

Bilag 1:

1 INNLEDNING

Oppegård kommune heretter kalt oppdragsgiver har til hensikt å inngå rammeavtale med inntil 3 – 5 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 i tolkekategori 1-3.

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). Unntakene gjelder for NAV ved bosetting av nye flyktninger og akutte barnevernsaker som kan ta inntil en hel arbeidsdag.

2 MINIMUMSKRAV:

Alle punkter i denne kravspesifikasjonen skal bekreftes og/eller besvares i Bilag 2 – Leverandørens løsningsbeskrivelse.

1) *Kompetansenivå:*

For alle oppdrag til Oppegård kommune skal tolker ha statsautorisasjon/og eller tolkeutdanning i kategori 1-3 i nasjonalt tolkeregister <https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolk-i-Nasjonalt-tolkeregister/Kvalifikasjonskategorier/> - Tilbyder skal alltid tilby tolken med det høyeste kompetansenivået først.

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

Det kreves ikke at leverandør kan tilby tolker i alle nivåene 1-3 i samme språk, men det må tilbys minimum 1 nivå i hvert språk.

2) *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).

3) *Språk:*

a) Følgende språk SKAL tilbys:

- 1 Arabisk (flere dialekter)
- 2 Tigrinja
- 3 Somali
- 4 Pashto

- 5 Polsk
- 6 Farsi
- 7 Kurdisk Sorani
- 8 Urdu
- 9 Swahili
- 10 Kudisk Kurmanci
- 11 Oromo
- 12 Russisk
- 13 Dari
- 14 Uyhgur
- 15 Tamil
- 16 Thai
- 17 Rumensk
- 18 Tagalog
- 19 Vietnamesisk
- 20 Serbokroatisk
- 21 Gresk
- 22 Litauisk
- 23 Amharisk
- 24 Kinesisk Mandarin
- 25 Kurdisk Badini
- 26 Tigre
- 27 Albansk
- 28 Edo
- 29 Engelsk
- 30 Fransk
- 31 Kinesisk Kantonesisk
- 32 Koreansk
- 33 Tyrkisk

b) Følgende språk må kunne fremskaffes ved behov:

- 1 Finsk
- 2 Ukrainsk
- 3 Latvisk
- 4 Filippinsk
- 5 Spansk
- 6 Uzbekisk
- 7 Portugisisk

Det kan bli behov for andre språk. Dette vil kunne variere over tid. Ved bestilling av eventuelt andre språk enn nevnt under a) og b), forutsettes samme pris- og leveringsbetingelser som for avtalte språk.

4) Språkforståelse:

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

5) 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 og hvilken kvalifikasjonskategori (1-3). Informasjonen må stå på norsk og gjengis på det språket tolken tolker i, slik at den som det tolkes for også kan lese informasjonen

6) Navngitt tolk:

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

7) Åpningstider (24/7):

Leverandøren må kunne tilby tolketjenester hele døgnet samt helg og helligdager. Normal arbeidstid regnes som tidsrommet mellom 08.00 – 17.00. 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 barnevernsaker som kan vare helt til midnatt.

8) 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 tolk.

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

9) Ordinær oppdrag:

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

10) 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.

11) Disponering av tiden til telefontolk/fremmøtetolk:

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

12) Avrop på rammeavtalen:

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

Ved hasteoppdrag (hasteoppdrag som må utføres samme dag) kan oppdrag bestilles via telefon.

Leverandør vil motta elektronisk bestilling via e-handel i etterkant.

13) Ordremottak:

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

14) 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 9 og 10.

Eksempel på skjema for bestilling og ordrebekreftelsen se bilag 1 – vedlegg 3

15) Tolk som ikke møter til avtalt tid:

Det er leverandørens ansvar å sørge for at tolk møter til avtalt oppdrag til riktig 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.

16) Telefontolking:

Ved telfontolking 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.

17) 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.

18) Nye språk:

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

19) Opplæring:

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

20) Miljø:

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