

HO-22-09 TOLKETJENESTER

KONKURRANSEGRUNNLAG



ENGERDAL



TRYSIL



Os

Innhold

1. OPPDRAGSGIVER	3
2. ANSKAFFELSEN	3
2.1. FORMÅL	3
2.2. OMFANG	3
2.3. LEVERANSER	3
2.4. MINIMUMSKRAV TIL TJENESTEN	3
2.4.1. GOD TOLKESKIKK	3
2.4.2. SPRÅKKOMPETANSE	4
2.4.3. TILFREDSSTILLEND E ARBEIDSFORHOLD	4
2.4.4. OPPFØLGING AV AVVIK	4
2.5. KONTRAKTSTYPE	4
2.6. KONTRAKTENS VARIGHET	4
2.7. VEDSTÅELSESRIST	4
2.8. FORBEHOLD OG PRESISERINGER	4
3. TILBUDETS UTFORMING OG LEVERING	4
3.1. INNLEVERINGSSTED OG –FORM	4
3.2. TILBUDETS STRUKTUR	5
3.3. FORBEHOLD	5
3.4. LAGRING AV OPPLYSNINGER OM TILBYDERS KONTAKTPERSONER	5
3.5. OFFENTLIGHET	5
3.6. KRAV TIL TILBUDETS UTFORMING	6
3.6.1. TILBUDET	6
3.6.2. PRISSKJEMA	6
3.6.3. KOMPLETT BESVARELSE AV TILDELINGSKRITERIENE	6
3.6.4. AVVIK FRA KONKURRANSEGRUNNLAGET	6
4. PROSEDYRE	6
4.1. ANSKAFFELSESPROSEDYRE	6
4.2. TILDELINGSKRITERIER	7
4.2.1. PRISER (60 %)	7
4.2.2. KVALITET, OPPFØLGING OG SERVICE (40 %)	7
4.2.2.1. RUTINER OG SYSTEM FOR BESTILLING	7
4.2.2.2. OPPFØLGING OG AVVIK	7
4.2.2.3. ORDREBEKREFTELSE OG FAKTURA	7
5. ADMINISTRATIV INFORMASJON	8
5.1. BEHANDLINGSPROSEDYRE	8
5.2. EVALUERINGSPROSEDYRE	8
5.3. KONFIDENSIALITET	8
5.4. ENDRING AV FORESPØRSEL	8
5.5. UNDERLEVERANDØRER	8
5.6. SPRÅK	8
5.7. EIENDOMSRETT	8
5.8. RETTELSE R, SUPPLERING OG ENDRINGER AV KONKURRANSEDO KUMENTENE	9
6. SAMFUNNSANSVAR	9
6.1. ARBEIDSVILKÅR FOR ANSATTE	9
6.2. NULLTOLERANSE	9

1. OPPDRAGSGIVER

Oppdragsgiver for konkurransen er Engerdal, Trysil og Os kommuner.

Konkurransen gjennomføres av Abakus AS org.nr. 983 335 543 på vegne av oppdragsgiver.

Abakus as er et selskap 100 % eid av Engerdal, Trysil, Stor-Elvdal, Åmot, Alvdal, Folldal, Os, Rendalen, Tolga, Tynset, Rørros, Elverum, Frøya, Orkland og Rindal kommuner.

2. ANSKAFFELSEN

2.1. FORMÅL

Oppdragsgiver nevnt i punkt 1 har til hensikt å inngå kontrakt om kjøp av tolke- og oversettingstjenester.

Formålet med anskaffelsen er å dekke oppdragsgivers løpende behov for tolke- og oversettingstjenester av høy kvalitet. At brukerne har positive opplevelser med det kommunale tolketilbudet, er vesentlig for å oppnå dette formålet.

Oppdragsgiver ønsker samtidig å minimere bruken av ressurser for fakturaoppfølging, administrasjon av kontrakten og håndtering av bestillinger.

Leverandøren skal bruke sin fagkunnskap og kompetanse for å bidra til at kontraktens formål blir ivarettatt.

2.2. OMFANG

Tolketjenesten vil bli benyttet i forbindelse med oppdragsgiver sitt arbeid med veiledning, informasjon og oppfølging innen utdanning og oppvekst, helse og velferd.

Kommunenes årlige uttak estimeres til ca. kr. 450 000,-. Dette basert på dagens situasjon og antatt fremtidige behov.

Dette er en rammeavtale og medfører ingen kjøpeplikt hos oppdragsgiveren.

Endringer i organisering, budsjett og rutiner kan påvirke totalvolumene.

Rammeavtalens maksimale verdi settes til kr. 2 800 000,-.

2.3. LEVERANSER

Bruk av tolketjenester skjer i all hovedsak innen vanlig kontorarbeidstid og over telefon. Det er også aktuelt å ta i bruk videotolkning.

Leverandøren skal gjennomføre oppstartmøte senest 2 uker etter avtaleinngåelse hos oppdragsgiver, dersom oppdragsgiver ønsker dette.

2.4. MINIMUMSKRAV TIL TJENESTEN

2.4.1. GOD TOLKESKIKK

Tjenesten skal utføres i samsvar med god tolkeskikk, jf.- «Yrkesetiske regler for tolker» som beskrevet i Retningslinjer for god tolkeskikk - utarbeidet i 1997 av Kommunal- og regionaldepartementet (KRD, den gang KAD) og i samsvar med kravene til upartiskhet og taushetsplikt som oppstilles i Forskrifter om bevilling som statsautoriserte tolk og tolkeprøven av 6.juni 1997 §§ 5 og 6.

2.4.2. SPRÅKKOMPETANSE

Tilbudte tolker skal inneha formelle tolkefaglige kvalifikasjoner fra godkjente utdanningsinstitusjoner, og oppfylle kravene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister, jfr. Tolkelovens §7. Dersom det tilbys tolker som ikke er registrert i Norsk tolkeregister, må dette beskrives i tilbudet. Hvilke språk det gjelder må oppgis.

I forbindelse med tolking i helsetjenesten bør tolken ha grunnleggende medisinsk faglig språkkompetanse. Tilbyder skal beskrive hvordan dette kan løses.

2.4.3. TILFREDSSTILLENDE ARBEIDSFORHOLD

Ved telefon- og videotolking skal tolken være alene og ha tilfredsstillende arbeidsforhold som gjør at tolking kan foregå uten forstyrrelser og bakgrunnsstøy.

Telefon- og videotolking i det offentlige rom aksepteres ikke.

2.4.4. OPPFØLGING AV AVVIK

Dersom en tolk ikke oppfyller/ innfrir oppdragsgivers forventninger til tjenesteleveransen, plikter leverandøren å levere en ny tolk for gjennomføring oppdraget.

Ved gjentakende problem knyttet til en tolk, vil oppdragsgiver forbeholde seg retten til å nekte og ta imot tjenester fra den aktuelle tolken.

2.5. KONTRAKTSTYPE

Det skal inngås avtale med én leverandør. Avtalen baseres SSA-R og SSA-B enkel, med bilag.

2.6. KONTRAKTENS VARIGHET

Kontraktens varighet er 2 år med kundestyrt opsjon på 1+1 års prolongering.

2.7. VEDSTÅELSEFRIST

Tilbyder er forpliktet til å vedstå sitt tilbud til dato oppgitt i Mercell.

2.8. FORBEHOLD OG PRESISERINGER

Det tas forbehold om det oppgitte omfanget, og at endringer i budsjetter, politiske/administrative vedtak og rutiner kan påvirke det endelige omfanget. Dersom det foreligger saklig grunn, kan oppdragsgiver avlyse konkurransen i henhold til Lov om offentlige anskaffelser.

3. TILBUDETS UTFORMING OG LEVERING

3.1. INNLEVERINGSSTED OG –FORM

Tilbudet skal leveres elektronisk gjennom Mercell MSS og signeres med digital signatur.

Om det er behov for bistand ved tilgang og nedlasting av dokumenter eller spørsmål knyttet til innlevering av tilbud og digital signatur, vennligst kontakt Mercell support telefon: 21 01 88 60 eller e-post: support@mercell.com

All kommunikasjon vedrørende konkurransen skal skje gjennom kommunikasjonsmodulen i Mercell.

Tilbudsfristen er i henhold til dato oppgitt i Mercell.

3.2. TILBUDETS STRUKTUR

Det er tilbyders ansvar å påse at filene er nummerert og navngitt korrekt og i henhold til strukturen som følger av skjemaene og metoden i Mercell.

Tilbudet skal inneholde følgende:

- svar på ESPD-skjema
- tilbudsbrief der eventuelle forbehold skal angis
- utfylt prisskjema
- svar på tildelingskriteriene
- svar på krav til leveransen, se pkt. 2.4 i dette dokumentet

3.3. FORBEHOLD

Forbehold som ikke er prissatt av tilbyder, eller som kan prissettes av oppdragsgiver, vil kunne medføre avvisning i henhold til Lov om offentlige anskaffelser.

Tilbudet skal utarbeides i henhold til de spesifikasjoner og avgrensninger som er gjort i konkurransedokumentene. Det vil si dette konkurransegrunnlaget med alle vedleggene, DOFFIN-kunngjøring og eventuell tilleggsinformasjon som blir sendt ut gjennom Mercell i konkurranseperioden.

3.4. LAGRING AV OPPLYSNINGER OM TILBYDERS KONTAKTPERSONER

- Innleverte tilbud blir i sin helhet lagret i Mercell, hvor dataene håndteres i henhold til ISO27001
- Abakus sitt kunde/leverandør register ligger i en lukket CRM-database som administreres av SuperOffice.
- Her lagres kun jobberelaterte epostadresse og/eller telefonnummer som er nødvendig for de aktiviteter vi er pålagt i forbindelse med anskaffelser.
- Ingen øvrige personopplysninger lagres.
- Lagret informasjon benyttes kun til formål som omfattes av denne anskaffelsen, og ikke til salg eller markedsføring.
- Lagrede firma- og/eller personopplysninger deles aldri med andre.
- Kontaktpersoner kan ha anledning til å få innsyn i hvilke opplysninger som ligger registrert på vedkommende.
- Opplysninger om kontaktpersoner lagres så lenge det er behov for å utføre de arbeidsoppgaver som er knyttet til relasjonen.

I henhold til [Lov om behandling av personopplysninger \(personopplysningsloven\)](#) artikkel 6, er tilbyder ansvarlig for å sikre samtykke fra angjeldende personer når de tilbyr sitt personell og vedlegger personopplysninger.

I henhold til arkivloven er Abakus forpliktet til å oppbevare alle tilbud m/vedlegg for en konkurranse i minimum 4 år, mens tilbudsdokumentene for valgt(e) leverandør(er) /avtalepart(er) må oppbevares i 10 år.

Etter henholdsvis 4 og 10 år slettes nevnte dokumenter fra våre arkiver.

3.5. OFFENTLIGHET

Oppdragsgiver er omfattet av [Offentleglova](#) og [Forvaltningsloven](#). Dette innebærer at dokumenter knyttet til offentlige anskaffelser kan bli gjenstand for innsynsbejæring.

Det er i offentliglova en utsatt innsynsrett i tilbud og protokoll til etter at leverandørvalg er gjennomført. I tilbudene er det gjort unntak fra innsynsretten når det gjelder opplysninger som kan karakteriseres som forretningshemmeligheter. Det er avgjørende at det har en «konkurransemessig betydning å hemmeligholde» dokumentene, i den betydning at det kan medføre økonomisk tap for bedriften.

Det skal **ikke** leveres et eget sladdet tilbud, men tilbyder **skal vedlegge** en egenerklæring som inneholder opplysninger om hvilke deler av tilbudet som skal unntas offentlighet. Tilbyder skal begrunne hvorfor det er forretningshemmeligheter og av «konkurransmessig betydning å hemmeligholde».

Oppdragsgiver tar den endelige avgjørelsen om hvilken informasjon som kan gjøres offentlig.

3.6. KRAV TIL TILBUDETS UTFORMING

3.6.1. TILBUDET

Tilbudet skal være i overensstemmelse med konkurransedokumentene. Det er tilbyders ansvar å gjøre seg kjent med alle dokumentene i konkurransen, og levere et korrekt og komplett tilbud.

Det er ikke adgang til å gi alternative tilbud. Det er ikke adgang til å gi deltilbud.

3.6.2. PRISSKJEMA

Tilbudspriser skal oppgis i vedlagte prisskjema. Alle felt skal være utfylt. Det er ikke anledning til å endre skjemaet med nye varelinjer eller kolonner. Det er tilbyders ansvar at prisskjema er fullstendig og korrekt utfylt.

Tilbyder skal oppgi påslagsprosent på angitt utbetalt timelønn. Denne påslagsprosenten skal dekke alle tjenesteleverandørens administrative og andre eventuelle kostnader som påløper ved utførelse av tjenesten.

Ved timelønn som er høyere enn tariff angitt i prisskjemaet, er det faktisk grunnlønn som gir grunnlag for prosentpåslag. Evt. tillegg i tolkens lønn vil ikke regnes inn som grunnlag for prosentmessig påslag.

Dersom det foreligger motstrid mellom opplysningene i prisskjemaet og i tilbudsbrevet har opplysningene i tilbudsbrevet forrang

3.6.3. KOMPLETT BESVARELSE AV TILDELINGSKRITERIENE

Tilbudet skal inneholde en komplett beskrivelse av hvordan tilbyder oppfyller tildelingskriteriene i punkt 4.2.

Manglende beskrivelser kan medføre at tilbudet må avvises i henhold til Lov om offentlige anskaffelser.

3.6.4. AVVIK FRA KONKURRANSEGRUNNLAGET

Eventuelle avvik fra konkurransegrunnlaget skal være i tråd med kravene i Lov om offentlige anskaffelser. Alle avvik skal beskrives og prissettes slik at oppdragsgiver kan vurdere og kvantifisere implikasjonene av disse.

4. PROSEDYRE

4.1. ANSKAFFELSESPROSEDYRE

Konkurransen gjennomføres som **åpen anbudskonkurranse**

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016(LOA) og forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) FOR 2016-08-12-974. del I og del III. Kontraktstildeling gjennomføres i henhold til prosedyren åpen anbudskonkurranse, jamfør FOA § 13-1(1).

I denne konkurransen er det ikke anledning til å forhandle. Det er følgelig ikke anledning til å endre tilbudet etter tilbudsfristens utløp. Videre gjøres det oppmerksom på at tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene skal avvises etter forskrift om offentlige anskaffelser § 24-8(1) b. Oppdragsgiver kan avvise tilbud som inneholder avvik fra anskaffelsesdokumentene, uklarheter eller lignende som ikke må anses ubetydelige, jamfør forskriftens § 24-8(2) a.

4.2. TILDELINGSKRITERIER

Valg av leverandører bestemmes ut ifra det beste forholdet mellom pris og kvalitet, vurdert ut fra følgende kriterier med vektning i parentes.

4.2.1. PRISER (60 %)

Prisene skal oppgis i henhold til beskrivelsene i punkt 3.6.2 eksklusive merverdiavgift, og inneholde alle relevante kostnader og avgifter for å utføre tjenesten.

Alle kostnader som ikke er oppgitt eller spesifisert, anses som inkludert.

Prisskjemaets tilbudssum utgjør en handlekurv som estimerer oppdragsgivers årlige anskaffelser, og gir grunnlag for vurdering av tildelingskriteriet "pris".

4.2.2. KVALITET, OPPFØLGING OG SERVICE (40 %)

4.2.2.1. RUTINER OG SYSTEM FOR BESTILLING

Leverandør må ha kjennskap til kommunale tjenester og være klar over hvilke situasjoner tolkene kan måtte bistå i, eksempelvis helse, barnevern, flyktningetjenesten osv.

Personlig egnethet, kjemi mellom tolk, klient og bruker er viktig i mange sammenhenger.

- Tilbyder skal beskrive hvilke muligheter oppdragsgiver har for å velge tolk basert på tolkens kompetanse og erfaring knyttet til de forskjellige tolkeoppdragene, samt muligheten for gjentagende bruk av samme tolk.
- Oppdragsgiver ønsker å benytte leverandørens portal for å håndtere tolkeoppdrag. Portalens funksjonalitet vil tillegges vekt. Portalens brukervennlighet vil også tillegges vekt. Det vil her vurderes generell brukervennlighet, universell utforming, logiske felter/felthjelp og hvorvidt løsningen er responsivt designet.

Oppdragsgiver ønsker dermed tilgang til demobruker på portalen med alle funksjoner tilgjengelig for å evaluere portalens funksjonalitet.

Bestilling pr. e-post og telefon er også aktuelt. Kontaktinformasjon for bestillinger og kundesenter skal derfor oppgis.

- Det er tidvis behov for hasteoppdrag. Bestillingsrutiner beskrives i tilbudet. Garantert responstid for hasteoppdrag fra bestilling til oppdrag kan gjennomføres skal oppgis i tilbudet.

4.2.2.2. OPPFØLGING OG AVVIK

- Tilbyder skal beskrive hvilke rutiner som ligger til grunn for behandling og oppfølging av avvik og reklamasjoner.

4.2.2.3. ORDREBEKREFTELSE OG FAKTURA

- Tilbyder skal beskrive rutiner for ordrebekreftelse og bekreftelsens innhold. Eksempel på ordrebekreftelse skal vedlegges.
- For å forenkle attestering og kontrollfunksjon er innholdet på fakturaen viktig. Tilbyder skal beskrive hvilke opplysninger fakturaen inneholder og legge ved eksempel.

5. ADMINISTRATIV INFORMASJON

5.1. BEHANDLINGSPROSEDYRE

Etter tilbudsåpning vil Abakus as distribuere tilbudsdokumenter til oppdragsgiver. Abakus as lager en sammenstilling av de innkomne tilbud, som presenteres for oppdragsgiver. Oppdragsgiver tar den endelige beslutningen om hvilken tilbyder som skal tildeles kontrakten. Abakus as sender meddelelser om valg av leverandør.

Kontrakten inngås mellom oppdragsgiver og valgt leverandør.

Abakus as har fullmakt til å signere rammeavtaler på vegne av oppdragsgiver.

5.2. EVALUERINGSPROSEDYRE

Evalueringsprosedyren bygger på en evalueringsmodell som er en absoluttmodell. Denne tar utgangspunkt i tilbudt pris, med tillegg av manglende oppfyllelse av de øvrige kriteriene. Dette gir et sammenligningstall som gir grunnlag for rangering av tilbyderne.

For tildelingskriteriene utover pris, har evalueringsmodellen en poengskala fra 0-3 poeng. Poengene settes ut fra besvarelsen av tildelingskriteriene.

Den teoretiske bakgrunnen for denne modellen er utarbeidet av professor Mats Bergman ved Södertörns Högskola i Sverige. Modellen og rapporten med det teoretiske grunnlaget finnes tilgjengelig her: http://abakus.as/getfile.php/4108979.2575.ikstkmnjajmzsq/forsk_rap_2004-1.pdf

5.3. KONFIDENSIALITET

Mottatte tilbud vil bli behandlet i henhold til Lov 2006-05-19 nr. 16: Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd § 23 jfr. Forvaltningsloven §§ 13 og 19b. Informasjon om tilbudene vil bli gjort internt tilgjengelig i den grad det er nødvendig for evalueringen.

5.4. ENDRING AV FORESPØRSEL

Oppdragsgiver kan gjøre endringer i forespørselen, som ikke er vesentlig, inntil 6 dager før tilbudsfristens utløp. Frist for å stille spørsmål til konkurransen er i henhold til frist angitt i Merccell.

5.5. UNDERLEVERANDØRER

Dersom tilbyder i sitt tilbud inkluderer leveranser fra andre leverandører, står tilbyder selv ansvarlig overfor sine underleverandører med hensyn til oppfylning av kontraktsforpliktelser og forpliktelser i henhold til Forskrift om offentlige anskaffelser. Hvilke underleverandører som benyttes, i hvilket omfang og i hvilke deler av leveransen, skal oppgis i tilbudet.

Dersom tilbyder i sitt tilbud støtter seg på andre virksomheter for å oppfylle kravene til økonomisk og finansiell kapasitet, kapasitet eller andre kvalifikasjonskrav, skal dette dokumenteres med forpliktelseserklæring.

5.6. SPRÅK

Tilbudet og øvrig informasjon skal leveres på norsk.

5.7. EIENDOMSRETT

Levert tilbud er oppdragsgivers eiendom.

5.8. RETTELSE, SUPPLERING OG ENDRINGER AV KONKURRANSEDOKUMENTENE

Dersom tilbyder oppdager feil, mangler, utelatelser eller uklarheter i konkurransedokumentene, plikter tilbyder umiddelbart å varsle oppdragsgiver om dette.

Henvendelser i utlysingsperioden blir anonymisert, og gjort tilgjengelig i Mercell sammen med relevant svar. Tilbydere har et selvstendig ansvar for å hente denne informasjonen. Dersom tilbud allerede er levert før eventuelle endringer i konkurransen, må tilbudet bekreftes på nytt av tilbyder.

Henvendelser skal skje skriftlig gjennom kommunikasjonsmodulen i Mercell. **Meldingen skal merkes med referansenummer og tittel på konkurransen.**

Spørsmål må fremsettes innen fristen oppgitt i punkt 5.4.

Det skal ikke være kommunikasjon med andre personer hos oppdragsgiver vedrørende konkurransen enn oppgitt kontaktperson.

6. SAMFUNNSANSVAR

6.1. ARBEIDSVILKÅR FOR ANSATTE

Leverandøren skal sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av tariffavtaler, regulativ eller det som er normalt for vedkommende sted og yrke. Dette gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten. Lederen av firmaet er ansvarlig for at denne regelen blir overholdt.

Jamfør "FOR 2008-02-08 nr. 112: Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter".

Oppdragsgiver kan når som helst be om å få tilsendt dokumentasjon på at kravet oppfylles.

6.2. NULLTOLERANSE

Oppdragsgiver vil håndheve en streng praksis overfor leverandører som kan knyttes til mislige forhold. Oppdragsgiver vil avvise leverandører som ved anbudsinnbydelsen ikke oppfyller sin opplysningsplikt slik det er beskrevet.

Dersom oppdragsgiver blir oppmerksom på mislighold i avtaleperioden, vil oppdragsgiver avslutte kontraktsforholdet umiddelbart.