

## VEDLEGG B

### KRAVSPESIFIKKASJON TOLKETJENESTER

**Korrigert 21.02.2023**

#### INNHOLDSFORTEGNELSE

<b>Pkt.</b>	<b>Side</b>
<b>1. OM KONKURRANSEN -----</b>	<b>2</b>
1.1 INNLEDNING -----	2
<b>2. KRAV TIL FREMMEDSPRÅK -----</b>	<b>2</b>
<b>3. TILGJENGELIGHET -----</b>	<b>3</b>
<b>4. KVALITETSKRAV -----</b>	<b>3</b>
<b>5. ADMINISTRATIVE KRAV -----</b>	<b>4</b>
5.1 BESTILLING -----	4
5.2 OPPDRAGSSKJEMA -----	4
<b>6. RAPPORTER -----</b>	<b>5</b>
<b>7. SAMARBEIDSMØTER -----</b>	<b>5</b>
<b>8. ID-KORT -----</b>	<b>5</b>
<b>9. TAUSHETSERKLÆRING -----</b>	<b>5</b>

## 1. OM KONKURRANSEN

### 1.1 Innledning

Oppdragsgiver skal inngå rammeavtale om levering av tolketjenester, herunder telefontolking, muntlig tolking «ansikt til ansikt» og skjermtolking / videokonferanse. I tillegg skal leverandøren også levere skriftlige oversettelser dersom det er behov for det.

## 2. KRAV TIL FREMMEDSPRÅK

Tolkingen skal foregå til/fra norsk og fremmedspråk, både skriftlig og muntlig. Tolkene som tilbys må være registrert i Nasjonalt tolkeregister, kategori A, B, C, D eller E. Det er ønskelig at en kan tolke i følgende språk:

Språk	Kryss av for Ja / Nei		Sett inn kategori A, B, C, D, E
	JA	NEI	
Amharisk			
Arabisk			
Aserbajdsjansk			
Badine			
Bengalsk			
Berbisk			
Bosnisk/serbokroatisk			
Bilam			
Bilen			
Dari (afgansk dialekt)			
Farsi			
Filippinsk			
Georgisk			
Gresk			
Hindi			
Italiensk			
Kinesisk			
Kirundi			
Koreansk			
Kurdisk (sorani og badini)			
Latvisk			
Makedonsk			
Mandarin			
Nepalsk			
Nederlandsk			
Oromo			
Pashto			
Persisk			
Polsk			
Portugisisk			
Punjabi			

Rumensk			
Russisk			
Somalisk			
Serbokroatisk			
Singalesisk			
Sinhala			
Slovakisk			
Somali			
Sorani			
Spansk			
Swahili			
Tamil			
Thailandsk			
Tigrinja			
Tsjekkisk			
Tsjetsjensk			
Tyrkisk			
Ungarsk			
Urdu			
Ukrainsk			
Uyghur			
Vietnamesisk			

Da det kan skje endringer i språkgrupper på grunn av verdens situasjonen og den norske innvandringspolitikk, vil nye språkgrupper komme til og noen falle bort. Oppdragsgiver er ansvarlig for å melde endringer snarest mulig til leverandøren

Leverandøren må tilpasse seg behovet for eventuelle nye språkgrupper uten ekstra kostnader for Oppdragsgiver.

### **3. TILGJENGELIGHET**

- Kommunene vil ha behov for tolketjenester til ulike tider i døgnet og tilbyder må utføre tolkeoppdrag når og hvor det måtte være nødvendig. Fremmøte tolking er likevel begrenset til brukersteder som ligger innenfor de deltakende kommunene.
- Leverandøren må kunne levere tolketjenester (telefontolking) maksimum 2 timer etter at oppdragsgiver gjør avrop i akutte situasjoner.

### **4. KVALITETSKRAV**

Firma og deres tolker skal være registrert i Nasjonalt tolkeregister.

I den utstrekning som er mulig skal der brukes tolker som har autorisasjon i kategori A, B, C, D eller E.

I spesielle tilfeller der oppdragsgiver har behov for spesielt krevende tolketjenester kan oppdragsgiver kreve at tolkene har den kompetansen som er nødvendig for å gjennomføre en god tolketjeneste innenfor fagområdet det skal tolkes i.

Det settes også følgende krav til tolkene:

- snakker lett forståelig norsk
- at de er nøyaktige
- at de har samfunnskunnskap
- har høy etisk standard
- Vi ønsker som hovedregel å bruke kvalifiserte tolker, som er registrert i tolkeportalen. Vi vil derfor også vite når vi bruker/ikke bruker tolker med autorisasjon.
- Alle tolker må minimum ha bestått muntlig norsk prøve på B1 nivå.

## **5. ADMINISTRATIVE KRAV**

### **5.1 Bestilling**

Oppdragsgiver skal kunne gjøre avrop mot et sentralt bestillingspunkt hos leverandør. Det vil si ett digitalt bestillingsskjema, ett telefonnummer, en e-postadresse og ett faksnummer. I tillegg eventuelt ett telefonnummer som kan brukes for å bestille tolkeoppdrag utenom normal arbeidstid.

### **5.2 Oppdragsskjema**

Hvert tolkeoppdrag skal ha et eget «oppdragsskjema», dvs et skjema som er utformet slik at det gradvis utfylles ifm. avrop, ordrebekreftelse, oppmøte og kompletteres ifm. avslutning av tolkingen.

- Kontaktperson hos Oppdragsgiver som bestiller tolketjenesten
- Telefonnummer og e-postadresse til oppdragsgivers kontaktperson
- Bestillingsdato
- Språk det skal tolkes på
- Ønsket dato og tid (fra kl. til antatt kl.) for når tolkeoppdraget skal gjennomføres
- Felt for kort beskrivelse av den tolkeoppgaven som skal gjennomføres
- Spesifisere om mann ønsker mannlig eller kvinnelig tolk, eller om dette ikke er vesentlig
- Oppmøtested hos Oppdragsgiver
- Tolkens navn og telefonnummer
- Faktisk oppmøtetidspunkt (fylles inn av Oppdragsgiver)
- Tidspunkt for når tolkingen ble avsluttet
- Om det er tolking ved oppmøte eller telefontolk
- Felt for Leverandøren og Oppdragsgivers representants underskrift
- Hvis tolken er autorisert må leverandør oppgi på ordrebekreftelsen hvilken kategori tolken befinner seg i.
- På bekreftelse som sendes ut vedrørende fremmøtetolk må leverandør skrive telefonnummer til tolken slik at vi har mulighet for å ringe tolken når vedkommende ikke har møtt opp til oppdraget til avtalt tid.

Tolkene skal ha med seg «oppdragsskjema» når de møter opp for å tolke hos Oppdragsgiver.

Skjema kompletteres og undertegnes som tidligere nevnt av oppdragsgivers representant. Tolken leverer dokumentasjon til Leverandøren som grunnlag for fakturering

***Krav til svar: Tilbyder vedlegger forslag til «oppdragsskjema», og hvordan det skal brukes. Tilbyder kompletterer med de felt han mener er nødvendig***

## **6. RAPPORTER**

Leverandør skal hvert halvår rapportere tolkebestillinger til kommunene. Rapportene skal inneholde følgende:

- Antall tolkebestillinger pr. enhet fordelt på tolkespråk, antall timer pr oppdrag, oppmøtetolk, telefontolk og skriftlig oversettelser.
- Det er ønskelig at leverandøren sender kvarttalsvise rapporter slik at vi har mulighet for å følge med på tolkebruken. Hvis mulig er det ønskelig at rapportene kan inneholde navn på bestiller i tillegg til hvilken enhet bestillingen kommer fra.

Avtaleeier (i dette tilfellet Karmøy kommune) skal årlig få tilsendt en total oversikt over alle tolkebestillinger som er utført i samtlige kommuner. Denne oversikten skal være inndelt pr. kommune og inneholde det samme som kvartalsvise rapporter til kommunene.

## **7. SAMARBEIDSMØTER**

- Leverandør skal årlig kalle inn til samarbeidsmøte

## **8. ID-KORT**

Alle tolker skal ha med seg ID-kort som inneholder minimum følgende informasjon:

- Navn på firma
- Navn på tolken
- Bilde av tolken

Dette er et ufravikelig krav.

## **9. TAUSHETSERKLÆRING**

Samtlige tolker hos leverandør som får tildelt oppdraget må signere taushetserklæring før tolking kan gjennomføres. Oppdragsgiver sender ut taushetserklæring-skjema til valgte leverandør.