

# Veileder for bestilling av tolketjenester

01. SEPTEMBER 2018

## **1. Slik gjennomfører du en bestilling:**

Bestilling skal skje gjennom Leverandørens bestillingsportal. Ved akutte oppdrag kan bestilling også skje per telefon.

Ved kjøp av tolketjenester skal bestillinger gjøres hos den leverandør som er rangert høyest. Leverandører (fra 2. prioritet og lavere) tildeles oppdrag dersom leverandør med høyere prioritet ikke kan levere – helt eller delvis – iht. Kundens forespørsel.

Leverandøren har akseptert bestillingen når bestillingsbekreftelsen er sendt til Kunden. Dersom første rangerte avtaleleverandør ikke kan tilby tolk i henhold til bestilling, vil 2. prioritert leverandør forespørres og så videre.

### **1.1. Bestillingen skal minimum inneholde:**

I bestillingen skal kunden som et minimum oppgi følgende informasjon:

- Bestillingsnummer
- Kundenummer
- 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:

- Pasientens NPR/ID-nummer
- Alternativt språk
- Andre særlige forhold
- Ønsket kjønn på tolk
- Eventuelt navn på ønsket tolk
- Ønsket kvalifikasjonsnivå på tolk

Dersom ikke annet er oppgitt i bestillingen plikter leverandøren, så langt det er mulig, å tilby tolk i kategoriene 1-3 jf. Nasjonalt tolkeregister: <https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolk-i-Nasjonalt-tolkeregister/Kvalifikasjonskategorier/>



## 1.2 Leverandørens responsfrist

<b>Oppdragstype</b>	<b>Responsfrist</b>
<b>Planlagte oppdrag</b> Oppdrag som ikke er akutte	24 timer
<b>Akutte oppdrag</b> Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etterpå.	Umiddelbart etter bestilling

## 1.3. Svar fra leverandør

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.

### 1.4. Bekreftelse på bestilt tolk

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

## 6. 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.

## 7. Forlengelse av oppdrag

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

## 8. Avbestilling og endring

### 8.1 Avbestilling/ending 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 reisekostnader.

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



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

### **8.2 Leverandørens endring av oppdrag**

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

### **9. Prismodell**

Det eksisterer ikke tariffavtaler for tolketjenester per i dag og tolkenes honorar ble derfor fastsatt ved utlysning av konkurransen:

Kvalifikasjonskategori	Timespris
Tolker nivå 1	kr 612,00
Tolker nivå 2 og 3	kr 530,00
Tolker nivå 4 og 5	kr 449,00
Øvrige tolker	kr 367,00

Leverandørene mottar et administrasjonshonorar per oppdrag avhengig av kvalifikasjonskategorien på leverte tolker. Komplette prisliste ligger på Sykehusinnkjøp proweb.

### **10. Innmelding av avvik**

Dersom du som bestiller opplever avvik på avtalen hos leverandør i forhold til rammeavtalen, ber vi om at dette meldes inn. Avvik meldes inn til: [avvik@sykehusinnkjop.no](mailto:avvik@sykehusinnkjop.no)