KONKURRANSEGRUNNLAG

Åpen anbudskonkurranse

etter forskriftens del I og del III

for anskaffelse av

Rammeavtale tolketjenester

OPPDRAGSGIVER

Vestfold fylkeskommune

Ansvarlig anskaffer: Marte Johanne Skår (marte.johanne.skar@inventura.no)

Generert automatisk i Hyyr 25.11.2026 08:18

Anskaffelsesoversikt

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

Kontrakt

VFK Standard kontraktsvilkår for varer og tjenester

Bilag

- Vedlegg A - Kravspesifikasjon
- Del B - Vedlegg A1 Leverandørens løsningsspesifikasjon.docx
- Del B - Vedlegg B Prisskjema.xlsx
- Del B - Vedlegg C Administrative bestemmelser.pdf
- Del B - Vedlegg D Samfunnsansvar.pdf
- Del B - Vedlegg E Databehandleravtale.pdf
- Del B - Vedlegg E Bilag til databehandleravtale.pdf
- Del B - Vedlegg F Seriøsitetsbestemmelser.pdf
- Vedlegg G - Endring av kontraktsvilkårene.pdf

Formål og omfang

Formålet med rammeavtalen er å sikre tilgang til kvalifiserte tolketjenester som muliggjør forsvarlig kommunikasjon med personer som ikke har tilstrekkelige norskferdigheter. Tjenestene skal leveres i samsvar med tolkeloven og forskrift om Nasjonalt tolkeregister. Vestfold fylkeskommune skal sikre bruk av kvalifisert tolk når det er nødvendig for å ivareta rettssikkerhet og forsvarlige tjenester, jf. tolkeloven.

Tolketjenesten gjelder for, men er ikke begrenset til:

- Tannhelsetjeneste
- Videregående opplæring
- Karriere- og kompetansesenter,
- Oppfølgingstjenesten,
- Pedagogisk-psykologisk tjeneste,
- Elevtjenesten
- Alternative opplæringsarenaer for ungdom (VeiVis)

- Fylkesadministrasjonen

Omfanget av tjenesten omfatter, men er ikke begrenset til:

- Tolking i samtaler, møter og konferanser
- Tolking ved helsefaglige undersøkelser og behandlinger
- Tolking ved rådgivning og tverrfaglige møter
- Realkompetansevurderinger og andre faglig krevende situasjoner
- Kommunikasjon med personer med nedsatt funksjonsevne eller behov for særskilt tilrettelegging. En funksjonsnedsettelse viser til tap av, skade på eller avvik i en kroppsdel eller i en av kroppens psykologiske, fysiologiske eller biologiske funksjoner. Dette kan eksempelvis dreie seg om nedsatt bevegelses-, syns- eller hørselsfunksjon, nedsatt kognitiv funksjon eller ulike funksjonsnedsettelser pga. allergi, hjerte- eller lungesykdommer.

Tjenestene omfatter følgende tolkeformer:

- Fremmøtetolking
- Skjermtolking (video)
- Telefontolking

Hoveddelen av oppdragene gjelder fremmøtetolking, skjermtolking (video) og telefontolking. Leverandøren skal kunne gjennomføre videotolkning på oppdragsgivers plattform. Det skal imidlertid også være mulig å gjennomføre oppdraget på leverandørens egen plattform, forutsatt at løsningen oppfyller krav til informasjonssikkerhet, personvern, tilgjengelighet og universell utforming

I tillegg kan avtalen omfatte oversettelse av dokumenter dersom Leverandøren tilbyr dette, jf. krav 16. Behovet for oversettelse er mer sporadisk.

Leveransen skal dekke både planlagte oppdrag og hasteoppdrag med kort responstid. Det tas høyde for:

- Økt eller redusert tjenestebehov som følge av endringer i flyktningeankomster, bosettingsbehov og eventuelle endringer i lov- og regelverk.
- Særlige behov knyttet til ulike brukergrupper, herunder barn og unge, personer med nedsatt funksjonsevne, personer med kognitive utfordringer og andre situasjoner der kommunikasjonen krever spesielt tilrettelagt gjennomføring
- Tolking i faglig krevende situasjoner, for eksempel ved realkompetansevurdering, og i møter og samtaler som krever særlig faglig kompetanse og presisjon.

Tolkeoppdrag vil hovedsakelig foregå i ordinær arbeidstid, kl. 08.00–16:00. Det må likevel påregnes at tolker i enkelte tilfeller må reise til eller fra oppdragsstedet utenfor ordinær arbeidstid for å kunne gjennomføre oppdraget til avtalt tid.

For ytterligere informasjon om anskaffelsens formål og omfang, se Vedlegg A - Kravspesifikasjon.

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.

Oppdragsgiver

Vestfold fylkeskommune

Org.nr: 929882385

Svend Foyns gate 9, 3126, Tønsberg

Ansvarlig anskaffer

Marte Johanne Skår

E-post: marte.johanne.skar@inventura.no

Telefon: 904 77 030

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del III-anskaffelse - Over EØS-terskelverdi	Utførelsessted:	Svend Foyns gate 9, Tønsberg, NOR
Hovedtype:	Tjenester		
Estimert verdi:	6 000 000 NOK		
Maks verdi rammeavtale:	8 000 000 NOK		

CPV-koder:

- 79540000 - Tolkingstjenester (Hoved)
- 75130000 - Støttetjenester for staten
- 72250000 - System- og støttetjenester
- 79342300 - Kundetjenester
- 75120000 - Administrative byråtjenester
- 79500000 - Kontorstøttetjenester
- 75100000 - Offentlig forvaltning
- 75000000 - Offentlig administrasjon, forsvars og trygdetjenester
- 79530000 - Oversettelsestjenester

Varighet:

Estimert oppstart:	9. februar 2027
Estimert slutt:	8. februar 2029
Varighet:	2 år
Opsjoner:	1 + 1 år
Total mulig varighet:	4 år (2+1+1)

Tidsfrister:

Frist for å stille spørsmål:	4. januar 2027, 12:00
Tilbudsfrist:	11. januar 2027, 12:00
Tildeling:	29. januar 2027, 12:00
Karensperiode: Fra utsendelse av tildelingsbeslutning	10 dager
Vedståelsesfrist:	90 dager

Rammeavtaleinnstillinger:

Maksimal verdi:	8 000 000 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 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	**Krav til leverandørens registrering, autorisasjon mv.**

Krav:
Leverandøren skal være et lovlig etablert foretak.

Dokumentasjonskrav:
Firmaattest. Hentes automatisk via eBevis.

2	**Krav til økonomisk og finansiell kapasitet** Filopplasting tillatt

Krav:
Leverandøren skal ha tilstrekkelig finansiell kapasitet til å kunne oppfylle kontrakten. Finansiell styrke vil bli vurdert ut fra leverandørens omsetning, likviditet, soliditet og gjeldsgrad.

Dokumentasjonskrav:
Leverandørens årsregnskap inkludert noter med styre- og revisjonsberetning fra de to (2) siste avsluttede regnskapsår. Hentes automatisk via eBevis.

I tillegg bes leverandøren presentere en kredittvurdering, ikke eldre enn tre (3) måneder fra tilbudsfristen, fra et anerkjent kredittvurderingsselskap.
Oppdragsgiver forbeholder seg retten til selv å innhente en kredittvurdering.

3	**Krav til erfaring** Filopplasting tillatt

Krav:
Leverandøren skal ha erfaring fra relevante og sammenlignbare leveranser.

Dokumentasjonskrav:
Beskrivelse av leverandørens inntil tre (3) mest relevante og sammenlignbare leveranser fra de tre (3) siste årene.
Leverandøren skal dokumentere oppfyllelse ved å fylle ut den vedlagte malen for referansebeskrivelser, se Vedlegg 5 - Referansebeskrivelser.

4	**Krav til kvalitetssikrings-/ledelsessystem** Filopplasting tillatt

Krav:
Leverandøren skal ha et dokumentert og implementert kvalitetssikrings-/ledelsessystem.

Dokumentasjonskrav:
En beskrivelse av leverandørens kvalitetssikrings-/ ledelsessystem som viser at leverandøren har dette implementert. Dersom leverandøren er sertifisert i henhold til ISO 9001 eller tilsvarende kvalitetssikringssertifiseringer, er det tilstrekkelig å legge ved kopi av gyldig sertifikat.

5	**Skatteattest**

Leverandøren skal fremlegge skatteattest som bekrefter at skatter og avgifter er betalt. Verifiseres automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn).

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode: Fastsatt vekting per kriterium

Prisberegningsmetode: Forholdsmessig (DFØ)

Formel:

```
r = r_max × p_min / p
```

Hvor p_min = laveste tilbudte pris (Pb), p = evaluert pris (Pe), r_max = maksimalt antall poeng. Poengsummen blir ikke negativ.

Miljøkriterier: Miljøkrav er uvesentlige

Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering:

Anskaffelsen omfattes av reglene i anskaffelsesloven § 5b, som inneholder krav til ivaretakelse av klima og miljø i offentlige anskaffelsesprosesser.

Oppdragsgiver vurderer at anskaffelsen etter sin art har et klimaavtrykk og en miljøbelastning som anses uvesentlig, jf. anskaffelsesloven § 5b tredje ledd. Oppdragsgiver er dermed ikke forpliktet til å hensynta klima og miljø i anskaffelsen, eller til å stille krav og/eller kriterier til klima og miljø.

Anskaffelsens art er i dette tilfellet tolketjenester til ulike seksjoner hos fylkeskommunen. Arbeidsoppgavene gjennomføres både digital (video og telefon), samt med fysisk fremmøte. Arbeidet kan omfatte noe, men typisk begrenset reisevirksomhet. Hovedytelsen er dermed tolkekonsulentenes faglige arbeidsinnsats. Oppdragsgiver legger til grunn at en ekstern rådgiver som yter bistand under kontrakten vil ha et klimaavtrykk som i stor grad tilsvarer klimaavtrykket fra en gjennomsnittlig kontorarbeidsplass.

Det vises også til at konsulenttjenester er angitt på DFØs liste over «Anskaffelser som etter sin art er vurdert å ha et klimaavtrykk og miljøbelastning som er uvesentlig»; jf. pkt. 7 i Veileder til regler om klima- og miljøhensyn i offentlige anskaffelser.

Kriterie	Type	Vekt	Beskrivelse
Kvalitet	Kvalitet	60%	Evalueringen av tildelingskriteriet kvalitet baseres seg på en helhetlig vurdering av leverandørens besvarelse av A* og B krav Kravene under dette kriteriet kan vektes ulikt i evalueringen. Vektingen oppgis ikke i konkurransegrunnlaget.

Pris	Pris	40%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttet priselement.

Priselementer

Nr.	Priselement	Svarform	I evalueringen	Beskrivelse
P.1	Pris	Prisskjema-fil	Ja	Leverandøren skal levere utfylt Vedlegg B – Prisskjema.

Kravspesifikasjon:

1. Formål med avtalen

Formålet med rammeavtalen er å sikre tilgang til kvalifiserte tolketjenester som muliggjør forsvarlig kommunikasjon med personer som ikke har tilstrekkelige norskferdigheter. Tjenestene skal leveres i samsvar med tolkeloven og forskrift om Nasjonalt tolkeregister. Vestfold fylkeskommune skal sikre bruk av kvalifisert tolk når det er nødvendig for å ivareta rettssikkerhet og forsvarlige tjenester, jf. tolkeloven.
Tolketjenesten gjelder for, men er ikke begrenset til:

- Tannhelsetjeneste
- Videregående opplæring
- Karriere- og kompetansesenter,
- Oppfølgingstjenesten,
- Pedagogisk-psykologisk tjeneste,
- Elevtjenesten
- Alternative opplæringsarenaer for ungdom (VeiVis)
- Fylkesadministrasjonen

Omfanget av tjenesten omfatter, men er ikke begrenset til:

- Tolking i samtaler, møter og konferanser
- Tolking ved helsefaglige undersøkelser og behandlinger
- Tolking ved rådgivning og tverrfaglige møter
- Realkompetansevurderinger og andre faglig krevende situasjoner
- Kommunikasjon med personer med nedsatt funksjonsevne eller behov for særskilt tilrettelegging. En funksjonsnedsettelse viser til tap av, skade på eller avvik i en kroppsdel eller i en av kroppens psykologiske, fysiologiske eller biologiske funksjoner. Dette kan eksempelvis dreie seg om nedsatt bevegelses-, syns- eller hørselsfunksjon, nedsatt kognitiv funksjon eller ulike funksjonsnedsettelser pga. allergi, hjerte- eller lungesykdommer.

Tjenestene omfatter følgende tolkeformer:

- Fremmøtetolking
-

Skjermtolking (video)

· Telefontolking-

Hoveddelen av oppdragene gjelder fremmøtetolking, skjermtolking (video) og telefontolking. Leverandøren skal kunne gjennomføre videotolkning på oppdragsgivers plattform. Det skal imidlertid også være mulig å gjennomføre oppdraget på leverandørens egen plattform, forutsatt at løsningen oppfyller krav til informasjonssikkerhet, personvern, tilgjengelighet og universell utforming
I tillegg kan avtalen omfatte oversettelse av dokumenter dersom Leverandøren tilbyr dette, jf. krav 16. Behovet for oversettelse er mer sporadisk.
Leveransen skal dekke både planlagte oppdrag og hasteoppdrag med kort responstid. Det tas høyde for:

- Økt eller redusert tjenestebehov som følge av endringer i flyktningeankomster, bosettingsbehov og eventuelle endringer i lov- og regelverk.
- Særlige behov knyttet til ulike brukergrupper, herunder barn og unge, personer med nedsatt funksjonsevne, personer med kognitive utfordringer og andre situasjoner der kommunikasjonen krever spesielt tilrettelagt gjennomføring
- Tolking i faglig krevende situasjoner, for eksempel ved realkompetansevurdering, og i møter og samtaler som krever særlig faglig kompetanse og presisjon.

Tolkeoppdrag vil hovedsakelig foregå i ordinær arbeidstid, kl. 08.00–16:00. Det må likevel påregnes at tolker i enkelte tilfeller må reise til eller fra oppdragsstedet utenfor ordinær arbeidstid for å kunne gjennomføre oppdraget til avtalt tid.

2. Veiledning til utfylling av kravspesifikasjonen

Vestfold fylkeskommune omtales som Kunden. Leverandøren skal besvare alle krav. Bekreftelser gis i kravtabellene. For A- og A*-krav gjelder ja/nei-bekreftelsen minimumskravet. For B-krav angis om tjenesten tilbys, og tilbudt oppfyllelse og eventuelle begrensninger beskrives; et nei medfører ikke i seg selv avvisning. Beskrivelser og dokumentasjon leveres i Vedlegg A Bilag 1 – Leverandørens løsningsspesifikasjon, med tydelig henvisning til kravnummer og eventuelle vedlegg. Bruk fritekstsfeltet til å henvise til besvarelsen. Dokumentasjonen skal leveres med tilbudet. Med mindre annet er angitt, skal leveransekravene oppfylles fra kontraktsoppstart og gjennom kontraktsperioden. Meroppfyllelse av A*-krav og oppfyllelse av B-krav evalueres under relevante tildelingskriterier i konkurransegrunnlaget. Tilbudte egenskaper og ytelser som legges til grunn for evalueringen, skal inngå som bindende kontraktsforpliktelser.

3. Forklaring av krav

Kravtype
Beskrivelse av krav
Absolutte krav (A)
Kravet skal oppfylles. Manglende oppfyllelse medfører avvisning av tilbudet. Kravet vurderes som oppfylt eller ikke oppfylt og inngår ikke i kvalitetsevalueringen.
Absolutte krav med evaluering av meroppfyllelse (A*)
Angitt minimumsnivå skal oppfylles. Manglende oppfyllelse medfører avvisning av tilbudet. Dokumentert merverdi utover minimumsnivået evalueres under relevant tildelingskriterium, i samsvar med det som er angitt for kravet.
Ønskede krav (B)
Kravet bør oppfylles. Manglende oppfyllelse medfører ikke i seg selv avvisning av tilbudet. Dokumentert grad av oppfyllelse evalueres under relevant tildelingskriterium, i samsvar med det som er angitt for kravet.

1. Kravtabell

Nr.	Krav	Type	Svartype
1.1	**Bruk av kvalifiserte tolker (A)**	Må-krav	Ja/Nei

	Krav: Leverandøren skal benytte tolker registrert i Nasjonalt tolkeregister (IMDi), kategori A, B, C, D eller E. Bruk av tolk utenfor registeret skal bare skje unntaksvis, innenfor gjeldende regelverk. Bruken skal begrunnes av leverandøren, fremgå av bestillingsbekreftelsen og rapporteres til Kunden. **Dokumentasjonkrav**: Bekreft ja/nei		
1.2	**Habilitet og upartisk tolking (A)** **Krav**: Leverandøren skal sikre at tolken er habil, opptrer upartisk og gjengir innholdet i det som sies nøyaktig og fullstendig. Leverandøren skal straks varsle Kunden om forhold som kan medføre inhabilitet. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei	Må-krav	Ja/Nei
1.3	**Språkdekning (A)** **Krav**: Leverandøren skal ha tilgang til kvalifiserte tolker, jf. krav 1, i følgende språk og språkvarianter: arabisk, ukrainsk, russisk, farsi, fransk, litauisk, pashto, dari, polsk, somali, swahili, amharisk, kinyarwanda, kurmanji, sorani, tagalog, tigrinja, kinyamulenge, tyrkisk, urdu. Ved behov skal leverandøren kunne fremskaffe tolk med relevant språkvariant eller dialekt, herunder eksempelvis levantinsk, irakisk eller sudanesisk arabisk. Språkbehovet vil kunne endres i løpet av kontraktsperioden. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei	Må-krav	Ja/Nei
1.4	**Kompetanse, kapasitet og gjennomføring av tolkeoppdrag (A*)** **Minimumskrav:** Leverandøren skal sikre tilgang på tolker med riktig kompetanse tilpasset oppdragets innhold og kompleksitet innen kundens tjenesteområder. Herunder skal leverandøren ha etablerte arbeidsprosesser for mottak og håndtering av bestillinger, behovsavklaring, kompetansekontroll, matching av tolk til oppdrag, kvalitetssikring av leveransen og håndtering av avvik.	Kvalitet	Ja/Nei

	Evaluering av meroppfyllelse: Utover minimumskravet vurderes hvor godt leverandørens organisering, kapasitet og arbeidsprosesser sannsynliggjør en stabil og kvalitativt god levering gjennom hele kontraktsperioden. **Dokumentasjonskrav:** Bekreft minimumskravet ja/nei. Leverandøren skal beskrive 1) Internt organisering, samt kapasitet til å håndtere oppdragsgivers bestillingsvolum gjennom kontraktsperioden 2) Hvordan tilgang til kvalifiserte tolker sikres og vedlikeholdes 3) Rutiner for oppfølging og kvalitetssikring av tolker 4) Hvordan oppdragenes språk-, kompetanse- og kvalifikasjonsbehov kartlegges 5) Prosessen fra mottatt bestilling til gjennomført oppdrag, det skal som minimum redegjøres for • hvordan tolk matches til det enkelte oppdrag • hvordan tolken gis nødvendig informasjon og mulighet for forberedelse før oppdraget • hvordan leverandøren følger opp avvik, klager og tilbakemeldinger fra oppdragsgiver • hvordan erfaringer og tilbakemeldinger benyttes til kontinuerlig forbedring av leveransen Besvares i Vedlegg A1.		
1.5	**Bestillingssystem (A*)** **Minimumskrav:** Leverandøren skal tilby et elektronisk bestillingssystem der Kunden kan registrere bestillinger og motta bestillingsbekreftelser. Systemet skal ivareta gjeldende krav til personvern og informasjonssikkerhet. **Evaluering av meroppfyllelse:** Utover minimum vurderes brukervennlighet ved registrering av bestillinger, oversikt over bestillingsstatus og tildelt tolk samt funksjoner for endring, avbestilling og bestillingshistorikk. Det legges vekt på hvor enkelt og oversiktlig Kundens bestillere kan utføre disse oppgavene. **Dokumentasjonskrav:** Bekreft minimumskravet ja/nei. Beskriv systemet og sikkerhetstiltakene.	Kvalitet	Ja/Nei

	Dokumenter funksjonene som evalueres, eksempelvis ved bruk av skjermbilder, korte beskrivelser og/eller tilgang på testbrukere. Besvares i Vedlegg A1.		
1.6	**Opplæring av Kundens ansatte (A*)** **Minimumskrav:** Leverandøren skal gi Kundens ansatte kostnadsfri opplæring i bestillingssystemet og bruk av tolketjenesten ved kontraktsoppstart. **Evaluering av meroppfyllelse:** Det vurderes hvor godt opplæringens innhold og opplegg støtter de ansattes bestilling, forberedelse og gjennomføring av samtaler med tolk. Det legges vekt på praktisk nytte og tilpasning til Kundens tjenesteområder. **Dokumentasjonskrav:** Bekreft minimumskravet ja/nei. Beskriv opplæringens innhold, gjennomføringsform, omfang og eventuelt støttemateriell. Besvares i Vedlegg A1.	Kvalitet	Ja/Nei
1.7	**Kundesenter og vakttelefon (A)** **Krav**: Leverandøren skal tilby kundesenter med tilgjengelighet i ordinær arbeidstid. Leverandøren skal ha en vakttelefonordning som er tilgjengelig utenfor ordinær arbeidstid. Vakttelefonen skal som minimum håndtere endringer, forfall og avbrudd ved avtalte oppdrag. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei. Oppgi åpningstider og hvilke henvendelser vakttelefonen håndterer, herunder om nye hasteoppdrag kan bestilles. Besvares i Vedlegg A1.	Må-krav	Ja/Nei
1.8	**Responstid (A)** **Krav**: Leverandøren skal bekrefte tildeling av tolk innen følgende frister fra Kundens bestilling: Planlagte oppdrag: 24 timer. Hasteoppdrag: 1 time. Kunden angir ved bestilling om oppdraget er et hasteoppdrag og ønsket oppstartstidspunkt. Fristene gjelder bekreftet tildeling av tolk, ikke oppstart av oppdraget. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei.	Må-krav	Ja/Nei
1.9	**Oppdrag utenfor ordinær arbeidstid (A)** **Krav**:	Må-krav	Ja/Nei

	Leverandøren skal tilby tolkeoppdrag utenfor ordinær arbeidstid ved særskilte behov. Med ordinær arbeidstid menes kl. 08.00–16:00. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei.		
1.10	**Erstatningstolk ved forfall (A)** **Krav**: Ved forfall eller avbrudd skal Leverandøren straks varsle Kunden og snarest skaffe en erstatningstolk som oppfyller oppdragets krav. Endret oppstartstidspunkt eller tolkeform krever Kundens godkjenning. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei.	Må-krav	Ja/Nei
1.11	**Gjennomføring av fjerntolking (A)** **Krav**: Fjerntolking (telefon og video) skal gjennomføres med egnet utstyr som sikrer tydelig og stabil lyd og, ved video, egnet bildekvalitet. Kommunikasjonen skal beskyttes mot uvedkommende tilgang, og videokommunikasjon skal være kryptert. Fjerntolking skal foregå i skjermede omgivelser uten forstyrrende støy og på en måte som ivaretar taushetsplikten. Fjerntolking skal ikke gjennomføres på offentlig sted eller med uvedkommende til stede. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei. Beskriv utstyr, teknisk løsning og tiltak for skjerming og sikker kommunikasjon. Besvares i Vedlegg A1.	Må-krav	Ja/Nei
1.12	**Tolkeoppdrag for personer med adressesperre (A)** **Krav**: Leverandøren skal ha og følge dokumenterte rutiner for tolkeoppdrag for personer med fortrolig eller strengt fortrolig adresse. Rutinene skal ivareta konfidensialitet og personsikkerhet ved bestilling, tildeling, gjennomføring og etterfølgende behandling av opplysninger. Rutinene skal foreligge ved tilbudsfristen og følges gjennom kontraktsperioden. De skal også omfatte eventuelle underleverandører. Rutinene skal som minimum regulere: tilgangsstyring basert på tjenstlig behov; sikker informasjonsdeling begrenset til nødvendige opplysninger; opplæring av ansatte og tolker i taushetsplikt og særskilte sikkerhetstiltak; sikker lagring og sletting; avklaring av	Må-krav	Ja/Nei

	oppdragsspesifikke sikkerhetstiltak med Kunden og formidling av tiltakene til personene som gjennomfører oppdraget; og varsling til Kunden uten ugrunnet opphold ved sikkerhetsavvik, herunder mistanke om uvedkommendes tilgang til opplysninger. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei. Leverandøren skal med tilbudet vedlegge eller gjengi dokumenterte rutiner som dekker samtlige forhold angitt i krav 12. Besvarelsen skal vise hvor hvert forhold er ivaretatt. Dokumentasjonen skal ikke inneholde personopplysninger fra konkrete oppdrag. Besvares i Vedlegg A1.		
1.13	**Tolkens rolle ved realkompetansevurdering (A)** **Krav**: Tolken skal kun være et språklig hjelpemiddel og skal ikke bidra til kandidatens faglige svar, forklare faglige spørsmål eller på annen måte påvirke vurderingsgrunnlaget. Tolken skal følge fagpersonens avklaringer om hvilke deler kandidaten skal gjennomføre uten tolk når norsk språk eller kommunikasjon inngår i kompetansen som vurderes. Fagpersonen har ansvaret for disse avklaringene. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei.	Må-krav	Ja/Nei
1.14	**Kvalitet og oppfølging (A)** **Krav**: Leverandøren skal ha system for kvalitetssikring av tolker og rutiner for evaluering, oppfølging, avvikshåndtering og klagebehandling. Kunden skal kunne gi tilbakemeldinger på tolkeoppdrag. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei.	Må-krav	Ja/Nei
1.15	**Rapportering og statistikk (A)** **Krav**: Det skal leveres årlig rapport som inkluderer: · Antall oppdrag · Språk · Registerkategori · Avvik · Tolkeform (fremmøtetolking, skjermtolking eller telefontolking)	Må-krav	Ja/Nei

	Leverandøren skal i tillegg kunne levere rapport ved forespørsel fra Kunden. Rapportene skal ikke inneholde unødvendige person-opplysninger. **Dokumentasjonskrav**: Bekreft ja/nei.		
1.16	**Oversettelse (B)** **Krav**: Leverandøren bør tilby oversettelse av dokumenter. Under tildelingskriteriet kvalitet vurderes tilbudt språkdekning og oversetterkompetanse. **Dokumentasjonskrav**: Oppgi om tjenesten tilbys, ja/nei. Dersom den tilbys, oppgi hvilke språk det oversettes fra og til, og beskriv oversetternes kvalifikasjoner for de enkelte språkene. Dersom tjenesten tilbys skal opsjonspris oppgis i prisskjema. Besvares i Vedlegg A1 og Vedlegg B.	Kvalitet	Ja/Nei

Strategiske hensyn:

Egnet for små og mellomstore bedrifter

Denne anskaffelsen er tilrettelagt for deltakelse fra SMB-er

Innleveringsinnstillinger:

Elektronisk innlevering:	Påkrevd
Elektronisk signering:	Ikke spesifisert
Tillatte språk:	Norsk

Vedlegg:

- Del B - Vedlegg B Prisskjema.xlsx
- Del B - Vedlegg F Seriøsitetsbestemmelser.pdf
- Del A - Vedlegg 1 Tilbudsskjema.docx
- Konkurransegrunnlag - Åpen anbudskonkurranse.pdf
- Del A - Vedlegg 2 Forpliktelseserklæring.docx
- Del A - Vedlegg 4 Referansebeskrivelser.docx
- Del A - Vedlegg 3 Avvik og forbehold.docx
- Del B - Standard kontraktsvilkår for kjøp av varer og tjenester.pdf
- Del B - Vedlegg A1 Leverandørens løsningsspesifikasjon.docx

- Del B - Vedlegg C Administrative bestemmelser.pdf
- Del B - Vedlegg D Samfunnsansvar.pdf
- Del B - Vedlegg E Bilag til databehandleravtale.pdf
- Del B - Vedlegg E Databehandleravtale.pdf
- Vedlegg G - Endring av kontraktsvilkårene.pdf