vedlagte dokument «**Prisskjema**» til utlysningen.