

Veileder for bestilling av tolketjenester – fremmøte og fjerntolk

01.03.2025

1. Slik gjennomfører du en bestilling

Bestilling skal skje gjennom Leverandørenes bestillingsportal. For bestilling av **ikke planlagte** oppdrag (oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etter bestilling) så kan dette også gjøres per telefon.

Ved kjøp av tolketjenester skal bestillinger gjøres hos den leverandør som er rangert som 1. Leverandører som er rangert som nr. 2, tildeles oppdrag dersom leverandør nr. 1 ikke kan levere – helt eller delvis – iht. Kundens forespørsel.

2. Bestillingen skal minimum inneholde

I bestillingen skal kunden som et minimum oppgi følgende informasjon:

- Kostnadssted
- Kundens ordrenummer fra eget innkjøpssystem
- Navn på bestillende enhet
- Fakturaadresse
- Kontaktinformasjon for oppdraget /Direkte Tlf. nr. til avdelingen som skal ha tolk
- Språk
- Ønsket Tolkemetode
 - Oppmøtested (dersom det bestilles fremmøtetolk)
 - Tidspunkt for og varighet på oppdrag (evt. seriebestilling)
 - URL (dersom det bestilles skjermtolk)

Kunden skal også ha mulighet til å oppgi følgende informasjon i bestillingen:

- Oppdragsbeskrivelse/informasjon til tolk
 - Feltet skal ha hjelpetekst hvor det fremkommer at det ikke skal legges inn personopplysninger
- Alternativt språk
- Ønsket kjønn på tolk
- Navn på ønsket tolk
- Ønsket kvalifikasjonsnivå på tolk (Kvalifikasjonskategori A-E). Øvrige tolker skal ikke være valgmulighet
- Språk (dialekt)
- Ekstra kontaktinformasjon både til den som skal bruke tolken og fellesmail til avdelingen/kostnadsstedet, for å sikre at informasjon som blir tilsendt bestiller alltid er tilgjengelig, også ved fravær/fri
- Navn på behandler



- Mulighet til å opplyse («huke av») for at det kan benyttes kvalifisert fjerntolk dersom kvalifisert fremmøtetolk bestilles, men ikke er tilgjengelig

3. Kvalifisert tolk iht. tolkelovens §7

Krav om å bruke kvalifisert tolk

Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter [§ 6](#) første ledd andre punktum, skal det brukes kvalifisert tolk. Det samme gjelder når plikten til å bruke tolk er regulert i annen lov, dersom bruk av tolk er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. [§ 6](#) første ledd tredje punktum.

Kravet om å bruke kvalifisert tolk i første ledd **kan fravikes** når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.

Med kvalifisert tolk menes en tolk som oppfyller kravene til å bli oppført i Nasjonalt tolkeregister, jf. [§ 17](#).

Departementet kan gi forskrift om godkjenning av tolker med yrkeskvalifikasjoner fra annen stat, jf. [yrkeskvalifikasjonsloven](#).

Fram til 31. desember 2026 er det dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk. Kongen kan gi forskrift om forlengelse av dispensasjonen.

Leverandøren skal kun tilby tolk i kategoriene A-E jf. Nasjonalt tolkeregister.

- Kategori A: Statsautorisasjon og bachelorgrad
- Kategori B: Bachelorgrad *eller* statsautorisasjon og grunnemne (30 sp)
- Kategori C: Statsautorisasjon
- Kategori D: Grunnemne (30 sp)
- Kategori E: Tospråktesten og kurs (TAO) **eller** Translatør/fagoversetter og kurs (TAO)
-

Leverandøren skal prioritere å tildele oppdrag til tolker i de øverste kategoriene først. For de tilfeller hvor leverandørene ikke kan tilby kvalifisert tolk, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å ta kontakt med Kunden for avklaring.

4. Leverandørenes responstid og bekreftelse på bestilt tolk

- Planlagte oppdrag: Responstid på senest 48 timer. Med en bekreftelse fra leverandør. Bekreftelse skal omfatte navn på tolk, samt tolkens kvalifikasjonskategori og kontaktinformasjon til tolken
- Ikke planlagte oppdrag: Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etter bestilling. Responstid/bekreftelse med navn på tolk, samt tolkens kvalifikasjonskategori og kontaktinformasjon, umiddelbart etter bestilling



For de tilfeller hvor leverandøren ikke kan tilby tolk iht. mottatt bestilling, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å ta kontakt med Kunden for avklaring.

5. Kundens rett til å avvise tolk

Kunden har rett til å avvise tolk dersom dokumenterte erfaringer hos Kunden viser at tolken ikke er egnet til oppdraget. Leverandøren plikter å fremskaffe ny tolk til oppdraget.

6. Forlengelse av oppdrag

Kunden kan forlenge et oppdrag. Dette forutsetter en godkjenning fra leverandøren og at forlengelsen kan utføres av samme tolk.

7. Avbestilling/ending av Kunde

Kunden kan avbestille/endre oppdrag innen følgende frister før oppdraget starter:

- Avbestillingen 24 timer før oppdraget starter: Ingen kompensasjon.
- Dersom tolken har startet sin reise kompenseres det for bestilt tid og reisekostnader.

Avbestilling/ending skal skje skriftlig eller per telefon fra Kunden til leverandør

Leverandøren skal skriftlig bekrefte at avbestilling er mottatt. Ved ending skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse til alle registrerte kontaktpersoner for oppdraget.

8. Leverandørens ending av oppdrag

Leverandørens ending av oppdrag skal godkjennes av Kunden på forhånd. Dersom Kunden godkjenner endingen, skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse til alle registrerte kontaktpersoner for oppdraget.

9. Prismodell

Kvalifikasjonskategori jf. nasjonalt tolkeregister	Timespris
Kategori A	kr 810,00
Kategori B	kr 810,00
Kategori C	kr 810,00
Kategori D	kr 708,00
Kategori E	kr 607,00
Tolking på smale språk*	kr 607,00
Ukvalifisert tolk	kr 506,00

*Tolking på språk der det ikke finnes tilgjengelig tolk i nasjonalt tolkeregister

Arbeidstid

- Timeprisene gjelder arbeidstid fra kl. 08:00-17:00 på hverdager.
- Arbeidstid ettermiddag/kveld (kl. 17:01- 00:00) og helg



- + 30% på timepris
- Arbeidstid helligdager og natt (kl. 00:01 – 07:59)
 - + 50% på timepris

Oppstartskostnad:

Der fremmøtetolk bor i samme geografiske område som arbeidsstedet dekkes en time i oppstartskostnad. Oppdragskostnaden vil være den fastsatte timeprisen selv ved oppdrag utenfor ordinær arbeidstid.

Oppstartskostnad dekkes kun én gang ved flere påfølgende oppdrag på samme arbeidssted og samme dag.

Minimumskostnad:

Kunden skal alltid dekke første hele time per oppdrag, dersom oppdraget har en varighet på mindre enn én time.

Ut over 1 hel time, faktureres hver på begynte halvtime.

Reisekostnader:

Reisekostnader defineres som alle kostnader knyttet til tolkens reise til og fra avtalt arbeidssted, der tolken ikke har bosted i samme geografiske område som arbeidsstedet. Med samme geografiske område som arbeidsstedet forstås at tolken har mindre enn 70 km reisevei fra tolkens bosted til arbeidsstedet.

Administrasjonshonorar:

Leverandørene mottar et administrasjonshonorar per oppdrag avhengig av kvalifikasjonskategorien på leverte tolker.