

Konkurransesgrunnlag for rammeavtale for kjøp av tolketjenester

for levering til

Norsk organisasjon for asylsøkere (NOAS),
Informasjons- og veiledningsprogrammet

Anbudsfrist: 16. juni 2014

1	OPPDRAGET OG ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER.....	3
1.1	<i>Om Oppdragsgiver.....</i>	3
1.2	<i>Oppdragsgivers kontaktperson</i>	3
1.3	<i>Anskaffelsen gjelder</i>	3
1.4	<i>Tidsplan.....</i>	5
2	KRAV TIL LEVERANDØRENE	5
2.1	<i>Kvalifikasjonskrav.....</i>	5
2.2	<i>Egenerklæring</i>	5
3	KRAV TIL YTELSEN OG TILDELINGSKRITERIER	5
3.1	<i>Kravsspesifikasjon/leveransebeskrivelse</i>	5
3.1.1	<i>Generelt om leveransen.....</i>	5
3.1.2	<i>Gjennomførings- og leveringstidspunkt.....</i>	6
3.2	<i>Tildelingskriterier.....</i>	6
4	REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN.....	6
4.1	<i>Anskaffelsesprosedyre</i>	6
4.2	<i>Forenklet kunngjøring.....</i>	6
4.3	<i>Krav til tilbudet og innleveringssted</i>	6
4.4	<i>Tilbudsfrist</i>	7
4.5	<i>Vedståelsesfrist.....</i>	7
4.6	<i>Tildeling av kontrakt og begrunnelse.....</i>	7
5	VEDLEGG	7

1 Oppdraget og administrative bestemmelser

Norsk organisasjon for asylsøkere (NOAS) inviterer samtlige leverandører til å delta i konkurranse om en rammeavtale for kjøp av tolketjenester til vårt informasjons- og veiledningsprogram for nyankomne asylsøkere. Tolkingen vil primært foregå over telefon.

1.1 Om Oppdragsgiver

Norsk organisasjon for asylsøkere (NOAS) er en uavhengig, ideell organisasjon, som har som oppdrag å forsvare og fremme asylinstituttet og sikre respekt og rettssikkerhet for den enkelte asylsøker.

NOAS' oppgave skal være å bistå asylsøkere med informasjon, rådgivning og juridisk bistand. NOAS skal også engasjere seg i flyktningepolitiske spørsmål og fremme respekt og rettssikkerhet for asylsøkere.

Siden høsten 2003 har NOAS, på oppdrag fra UDI, gitt informasjon og veiledning til alle asylsøkere i ankomstfasen. Avdelingen som jobber med dette kalles Informasjons- og veiledningsprogrammet, og de holder hovedsakelig til på Refstad Transittmottak. Det er for denne virksomheten vi nå har lyst ut anbud på rammeavtale for tolketjenester.

NOAS jobber kontinuerlig med kompetanseøkning for å sikre at asylsøkerne får best nytte av informasjonen og rådgivningen vi tilbyr. Kvaliteten på vår tjeneste henger tett sammen med kvaliteten på tolkene vi benytter. Vi har i den forbindelse sett på bruk av tolk og har valgt å sette vår tolketjeneste på anbud for å sikre en best mulig tjeneste til en best mulig pris.

Les mer om informasjonsprogrammet på <http://www.noas.no/tema/info-programmet/noas-informasjons-og-veiledningsprogram/>.

1.2 Oppdragsgivers kontaktperson

Navn: Ragnhild Lerø
E-post: ral@noas.org
Telefon: 92 22 37 19

Eventuelle spørsmål skal rettes til kontaktpersonen per e-post eller telefon.

Det skal ikke være kontakt/kommunikasjon med andre personer hos oppdragsgiver enn nevnte kontaktperson.

1.3 Anskaffelsen gjelder

Anbudet gjelder en rammeavtale for tolketjenester for NOAS informasjons- og veiledningsprogram. I utarbeidelsen av dette anbudet legger vi særlig vekt på å sikre forsvarlig tolking gjennom kvalifiserte tolker, samt pris på tjenesten. Vi vil også vektlegge antall tolkespråk og tilfredsstillende responstid. Videre vektlegges samarbeidsvilje og fleksibilitet og Tilbyders oppfølging av tolker.

Gjennomføring av tolkebestilling og samtaler med tolk

NOAS mottar daglig ankomstlister fra UDI og disse fordeles for samtaler blant ansatte i NOAS. Normal daglig ankomst er rundt 40 asylsøkere, tradisjonelt noe lavere på vinterhalvåret og høyere i sommerhalvåret (spesielt perioden juli-september). NOAS gjennomfører gjennomsnittlig 60 % av samtalene uten tolk, men dette varierer ut fra sammensetning av ankomster og ansattes språkkompetanse. NOAS bestiller tolk til de fleste samtalene samme dag som de skal gjennomføres. NOAS' ansatte jobber primært på hverdager mellom 8-17. NOAS har fast bakvaktordning mellom 16:30-20:00 hverdager og mellom 10-16:00 helgedager. Perioder med helge- og kveldsordninger kan forekomme i perioder med høye ankomster av asylsøkere.

Se ellers statistikk for informasjonsprogrammet for 2013 i NOAS' årsrapport:
<http://www.noas.no/wp-content/uploads/2012/06/Aarsrapport2013.pdf>.

NOAS ringer inn bestillingen eller sender SMS og må kunne ha mulighet til å bestille tolkesamtaler på kort varsel. Ved mottatt bestilling svarer Tilbyderen skriftlig på oppgitt nummer med navn og nummer til tolken, språk, klokkeslett og telefonnummer tolken er tilgjengelig på det gitte tidspunktet.

NOAS ringer selv opp tolken og gjennomfører samtalen. En samtale kan vare fra en halvtime til en time, og det kan være flere samtaler etter hverandre på samme språk.

NOAS forbeholder oss retten til å reservere oss mot tolker som ikke fungerer tilfredsstillende og forventer at Tilbyder har et system for å registrere og følge opp NOAS' tilbakemeldinger.

Innholdet i tolkesamtalene

Innholdet i samtalene er skissert i UDIs rundskriv 060 fra 2004 (2004-060 ASA):

«Asylsøkeren [skal] gis blant annet informasjon om saksgangen i asylsaker, derunder behandlingen etter Dublin-forordningen, rettigheter og plikter, utfyllingen av egenerklæring, gjennomføring av asylintervjuet, tilbud om aldersundersøkelse for enslige mindreårige asylsøkere, mulighetene for å få innvilget søknaden, bortfall av botilbudet i asylmottak ved avslag samt retur til hjemlandet.»

NOAS ansvar for benyttelse av tolk

NOAS bestiller tolk ved behov og har ansvaret for at tolkingen skjer på et språk som den minoritetsspråklige forstår. NOAS forplikter, gjennom internopplæring, å sørge for at de ansatte har de nødvendige ferdigheter som tolkebruker, kjenner til sitt ansvar i en tolkesamtale og er kjent med retningslinjer for god tolkeskikk (<http://www.tolkeportalen.no/Global/tolking/retningslinjer.pdf>). NOAS forplikter å følge opp tilbakemeldinger på tolkebruk fra tolken.

NOAS' ansatte har ansvar for å tilrettelegge for forsvarlige arbeidsforhold for det oppdrag tolken utfører, herunder sikre at det er et tilstrekkelig antall tolker for oppdragene, gi tolken(e) nødvendig informasjon om oppdraget og legge inn tilstrekkelig antall pauser.

1.4 Tidsplan

Planlagt uke	Aktivitet
Uke 19	Invitasjonen sendt til tilbydere/konkurranse ble kunngjort
16.6.2014	Tilbudsfrist
Uke 32-35	Eventuelle forhandlinger
Uke 34-36	Tilbudsevaluering og valg av tilbud
Uke 36-37	Kontraktsinngåelse
1.11.2014	Oppstart av kontrakt

2 Krav til leverandørene

2.1 Kvalifikasjonskrav

Leverandøren skal ha ordnede forhold med hensyn til skatte- og merverdiavgiftsinnbetaling. NOAS stiller krav til tolkekompetanse, se vedlegg 1. Øvrige kvalifikasjonskrav er synliggjort i tilbudsskjemaet.

2.2 Egenerklæring

Den tilbyder som får tildelt kontrakten forplikter seg til å undertegne en egenerklæring senest ved kontraktsinngåelse. Egenerklæring vedlagt, vedlegg 3.

2.3 Rekruttering, opplæring og oppfølging av tolker

Det må utarbeides en plan/rutiner fra Tilbyder for rekruttering, opplæring og oppfølging av tolker, som må gjøres kjent for Oppdragsgiver før kontraktinngåelse. Dette innebærer at tolker som benyttes av NOAS er kjent med NOAS' oppdrag og informasjon og har kjennskap til begreper knyttet til asylprosessen jfr. NOAS' informasjonsbrosjyre (<http://www.noas.no/informasjonsbrosjyrer/>).

2.4 Kontaktmøter mellom NOAS og Tilbyder.

NOAS ønsker halvårlige kontaktmøter mellom NOAS og Tilbyder, hvor begge parter kan ta opp ulike sider ved gjennomføring, planlegging og utvikling av samarbeidet.

3 Krav til ytelsen og tildelingskriterier

3.1 Kravsspesifikasjon/leveransebeskrivelse

3.1.1 Generelt om leveransen

Tilbydere som ikke oppfyller kvalifikasjonskravene på tilbudsfristens utløp, vil avvises. Gjennom rammeavtalen forplikter NOAS seg til å benytte valgt leverandør som hovedtilbyder av tolketjenester. NOAS forbeholder oss imidlertid retten til å gjøre tolkeavtaler med selvstendige tolker, samt å henvende oss til andre tolkefirma dersom valgte leverandør ikke er i stand til å finne tolk på angitt språk innen rett tid.

Det forventes at tolkefirma innhenter taushetserklæring fra tolker som benyttes av NOAS.

3.1.2 Gjennomførings- og leveringstidspunkt

Ytelsen skal utføres i perioden fra 1. november 2014 til skriftlig oppsigelse finner sted. Rammeavtalen kan gjensidig sies opp av begge parter med tre måneders skriftlig varsel. Prøvetid gjelder i 6 mnd. I denne perioden gjelder en oppsigelsesfrist på to måneder.

3.2 Tildelingskriterier

Tildeling av kontrakt vil skje på basis av hvilket tilbud som er faglig forsvarlig og mest økonomisk fordelaktige ut ifra følgende kriterier:

- Kvalifiserte tolker (fortrinnsvis med statsautorisasjon, tolkeutdanning eller kurs)
- Pris (fortrinnsvis differensiert etter kvalifikasjonsnivå)
- Leveringsdyktighet (antall tolker, antall språk, antall kvinnelige tolker per språk)
- Begrensninger ved bestilling av oppdrag (tidsfrist for bestilling, etc)
- Avbestillingsrutiner

4 Regler for gjennomføring av konkurransen

4.1 Anskaffelsesprosedyre

Konkurransen reguleres privatrettslige valgfrie anbudsregler.

Dette er anbudskonkurranse med forhandlinger, hvor flere innen samme frist og samme grunnlag innbys å gi skriftlig tilbud på utførelse av tolkeoppdrag. Oppdragsgiver står fritt for å velge mellom tilbudene eller forkaste samtlige. Samtidig vil Oppdragsgiver sikre en mest mulig reell og forutsigbar konkurranse.

Forhandlinger

Oppdragsgiver vil gjennomføre forhandlinger med et tilstrekkelig antall tilbydere. En eventuell reduksjon av antall tilbydere vil skje på bakgrunn av de oppgitte tildelingskriterier.

4.2 Forenklet kunngjøring

Konkurransen er offentliggjort på NOAS' hjemmesider, anbudstorget og vi varsler tolkefirmaer vi har kjennskap til.

4.3 Krav til tilbudet og innleveringssted

Tilbudet skal sendes elektronisk til ral@noas.org. Tilbudet skal være på norsk, i PDF format.

Tilbudet skal merkes «Tilbud tolketjeneste NOAS». Ved innlevering av tilbud skal det følge med:

1. Tilbud
2. Vedlegg 1: Kvalifikasjonskrav
3. Vedlegg 2: Tolk- og prisskjema
4. Vedlegg 3: Egenerklæring om lønns-og arbeidsvilkår

Tilbudet skal være datert og signert av bemyndiget person.

4.4 Tilbudsfrist

Tilbudsfrist er satt til **16. juni 2014**.

4.5 Vedståelsesfrist

Leverandørene er bundet av tilbudet til 15/09/2014.

4.6 Tildeling av kontrakt og begrunnelse

Gjenværende leverandører som har deltatt i konkurransen vil få en skriftlig tilbakemelding om hvem oppdragsgiver vil inngå kontrakt med og begrunnelse for valget.

5 Vedlegg

Vedlegg 1: Kvalifikasjonskrav

Vedlegg 2: Tolke- og prisskjema

Vedlegg 3: Egenerklæring om lønns- og arbeidsvilkår