

Tildelingskriterier tolketjenester 2019

Innhold

1. Kriterier og vekt i konkurransen.....	1
2. Nærmere beskrivelse av tildelingskriteriet «Kvalitet»	1
1. Bestilling	1
2. Tilbyders opplæringsprogram for ufaglærte tolker og oversettere	2
3. Avvikshåndtering -og forebygging.....	2
4. Språk mangfold og kompetanse	2
Tolk	2
Oversettelse	2
5. Rekruttering.....	3
6. Forutsetninger.....	3

1. Kriterier og vekt i konkurransen

Kriterier	Vekt
Pris	40 %
Kvalitet	60 %

2. Nærmere beskrivelse av tildelingskriteriet «Kvalitet»

1. Bestilling

Leverandøren bes beskrive sin bestillingsportal samt vedlegge tilgang til løsningen slik at oppdragsgiver kan teste funksjonalitet og brukervennlighet. Dertil ønsker vi beskrevet tilbyders øvrige rutiner for håndtering av bestillinger per telefon og epost. Tilbyder skal også beskrive sine rutiner for håndtering av hastebestillinger. Se kravspesifikasjonen for mer informasjon om kundens krav til bestilling.

2. Tilbyders opplæringsprogram for ufaglærte tolker og oversettere

Leverandøren skal beskrive opplæringsprogrammet tolken gjennomfører før første oppdrag samt hvordan leverandøren påser at tolken opprettholder tilstrekkelig faglig kvalitet. Dertil ønsker vi informasjon om hvordan leverandøren arbeider med å øke kompetansen til ufaglærte tolker med hensyn til informasjon og tilrettelegging for Tospot- testen med mer. Se også kravspesifikasjonen for krav til opplæring og formell kvalifisering av tolker. Videre skal leverandøren beskrive opplæringsprogrammet for ufaglærte oversettere som benyttes i avtalen.

3. Avvikshåndtering -og forebygging

Leverandøren bes beskrive prosess og rutiner for avvikshåndtering, både internt i egen bedrift, med hensyn til tolken og opp mot kunden. Her ønsker vi også informasjon om leverandørens rutiner ved håndtering av avbestillinger eller sykdom hos tolken kort tid før planlagt oppdrag.

Vi ønsker også beskrivelse for hvilke avviksrutiner leverandøren har ved avvik eller manglende kvalitet ved kjøp av oversettelse.

4. Språkmangfold og kompetanse

Tolk

- a. Leverandøren skal levere en oversikt over hvor mange av de registrerte tolkene som har tatt 20 eller flere oppdrag hos leverandøren det siste året, det vil si fra tilbudsfrist og ett år tilbake i tid. Det skal fremgå språk, kategori og hvilket nivå tolken har (1-6).¹ Vi minner om at konkurransen også har minimumskrav til språkmangfold, her at leverandøren som et minimum må kunne tilby 20 av 61 utvalgte språk innenfor konkurransens kategorier².

Oversettelse

- b. Leverandøren skal dokumentere hvor mange oversettere i basen som har tatt oppdrag hos leverandøren regnet fra tilbudsfrist og ett år tilbake i tid. Her skal det fremgå hvilken språkutdanning oversetteren har («oversetter» eller «statsautorisert translatør»), relevant faglig bakgrunn og/eller lang fartstid i bransjen samt hvilke språk han/hun har oversatt fra -til.

¹ Se informasjon om nivå 1-5. Nivå 6 er tolk uten formelle kvalifikasjoner.

<https://www.imdi.no/tolk/nasjonalt-tolkeregister/>

² Ulike kategorier: Fremmøtetolk, telefon- og videotolk og oversettelse.

5. Rekruttering

Leverandøren bes beskrive hvordan de arbeider med å rekruttere flere tolker samt beholde tolker og oversettere som er registrert i basen.

6. Forutsetninger

Merk at tilbyders nettløsning skal være i henhold til personvernforordningens krav til sikkerhet, ref. krav til sikkerhetsdokumentasjon og risikovurdering av løsningen som beskrevet i kravspesifikasjonen. Videre forutsettes det at øvrige forhold leverandøren beskriver under tildelingskriteriet «Kvalitet», er i henhold til oppdragsgivers krav som er nedfelt i kravspesifikasjonen og i kontraktsdokumentene.

Punkt 1- 5 vil bli evaluert av en tverrfaglig gruppe og punktene vil bli tildelt poeng etter en konkret skjønsmessig vurdering. Kvalitet vektes med totalt 60% i konkurransen og de fem nevnte kvalitetspunkter vil vektes likt innad i kvalitetskriteriet.

Det er viktig at leverandøren leser kontrakts- og konkurransedokumentene grundig før utarbeidelse av tilbud og besvarelser.