KONKURRANSEGRUNNLAG

Åpen anbudskonkurranse

etter forskriftens del I og del III

for anskaffelse av

Tolketjenester

OPPDRAGSGIVER

Harstad Kommune

5 oppdragsgivere

Ansvarlig anskaffer: Kirsti Annie Fredheim (kirsti.fredheim@harstad.kommune.no)

Generert automatisk i Hyyr 21.11.2026 08:47

Anskaffelsesoversikt

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

Kontrakt

Kontraktsvilkår tjenestekjøp

Bilag

- Kundens kravspesifikasjon
- Leverandørens løsningsbeskrivelse
- Administrative bestemmelser
- Samlet pris og prisbestemmelser

Oppdragsgiver

Harstad kommune skal på vegne av kommunene Harstad, Kvæfjord, Tjeldsund, Lødingen og Narvik gjennomføre denne konkurransen.

Harstad kommune har ansvaret for gjennomføringen av konkurransen. Denne anbudskonkurransen omfatter alle 5 kommunene. Kommunene er selvstendige juridiske enheter og vil inngå separate avtaler.

Bakgrunn

Eksisterende avtale på tolketjenester utløper 10. november 2026, og det skal etableres en ny rammeavtale. Behovet for tolketjenester er stabilt og forventes å vedvare, samtidig som kravene til dokumentert kompetanse og forsvarlig håndtering av taushetsbelagt informasjon tilsier at vi må ha tydelige kontraktsmessige rammer, prosesser for bestilling og mekanismer for kvalitetssikring.

Vi legger til grunn at vi i dagens situasjon har varierende typer oppdrag (planlagte møter, akutte hendelser, korte telefonoppdrag og mer krevende samtaler). Dette gjør det nødvendig med en avtalestruktur som både støtter høy tilgjengelighet og gir oss kontroll med kompetansen som benyttes i det enkelte oppdrag.

Oppdragsgiver har behov for å sikre fortsatt tilgang til tolketjenester som understøtter forsvarlig og effektiv kommunikasjon i møte med brukere, pasienter, innbyggere eller andre personer med behov for språkbistand. Tjenestene er viktige for å ivareta korrekt informasjonsutveksling, likeverdig tjenesteyting og god saksbehandling.

Den nye rammeavtalen skal gi oppdragsgiver forutsigbar tilgang til nødvendige tolketjenester innen ulike tolkeformer, og legge til rette for fleksible bestillinger tilpasset varierende behov. Behovet omfatter tolking via telefon og skjerm (videotolk), samt fremmøtetolk ved fysiske møter. I tillegg har vi behov for skriftlige oversettelser (translatør/oversettelse) ved behov.

Beskrivelse av oppdraget

Anskaffelsen gjelder rammeavtale for levering av tolketjenester. Leveransen skal omfatte:

Anskaffelsen omfatter etablering av parallelle rammeavtaler med **tre leverandører** for følgende tjenester:

- **Tolking** via telefon eller via skjerm/video
- **Fremmøtetolk** i kommunens lokaler eller annet avtalt sted
- **Translatørtjenester** (skriftlige oversettelser)

Oppdragsgiver ønsker å etablere parallelle rammeavtaler med flere leverandører.

Leverandørene rangeres etter den score som oppnås i henhold til tildelingskriteriene. Den leverandør som oppnår høyest score (kalt leverandør 1) skal som hovedregel kontaktes først og skal tildeles avrop dersom denne leverandøren har ønsket tolk tilgjengelig. Dersom leverandør 1 ikke har ledig kapasitet eller ikke kan tilby forespurt tolk kontaktes leverandør som har oppnådd nest høyest score (leverandør 2), og så videre avhengig av hvor mange leverandører oppdragsgiver mener det er hensiktsmessig å tilby kontrakt. Rangering av leverandører vil skje på basis av oppgitte tildelingskriterier.

Formålet med rammeavtalen er å dekke oppdragsgivers løpende behov for kvalifisert språkbistand på tvers av ulike situasjoner og fagområder. Det etterspørres en løsning som kan håndtere bestillinger innen de aktuelle tolkeformene og bidra til at oppdragsgiver får tilgang til relevante tjenester når behov oppstår.

Avtalen har en antatt verdi på ca. kr 14 500 000,- totalt for alle kommunene i kontraktsperioden. Dette er et estimat basert på tilgjengelig informasjon om forbruk i perioden 2022-2026 og er ikke bindende for kommunene. Estimat fordelt pr kommune:

Harstad kr 5 600 000 - maks 6 300 000

Lødingen kr 600 000 - maks 1 000 000

Kvæfjord kr 1 300 000 - maks 1 600 000

Tjeldsund kr 1 500 000 - maks 2 000 000

Narvik kr 5 600 000 - maks 6 300 000

Hovedtyngden av oppdragene ligger innenfor telefontolk/skjermtolk. Denne typen oppdrag utgjorde tilnærmet 85 % av kontraktssummen.

Hovedandelen oppdrag for Harstad kommune vil være for legekontor, enhet for integrering, barneverntjenesten, hjemmetjenesten og skole- og barnehage.

Ved bruk av tolk vil valget mellom de ulike kategoriene påvirkes av mange variabler, herunder hvilken virksomhet som bestiller, oppdragets varighet og kompleksitet, eventuelle ønsker de eksterne parter i saken måtte ha til hvilken type tolk som anvendes m.m. Det er også noe ulik praksis hos kommunene med hensyn til hvor stor andel av den totale oppdragsmengden som brukes på fjerntolk (telefontolk/skjermtolk), fremmøtetolk og oversettelse. Fordelingen innenfor de ulike tjenestene vil derfor kunne forandre seg i kontraktsperioden avhengig av framtidig behov.

Rammeavtalen har en estimert maksimal verdi på inntil kroner 17 200 000 ekskl. mva. Oppgitt verdi er et anslag og innebærer ingen kjøpsforpliktelser utover faktisk behov i avtaleperioden.

Prosedyre

Åpen anbudskonkurranse

Alle interesserte leverandører kan levere tilbud gjennom Hyyr. 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 Hyyr.

Offentleglova og taushetsplikt

For allmennhetens innsyn i dokumenter knyttet til en offentlig anskaffelse gjelder offentleglova. 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 Hyyr. Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller er uklart, kan leverandøren be om

tilleggsopplysninger via Hyyr. Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles til oppdragsgiver via Hyyr.

Reglene for kommunikasjon

All kommunikasjon med oppdragsgiver skal skje elektronisk og skriftlig via Hyyr (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

Oppdragsgiver behandler innsynsbegjæringer etter offentleglova og forvaltningsloven. Leverandøren kan bli bedt om å levere en sladdet versjon av tilbudet dersom det fremsettes innsynskrav.

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

Harstad Kommune

Org.nr: 972417971

Postmottak, Postboks 1000, Harstad kommune, 9479, Harstad

Oppdragsgivere

Harstad Kommune

Org.nr: 972417971

Postmottak, Postboks 1000, Harstad kommune, 9479, Harstad

Kvæfjord Kommune

Org.nr: 972417998

Bygdevegen 26, 9475, Borkenes

Lødingen Kommune

Org.nr: 945468661

Rådhusvegen 27, 8410, Lødingen

Narvik kommune

Org.nr: 959469059

Postboks 64, 8501, Narvik

Dielddanuori suohkan - Tjeldsund kommune

Org.nr: 959469326

Postboks 240, 9439, Evenskjer

Ansvarlig anskaffer

Kirsti Annie Fredheim

E-post: kirsti.fredheim@harstad.kommune.no

Telefon: +4790262781

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del III-anskaffelse - Over EØS-terskelverdi	Utførelsessted:	Hvor som helst
Hovedtype:	Tjenester	Fjernarbeid:	Tillatt
Estimert verdi:	14 500 000 NOK		
Maks verdi rammeavtale:	17 200 000 NOK		

CPV-koder:

- 79540000 - Tolkingstjenester (Hoved)
- 79530000 - Oversettelsestjenester

Varighet:

Estimert oppstart:	1. desember 2026
Estimert slutt:	1. desember 2028
Varighet:	2 år og 1 dag
Opsjoner:	1 + 1 år
Total mulig varighet:	4 år (2+1+1)

Tidsfrister:

Frist for å stille spørsmål:	18. november 2026, 12:00
Tilbudsfrist:	24. november 2026, 12:00
Tildeling:	1. desember 2026, 12:00
Karensperiode: Fra utsendelse av tildelingsbeslutning	10 dager
Vedståelsesfrist:	60 dager

Rammeavtaleinnstillinger:

Maksimal verdi:	17 200 000 NOK
Maksimalt antall leverandører:	3

Avropsmåte:

- Rangert rekkefølge

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 miljørett
- Brudd på forpliktelser innen sosialrett
- Brudd på forpliktelser innen arbeidsrett
- Konkurs
- Insolvens
- Gjeldsforhandling
- Tilsvarende situasjon som konkurs under nasjonal lov
- Eiendeler administrert av bostyrer
- Virksomheten er suspendert
- Skyldig i alvorlig forsømmelse
- Avtaler med andre leverandører for å forvrenge konkurransen
- Interessekonflikt grunnet deltakelse i anskaffelsesprosedyren
- Direkte eller indirekte involvering i forberedelsen av denne anskaffelsen
- Tidlig heving, erstatning eller andre lignende sanksjoner
- Korrekte opplysninger og rettferdig konkurranse

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. Verifiseres automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn).	

2	**Registrert i Foretaksregisteret**
Leverandøren skal være registrert i Foretaksregisteret. Verifiseres automatisk mot Enhetsregisteret via eBevis.	
3	**Leverandøren skal ha erfaring fra sammenlignbare oppdrag.** Filopplasting tillatt
Beskrivelse av leverandørens inntil 3 mest relevante oppdrag i løpet av de siste 3 årene. Beskrivelsen må inkludere angivelse av oppdragets verdi, tidspunkt og mottaker (navn, telefon og epost.) Det er leverandørens ansvar å dokumentere relevans gjennom beskrivelsen. Leverandøren kan dokumentere erfaringen ved å vise til kompetanse til personell han råder over og kan benytte til dette oppdraget, selv om erfaringen er opparbeidet mens personellet har utført tjeneste for en annen leverandør.	
4	**Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet**
Ved vurderingen vil det blant annet bli lagt vekt på kredittvurdering, omsetning, soliditet, likviditet, lønnsomhet, eventuelle garantier eller annen sikkerhetsstillelse. Informasjon innhentes av oppdragsgiver fra et anerkjent kredittvurderingsselskap Kredittvurderingen vil inngå som en del av den samlede vurderingen, men vil ikke alene være avgjørende.	

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode: Fastsatt vekting per kriterium

Prisberegningsmetode: Lineær

Formel:

```
r = r_max × (1 - (p - p_min) / p_min)
```

Hvor p_min = laveste tilbudte pris (Pb), p = evaluert pris (Pe), r_max = maksimalt antall poeng. Poeng kan bli negativt ved >100% prisgap.

Miljøkriterier: Miljøkrav er uvesentlige

Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering: Anskaffelsen etter sin art har et klimaavtrykk og en miljøbelastning som er uvesentlig

Kriterie	Type	Vekt	Beskrivelse
Pris	Pris	40%	Evaluering av tilbudt prisskjema for de etterspurte tolkeformene og translatørtjenestene. Det bør legges til grunn samlet prismatrise for relevante tjenestekategorier og eventuelle påslag/ventetid/reise der dette inngår i konkurransegrunnlaget.
Leverings- og bestilling-soppfølging	Kvalitet	30%	Evaluering av løsning for mottak og håndtering av bestillinger, responstid, tilgjengelighet, fleksibilitet ved varierende behov, og evne til å levere innen telefon-, skjerm- og fremmøtetolking.
Kvalitet på leveransen	Kvalitet	30%	Evaluering av hvordan leverandøren sikrer tilgang til kvalifiserte tolker/translatører, kvalitetssikring av leveransen, håndtering av ulike tolkeformer, samt rutiner for korrekt og forsvarlig gjennomføring av oppdrag.

Priselementer

Nr.	Priselement	Svarform	I evalueringen	Beskrivelse
P.1	Excel-prisskjema	Prisskjema-fil	Ja	Tilbudsskjema tolketjenester 2026

Kravspesifikasjon:

1. Generelle krav

Nr.	Krav	Type	Svartype
1.1	**Leveransen skal omfatte telefontolking, skjermtolking, fremmøtetolking og translatørtjenester.** Svar bekrefter at alle oppgitte tolke- og språktjenester inngår i leveransen i avtaleperioden.	Må-krav	Ja/Nei
1.2	**Leverandøren skal kunne motta og håndtere bestillinger for alle etterspurte tolkeformer gjennom samme bestillingsløsning eller samordnede bestillingskanaler.** Svar bekrefter at oppdragsgiver kan bestille telefontolking, skjermtolking, fremmøtetolking og translatørtjenester uten å måtte forholde seg til separate, usammenhengende leveranseoppsett.	Må-krav	Ja/Nei
1.3	**Oppgi hvor mange bestillingskanaler som tilbys for mottak av oppdrag.** Oppgi antall bestillingskanaler som kan benyttes av oppdragsgiver, for eksempel portal, e-post og telefon.	Leverings- og bestillingsoppfølging	Tall
1.4	**Kompetanse** Tolkene som tilbys skal være kvalifisert og registrert i Nasjonalt tolkeregister, kategori A, B, C, D eller E i henhold til Tolkeloven § 7.	Må-krav	Ja/Nei
1.5	**Leverandør har ansvar for å dokumentere at tolkene har tilstrekkelig kompetanse for oppdraget.** Besvare ja/Nei	Må-krav	Ja/Nei
1.6	**Alle tolkeoppdrag skal gjennomføres i overenstemmelse med gjeldende regelverk, herunder god tolkeskikk, jf. tolkeforskriften kapittel 2.** Besvares Ja/Nei	Må-krav	Ja/Nei
1.7	**Taushetserklæring** Alle tolker skal underskrive en taushetserklæring i forkant av oppdrag for kommunene, se bilag.	Må-krav	Ja/Nei

	Leverandør må kunne fremvise dokumentasjon på gjennomført opplæring og taushetserklæring for alle sine tolker ved hvert oppdrag. Oppdragsgiver kan gjennomføre enkelte stikkprøvekontroller i løpet av avtaleperioden for å påse at kravet om opplæring og taushetspliktterklæring blir etterlevd av leverandøren.		
1.8	**Alle tolker skal ha kunne legitimere seg og dokumentere sin kompetanse ved behov.** Slik informasjon skal være både på norsk samt det språket som tolken innehar kompetanse på, slik at brukeren også kan være trygg på tolken. Fremmøtetolk skal medbringe legitimasjon og dokumentasjon på kompetanse til hvert oppdrag.	Må-krav	Ja/Nei
1.9	**Oppdragsgiver kan ved avrop stille krav om kompetansenivået til tilbudt tolk.** Kategori A-E	Må-krav	Ja/Nei
1.10	**Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å gå utenom avtalen dersom leverandøren ikke kan tilby etterspurt språk eller tolk med etterspurt kompetanse innen språket, samt dersom oppdragsgiver har meldt avvik for den tilbudte tolken.**	Må-krav	Ja/Nei
1.11	**Dersom leverandøren ikke kan levere det avtalte tolkeoppdraget pga sykdom el.l. skal oppdragsgiver informeres snarest. Dersom dette skjer mindre enn 24 timer før avtalt oppdrag er det å anse som manglende oppmøte.**	Må-krav	Ja/Nei

2. Kvalitet og forsvarlig gjennomføring/ Administrasjon av tjenesten

Nr.	Krav	Type	Svartype
2.1	**Tolketjenestene skal gjennomføres på en måte som ivaretar korrekt og forsvarlig kommunikasjon mellom partene.** Svar bekrefter at leveransen er innrettet slik at tolkeoppdrag kan gjennomføres med nødvendig nøyaktighet, rolleforståelse og situasjonstilpasning i de ulike tolkeformene.	Må-krav	Ja/Nei
2.2	**Leverandør skal beskrive de bestillingskanaler som er tilgjengelige for oppdragsgiver og eventuelle krav som stilles til bestiller.** Bestillingsløsningen bør være brukervennlig og intuitiv i bruk. Leverandøren skal gi en fyldig beskrivelse av bestillingsløsningens funksjonalitet. Bestillingsløs-	Kvalitet på leveransen	Fritekst

	ningen skal ikke medføre kostnader eller sette begrensinger for oppdragsgiver.		
2.3	**Beskriv hvordan leveransen håndterer situasjoner der opprinnelig tildelt tolk eller translatør ikke kan gjennomføre oppdraget som planlagt.** Beskriv rutiner for omdisponering, varsling til oppdragsgiver, sikring av kontinuitet og tiltak for å redusere konsekvenser for brukeren og oppdragsgiver. Oppdragsgiver vil vurdere robusthet og egnethet i den beskrevne løsningen.	Kvalitet på leveransen	Fritekst med fil
2.4	**Beskriv hvordan leveransen sikrer kvalitet i gjennomføringen av tolkeoppdrag.** Beskriv hvilke elementer som inngår i kvalitetssikringen av oppdrag, herunder matching mellom oppdrag og språkkompetanse, håndtering av fagområder, forberedelse før oppdrag, og oppfølging ved avvik eller mangler. Oppdragsgiver vil vurdere hvor konkret, relevant og etterprøvbart opplegget er.	Kvalitet på leveransen	Fritekst med fil
2.5	**Før kontraktoppstart må leverandøren ha på plass en norsk svartjeneste. Personene som betjener svartelefonen må snakke norsk, og dessuten ha tilgang til alle de nødvendige opplysninger om bestillinger m.m. for å kunne bistå oppdragsgiver over telefonen. D**	Må-krav	Ja/Nei
2.6	**Beskriv rutiner ved bestilling av tolketjenester til oppdrag knyttet til helse/lege/sykehus.** Det settes svært høye krav til kompetanse ved tolkeoppdrag i slike situasjoner, herunder lege/sykehusbesøk, samtaler hos psykolog, utredninger i familier mm. Det vil ved bestilling bli tydeliggjort at det er en slik type oppdrag det er snakk om og tilbyder plikter da å sørge for at tilbudte tolk har tilstrekkelig kompetanse til å håndtere oppdraget.	Kvalitet på leveransen	Fritekst med fil
2.7	**Oppdragsgiver skal kunne gjøre avrop mot ett sentralt bestillingspunkt hos leverandøren. Bestilling skal foretas via webbasert bestillingsløsning, med telefon og e-post, evt. annet, som supplement.** **I tillegg kreves det en vakttelefon som kan ringes til både i og utenom normal arbeidstid.** Leverandør skal beskrive de bestillingskanaler som er tilgjengelige for oppdragsgiver og eventuelle krav som stilles til bestiller. Bestillingsløsningen bør være brukervennlig og intuitiv i bruk. Leverandøren skal gi en fyldig beskrivelse av bestillingsløsningens funksjonalitet. Bestillingsløs-	Kvalitet på leveransen	Fritekst med fil

	ningen skal ikke medføre kostnader eller sette begrensinger for oppdragsgiver.		
2.8	**Før kontraktoppstart må leverandøren ha på plass en norsk svartjeneste. Personene som betjener svartelefonen må snakke norsk, og dessuten ha tilgang til alle de nødvendige opplysninger om bestillinger m.m. for å kunne bistå oppdragsgiver over telefonen. Det er således ikke et krav om at svartjenesten har beliggenhet i Norge, men et krav om norsk språk og kunnskap til kommunenes organisering og lokalitet. Dette gjelder både på dagtid og for vakttelefonen.**	Må-krav	Ja/Nei
2.9	**Bestiller hos oppdragsgiver skal motta en skriftlig bestillingsbekreftelse, og oppdragsbekreftelse når leverandøren har tildelt en tolk til oppdraget.** Oppdragsbekreftelsen skal minimum inneholde følgende punkt: 1. Språk det skal tolkes på. 2. Navn og mobiltelefonnummer for tilbudt tolk. 3. Dokumentasjon på at tilbudte tolk har kvalifikasjoner til å håndtere det aktuelle oppdraget. Oppgi tolkekategori A-E. 4. Bekreftelse på dato, oppmøtested og klokkeslett for tolkeoppdraget. Merk at det ved oversettelse skal bekreftes leveringssted, ikke oppmøtested. 5. Kontaktperson og telefonnummer hos leverandøren ved eventuelle spørsmål om bestillingen. 6. Spesifisering av type tolketjeneste, dvs. oversettelse, fremmøtetolk eller telefontolk. 7. Bekreftelse på bestilt oppdrag	Må-krav	Ja/Nei
2.10	**Språkliste** Språklisten skal oppdateres gjennom avtaleperioden, og skal fungere som en oversikt for oppdragsgiver over hvilke tolker og språk leverandør tilbyr. Dersom leverandør ikke lenger kan tilby tjenester innenfor et språk, skal oppdragsgiver få melding om det.	Må-krav	Ja/Nei
2.11	**Frist oppdragsbekreftelse** Fristen for å sende oppdragsbekreftelse er senest klokken 15.00 virkedagen etter at bestillingen er mottatt av leverandøren. Med «virkedag» menes mandag til fredag, dvs. ikke helge- og helligdager. Med dette menes at dersom bestillingen er gjort på en mandag, skal oppdragsbekreftelsen være mottatt av oppdragsgiver senest 15.00 den påfølgende tirsdagen.	Må-krav	Ja/Nei

	Dersom det ikke er sendt en bekreftelse innen fristen, står oppdragsgiver fritt til å foreta avrop hos en av de andre leverandørene i avtalen.		
2.12	**Hasteoppdrag** Dersom oppdragsgiver behøver tolk i løpet av svært kort tid, eksempelvis ved behov for tolk hos legevakten eller lignende, gjelder ikke ovennevnte frist. Leverandøren vil i slike tilfeller gis en svarfrist på 5 minutter, og oppdragsgiver vil kunne foreta avrop fra andre leverandører etter at denne fristen er utløpt. Merk at leverandøren i slike tilfeller vil få kostnadene ved den korte svarfristen godgjort ved tillegg i prisen, jf. bilag 2 «Tilbudsskjema».	Må-krav	Ja/Nei
2.13	**Avvik** Oppdragsgiver innehar ansvaret for å dokumentere avvik. Ved avvik skal oppdragsgiver informere leverandør kort tid etter oppdragsdato. Beskriv leverandørs avvikssystem.	Leverings- og bestillingsoppfølging	Fritekst

3. Responstid og leveringsoppfølging

Nr.	Krav	Type	Svartype
3.1	**Leverandøren skal kunne motta bestillinger i ordinær arbeidstid alle virkedager.** Svar bekrefter at oppdragsgiver kan sende inn bestillinger og få disse håndtert i ordinær arbeidstid på virkedager.	Må-krav	Ja/Nei
3.2	**Oppgi responstid i minutter for bekreftelse av mottatt bestilling for telefontolking, skjermtolking og fremmøtetolking.** Oppgi antall minutter fra bestilling er mottatt til oppdragsgiver får bekreftelse på at bestillingen er registrert og under håndtering.	Leverings- og bestillingsoppfølging	Tall

4. Fleksibilitet og behovstilpasning

Nr.	Krav	Type	Svartype
4.1	**Leveransen skal kunne håndtere både planlagte og akutte behov for tolketjenester.**	Må-krav	Ja/Nei

	Svar bekrefter at leveransen er innrettet for både forhåndsbestilte oppdrag og hasteoppdrag.		
4.2	**Beskriv hvordan leveransen håndterer oppdrag der det er behov for særskilt tilrettelegging, for eksempel knyttet til kjønn, religion, etnisitet og kultur og samtaler med barn m.m. eller andre praktiske forhold.** Beskriv hvordan slike behov kan angis i bestillingen og følges opp i leveransen. Oppdragsgiver vil vurdere hvor godt løsningen legger til rette for trygg og hensiktsmessig gjennomføring av oppdrag med særlige behov.	Kvalitet på leveransen	Fritekst
4.3	**Oppgi hvor mange timer før oppdragsstart leverandøren senest kan motta en bestilling på tolkeoppdrag som ordinær bestilling.** Oppgi antall timer før planlagt oppdragsstart for siste ordinære bestillingstidspunkt for tolkeoppdrag.	Leverings- og bestillingsoppfølging	Tall
4.4	**Oppdragsgiver må ha muligheten til å ta direkte kontakt med tolk i tidsrommet før et tolkeoppdrag. I enkelte tilfeller vil forsinket oppmøte bety at hensikten med oppdraget ikke kan gjennomføres (f.eks. vil dette gjelde legetimer, møter med eksterne også videre). I slike tilfeller vil oppdragsgiver fakturere leverandør et straffegebyr på kr. 1000,-. I tillegg vil faktura ikke bli betalt ved manglende eller vesentlig forsinket oppmøte.**	Må-krav	Ja/Nei
4.5	**Leverandør skal gjøre rede for hva som gjøres for å sikre kontinuitet der dette er ønskelig fra oppdragsgivers side. For eksempel vil det være ønskelig at bruker slipper å forholde seg til ny tolk i de tilfellene hvor det er snakk om gjentatte møter.** Beskriv hvordan leverandøren vil imøtekomme dette	Leverings- og bestillingsoppfølging	Kortsvar
4.6	**Leverandør skal beskrive sine interne rutiner for oppfølging og ivaretakelse av kravene til god tolkeskikk, herunder blant annet hvordan tolken blir forberedt til det enkelte oppdrag, eksempelvis: rutiner eller løsninger for å avdekke inhabilitet, hvordan forberedes tolkeoppdrag i potensielt krevende situasjoner, hvordan unngår man at tolker med egne traumer ender i tolkeoppdrag hvor denne typen temaer kan dukke opp etc.**	Leverings- og bestillingsoppfølging	Fritekst

5. Fjerntolk - Telefon og skjerm

Nr.	Krav	Type	Svartype
5.1		Må-krav	Ja/Nei

	Telefontolkeoppdrag og skjermtolkeoppdrag skal skje på egnede lokasjoner. Tolkeoppdrag skal ikke foregå i det offentlige rom eller på steder der samtalen kan oppfattes av utenforstående.		

6. Implementering og opplæring av kommunenes ansatte

Nr.	Krav	Type	Svartype
6.1	**Implementering og opplæring** Beskriv plan for opplæring i, og implementering av, bestillingssystemet.	Kvalitet på leveransen	Fritekst med fil
6.2	**e-læringskurs** Leverandør skal tilby e-læringskurs eller lignende som går på bestilling og bruk av tolk.	Må-krav	Kortsvar

7. Statistikk

Nr.	Krav	Type	Svartype
7.1	**Statistikk** Statistikk skal uoppfordret sendes den enkelte kommune hvert år, og ellers på forespørsel. Valgte leverandør skal føre statistikk over den enkelte virksomhets og kommunes samlede forbruk. Statistikk skal leveres elektronisk i Excel-format. Statistikk er oppdragsgivers eiendom og må ikke under noen omstendigheter overdras til andre uten oppdragsgivers samtykke.	Må-krav	Ja/Nei
7.2	**Leverandøren skal levere årlig statistikk over kjøp og bruk av tolketjenester, fordelt per kommune og enhet.** Statistikken skal som minimum vise totalforbruk, bestillingshyppighet, fordeling per språk, tjenestetype, antall oppdrag og benyttet prislinje eller tjenestebetegnelse. Leverandøren bekrefter med ja/nei at statistikken kan leveres årlig Excel format.	Må-krav	Ja/Nei

Strategiske hensyn:

Universell utforming:

accessibility-unspecified

Egnet for små og mellomstore bedrifter

Denne anskaffelsen er tilrettelagt for deltakelse fra SMB-er

Innleveringsinnstillinger:

Elektronisk innlevering:	Påkrevd
Elektronisk signering:	Valgfritt
Tillatte språk:	Norsk

Vedlegg:

- Tilbudsskjema tolketjenester 2026.xlsx
- Avviksskjema.docx
- Generelle kontraktsvilkår tjenestekjøp.pdf
- Tilbudsskjema tolketjenester 2026.xlsx
- Kontraktskrav, lønns- og arbeidsvilkår.pdf
- Krav til merking av EHF faktura.pdf
- egenrapportering lønn og arbeidsforhold.docx
- Prisskjema.xlsx
- Oppdragsskjema.docx
- Språkliste.xlsx
- Taushetserklæring.docx