



KONKURRANSEGRUNNLAG

Åpen anbudskonkurranse
etter forskriftens del I og del III

for anskaffelse av

Rammeavtale for tolketjenester

OPPDRAKSGIVER

Innherred anskaffelser

10 oppdragsgivere

3 opsjonshavere

Ansvarlig anskaffer: Lornts Henry Bratland (lornts.henry.bratland@inderoy.kommune.no)

Anskaffelsesoversikt

Hovedtype, estimert verdi, CPV-koder og utførelsessted fremgår under Konkurransedetaljer.

Kontraktsmal

Navn:

Bilag 1 - Kontraktsvilkår rammeavtale tolketjenester

Bakgrunn

Innherred Anskaffelser KO er et kommunalt oppgavefellesskap mellom 11 kommuner i Innherred og Namdalen i Trøndelag. Formålet er å gjennomføre rasjonelle, forsvarlige og effektive anskaffelser på vegne av deltakerkommunene. Inderøy kommune er kontorkommune og formell arbeidsgiver for ansatte i samarbeidet.

Rammeavtalen skal ved avtaleoppstart omfatte ni kommuner: **Levanger, Verdal, Inderøy, Steinkjer, Snåsa, Grong, Lierne, Røyrvik og Høylandet. Namsos, Flatanger og Trøndelag fylkeskommune** skal ha opsjon på å tiltre avtalen etter utløpet av sine eksisterende avtaler. Kommunale foretak (KF) under deltakerkommunene skal også kunne benytte avtalen.

Anskaffelsen skal sikre fortsatt tilgang til tolketjenester etter utløpet av dagens rammeavtale og samle kommunene i én felles avtale. Dette skal bidra til bedre samordning, likere praksis, mer helhetlig oppfølging samt bedre grunnlag for styring, statistikk og kvalitetsoppfølging på tvers av samarbeidet.

Nåsituasjon, avtaleomfang og opsjonsdeltakere

Det foreligger i dag en rammeavtale for tolketjenester for **Snåsa, Steinkjer, Inderøy, Verdal og Levanger**. Avtalen utløper 30.11.2026.

For disse kommunene ble det i 2025 registrert totalt **9 247 tolkeoppdrag**, hvorav 9 168 telefontolking, 67 videotolking og 12 fremmøtetolking. Statistikken danner grunnlag for estimering av omfanget i ny avtale.

Siden dagens avtale ble etablert i 2022, har seks kommuner i Namdalen blitt en del av Innherred Anskaffelser KO: **Grong, Lierne, Røyrvik, Høylandet, Namsos og Flatanger**.

Oppdragsgiver har ikke tilsvarende detaljert statistikk for disse seks kommunene. Basert på tilgjengelige forholdstall estimeres behovet til om lag **3 000 tolkeoppdrag** årlig. Fordelingen mellom telefon-, video- og fremmøtetolking antas i hovedsak å være sammenlignbar med den historiske fordelingen i Innherredskommunene. Estimater er usikkert og ikke bindende for fremtidig uttak.

Grong, Lierne, Røyrvik og Høylandet omfattes av den nye rammeavtalen fra avtaleoppstart.

Namsos og Flatanger har egen rammeavtale for tolketjenester til **20.08.2027**, og skal derfor ha opsjon på å tiltre den nye avtalen etter utløpet av denne.

Trøndelag fylkeskommune skal også ha opsjon på å tiltre rammeavtalen. Fylkeskommunens avtale løper til 30.04.2027, og tiltredelse kan skje fra **01.05.2027**.

For Trøndelag fylkeskommune ble det i 2025 registrert **3 157 tolkeoppdrag**, hvorav 2 473 telefontolking, 127 videotolking og 557 fremmøtetolking. Hovedtyngden av fremmøteoppdragene var knyttet til Sør-Trøndelag, og det antas at en betydelig andel gjelder Trondheimsområdet. Fremmøteoppdrag kan også forekomme ved fylkeskommunens virksomheter andre steder i Trøndelag.

Ved fremmøtetolking må leverandøren påregne oppdrag i Innherred, Namdalen, Trondheimsområdet og øvrige deler av Trøndelag, avhengig av avtaledeltakernes behov. Historiske tall og geografiske fordelinger er kun veiledende og gir ingen garanti for fremtidig volum eller lokalisering.

Estimert verdi for rammeavtalen, basert på tilgjengelig statistikk og beregnede forholdstall, er **kr 35 000 000 ekskl. mva.**

Maksimal verdi for rammeavtalen er kr 45 000 000 ekskl. mva.

Beskrivelse av oppdraget

Anskaffelsen gjelder en felles rammeavtale for levering av tolketjenester til avtaledeltakerne. Avtalen skal dekke løpende behov for telefontolking, videotolking, fremmøtetolking og skriftlige oversettelser, både planlagte og akutte oppdrag. En stor andel av oppdragene forventes å gjelde telefon- og videotolking.

Tjenestene vil bli benyttet i ordinær kommunal og fylkeskommunal tjenesteutøvelse, blant annet innen helse- og omsorgstjenester, barnevern, NAV, flyktningtjeneste, voksenopplæring, skoler, barnehager og andre offentlige tjenesteområder. Behovet vil variere med hensyn til språk, omfang, tidspunkt, geografisk lokasjon og hvilken tolkeform som er best egnet.

Leverandøren skal ha tilstrekkelig kapasitet og språkdekning til å håndtere et bredt og variert behov, også på kort varsel. Avtalen skal betjene mange bestillere på tvers av kommuner, virksomheter og tjenesteområder, og det stilles derfor høye krav til leveringsdyktighet, tilgjengelighet, kvalitet og effektive løsninger for bestilling og oppfølging.

Leveransen skal til enhver tid være i samsvar med tolkeloven med tilhørende forskrift. Oppdragsgiver legger stor vekt på bruk av kvalifiserte tolker, og at det ved hvert oppdrag tilbys best kvalifiserte tilgjengelige tolk med utgangspunkt i kvalifikasjonskategoriene i Nasjonalt tolkeregister.

Rammeavtalen skal bidra til forutsigbar og effektiv tilgang til tolketjenester av god kvalitet, samt legge til rette for enhetlige bestillingsrutiner, god oppfølging og bedre oversikt over bruken av tjenestene på tvers av avtaledeltakerne.

Prosedyre

Åpen anbudskonkurranse

Alle interesserte leverandører kan levere tilbud gjennom Hyrr. Konkurransen har ingen prekvalifiseringsfase. Tilbudene evalueres direkte, og det er ikke adgang til dialog eller forhandlinger utover mindre avklaringer og korrigeringer av tilbudene.

Leverandøren oppfordres på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg og eventuelt stille spørsmål ved uklarheter i kommunikasjonsmodulen i Hyrr.

Offentleglova og taushetsplikt

For allmennhetens innsyn i dokumenter knyttet til en offentlig anskaffelse gjelder offentliglova. Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. forvaltningsloven § 13.

Forbehold og avvik

Frem til signering av kontrakten kan oppdragsgiver foreta endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Vesentlige endringer håndteres etter gjeldende regler om kunngjøring og frister.

Tilbud med vesentlige forbehold eller avvik fra konkurransegrunnlaget skal avvises. Oppdragsgiver kan også avvise tilbud med forbehold, avvik eller uklarheter som ikke er ubetydelige.

Oppdatering og tilleggsopplysninger

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål til konkurransen med svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen i Hyrr. Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller er uklart, kan leverandøren be om tilleggsopplysninger via Hyrr. Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles til oppdragsgiver via Hyrr.

Reglene for kommunikasjon

All kommunikasjon med oppdragsgiver skal skje elektronisk og skriftlig via Hyrr (oppdragsgivers konkurransegjennomføringsverktøy). Dette gjelder også spørsmål og svar.

Juridisk ramme

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser (LOA) og anskaffelsesforskriften (FOA) del I og III.

Kostnader ved utarbeidelse av tilbud

Eventuelle kostnader leverandøren har ved utarbeidelse av tilbudet dekkes av leverandøren selv. Oppdragsgiver refunderer ikke kostnader knyttet til utarbeidelse eller innlevering av tilbud.

Deltilbud

Anskaffelsen er ikke delt i delkontrakter. Det er ikke adgang til deltilbud.

Alternative tilbud

Det er ikke tillatt å levere alternative tilbud.

Parallelle tilbud

Det er ikke tillatt å levere parallelle tilbud. Hver leverandør kan ha ett gjeldende tilbud per delkontrakt.

Forretningshemmeligheter og sladding

Ved innlevering skal leverandøren ta stilling til om opplysninger i tilbudet utgjør forretningshemmeligheter, merke disse og levere en sladdet versjon der det er påkrevd. Oppdragsgiver behandler innsynsbegjæringer etter offentleglova og forvaltningsloven.

Behandling av personopplysninger

Personopplysninger som inngår i tilbudet behandles av oppdragsgiver for å gjennomføre anskaffelsen, evaluere tilbud og følge opp kontrakt. Behandlingen skjer i tråd med personvernregelverket. Leverandøren er ansvarlig for at personopplysninger i tilbudet er lovlig innhentet og nødvendige for tilbudet.

Deltakelse fra ansatte hos oppdragsgiver

Ansatte hos oppdragsgiver eller andre som deltar i forberedelsen eller gjennomføringen av anskaffelsen, kan ikke delta på leverandørsiden i konkurransen på en måte som kan svekke tilliten til at konkurransen gjennomføres på en rettferdig måte. Spørsmål om habilitet avklares med oppdragsgiver via Hyyr.

Ansvarlig innkjøpsenhet

Innherred anskaffelser

Org.nr: 922065020

Vennalivegen 7, 7670, Inderøy

Oppdragsgivere

Innherred anskaffelser

Org.nr: 922065020

Vennalivegen 7, 7670, Mosvik

Levanger kommune

Org.nr: 938587051

Håkon den godes gt. 30, 7600, Levanger

Verdal kommune

Org.nr: 938587418

Rådhusgata 2, 7650, Verdal

Inderøy kommune

Org.nr: 997391853

Vennalivegen 7, 7670, Inderøy

Steinkjer kommune

Org.nr: 840029212

Postboks 2530, 7729, Steinkjer

Snåsa kommune

Org.nr: 964982031

Sørsivegen 6, 7760, Snåsa

Lierne kommune

Org.nr: 972417963

Heggvollveien 6, 7882, Nordli

Røyrvik kommune

Org.nr: 964982120

Røyrvikveien 5, 7898, Limingen

Høylandet kommune

Org.nr: 959220476

Vargeia 1, 7877, Høylandet

Grong kommune

Org.nr: 940010853

Granvegen 1, 7870, Grong

Opsjonshavere

Namsos kommune

Org.nr: 942875967

Stavarvegen 2, 7856, Jøa

Flatanger kommune

Org.nr: 845153272

Lauvsneshaugen 25, 7770, Flatanger

Trøndelag Fylkeskommune

Org.nr: 817920632

Strandvegen 17, 7735, Steinkjer

Kontaktperson

Lornts Henry Bratland

E-post: lornts.henry.bratland@inderoy.kommune.no

Telefon: +4745404966

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del III-anskaffelse - Over EØS-terskelverdi	Utførelsessted:	Hvor som helst
Hovedtype:	Tjenester		
Estimert verdi:	35 000 000 NOK		
Maks verdi rammeavtale:	45 000 000 NOK		

CPV-koder:

- 79540000 - Tolkningstjenester (Hoved)
- 79530000 - Oversettelsestjenester
- 79511000 - Telefonisttjenester
- 98000000 - Andre kommunale, sosiale og personlige tjenester
- 79510000 - Telefonsvarertjenester
- 79900000 - Diverse nærings- og næringsrelaterte tjenester

Varighet:

Oppstart:	15. januar 2027
Slutt:	14. januar 2029
Varighet:	2 år
Opsjoner:	1 + 1 år
Total mulig varighet:	4 år (2+1+1)

Tidsfrister:

Frist for å stille spørsmål:	24. november 2026, 12:00
Tilbudsfrist:	1. desember 2026, 12:00
Tildeling:	15. desember 2026, 12:00
Karensperiode:	10 dager
Fra utsendelse av tildelingsbeslutning	
Vedståelsesfrist:	60 dager

Rammeavtaleinnstillinger:

Maksimal verdi:	45 000 000 NOK
Maksimalt antall leverandører:	1

Kvalifikasjonskrav:

ESPD (Europeisk egenerklæringsskjema) er aktivert for denne konkurransen.

Aktiverte avvisningsgrunner:

A: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER STRAFFEDOMMER

- Deltakelse i kriminell organisasjon
- Korrupsjon
- Bedrageri
- Terrorhandlinger eller lovbrudd knyttet til terrorvirksomhet
- Hvitvasking eller terrorfinansiering
- Barnearbeid og andre former for menneskehandel

B: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER BETALING AV SKATTER, AVGIFTER OG TRYGDEAVGIFTER

- Betaling av skatter og avgifter
- Betaling av trygdeavgifter

C: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER INSOLVENS, INTERESSEKONFLIKTER ELLER ALVORLIGE FEIL I YRKE-SUTØVELSEN

- Brudd på forpliktelser innen sosialrett
- Brudd på forpliktelser innen arbeidsrett
- Skyldig i alvorlig forsømmelse
- Avtaler med andre leverandører for å forvrengte konkurransen
- Interessekonflikt grunnet deltakelse i anskaffelsesprosedyren
- Direkte eller indirekte involvering i forberedelsen av denne anskaffelsen

D: ANDRE AVVISNINGSGRUNNER SOM ER FASTSATT I DEN NASJONALE LOVGIVNINGEN I OPPDRAGSGIVERENS MEDLEMSSTAT

- Vedtatt forelegg for staffbare forhold
- Alvorlige feil som medfører tvil om hans yrkesmessige integritet

Nr.	Krav
1	Skatteattest
Leverandøren skal fremlegge skatteattest som bekrefter at skatter og avgifter er betalt. Hentes automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn) ved at oppdragsgiver sender ut forespørsel om samtykke i etterkant av tilbudsfrist.	
2	Firmaattest
Leverandører skal fremlegge firmaattest fra Foretaksregisteret som bekrefter registrering, signaturrett og prokura. Hentes automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn) ved at oppdragsgiver sender ut forespørsel om samtykke i etterkant av tilbudsfrist	

3 **Arbeidsavtale med de ansatte**

Leverandøren skal ha ordnede arbeidsavtaler med sine ansatte, i samsvar med gjeldende regelverk og relevante ILO-konvensjoner.

De ansatte skal ha lønns- og arbeidsvilkår som ikke er dårligere enn det som normalt gjelder for tilsvarende arbeid.

Leverandøren skal bekrefte at kravet er oppfylt.

4 **Samarbeidsavtaler med selvstendige tolker**

Leverandøren skal ha skriftlige samarbeids- eller oppdragsavtaler med selvstendig næringsdrivende tolker som inngår i leverandørens tilbudte kapasitet.

Avtalene skal sikre at leverandøren har dokumenterbar tilgang til tolkene for gjennomføring av oppdrag under rammeavtalen.

Leverandøren skal bekrefte at kravet er oppfylt.

Oppdragsgiver kan ved behov kreve dokumentasjon på samarbeids- eller oppdragsavtalene.

5 **Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet**

Filoplasting tillatt

Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å kunne oppfylle kontrakten i hele avtaleperioden. Det stilles derfor krav om at leverandør er kredittverdig.

Dokumentasjonskrav: For å oppnå likebehandling av leverandørene så vil oppdragsgiver selv foreta en kredittvurdering gjennom Experian.

Krav til er kredittrating: Score "Kredittverdig" (risikoklasse 4) eller bedre/høyere.

Leverandør kan i tilbudet vedlegge annen nødvendig informasjon dersom Leverandøren mener at Experian sin kredittvurdering ikke gir riktig bilde av den økonomiske situasjonen. Oppdragsgiver står da fritt til å kunne avvise leverandøren basert på sin vurdering av leverandørens kredittverdighet ut fra vedlagt dokumentasjon og annen tilgjengelig økonomisk informasjon om selskapet.

Nyetablerte selskap og utenlandske leverandører: Nyetablerte selskap som ikke har opparbeidet seg grunnlag for kredittvurdering, må vedlegge erklæring fra bank eller lignende finansierings-institusjoner vedrørende firmaets finansielle og økonomiske stilling. Det samme gjelder for utenlandske selskaper som vi ikke vil få ut en gyldig kredittvurdering for.

6	Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner Filoplasting tillatt
Leverandøren skal ha erfaring fra sammenlignbare oppdrag. Dokumentasjonskrav: Last opp vedlegg med beskrivelse av leverandørens inntil 3 mest relevante oppdrag i løpet av de siste 3 årene. Beskrivelsen må inkludere angivelse av oppdragets omfang, tidspunkt og mottaker (navn, telefon og epost). Referanser kan bli kontaktet. Det er leverandørens ansvar å dokumentere relevans gjennom besvarelsen.	
7	Bruk av underleverandører/samarbeidspartnere Filoplasting tillatt
Dersom leverandøren planlegger å overlate en vesentlig del av kontrakten til underleverandør(er) skal det gis en kort beskrivelse av underleverandøren(e) og hvilken del/deler av oppdraget underleverandør skal utføre. Det stilles samme krav til underleverandører som til hovedleverandør. Forpliktelseserklæring må legges ved. Definisjon av underleverandør: underleverandør er en leverandør i direkte kjede nedover som gjør arbeid eller yter tjenester som er en direkte del av kontrakten. Vareleverandør eller produsent som leverer materialer eller lignende omfattes ikke.	
8	Forbehold og avvik
Dersom tilbyder tar forbehold mot deler av konkurransegrunnlaget, skal dette klart fremgå av tilbudet. Forbeholdene skal spesifiseres med hvilke konsekvenser dette har for ytelse, pris eller andre forhold. Det samme gjelder for avvik. Forbehold og avvik skal være presise og entydige slik at oppdragsgiver kan vurdere de uten kontakt med tilbyder. Forbehold og avvik skal referere til relevante punkt i konkurransegrunnlaget og tas inn i tilbuds brevet. Vesentlige forbehold og avvik vil føre til at tilbudet avvises. Tilbyder skal oppgi hvorvidt det tas forbehold, og eventuelle forbehold skal settes inn av tilbyder her.	

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode:

Fastsatt vekting per kriterium

Prisberegningsmetode:

Forholdsmessig (DFØ)

Formel:

$$r = r_{\max} \times p_{\min} / p$$

Hvor $p_{\min}$ = laveste tilbudte pris (P_b), p = evaluert pris (P_e), $r_{\max}$ = maksimalt antall poeng. Poengsummen blir ikke negativ.

Miljøkriterier:

Miljøkrav er uvesentlige

Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering:

Oppdragsgiver har vurdert anskaffelsens klimaavtrykk og miljøbelastning, jf. anskaffelsesloven § 5 b.

Anskaffelsen gjelder levering av tolketjenester, hvor en vesentlig del av oppdragene forventes gjennomført som telefon- eller videotolkning. Tjenesten innebærer i liten grad bruk av fysiske innsatsfaktorer, vareleveranser eller annen aktivitet som medfører vesentlig klimaavtrykk eller miljøbelastning. Eventuelle oppdrag som krever fysisk oppmøte forventes å utgjøre en begrenset del av det samlede avtalevolumet.

Oppdragsgiver vurderer på denne bakgrunn at anskaffelsen etter sin art har et uvesentlig klimaavtrykk og en uvesentlig miljøbelastning. Det benyttes derfor ikke klima- og miljøhensyn som tildelingskriterium i konkurransen, jf. anskaffelsesloven § 5 b tredje ledd.

Kriterie	Type	Vekt	Beskrivelse
Kvalitet	Kvalitet	60%	Under dette kriteriet evalueres leverandørens besvarelse av de tilknyttede evaluerings-kravene. Det vil bli lagt vekt på: • Brukervennlighet og effektivitet i bestillingsløsningen • Håndtering av haste- og akuttoppdrag • Kvalitet og systematikk ved matching av tolk til oppdrag • Dokumentert kapasitet, kvalifikasjonsnivå, språkdekning og robusthet • Plan for implementering og oppstart av avtalen • Rutiner for behandling av avvik og reklamasjoner • Oppfølging og videreutvikling av tolker
Pris	Pris	40%	Pris evalueres på bakgrunn av utfylt prisskjema (Vedlegg 2 - Prisskjema tolketjenester). Evalueringssummen i celle D37 som fremgår av prisskjemaet legges til grunn for poengberegningen.

Priselementer

Nr.	Priselement	Svarform	I evalueringen	Beskrivelse
P.1	Priser og kostnader	Excel-prisskjema	Innhentes	Pris evalueres på bakgrunn av leverandørens utfylte «Vedlegg 2 – Prisskjema tolketjenester». Leverandøren bes gjøre seg kjent med og ta hensyn til prisvilkår og bestemmelser som fremgår av prisskjemaet. Disse vil være bindende for leveransen gjennom avtaleperioden. Samlet evalueringssum i celle D37 i prisskjemaet legges til grunn for poengberegningen. Laveste evalueringssum oppnår høyeste poengscore.
P.2	Totalsum til evaluering	Beløp	Ja	Leverandør bes hente ut og overføre totalsum i celle D37 i prisskjema inn til dette prisfeltet.
P.3	Utfylt prisskjema	Krav	–	Leverandørens ferdige utfylte prisskjema legges ved her som vedlegg i redigerbar versjon.

Kravspesifikasjon:

1. Krav til leveransen

Nr.	Krav	Type
1.1	Rammeavtalen skal omfatte telefontolking, videotolking, fremmøtetolking og skriftlige oversettelser, og dekke både planlagte og akutte behov hos oppdragsgiver.	Må-krav
1.2	Tolketjenester skal kunne leveres 24 timer i døgnet, 7 dager i uken. Leverandøren skal ha en døgnåpen telefonkanal for haste- og akuttoppdrag.	Må-krav
1.3	Bestilling skal som hovedregel kunne gjennomføres i leverandørens bestillingsløsning. Bestiller skal som minimum kunne angi språk, tolkemetode, tidspunkt, varighet og relevant tilleggsinformasjon. Oppdragsgiver skal også kunne angi ønsket kvalifikasjonsnivå, kjønn, dialekt eller navngitt tolk, samt reservere seg mot bestemte tolker.	Må-krav
1.4		Må-krav

	Leverandøren skal sende skriftlig ordrebekreftelse på bekreftede oppdrag. Bekreftelsen skal som minimum angi tidspunkt, bestillende virksomhet, språk, tolkemåte og aktuell tolks navn eller identifikasjon og kvalifikasjonskategori.	
1.5	Maksimal responstid på ordinære forespørsler skal være 3 timer for forespørsler mottatt før kl. 13.00 og senest kl. 10.00 påfølgende dag for forespørsler mottatt etter kl. 13.00. Leverandøren skal kunne levere fjerntolking med inntil 24 timers varsel og fremmøtetolking med inntil 48 timers varsel, med mindre annet avtales.	Må-krav
1.6	Leverandøren skal kunne håndtere haste- og akuttoppdrag. Leverandøren skal gi tilbakemelding på om oppdraget kan dekkes innen 10 minutter etter mottatt forespørsel. Dersom oppdraget ikke kan bekreftes innen fristen, kan oppdragsgiver benytte annen leverandør for det aktuelle oppdraget.	Må-krav
1.7	Ved forfall hos bekreftet tolk skal leverandøren informere oppdragsgiver senest 30 minutter etter at leverandøren ble kjent med forfallet og bekrefte erstatningstolk i samme eller høyere kvalifikasjonskategori senest 30 minutter før avtalt oppstartstid. Kravet besvares med ja/nei. Med samme eller høyere kvalifikasjonskategori menes samme eller høyere kategori i Nasjonalt tolkeregister enn den tolken som opprinnelig var bekreftet til oppdraget.	Må-krav
1.8	Manglende oppmøte eller kontakt med tolk Dersom bekreftet tolk ikke møter eller er tilgjengelig ved avtalt oppdragsstart, skal leverandøren umiddelbart forsøke å avklare situasjonen og fremskaffe en egnet erstatningstolk. Dersom kontakt med opprinnelig tolk ikke er oppnådd, eller en egnet erstatningstolk ikke har påbegynt oppdraget innen 10 minutter etter avtalt oppdragsstart, kan oppdragsgiver benytte en annen leverandør eller løsning uten kostnader knyttet til det opprinnelige oppdraget. Dette gjelder når manglende oppmøte eller tilgjengelighet skyldes forhold leverandøren er ansvarlig for.	Må-krav
1.9	Oppdragsgiver skal kunne avbestille bekreftede tolkeoppdrag kostnadsfritt frem til kl. 14.00 siste virkedag før avtalt oppdragstidspunkt. Kravet besvares med ja/nei. Med kostnadsfritt menes at leverandøren ved avbestilling innen fristen ikke skal belaste oppdragsgiver med avbestillingsgebyr, honorar, reisegodtgjørelse eller andre kostnader knyttet til det avbestilte oppdraget.	Må-krav
1.10	Ved telefon- og videotolking skal leverandøren sikre tilfredsstillende teknisk kvalitet og at tolken befinner seg i et egnet og skjermet miljø som ivaretar taushetsplikt og fravær av forstyrrende bakgrunnsstøy. Videotolking skal kunne gjennomføres på oppdragsgivers godkjente plattform.	Må-krav
1.11	Skriftlige oversettelser skal utføres av personell med nødvendig språk- og fagkompetanse og kvalitetssikres før levering. Leverandøren skal sikre konfidensiell og forsvarlig behandling av dokumentene.	Må-krav

1.12	Leverandøren skal tilby en webbasert bestillingsløsning. Leverandøren skal beskrive bestillingsløsningens funksjonalitet, herunder bestilling, endring, avbestilling, avvikshåndtering, brukeradministrasjon, historikk og rapportering. Leverandøren bes også beskrive eventuelle erfaringer med integrasjon av bestillingsløsninger mot e-handelsplattformer. Som en del av tilbudet skal leverandøren oppgi lenke og nødvendig påloggingsinformasjon til en testbruker inklusive brukerveiledning, slik at oppdragsgiver kan prøve løsningens funksjonalitet. Evaluerings: Det vil bli foretatt en helhetsvurdering av leverandørens beskrivelse og oppdragsgivers utprøving av bestillingsløsningen. Det vil bli lagt vekt på løsningens brukervennlighet, effektivitet og oversiktlighet. Manglende eller begrenset tilgang til testbruker vil telle negativt i evalueringen.	Kvalitet
1.13	Leverandøren skal beskrive hvordan haste- og akuttoppdrag håndteres, herunder bemanning, beredskap utenfor ordinær arbeidstid, tilgang til kvalifiserte tolker og håndtering av kapasitetsproblemer. Det vil bli lagt vekt på robusthet og evne til rask og korrekt levering.	Kvalitet

2. Krav til tolker og tolking

Nr.	Krav	Type
2.1	Tolkeoppdrag under rammeavtalen skal gjennomføres i samsvar med tolkeloven med tilhørende forskrift, samt annen relevant lovgivning som gjelder for det enkelte oppdraget.	Må-krav
2.2	Når tolkeloven krever bruk av kvalifisert tolk, skal oppdraget utføres av tolk som oppfyller vilkårene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister. Dersom vilkårene for å fravike kravet er oppfylt, skal leverandøren informere oppdragsgiver og kunne dokumentere hvilken kompetanse alternativ tolk har.	Må-krav
2.3	Leverandøren skal bruke kvalifikasjonskategoriene A–E i Nasjonalt tolkeregister ved tildeling av tolkeoppdrag. Når flere tilgjengelige tolker kan utføre oppdraget, skal tolk i høyest tilgjengelige kvalifikasjonskategori prioriteres. Besvares med ja/nei. Ved ja bekrefter leverandøren at tildeling av oppdrag skjer etter kvalifikasjonskategoriene A–E, og at avvik fra høyest tilgjengelige kategori bare skjer når ingen tolk i høyere kategori er tilgjengelig for aktuelt språk, tidspunkt eller oppdragsform.	Må-krav
2.4	Tolker som benyttes til oppdrag under rammeavtalen skal ha norskkunnskaper på minimum nivå B2 etter Det felles europeiske rammeverket for språk (CEFR), eller tilsvarende dokumentert nivå.	Må-krav

	Besvares med ja/nei. Ved ja bekrefter leverandøren at tolker som tildeles oppdrag under avtalen oppfyller kravet til norskkunnskaper på minimum B2-nivå, og at dette kan dokumenteres på forespørsel, for eksempel ved testresultat, kursbevis, vitnemål eller annen relevant dokumentasjon.	
2.5	Leverandøren skal ha oversikt over kvalifikasjonene til tolker som benyttes under avtalen, og på forespørsel kunne dokumentere den enkelte tolks kvalifikasjoner for det aktuelle språket.	Må-krav
2.6	Alle tolker skal opptre i samsvar med god tolkeskikk, herunder opptre upartisk og nøytralt og ikke påta seg andre oppgaver enn tolkeoppgaven under gjennomføringen.	Må-krav
2.7	Alle tolker skal overholde gjeldende regler om taushetsplikt. Leverandøren skal sikre at tolken er kjent med taushetsplikten og at taushetsbelagt materiale behandles på en forsvarlig måte.	Må-krav
2.8	Tolken skal være habil for det enkelte oppdraget. Leverandøren skal ha rutiner for å avdekke habilitetsproblemer og skal ved behov fremskaffe annen tolk.	Må-krav
2.9	Ved oppdrag som stiller særlige krav til kompetanse, skal leverandøren vurdere og velge tolk ut fra oppdragets art og dokumenterte kvalifikasjoner. Vurderingen skal som minimum bygge på relevant erfaring fra tilsvarende fagområde, nødvendig terminologikunnskap og eventuell særskilt opplæring eller tidligere oppdrag innen fagområdet. Leverandøren bekrefter med ja/nei at dette vil bli lagt til grunn ved tildeling av oppdrag innen blant annet helse, psykisk helse, barnevern, vold, overgrep og andre sårbare situasjoner.	Må-krav
2.10	Leverandøren skal sikre at tolk kan fremlegge politiattest i de tilfellene dette følger av tolkeloven eller annet relevant rettslig grunnlag for det aktuelle oppdraget.	Må-krav
2.11	Leverandøren skal beskrive hvordan tolk velges og matches til det enkelte oppdrag. Beskrivelsen bør blant annet omfatte vurdering av kvalifikasjonskategori, erfaring, fagterminologi, oppdragets karakter, habilitet, kontinuitet og eventuelle særskilte behov. Det vil bli lagt vekt på hvor systematisk og treffsikkert leverandøren sikrer riktig tolk til riktig oppdrag.	Kvalitet

3. Krav til leverandørens gjennomføring og oppfølging

Nr.	Krav	Type
3.1	Leverandøren skal fylle ut og levere «Vedlegg 1 – Kapasitet og kvalitet på kompetanse». Leverandøren skal oppgi tilgjengelige tolker fordelt på språk og kvalifikasjonsnivå i henhold til vedleggets instruksjoner.	Må-krav

	Opplysningene skal gjelde tolker som leverandøren disponerer eller på annen dokumenterbar måte har tilgang til for oppdrag under rammeavtalen. Det ferdig utfylte skjemaet legges ved her i redigerbar versjon, og vil inngå som dokumentasjonsgrunnlag for vurderingen av leverandørens kapasitet og språkdekning.	
3.2	Leverandøren skal ved avtaleoppstart ha kapasitet til å levere kvalifisert tolk i de prioriterte språkene som fremgår av «Vedlegg 1 – Kapasitet og kvalitet på kompetanse». Kapasiteten skal opprettholdes i avtaleperioden for språk med tilsvarende eller påregnelig etterspørsel. Besvares med ja eller nei. Kravet gjelder prioriterte språk oppgitt i vedlegg 1, basert på kjent og historisk etterspørsel ved tilbudsfrist, og omfatter kapasitet ved ordinært fravær eller bortfall av enkeltressurser.	Må-krav
3.3	Leverandøren skal uten særskilt kostnad tilby nødvendig opplæring og veiledning til oppdragsgivers bestillere om bestillingsløsningen, bestillingsrutiner og hensiktsmessig bruk av tolketjenester.	Må-krav
3.4	Leverandøren skal føre og gjøre tilgjengelig statistikk over bruken av rammeavtalen og levere rapport hvert halvår, samt på forespørsel. Statistikken skal som minimum kunne fordeles på avtaledeltaker og virksomhet/enhet og vise antall oppdrag, språk, kvalifikasjonskategori, tolkemetode, varighet, kostnad/omsetning, avvik og oppdrag som ikke er blitt dekket.	Må-krav
3.5	Leverandørens systemer og rutiner for bestilling, formidling og oppfølging av tolkeoppdrag skal ivareta gjeldende krav til personvern og informasjonssikkerhet. Tilgang til personopplysninger skal begrenses til personer med tjenstlig behov, og personopplysninger skal behandles på en forsvarlig og sikker måte.	Må-krav
3.6	Databehandleravtale Som en del av kontrakten skal det inngås databehandleravtale mellom oppdragsgiver og valgt leverandør. Leverandøren skal derfor som en del av tilbudet fylle ut og vedlegge «Vedlegg 3 – Databehandleravtale» med relevante bilag. Avtalen er basert på DFØs standardmal. Leverandøren skal fylle ut de leverandørspesifikke delene av avtalen, herunder opplysninger om behandlingen av personopplysninger og eventuelle underdatabehandlere. Oppdragsgivers standardvilkår i "Vedlegg 4 - Generell avtaletekst" skal ikke endres. Eventuelle forbehold eller avvik skal fremgå tydelig av tilbudet. Databehandleravtalen blir ferdigstilt og inngått med valgt leverandør ved kontraktsinngåelse.	Må-krav

3.7	Ved haste-/akuttoppdrag som utløser fast tillegg i henhold til prisskjemaet, skal minimum 60 % av tillegget tilfalle tolken som utfører oppdraget. Resterende andel kan tilfalle leverandøren som kompensasjon for administrasjon og beredskap knyttet til haste-/akuttoppdraget. Leverandøren skal på forespørsel kunne dokumentere at den avtalte andelen av tillegget er godtgjort tolken.	Må-krav
3.8	Leverandøren skal beskrive hvordan tilbudt kapasitet og språkdekning ivaretar oppdragsgivers behov. Beskrivelsen bør blant annet omfatte håndtering av samtidige oppdrag, variasjoner i etterspørselen, fravær og eventuelt økt oppdragsvolum dersom opsjonsdeltakerne tiltrer avtalen. Leverandøren skal også beskrive den faktiske tilgjengeligheten på fremmøte-tolker for oppdrag i Trøndelag, herunder geografisk dekning og eventuelle begrensninger. Evaluerings: Det vil bli lagt vekt på kapasitet og språkdekning sett opp mot oppdragsgivers forventede behov, kvalifikasjonsfordeling og robusthet i leveransen. Språk med høy historisk etterspørsel vil tillegges større betydning enn språk med lavere forventet behov.	Kvalitet
3.9	Leverandøren skal beskrive hvordan rammeavtalen vil bli implementert hos oppdragsgiver. Beskrivelsen skal blant annet omfatte etablering av brukere, bestillingsløsning, informasjon og opplæring, fremdrift og håndtering av senere tiltredelse fra opsjonsdeltakere. Det vil bli lagt vekt på en realistisk og effektiv implementering med lav ressursbelastning for oppdragsgiver.	Kvalitet
3.10	Leverandøren skal beskrive hvordan tolker følges opp og hvordan kvaliteten på leveransene utvikles gjennom avtaleperioden. Besvarelsen bør omfatte tilbakemeldinger, faglig veiledning, kompetanseutvikling og eventuell debriefing etter belastende oppdrag. Det vil bli lagt vekt på systematikk og konkrete tiltak for kontinuerlig kvalitetsforbedring.	Kvalitet
3.11	Leverandøren skal beskrive hvordan avvik og reklamasjoner registreres, behandles og følges opp. Beskrivelsen skal omfatte meldekanaler, responstid og korrigerende tiltak. Det vil bli lagt vekt på effektiv behandling, sporbarhet og hvordan avvik brukes til å redusere risikoen for gjentakelse.	Kvalitet

Strategiske hensyn:

Universell utforming:

accessibility-unspecified

Innleveringsvilkår:

Elektronisk innlevering:

Påkrevd

Elektronisk signering:

Ikke spesifisert

Tillatte språk:

Norsk

Vedlegg:

- Bilag 1: Vedlegg 2 - Prisskjema tolketjenester.xlsx
- Bilag 2: Vedlegg 3 - Databehandleravtale.docx
- Bilag 3: Vedlegg 4 - Generell avtaletekst databehandleravtale.docx
- Bilag 4: Vedlegg 1 - Kapasitet og kvalitet på kompetanse.xlsx