

Kravspesifikasjon tolkeoppdrag

Denne avtalen omfatter kjøp av tolketjenester for alle tjenestoområdene i alle kommunene i Gjøvikregionen.

Leverandørene må kunne levere på flg. språk :

Tigrinja	Polsk	Somali
Urdu	Arabisk	Farsi
Punjabi	Mabaan	Russisk
Thai	Tamil	Amharisk
Litauisk	Vietnamesisk	Dari
Spansk	Edo .	Portugisisk
Tagalog	Serbokroatisk	Tysk
Engelsk	Fransk	Tigre
	Pashto	Uigurisk
Albansk	Japansk	Kinyarwanda
Swahili	Oromo	Soussou
	Kurdisk-Badini	Adhola
Aserbadjansk	Assyrisk	Bosnisk
Bulgarsk	Burmesisk	Chin
Kinesisk-kantonesisk	Kinesisk-mandarin	Kroatisk
Kurdisk-Kurmanci	Kurdisk-Sorani	Rumensk
Tyrkisk	Sango	

Dersom kommunene bestiller tolkeoppdrag på andre språk enn de som er nevnt ovenfor skal allikevel tilbudt pris og de absolutte kravene nedenfor gjelde for det enkelte oppdrag.

Alle tilbudte tolker under denne avtalen skal følge retningslinjene som er oppgitt av Nasjonalt tolkeregister (tolkeportalen.no) IMDI.no. Jf. Kvalifikasjonskravene.

Vi ønsker å trekke frem følgende punkter som særlig viktig:

- Dersom tolken etter rimelige forberedelser ikke anser seg som kvalifisert språklig, fagterminologisk, tolketeknisk eller på annen måte, må han/hun avstå fra oppdraget. Tolken plikter også under pågående tolking å opplyse partene dersom oppdraget overstiger hans/hennes kompetanse, og han/hun må trekke seg fra oppdraget.
- Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor han/hun er inhabil.
- Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.
- Tolken har taushetsplikt

Brudd på retningslinjene fra Nasjonal tolkeregister vil umiddelbart føre til avbestilling og oppdragsgiver forbeholder seg retten til og ikke betale påløpte kostnader. Gjentatte brudd ved påfølgende oppdrag vil være å anse som mislighold av avtalen og avtalen kan sies opp. Oppdragsgiver plikter å formidle denne typen brudd til leverandør så raskt som mulig og uten ugrunnet opphold.

I stor grad vil tolkeoppdrag kunne bestilles i forveien, men oppdragsgiver ønsker å gjøre oppmerksom på at hasteoppdrag kan forekomme. Oppdrag vil i stor grad forekomme innenfor normal arbeidstid,

men det kan i enkelttilfeller være påkrevd med tolkebistand også utover normal arbeidstid (ved hastevedtak). (**Ref. prisskjema Vedlegg 2**).

Det er viktig at oppmøtetolker møter til avtalt tid og sted. Leverandøren må gjøre sitt beste for å gi beskjed i god tid dersom det forekommer endringer. Oppdragsgiver må ha muligheten til å ta direkte kontakt med tolk ved behov, spesielt gjelder dette i tidsrommet før et tolkeoppdrag. I enkelte tilfeller vil forsinket oppmøte bety at hensikten med oppdraget ikke kan gjennomføres, i disse tilfellene forbeholder oppdragsgiver seg retten til å fakturere leverandør et straffegebyr på inntil kr. 500,-.

Ved manglende eller vesentlig forsinket levering (gjelder alle typer) vil faktura ikke bli betalt. Avbestilling mindre enn 48 timer før avtalt oppdrag er å anse som manglende levering (med avbestilling menes her at leverandør ikke kan levere og dermed avbestiller oppdraget). Gjentatte manglende oppmøter eller vesentlige forsinkelser vil være å anse som mislighold og være grunn til oppsigelse av kontrakten. Forsinkelser og manglende oppmøter skal rapporteres til leverandøren så raskt som mulig.

Oppdragsgiver ønsker høy kompetanse på tolker som blir tilbudt under denne avtalen. Tilbyder skal gjøre rede for rutiner for kompetanseheving og kvalitetssikring av tilbudte tolker. Tilbyder skal også gjøre rede for hvordan tolken blir forberedt på det enkelte oppdrag, i krevende situasjoner ved tolkeoppdrag for barnevernet.

Ved bestilling skal kvalitetsnivå på den tilbudte tolken oppgis i henhold til Nasjonalt tolkeregers kategorisering. Jfr. Konkurransesgrunnet.

Oppdragsgiver skal ha mulighet til å ta stikkprøver av kompetansen til de tilbudte tolker, herunder kan det bes om at det legges frem bevis på oppnådd kompetanse som for eksempel autorisering, kursbevis også videre. Det vil i avtaleperioden legges vekt på at tolkene oppleves som profesjonelle og kompetente. Det legges til grunn at tilbudte tolker har et minimum av leseferdigheter slik at de for eksempel kan kontrollere at dokumenter faktisk inneholder det som blir oppgitt av saksbehandler.

Det settes svært høye krav til kompetanse ved tolkeoppdrag i juridiske situasjoner, herunder rettsmøter, møte med advokat, enkelte møter i barnevernstjenesten.

Det vil ved bestilling bli tydeliggjort at det er en slik type oppdrag det er snakk om og tilbyder plikter da å sørge for at tilbudte tolk har tilstrekkelig kompetanse til å håndtere oppdraget. Jfr. Konkurransesgrunnet.

Tolkeoppdrag for Barnevernstjenesten vil være preget av at brukeren ofte er i en spesielt sårbar situasjon og til tider også at det er snakk om tolking av/til barn. Det gjøres oppmerksom på at tolker som bestilles til tolkeoppdrag for Barnevernet kan erfare at de må tolke på hjemmebesøk i brukerens eget hjem. I disse situasjonene må tilbudt tolk være godt forberedt og veldig bevisst sin egen rolle i situasjonen.

Det er viktig at tilbyder er innforstått med at alle tolkeoppdrag er underlagt den samme taushetsplikt som gjelder for kommunens ansatte og at denne taushetsplikten også gjelder for utøvende tolk.

Det vil være en fordel om man oppnår en viss kontinuitet ved bruk av tolk for oppdragsgiver, her at man for eksempel forsøker å tilby samme tolk dersom tidligere oppdrag har vist seg tilfredsstillende.

Dersom leverandørene ikke kan stille med kompetent tolk, plikter de å melde dette til bestiller så raskt som mulig og uten ugrunnet opphold. Oppdragsgiver står da fritt til å bestille fra annen avtaleleverandør.

Oppdragsgiver ønsker å understreke at det er bedre og mer hensiktsmessig å gi beskjed om at man ikke har kapasitet eller den ønskede kompetanse enn å sende en person med manglende kompetanse eventuelt at tolk ikke møter opp til avtalt tid og sted. Oppdragsgiver plikter å informere om det der situasjonen krever et gitt nivå av kompetanse. I disse tilfellene er det tilbyders plikt å sørge for at tilbudte tolk har minimum den etterspurte kompetanse og også og ikke akseptere oppdraget dersom kompetent tolk ikke kan skaffes til veie, dette for å sikre rettssikkerheten til kommunens innbyggere.

Nedenfor er opplistet oppdragsgiver krav til leveransen som til tilbyder bekrefter i vedlegget, som deretter scannes, signeres og legges som vedlegg til tilbudet. Kvalifikasjonskravene er listet opp i ESPD skjemaet i Merccell og skal besvares der.

Absolutte krav

Krav	Ja/Nei	Kommentar
Tilbyder skal bekrefte at konkurransegrunnlag, og kravspesifikasjonen er lest og forstått.		
Tilbyder skal bekrefte at de kan levere både telefontolker og oppmøtetolker til kommunene i Gjøvikregionen.		
Tilbyder skal gjøre rede for rutiner som sørger for at tolk møter til avtalt sted og tid, herunder distribuering av kontaktinformasjon og muligheten for, på kort varsel, å skaffe til veie en erstatningstolk.		
Tilbyder skal gjøre rede for hvordan tolken blir forberedt til det enkelte oppdrag. Hva gjøres for å avdekke inhabilitet, hvordan forberedes tolkeoppdrag i potensielt krevende situasjoner.		
Tilbyder skal gjøre rede for rutiner for ved bestilling av tolketjenester til juridiske oppdrag.		
Tilbyder skal gjøre rede for hva de aktivt bidrar med i forhold til å øke andelen oppdrag som kan gjennomføres via telefon, video eller andre tekniske hjelpemidler.		
Alle tolker skal ha et synlig ID-kort med bilde og informasjon om kompetansenivå (oppmøtetolk). Informasjonen skal være både på norsk og det språket som tolken innehar kompetanse på slik at brukeren også kan være trygg på tolken.		
Tilbyder skal gjøre rede for mulige alternative tolkeløsninger, herunder videotolking. Tilbyder skal videre gjøre rede for hvordan de jobber aktivt mot oppdragsgiver i strategisk veiledning og opplæring i bruk av tolker og ulike tolkemetoder. Alternative tolkeløsninger prises i prisarket, men vil ikke evalueres.		
Tilbyder skal gjøre rede for hva som gjøres for å sikre kontinuitet der dette er mulig. For eksempel vil det være ønskelig at bruker slipper å forholde seg til ny tolk i de tilfellene hvor det er snakk om gjentatte møter. I de tilfelle oppdragsgiver har behov for å bruke samme tolk på samme oppdrag over en periode, skal tilbyder bestrebe seg på å levere samme tolk dersom oppdragsgiver ønsker det.		
Tilbyder skal tilby inntil 2 årlige statusmøter uten kostnad for oppdragsgiver. Møtene kan foregå via skype e.l.		
Krav til bestillingsløsning som det blir evaluert på: Tilbyder skal videre gjøre rede for systemer som sikrer at tilbudte tolker til enhver tid har nødvendig kompetanse for å gjennomføre bestilte oppdrag.		

Herunder skal det gis opplysninger om rutiner for testing av nye og eksisterende tolker som er tilknyttet tilbyder og hvilke tilbud tolkeformidler har for kursing og videreutvikling av sine tolker. • Tilbyder skal også gjøre rede for hvilke systemer de har for å fange opp tolker som ikke tilfredsstiller kravene til kompetanse i løpet av avtaleperioden • Informasjonen skal beskrives og det skal tydelig fremkomme at dette er å anse som dokumentasjon og del av tildelingskriteriet bestillingsløsning. • Inn- og utmeldingsrutiner av bestillere. • Beskrive rutine ved behov for telefonkontakt. • Beskrive rutine rundt avvikshåndtering (dialog mellom partene).		
---	--	--

Org.nr.

Dato:

Navn med forpliktende underskrift: