

Info- og bestillingsskriv

Rammeavtale for tolketjenester

Overordnet om avtalen

OFA har inngått rammeavtaler på kjøp av tolketjenester med oppstart fra 21.01.25. Formålet med anskaffelsen er å dekke Oppdragsgivers løpende behov for tolketjenester av høy kvalitet. Avtalen vil kunne omfatte skjermtolk, telefontolk, fremmøtetolk og dokumenttolking. Leverandør og tilbudte tolker skal kjenne til og forholde seg til [Tolkeloven](#) og [Tolkeforskriften](#).

For å sikre leveranse er det inngått kontrakt med 2 leverandører. Leverandør 1 skal alltid forespørres først. Hvis ikke leverandør 1 har kapasitet eller kan tilby ønsket kategori/tolkeform kan leverandør 2 forespørres.

Leverandør 1: Tolkenett AS (Salita AS og Tolkenett AS har fusjonert)

Leverandør 2: Hero Tolk AS

Oppdragsgivere

Oppdragsgivere som har forpliktet seg til å delta på denne avtalen:

Agder fylkeskommune, Birkenes kommune, Bykle kommune, Evje og Hornnes kommune, Farsund kommune, Flekkefjord kommune, Froland kommune, Grimstad kommune, Hægebostad kommune, Iveland kommune, Kvinesdal kommune, Lillesand kommune, Lindesnes kommune, Lyngdal kommune, Risør kommune, Sirdal kommune, Tvedestrand kommune, Valle kommune, Vegårshei kommune, Vennesla kommune og Åseral kommune.

Oppdragsgivere som har opsjon: Gjerstad kommune

Oppdragsgivere som ikke deltar på denne avtalen: Arendal kommune, Bygland kommune, Kristiansand kommune og Åmli kommune

Bestillingsrutiner Tolkenett AS

- For bestillinger benyttes i hovedsak bestillingsplattformen MySalita som finnes [HER](#). Bestillingsbekreftelse sendes kunden umiddelbart. Tolk tildeles oppdraget og oppdragsbekreftelse med kontaktinformasjon til tildelt tolk sendes kunde. Responstiden på ordinære oppdrag er 45 minutter.
- Kundesenter kan benyttes for både bestillinger og øvrig hjelp, og er tilgjengelig 24/7 på tlf. 04523.
- E-post: post@salita.no
- Avtaleansvarlig hos Tolkenett AS: Marte Sigmundstad, marte@salita.no. Tlf.90115563
- Akuttoppdrag (Bestilling som har oppstartstidspunkt innen 4 timer). Akutte oppdrag bestilles enten direkte i bestillingsplattformen, benytt funksjonen for hastebestilling, eller bestill på tlf. 04523. Oppdragsgiver får tildelt tolk innen 7 minutter.

Bestillingsrutiner Hero Tolk AS

- For bestilling benyttes i hovedsak bestillingsplattformen som finnes [HER](#), men man kan også benytte meldingstjenesten som er integrert i bestillingsløsningen.
- E-post: post@herotolk.com
- Telefon: 02541 / +47 51 51 70 90
- Avtaleansvarlig hos Hero Tolk: Terje Gjøsæter, terje.gjoseter@herotolk.com Tlf.90246000.

- Akuttoppdrag (Bestilling som har oppstartstidspunkt innen 4 timer): Det raskeste er å bruke bestillingsportalen da Hero Tolk har dedikerte ansatte som håndterer kun akutte henvendelser og de blir dermed iverksatt umiddelbart

Om pris

- Oppdragsgiver har angitt en fast timepris på de ulike tolkekategoriene rammeavtalen omfatter. Leverandørene har konkurrert ved å gi et påslag/administrasjonsgebyr på timeprisen. Total timepris pr. tolkekategori (eks. mva.) fremkommer i kolonne E i bilag 4a Prisskjema.
- Prisene skal inkludere samtlige kostnader, og leverandøren har ikke rett til å kreve noen form for tillegg eller ekstra gebyrer i forbindelse med leveransen.
- Timeprisene gjelder arbeidstid fra kl. 07:00-17:00 på hverdager.
- Arbeidstid ettermiddag/kveld kl. 17:01-00:00 og helg: + 30 % på timepris tolk
- Arbeidstid natt (kl. 00:01-06:59) og helligdager: 50 % på timepris tolk
- Akuttoppdrag (Bestilling som har oppstartstidspunkt innen 4 timer): +30% på timespris tolk og +30% på påslag/administrasjonshonorar leverandør.
- Leverandørens påslag i kroner pr. tolkeoppdrag skal kun belastes en gang pr. oppdrag.
- Minimumskostnad
Fjerntolk: 0,5 time.
Oppdrag utover 0,5 time faktureres pr. påbegynte halvtime
Fremmøtetolk: 1 time

Avbestilling

- Skal være vederlagsfritt for Oppdragsgiver når avbestillingen skjer senest 24 timer før oppdraget skal gjennomføres.
- Dersom avbestilling skjer mindre enn 24 timer før oppdraget gjennomføres, kan leverandør fakturere for oppdraget etter avtalt timespris, unntatt reisegodtgjørelse og reiselønn.

Reisekostnader

- For reiser til oppmøtested kortere enn 70 km: Reisekostnader dekkes ikke, men oppdragsgiver dekker 1 time i oppstartskostnad/reisekostnad for fremmøtetolk.
- For reiser til oppmøtested lengre enn 70 km: Reisekostnader, reisetid og diett dekkes etter statens satser. Reise må godkjennes av Oppdragsgiver på forhånd.

Avvikshåndtering Tolkenett

- Avvik meldes fortrinnsvis via kundeportalen, alternativt på e-post eller telefon. Kundeportalen gir et sporbart referansenummer og mulighet til å følge sakens gang.
- Avvik bekreftes umiddelbart og følges opp innen 2 virkedager. Kritiske avvik håndteres umiddelbart, og tolken settes på pause.
- Tiltak vurderes basert på innhentet informasjon av HR- og rekrutteringsavdelingen. Mulige tiltak inkluderer veiledning, opplæring, advarsler eller utestengning.
- Oppdragsgiver informeres om tiltak og videre saksgang. Informasjonen registreres i MySalita.
- Tolkenett sikrer at tiltakene har ønsket effekt og forhindrer gjentakelser. Oppdragsgiver kan blokkere tolken i MySalita uavhengig av utfallet.
- Avvik kan meldes til IMDi, som undersøker alle innmeldte avvik. Tolkenett oppfordrer oppdragsgivere til å benytte retten til varsling og bistår i prosessen. IMDi kan henlegge saken, gi veiledning, advarsel eller utestengelse.

Avvikshåndtering Hero tolk

- Avvik kan meldes via bestillingsløsning, e-post eller telefon.

- Avvik registreres og bekreftes av Hero Tolk innen 24 timer.
- Kundesenteret samler inn detaljer fra oppdragsgiver og involverte parter.
- Tiltak vurderes basert på om avviket skyldes tolkens prestasjon, tekniske utfordringer eller rutinesvakheter.
- Innen én uke mottar oppdragsgiver en skriftlig tilbakemelding med årsak, tiltak og forebyggende strategier.

Krav til leveranse

- Dersom Leverandør ikke klarer å finne tolk skal bestiller kontaktes minimum 48 timer før oppdragsstart.
- Leverandøren plikter å finne ny tolk med tilsvarende kompetanse dersom
 1. Oppdragsgiver avviser tolk fordi deres kompetanse ikke er i samsvar med bestillingen, eller dersom tolk på annen måte ikke tilfredsstiller rammeavtalens bestemmelser, er inhabil eller av andre grunner ikke anses egnet.
 2. Tolken/Leverandøren kansellerer oppdraget samme dag som oppdraget starter eller ikke stiller til avtalt oppdrag.
 3. Dersom tidligere dokumenterte erfaringer hos oppdragsgiver viser at tolken ikke er egnet til oppdrag hos det aktuelle tjenestestedet.

Annet

Rammeavtalen er tilgjengelige i EU-Supply KAV på kontraktsnummer 128482 (Tolkenett AS) og 12843 (Hero Tolk AS). Ved behov for bistand til gjennomføring av avrop eller øvrige spørsmål ta kontakt med OFA.

Med vennlig hilsen

Hanne Hovde

Mobil: +4799440142

E-post: Hanne@ofa-iks.no