

NY AFTALE PÅ TOLKEYDELSER PR. 1.1.2022

Randers Kommune har efter endt udbud, jf. udbudsloven, indgået en obligatorisk aftale med Mayas Tolkeservice på tolkeydelser, som alle kommunens enheder er forpligtet til at benytte.

Aftalen er indgået i samarbejde med KomUbud, som er et indkøbsfællesskab, Randers kommune er en del af. Aftalen træder i kraft pr. 1. januar 2022 og løber frem til 31. december 2025.

Aftalen omfatter levering af tolkeydelser på: **fremmødetolkning, videotolkning, teletolkning og skriftlige oversættelser.**

Aftalen omfatter ikke døvetolkning eller døv-blindetolkning.

BRUG AF AFTALEN

Alle opfordres til at benytte tele- og videotolkning i videst muligt omfang, da dette sikre kommunen lavere omkostninger på tolkeydelser. Det er også med til at sikre en bedre chance for at anskaffe en tolk i det bestilte sprog, hvilket vi desværre oplever som en udfordring. Af miljømæssige hensyn sikre vi os også, at tolkene ikke kører tværs gennem landsdele for at tolke.

Bestilling:

Afgives via Mayas Tolkeservice bookingsystem. Link til bookingsystem: **www.mayas.dk**

Skriftlige oversættelser og telefonbeskeder bestilles via telefon eller mail, og hvis muligt via bookingsystem.

Bestillinger via e-mail og telefon afgives til Mayas Tolkeservice via følgende:

E-mail: mail@mayastolkeservice.com

Telefon: 71 99 21 80 (hovednummer)

Bestillinger kan afgives via bookingsystem og e-mail døgnet rundt alle dage i året.

Telefoniske bestillinger kan afgives på arbejdsdage mellem kl. 6.00 – 24.00.

Akutbestilling:

Ved akutte behov for tolkning, skal tolkningen bestilles via telefon:

Telefon: 71 99 21 80 (hovednummer)

Alternativ 1: Klaus Lassen: 71 96 93 64

Alternativ 2: Indra Sapkota: 42 16 00 58 / 71 74 26 23

Bestillingsbekræftelse:

Når Mayas Tolkeservice har modtaget en bestilling, skal de fremsende en mailbekræftelse på modtagelse af bestillingen senest 30 minutter efter modtagelse. Dette gælder dog ikke for akutbestillinger.

Ved bestilling via mail senere end kl. 17, skal bestillingsbekræftelsen fremsendes seneste kl. 8.30 den førstkomende arbejdsdag.

Ordrebekræftelse:

Når Mayas tolkeservice har accepteret en bestilling, skal de fremsende en ordrebekræftelse. Ordrebekræftelse sendes til bestilleren pr. mail. Bestillingen skal også, uanset bestillingsmetode, fremgå af bookingsystemet.

Ordrebekræftelsen skal fremsendes i tidsrummet kl. 08.00 – 17.00. Lægges bestillingen på en arbejdsdag før kl. 12.00, skal ordrebekræftelsen fremsendes samme dag. Ellers skal ordrebekræftelsen fremsendes førstkomende arbejdsdag senest kl. 12.00.

NY AFTALE PÅ TOLKEYDELSER PR. 1.1.2022

For akutbestillinger, gælder dog følgende frister for fremsendelse af ordrebekræftelsen, gældende fra opkaldstidspunktet:

Akutfremmødetolkning: max 1 time efter modtaget bestilling.

Akuttelefonolkning: max 15 minutter fra modtaget bestilling

Akutvideotolkning: max 15 minutter fra modtaget bestilling

Akut skriftlig oversættelse: max 15 minutter fra modtaget bestilling

Telefonbesked: max 15 minutter fra modtaget bestilling

Afvisning af bestilt tolk:

Er det ikke muligt for Mayas Tolkeservice at fremskaffe en tolk, skal de indenfor 24 timer efter bestilling kontakte jer med henblik på en alternativ løsning.

Afvisning af en bestilling anses som manglende levering, og kan den alternative løsning ikke accepteres, er det muligt at opkræve bod.

(Læs nærmere vedr. herom i Pixivejledningen og bodskema)

Bestillers aflysning af bestilt og bekræftet tolkning:

Der kan uden modkrav afbestilles en tolkeydelse. Sker aflysningen senere end kl. 12 dagen før den bestilt tolkning, er Mayas Tolkeservice berettiget til at opkræve det der svarer til 50% af den bestilte ydelse.

(Læs nærmere vedr. herom i Pixivejledningen og bodskema)

Leverandørens aflysning af bestilt og bekræftet tolkning:

Aflyser Mayas Tolkeservice en bestilt og bekræftet tolkning, skal de give meddelelse herom til jer via mail eller telefonopkald senest 24 timer før planlagt tolkning. Der kan opkræves bod for manglende levering.

Aflyser Mayas Tolkeservice en bestilt og bekræftet tolkning, og giver besked herom mindre end 24 timer før planlagt, regnes aflysningen som uretmæssigt aflysning, og det er muligt at opkræve bod.

(Læs nærmere vedr. herom i Pixivejledningen og bodskema)

Manglende levering:

Såfremt Mayas Tolkeservice ikke kan ordrebekræfte en bestilling på en tolkeydelse (akutbestillinger undtaget), og bestiller ikke kan acceptere den tilbudte alternativ løsning, foreligger der manglende levering og der kan opkræves bod herfor.

(Læs nærmere vedr. herom i Pixivejledningen og bodskema)

Mayas Tolkeservice tilbyder online undervisning via Teams i oprettelse af bruger, samt bestilling af tolkeydelser:

Mandag d. 13/12 kl. 10.30—11.30

Tirsdag d. 14/12 kl. 10.30—11.30

Én medarbejder fra hver enhed kan deltage. Såfremt I ønsker at deltage, sendes en mail til karina.madsen2@randers.dk hvorefter I modtager en mødeindkaldelse.

Bod:

Det er muligt at opkræve bod for manglende levering, uretmæssig aflysning, væsentlige mangler, gentagne afvisning af faktura pga. fejl eller for sen fremsendelse af faktura.

Læs nærmere herom i Pixivejledningen, som findes på aftalen i Rakat, samt i "Bod—Flowchart, Tolkeydelser"

VIGTIGT!

Det er vigtigt at læse den vedlagte Pixivejledning igennem inden aftalestart, da denne er mere uddybende ift. brug af aftalen.

Ved spørgsmål til aftalen kontaktes Udbud & Indkøb, Karina Madsen / 8915 1241 / karina.madsen2@randers.dk