****

**EU-UDBUD**

**Tjenesteydelser**

**Begrænset udbud**

På levering af

Tolkeydelser

til KomUdbud

**Februar 2018**

Indholdsfortegnelse

**Prækvalifikationsmateriale**

[1. Indledning 5](#_Toc504650915)

[2. Ordregiver 5](#_Toc504650916)

[2.1 Volumen, kontraktudløb og tilslutningsstatus 6](#_Toc504650917)

[2.2 Udbudsansvarlig 6](#_Toc504650918)

[3. Udbuddets omfang 6](#_Toc504650919)

[4. Tidsplan – Prækvalifikation 7](#_Toc504650920)

[5. Spørgsmål og svar 7](#_Toc504650921)

[6. Prækvalifikation 7](#_Toc504650922)

[6.1 Tilbudsgivers personlige forhold 8](#_Toc504650923)

[6.2 Økonomisk og finansiel formåen 8](#_Toc504650924)

[6.3 Vejledning til udfyldelse af ESPD i forbindelse med dette udbud: 8](#_Toc504650925)

[6.4 Konsortier 9](#_Toc504650926)

[6.5 Ansøger baserer sig på andre enheders formåen 9](#_Toc504650927)

[7. Konsortium bestående af flere selvstændige tolkebureauer 10](#_Toc504650928)

[8. Prækvalifikationskriterier 10](#_Toc504650929)

[9. Afgivelse af prækvalifikation 10](#_Toc504650930)

[9.1 Prækvalifikationsfrist 10](#_Toc504650931)

Udbudsmateriale

[1. Indledning 11.](#_Toc504650934)

[2. Ordregiver 11.](#_Toc504650935)

[2.1 Volumen, kontraktudløb og tilslutningsstatus 11.](#_Toc504650936)

[2.2 Udbudsansvarlig 11.](#_Toc504650937)

[3. Udbuddets omfang 12.](#_Toc504650938)

[4. Tidsplan – Udbud 13](#_Toc504650939)

[5. Spørgsmål og svar 13](#_Toc504650940)

[6. Aftalevilkår 13](#_Toc504650941)

[7. Tildelingskriterium og underkriterier 13](#_Toc504650942)

[8. Afgivelse af tilbud 14](#_Toc504650943)

[8.1 Tilbudsfrist 14](#_Toc504650944)

[8.2 Vedståelsesfrist 14](#_Toc504650945)

[9. Tilbuddets indhold 14](#_Toc504650946)

[9.1 Flere tilbud 14](#_Toc504650947)

[9.2 Tilbuddets indhold 14](#_Toc504650948)

[9.3 Sprog 14](#_Toc504650949)

[9.4 Ejendomsret og betaling for tilbud 15](#_Toc504650950)

[9.5 Forbehold 15](#_Toc504650951)

[10. Tilbudsevaluering 15](#_Toc504650953)

[10.1 Tildelingskriterium og underkriterier 15](#_Toc504650954)

[10.2 Forbehold og konditionsmæssighed 16](#_Toc504650955)

[11. Orientering om resultatet af udbuddet 16](#_Toc504650956)

[12. Aktindsigt 16](#_Toc504650957)

Udkast til rammeaftale

[1. Parterne 18](#_Toc504650958)

[2. Indledning 18](#_Toc504650959)

[3. Aftalegrundlag 19](#_Toc504650960)

[3.1 Rammeaftalens grundlag 19](#_Toc504650961)

[3.2 Ændringer 19](#_Toc504650962)

[4. Aftaleperiode 19](#_Toc504650963)

[5. Rammeaftalens omfang 20](#_Toc504650964)

[5.1 Omfang 20](#_Toc504650965)

[5.2 Ændringer af aftalens omfang 20](#_Toc504650966)

[6. Samarbejde 20](#_Toc504650967)

[6.1 Kontaktpersoner og udskiftning af medarbejdere 20](#_Toc504650968)

[6.2 Sprog 20](#_Toc504650969)

[6.3 Statusmøder 21](#_Toc504650970)

[7. Kvalitet 21](#_Toc504650971)

[7.1 Generelt 21](#_Toc504650972)

[7.2 Kvalitetssikring 21](#_Toc504650973)

[8. Priser og prisregulering 21](#_Toc504650974)

[8.1 Pris 21](#_Toc504650975)

[8.2 Prisregulering 21](#_Toc504650976)

[8.3 Afgifter 22](#_Toc504650977)

[9. Bestilling 22](#_Toc504650978)

[10. Levering – skal det i stedet være responstid, eller skal det være i kravspec. 22](#_Toc504650979)

[11. Fakturering 23](#_Toc504650980)

[12. Betalingsbetingelser 24](#_Toc504650981)

[13. Statistik 24](#_Toc504650982)

[14. Leverandørens misligholdelse 24](#_Toc504650983)

[15. Bod 26](#_Toc504650984)

[16. Force majeure 26](#_Toc504650985)

[17. Forsikring 27](#_Toc504650986)

[18. Etik 27](#_Toc504650987)

[19. Overdragelse 28](#_Toc504650988)

[19.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser 28](#_Toc504650989)

[19.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og pligter 28](#_Toc504650990)

[20. Rettigheder 28](#_Toc504650991)

[20.1 Tredjemandsrettigheder 28](#_Toc504650992)

[21. Underleverandører 29](#_Toc504650993)

[22. Bonus og godtgørelse 29](#_Toc504650994)

[23. Tavshedspligt 29](#_Toc504650995)

[24. Databehandling 29](#_Toc504650996)

[25. Lovvalg og værneting 30](#_Toc504650997)

[26. Underskrifter 30](#_Toc504650998)

Præ-bilag A - Erklæring om kapacitet

[Bilag 1 – Spørgsmål, svar og ændringer til udbudsmaterialet 31](#_Toc504650999)

[Bilag 2 – Kravspecifikation 33](#_Toc504651000)

[Bilag 3 – Etiske retningslinjer 35](#_Toc504651001)

[Bilag 4 – retningslinjer for bruger af tolkeydelse 36](#_Toc504651002)

[Bilag 5 - Fagområder 37](#_Toc504651003)

[Bilag 6 – Tilbudsliste A 38](#_Toc504651004)

[Bilag 7 – Tro- og loveerklæring. 40](#_Toc504651005)

[Bilag 8 – Forbehold 41](#_Toc504651006)

[Bilag 5 – Kommunespecifikke oplysninger 42](#_Toc504651007)

**Prækvalifikationsmateriale**

# 1. Indledning

Udbuddet vedrører levering af Tolkeydelser på alle sprog til de medlemskommuner af KomUdbud, som har forpligtet sig til at benytte den herved udbudte rammeaftale (herefter benævnt ordregiver).

Udbuddet gennemføres som et begrænset udbud, jf. Udbudsloven (LOV nr. 1564 af 15.12.2015) hvilket betyder, at enhver har ret til at søge om prækvalifikation, men kun de som prækvalificeres får mulighed for at afgive tilbud.

Der vil blive prækvalificeret fem ansøgere, medmindre der modtages færre end fem ansøgninger, der opfylder prækvalifikationskriterierne.

Udbudsmaterialet består af:

* Udbudsbekendtgørelse
* Prækvalifikationsmateriale
* Udbudsmateriale
* ESPD (fælles europæisk udbudsdokument)
* Bilag
* Udkast til rammeaftale med bilag (herunder kravspecifikation)

Aftale med den vindende tilbudsgiver indgås på baggrund af udkastet til rammeaftale.

Ansøger gøres opmærksom på, at der kan foretages ændringer af udbudsmaterialet efter offentliggørelse af dette, herunder ændringer af kravspecifikationen og udbudsbetingelserne. Ansøger opfordres derfor til løbende at holde sig orienteret om udbuddet på www.middelfart.dk/udbud.

Det samlede materiale er offentliggjort på Middelfart Kommunes hjemmeside – www.middelfart.dk/udbud

# 2. Ordregiver

"KomUdbud" er et samarbejde mellem en række jyske og fynske kommuner.
De enkelte medlemskommuner foretager EU-udbud af varer og tjenesteydelser på vegne af udbudsfællesskabets medlemmer.

Udbud udformes således, at medlemmerne af KomUdbud har følgende muligheder:

* Medlemskommunen kan deltage fra rammeaftalens start.
* Medlemskommunen kan deltage i rammeaftalen fra en senere fastsat dato.
* Medlemskommunen kan undlade at deltage i rammeaftalen.

Samtlige rammeaftaler, som KomUdbud indgår, vil være obligatoriske og dermed bindende for de medlemskommuner, der på forhånd er tilmeldt udbuddet. De øvrige medlemskommuner af KomUdbud kan ikke anvende denne rammeaftale.

## 2.1 Volumen, kontraktudløb og tilslutningsstatus

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kommune: | Forventet volumen (årlig):  | Deltagelse pr. (dato): |  Tilslutning: |
| Esbjerg | 3.815.500 |  |  |
| Fredericia | 1.054.000 |  |  |
| Holstebro | 1.255.500 |  |  |
| Lemvig | 1.100.000 |  |  |
| Middelfart | 2.150.000 |  |  |
| Randers  | Svar den 27/3 |  |  |
| Svendborg | 2.400.000 |  |  |
| Sønderborg | 1.100.000 |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Indmeldt årlig volumen i alt:  | Kr.12.685.160 |

Oplysninger om medlemmerne af KomUdbud fremgår af [www.komudbud.dk](http://www.komudbud.dk).

Tolkningen skal udføres på de adresser, som kommunen anviser.

## 2.2 Udbudsansvarlig

KomUdbud ved Middelfart Kommune, er ansvarlig for processen i forbindelse med gennemførelsen af udbuddet.

Indtil underskrivelse af rammeaftalen varetages al kommunikation vedrørende udbuddet således af:

KomUdbud v/ Middelfart Kommune

Nytorv 9

5500 Middelfart

Spørgsmål til prækvalifikationen skal ske i henhold til pkt. 5.

# 3. Udbuddets omfang

Udbuddet vedrører indkøb af Tolkeydelser:

* Fremmødetolkning
* Videotolkning
* Teletolkning
* Skriftlige oversættelser

til samtlige ordregivers enheder og institutioner

For nærmere beskrivelse af de udbudte ydelser, herunder de mindstekrav ydelserne skal opfylde, henvises til kravspecifikationen – bilag 2, etisk retningslinjer – bilag 3 og retningslinjer for anvendelse af tolk – bilag 4.

Den udbudte rammeaftale har en løbetid på 4 år. Opsigelsesvilkår fremgår af rammeaftalens pkt. 4.

# 4. Tidsplan – Prækvalifikation

|  |  |
| --- | --- |
| Offentliggørelse: | 9. april 2018 |
| Spørgefrist: | 4. maj kl. 8 |
| Prækvalifikationsfrist: | 14. maj 2018 kl. 12 |

# 5. Spørgsmål og svar

Ordregiver opfordrer ansøger til at stille afklarende spørgsmål, såfremt ansøger er i tvivl om forståelsen af materialet.

Alle henvendelser og spørgsmål vedrørende udbuddet skal være skriftlige, på dansk og rettes til Middelfart Kommune, Indkoeb@middelfart.dk.

Spørgsmål skal stilles inden udløb af den i tidsplanen oplyste spørgefrist.

Ordregiver vil besvare spørgsmål løbende.

Alle spørgsmål og svar vil i anonymiseret form blive offentliggjort på Middelfart Kommunes hjemmeside www.middelfart.dk/udbud.

# 6. Prækvalifikation

Den nedenfor angivne dokumentation danner grundlag for ordregivers vurdering af, hvorvidt ansøgeren kan prækvalificeres.

Ansøgeren skal vedlægge de i pkt. 6.1 og 6.2 krævede oplysninger til sit prækvalifikationsansøgning. Oplysninger skal gives ved at udfylde ESPD og vedlægge dette dokument til ansøgningen.

## 6.1 Tilbudsgivers personlige forhold

Ansøger skal bekræfte, at ansøger ikke er omfattet af de obligatoriske udelukkelsesgrunde i udbudslovens § 135, stk. 1 til 3 og § 136. Der vil ske udelukkelse af ansøgeren, såfremt ansøgeren ved endelig dom er dømt eller har vedtaget bødeforlæg for forhold, som fremgår af Udbudslovens § 135, stk. 1 til 3 og § 136, herunder at der kan påvises en interessekonflikt, en konkurrencefordrejning som følge af forudgående inddragelse, eller at der er afgivet groft urigtige oplysninger, tilbageholdelse af oplysninger eller at tilbudsgiveren ikke er i stand til at fremsende supplerende dokumenter vedrørende udelukkelsesgrundene.

Ansøgeren skal derudover bekræfte, at ansøger ikke er omfattet af følgende frivillige udelukkelsesgrunde, jf. udbudslovens § 135, stk. 4 og 5 og § 137:

* Ansøgeren har tilsidesat gældende forpligtelser inden for det miljø-, social- eller arbejdsretlige område, jf. udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 1
* Ansøgeren er erklæret konkurs eller er under insolvens- eller likvidationsbehandling eller lignende, jf. udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 2
* Ansøgeren i forbindelse med udøvelsen af sit erhverv kan påvises at have begået alvorlige forsømmelser, der sår tvivl om ansøgerens integritet, jf. udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 3
* Ansøgeren har indgået en aftale med henblik på konkurrencefordrejning, jf. udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 4
* Ansøgeren væsentligt har misligholdt en tidligere offentlig kontrakt og misligholdelsen har medført kontraktens ophævelse eller lignende sanktion, jf. udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 5
* Ansøgeren påviseligt og uretmæssigt har forsøgt at påvirke ordregiverens beslutningsproces, har fået fortrolige oplysninger, der kan give ansøger uretmæssige fordele eller groft uagtsomt har givet vildledende oplysninger, der kan have væsentlig indflydelse på beslutninger vedrørende udelukkelse, vurdering af minimumskravene til egnethed, udvælgelse eller tildeling af kontrakt, jf. udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 6 eller
* Ansøgeren har ubetalt forfalden gæld under 100.000 kr. til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til dansk lovgivning eller lovgivning i det land, hvor tilbudsgiveren er etableret, jf. udbudslovens § 137, stk. 1 nr. 7.]

## 6.2 Økonomisk og finansiel formåen

Krav til økonomisk og finansiel formåen fremgår af ESPD.

ESPD skal således udfyldes for samtlige påkrævede punkter.

## 6.3 Vejledning til udfyldelse af ESPD i forbindelse med dette udbud:

ESPD’et skal downloades fra hjemmesiden, sammen med nærværende materiale, og gemmes på ansøgers computer - Bemærk, at filen ikke skal åbnes.

Herefter åbnes følgende hjemmeside: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/welcome>

På hjemmesiden skal ansøger følge nedenstående fremgangsmåde for at kunne åbne og udfylde ESPD’et:

* Dansk
* ”Jeg er økonomisk aktør”
* ”Importere ESPD” – Tryk herefter på knappen ”Gennemse”
* Find filplaceringen på egen computer – ”ESPD” og tryk ”Åben”
* Vælg land og tryk ”Næste”

Filen indlæses derefter i Europa-Kommissionens elektroniske ESPD-system på internetadressen:

<https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/welcome>

Når det ønskede sprog er valgt i systemet, vælges ”Jeg er en økonomisk aktør” og ”Importere ESPD”. I en korrekt indlæst fil vil felterne under ”Indkøberens identitet” og ”Oplysninger om udbudsproceduren” være udfyldt af ordregiver.

Herefter åbner filen, og tilbudsgiver kan udfylde de relevante informationer.

Når alle informationer er afgivet, trykkes på ”Exporter”, og bilaget gemmes som en fil på ansøgers egen computer. Denne fil, skal uploades sammen med prækvalifikationen. For ordregiver er det at foretrække, at filen sendes i pdf-format, men det er dog ikke et krav. Der er ikke krav til at pdf’en skal underskrives.

For uddybende vejledning i hvordan ESPD’et udfyldes, henvises til følgende vejledning, udarbejdet af Konkurrence og forbrugerstyrelsen: <http://bedreudbud.dk/files/media/documents/vejledninger/espd_saadan_virker_det.pdf>

Opmærksomheden skal henledes på, at det til enhver tid er tilbudsgivers eget ansvar, at ESPD’et er udfyldt med de relevante oplysninger, og derfor er det vigtigt, at tilbudsgiver anvender ovenstående vejledning.

## 6.4 Konsortier

Ordregiver opfordrer til, at mindre virksomheder danner et konsortium. Afgives ansøgningen af et konsortium, skal de krævede oplysninger under pkt. 6.1 og 6.2 afgives for hver deltager i konsortiet.

Der skal ikke udfyldes nogen konsortieerklæring, men alle deltagere i konsortiet skal udfylde og medsende en udfyldt ESPD ved ansøgningen, ligesom deltagerne skal krydse af, at der deltages sammen med andre i ESPD’ets del II A.

## 6.5 Ansøger baserer sig på andre enheders formåen

Hvis ansøger – under henvisning til Udbudsloves § 144, stk. 1 - i forbindelse med afgivelse af ansøgningen baserer sig på andre enheders finansielle og økonomiske formåen og/eller tekniske og/eller faglige formåen, skal ansøger sammen med ansøgningen indsende en erklæring fra den anden enhed om at stille den pågældende kapacitet til rådighed for ansøger (prækvalifikations bilag A). Dette godtgør, at ansøger uden begrænsning i hele aftaleperioden råder over den ressource, hvorpå ansøger baserer sit tilbud, og at ”den anden enhed” forpligtiger sig i forhold til ordregiver.

Ansøger skal samtidig vedlægge ESPD med de relevante oplysninger nævnt under pkt. 6.1 til 6.2 for den anden enhed.

Hvis de krævede oplysninger ikke afgives af alle virksomheder i teamet, er ansøgningen ikke nødvendigvis ukonditionsmæssigt, men det kan have betydning for egnethedsvurderingen. Desuden skal de enkelte deltageres ydelser/roller i ansøgerteamet angives.

# 7. Konsortium bestående af flere selvstændige tolkebureauer

Ordregiver opfordre til at flere selvstændige tolkebureauer har mulighed for at samarbejde om ét samlet tilbud.

Et sådan samarbejde kræver at der er én aktør der forestår ansvaret for den samlede aftale.

Et eventuelt samarbejde skal struktureres således, at den enkelte kommune udelukkende betjenes af ét bureau.

Alle krav i nærværende materiale skal opfyldes af hver enkelt af deltagerne i samarbejdet.

# 8. Prækvalifikationskriterier

Der vil blive prækvalificeret fem ansøgere, medmindre der modtages færre end fem ansøgninger, der opfylder prækvalifikationskriterierne.

Modtages der flere end fem ansøgninger der opfylder prækvalifikationskriterierne, vurdere ordregiver hvilke fem ansøgninger der samlet set vil give den bedste konkurrence.

Blandt de ansøgere, som opfylder ovenstående prækvalifikationskriterierne, udvælges på et objektivt og sagligt grundlag fem ansøgere, som opfordres til at afgive tilbud, såfremt der modtages fem konditionsmæssige ansøgninger.

Ordregiver vil udvælge de ansøgere, som samlet set vurderes at give den bedste konkurrence

Der vil blandt andet blive lagt vægt på økonomiske nøgletal og antallet af fastansatte

# 9. Afgivelse af prækvalifikation

## 9.1 Prækvalifikationsfrist

Prækvalifikationen skal fremsende til indkoeb@middelfart.dk mærket **#tolk** inden den i tidsplanen angivne frist.

**Udbudsmateriale**

# 1. Indledning

Udbuddet vedrører levering af Tolkeydelser på alle sprog til de medlemskommuner af KomUdbud, som har forpligtet sig til at benytte den herved udbudte rammeaftale (herefter benævnt ordregiver).

Udbuddet gennemføres som et begrænset udbud, jf. Udbudsloven (LOV nr. 1564 af 15.12.2015) hvilket betyder, at enhver har ret til at søge om prækvalifikation, men kun de som prækvalificeres får mulighed for at afgive tilbud.

Der er blevet prækvalificeret XXX ansøgere.

Udbudsmaterialet består af:

* Udbudsbekendtgørelse
* Prækvalifikationsmateriale
* Udbudsmateriale
* ESPD (fælles europæisk udbudsdokument)
* Bilag
* Udkast til rammeaftale med bilag (herunder kravspecifikation)

Aftale med den vindende tilbudsgiver indgås på baggrund af udkastet til rammeaftale.

Tilbudsgiver gøres opmærksom på, at der kan foretages ændringer af udbudsmaterialet efter offentliggørelse af dette, herunder ændringer af kravspecifikationen og udbudsbetingelserne. Tilbudsgiver opfordres derfor til løbende at holde sig orienteret om udbuddet på www.middelfart.dk/udbud.

Det samlede materiale er offentliggjort på Middelfart Kommunes hjemmeside – www.middelfart.dk/udbud

# 2. Ordregiver

"KomUdbud" er et samarbejde mellem en række jyske og fynske kommuner.
De enkelte medlemskommuner foretager EU-udbud af varer og tjenesteydelser på vegne af udbudsfællesskabets medlemmer.

Udbud udformes således, at medlemmerne af KomUdbud har følgende muligheder:

* Medlemskommunen kan deltage fra rammeaftalens start.
* Medlemskommunen kan deltage i rammeaftalen fra en senere fastsat dato.
* Medlemskommunen kan undlade at deltage i rammeaftalen.

Samtlige rammeaftaler, som KomUdbud indgår, vil være obligatoriske og dermed bindende for de medlemskommuner, der på forhånd er tilmeldt udbuddet. De øvrige medlemskommuner af KomUdbud kan ikke anvende denne rammeaftale.

## 2.1 Volumen, kontraktudløb og tilslutningsstatus

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kommune: | Forventet volumen (årlig):  | Deltagelse pr. (dato): |  Tilslutning: |
| Esbjerg | 3.815.500 |  |  |
| Fredericia | 1.054.000 |  |  |
| Holstebro | 1.255.500 |  |  |
| Lemvig | 160.000 |  |  |
| Middelfart | 2.150.000 |  |  |
| Randers  | Svar den 27/3 |  |  |
| Svendborg | 2.400.000 |  |  |
| Sønderborg | Måske ?? |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Indmeldt årlig volumen i alt:  | Kr.10.645.160 |

Oplysninger om medlemmerne af KomUdbud fremgår af [www.komudbud.dk](http://www.komudbud.dk).

Tolkningen skal udføres på de adresser, som kommunen anviser.

## 2.2 Udbudsansvarlig

KomUdbud ved Middelfart Kommune, er ansvarlig for processen i forbindelse med gennemførelsen af udbuddet.

Indtil underskrivelse af rammeaftalen varetages al kommunikation vedrørende udbuddet således af:

KomUdbud v/ Middelfart Kommune

Nytorv 9

5500 Middelfart

Spørgsmål til Tilbuddet skal ske i henhold til pkt. 5.

# 3. Udbuddets omfang

Udbuddet vedrører indkøb af Tolkeydelser:

* Fremmødetolkning
* Videotolkning
* Teletolkning
* Skriftlige oversættelser

til samtlige ordregivers enheder og institutioner

For nærmere beskrivelse af de udbudte ydelser, herunder de mindstekrav ydelserne skal opfylde, henvises til kravspecifikationen – bilag 2, etisk retningslinjer – bilag 3 og retningslinjer for anvendelse af tolk – bilag 4.

Den udbudte rammeaftale har en løbetid på 4 år. Opsigelsesvilkår fremgår af rammeaftalens pkt. 4.

# 4. Tidsplan – Udbud

|  |  |
| --- | --- |
| Genfremsendelse af opdateret materiale: | 18. maj 2018 |
| Spørgefrist: | 7. juni kl. 8 |
| Tilbudsfrist: | 17. juni 2018 kl. 12 |
| Offentliggørelse af resultatet af udbuddet: | Uge 27/2018 |
| Derefter afholdes 10 dages standstill-periode, hvorefter aftalen kan underskrives. |
| Kontraktstart: | 1. september 2018 |

# 5. Spørgsmål og svar

Ordregiver opfordrer tilbudsgiver til at stille afklarende spørgsmål, såfremt tilbudsgiver er i tvivl om forståelsen af materialet.

Alle henvendelser og spørgsmål vedrørende udbuddet skal være skriftlige, på dansk og rettes til Middelfart Kommune, Indkoeb@middelfart.dk.

Spørgsmål skal stilles inden udløb af den i tidsplanen oplyste spørgefrist.

Ordregiver vil besvare spørgsmål løbende.

Alle spørgsmål og svar vil i anonymiseret form blive fremsendt til samtlige indbudte tilbudsgivere.

# 6. Aftalevilkår

Den udbudte aftale indgås på de vilkår, der fremgår af det vedlagte udkast til rammeaftale.

# 7. Tildelingskriterium og underkriterier

Rammeaftale vil blive tildelt den tilbudsgiver, der afgiver det økonomisk mest fordelagtige tilbud i form af bedste forhold mellem pris og kvalitet. Der anvendes følgende underkriterier:

|  |  |
| --- | --- |
| Underkriterier | Vægtning |
| Pris | 30%  |
| Kvalitet | 70%  |

Kvalitet skal i denne sammenhæng forstås meget bredt som f.eks. administrative arbejdsgange, uddannelseskrav og efteruddannelse af tolkekorpset, bookningssystemets brugervenlighed og features, plan for håndtering af kontraktopstart og drift.

# 8. Afgivelse af tilbud

## 8.1 Tilbudsfrist

Tilbuddet skal fremsende til indkoeb@middelfart.dk mærket **#tolk** inden den i tidsplanen angivne frist.

## 8.2 Vedståelsesfrist

Tilbuddet skal være bindende for tilbudsgiver indtil seks måneder efter udløb af tilbudsfristen.

# 9. Tilbuddets indhold

## 9.1 Flere tilbud

Der kan ikke afgives mere end et tilbud.

## 9.2 Tilbuddets indhold

Tilbuddet skal som minimum indeholde følgende:

* Udfyldt tilbudsliste – Bilag 6
* Fyldestgørende beskrivelse af tilbudsgivers rekrutterings- og uddannelsesprogram. Herunder også procedure for opfølgning på feedback fra ordregivers personale.
* Fyldestgørende beskrivelse af Tilbudsgivers bookingsystem, med fokus på de funktionaliteter, der ligger ud over minimumskravene
* Beskrivelse af hvorledes Tilbudsgiver har planlagt at sikre fuld dækning af ordregivers behov for tolkeydelser fra kontraktstart.
* Beskrivelse af de administrative arbejdsgange.
* Udfyldt Tro- og loveerklæring – Bilag 7

På alle oversættelsestyper skal Tilbudsgiver sikre sig, at tolken kan levere en ren børneattest.

Indeholder tilbuddet ikke ovennævnte oplysninger, er ordregiver berettiget til at afvise tilbuddet. Ordregiver er derudover forpligtet til at afvise tilbuddet, hvis det vil være i strid med gældende lovgivning at indhente de manglende oplysninger efterfølgende.

## 9.3 Sprog

Tilbuddet skal være på dansk.

## 9.4 Ejendomsret og betaling for tilbud

Tilbud og tilhørende bilagsmateriale er ordregivers ejendom, og vil derfor ikke blive returneret. Der ydes ikke godtgørelse for afgivelse af tilbud.

## 9.5 Forbehold

Tilbudsgiver opfordres til at få eventuelle uklarheder afklaret i spørgsmål/svarrunden.

Tilbudsgiver bør nøje overveje, om tilbuddet skal indeholde forbehold til udbudsmaterialet, idet ethvert forbehold medfører, at ordregiver er berettiget til at afvise tilbuddet. Faglige forbehold, såsom branchens standardforbehold, vil blive behandlet som ethvert andet forbehold.

Ordregiver er forpligtet til at afvise tilbud, der indeholder forbehold overfor grundlæggende elementer i udbudsmaterialet samt forbehold, hvis økonomiske værdi ikke på sikker og saglig vis kan prissættes.

Alle forbehold skal anføres på bilag 8.

#

# 10. Tilbudsevaluering

Efter tilbudsfristens udløb, evalueres de rettidigt modtagne tilbud på følgende punkter:

## 10.1 Tildelingskriterium og underkriterier

Tilbud vurderes på baggrund af tildelingskriteriet , jf. pkt. 7, og på denne baggrund træffes beslutning om tildeling af rammeaftale.

Prisen evalueres på baggrund af den udfyldte Tilbudsliste – bilag 6

Kvalitet vurderes på baggrund af de vedlagte beskrivelser bla.:

* i forhold til bookningssystemet vægter featuers der ligger udover over minimumskravene positivt.
* i forhold til rekruttering og uddannelse vægter Tilbudsgivers systematik omkring udvælgelse af de bedste egnede tolke positivt, lige som en fast efteruddannelsesplan vægter positivt
* i forhold til de administrative arbejdsgange, vægter et system der sikre hurtige tilbagemeldinger samt hurtig og korrekt fakturering positivt.

Alle vurderinger omsættes til point på skalaen 1-10 hvor 10 er bedst.

Underkriteries point multipliceres med den tilhørende vægtning således at der fremkommer en sum pr. underkriterie.

Summene adderes.

Det tilbud der samlet set har opnået den højeste sum, er vinder af udbuddet.

Ordregiver vurderer udelukkende tilbuddene på baggrund af de oplysningskrav, der er oplistet i pkt. 9.2.

## 10.2 Forbehold og konditionsmæssighed

Det vurderes, om tilbuddene indeholder forbehold overfor udbudsmaterialet mv. jf. udbudslovens § 159, stk. 2. Hvis et tilbud indeholder forbehold, behandles tilbuddet i overensstemmelse med de retningslinjer, der fremgår af pkt. 9.5.

Det undersøges derudover, om tilbuddene indeholder de krævede oplysninger og den fornødne dokumentation, jf. pkt. 9.2. Såfremt dette ikke er tilfældet, vurderes det, om tilbuddet skal afvises som ukonditionsmæssigt. Tilbudsgivere, der har afgivet ukonditionsmæssige tilbud, kan ikke tildeles aftalen.

# 11. Orientering om resultatet af udbuddet

Alle tilbudsgivere vil pr. mail blive orienteret om resultatet af udbudsforretningen, jf. Lov om Klagenævnet for Udbud m.v. (lov nr. 492 af 12/5 2010 med senere ændringer). Udbuddet er ikke afsluttet, før rammeaftalen er underskrevet af begge parter efter standstill-periodens udløb.

# 12. Aktindsigt

Ordregiver er forpligtet til at overholde offentlighedslovens og forvaltningslovens regler om aktindsigt, hvilket betyder, at ordregiver kan være forpligtet til at udlevere hele eller dele af tilbudsgivers tilbud, hvis der anmodes om aktindsigt.

Anmodes ordregiver om aktindsigt, vil den eller de berørte tilbudsgivere så vidt muligt blive hørt, inden ordregiver træffer beslutning om, hvilke dele af tilbuddet, der er omfattet af aktindsigt. Det er dog altid alene ordregiver der endeligt afgør hvad der udleveres ved en anmodning om aktindsigt.

#

|  |
| --- |
|  |



**Udkast til rammeaftale**

**på levering af**

**Tolkeydelser**

**til KomUdbud**

**Februar 2018**

### 1. Parterne

Mellem

Ordregiver

Nedenstående navngivende medlemmer af KomUdbud:

Esbjerg Kommune
Fredericia Kommune
Holstebro Kommune

Lemvig Kommune
Middelfart Kommune
Randers Kommune
Svendborg Kommune

Sønderborg Kommune

og

Leverandør

[Indsæt navn på leverandør]

[Indsæt adresse]

[Indsæt postnummer]

[Indsæt hovedtelefonnummer]

 [Indsæt hoved e-mailadresse]

[Indsæt hjemmeside]

[Indsæt CVR-nr.]

(herefter kaldet leverandøren)

er der indgået aftale vedrørende levering af Tolkeydelser til ordregiver.

Middelfart Kommune agerer som tovholder på aftalen.

### 2. Indledning

Parterne er ligeværdige igennem aftaleperioden og enige om at samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning, for at opnå det bedst mulige resultat.

Ud over opfyldelse af nærværende rammeaftale, bør begge parter i aftaleperioden have øje for udvikling og optimering af aftaleområdet, såvel hvad angår processer og ydelser. Parterne accepterer, at saglighed og faglighed er hinandens gensidige forudsætninger og en nødvendighed for samarbejdet i aftaleperioden, samt for at skabe udvikling i ydelser og praksis.

Leverandøren er ud fra dennes samlede viden om tjenesteydelserne, til en hver tid forpligtet til at rådgive om de mest hensigtsmæssige løsninger såvel funktionelt som økonomisk. Ordregiver stiller sig til rådighed for leverandøren om alle forhold der er relevante for nærværende rammeaftale.

Bestemmelserne omkring bod og misligholdelse forventes ikke anvendt, men opstår der mod forventning uhensigtsmæssig varetagelse af kontraktforpligtelserne fra leverandørens side, er instrumenterne at betragte som ordregivers mulighed for at mindske skaderne og imødegå gentagelser.

Begge parter forpligtiger sig til at stille nødvendige ressourcer til rådighed både i forbindelse med implementering og drift af rammeaftalen, således at rammeaftalen kan fungere hensigtsmæssigt i praksis, administrativt og økonomisk.

### 3. Aftalegrundlag

#### 3.1 Rammeaftalens grundlag

Denne rammeaftale er indgået på baggrund af ordregivers udbud af [Dato, udbudsnavn og TED-nr.]. Aftalegrundlaget består i prioriteret rækkefølge af følgende dokumenter:

1. Denne rammeaftale med tilhørende bilag
2. Spørgsmål og svar
3. Udbudsmateriale med tilhørende bilag, herunder kravspecifikation
4. Leverandørens tilbud af [indsæt dato]

Hvis der er uoverensstemmelse mellem rammeaftalen og bilagene, går rammeaftalen forud for bilagene. Hvis der er uoverensstemmelse mellem bilagene, går det førstnævnte forud for et senere nævnt bilag.

#### 3.2 Ændringer

Enhver ændring eller tilføjelse til rammeaftalen skal aftales skriftligt mellem ordregiver og leverandøren og skal vedhæftes denne rammeaftale som et tillæg. Ændringer kan alene ske inden for de udbudsretlige grænser.

### 4. Aftaleperiode

Rammeaftalen er gældende fra den 1. september 2018 til den 31. august 2022. Rammeaftalen er uopsigelig for leverandøren. Rammeaftalen er fra ordregivers side uopsigelig indtil den 31. august 2020. Herefter kan rammeaftalen opsiges af ordregiver med 3 måneders varsel.

Hvis ordregivers udbud indbringes for Klagenævnet for Udbud eller domstolene, og ordregivers beslutning om at tildele leverandøren rammeaftalen annulleres, rammeaftalen erklæres for ”uden virkning” eller ordregiver i øvrigt pålægges at bringe rammeaftalen til ophør, kan rammeaftalen i hele aftaleperioden opsiges helt eller delvist af ordregiver med 30 dages varsel til den 1. i en måned.

### 5. Rammeaftalens omfang

#### 5.1 Omfang

Denne rammeaftale omfatter levering af Tolkeydelser til ordregiver. Ydelserne er nærmere beskrevet i kravspecifikationen [indsæt bilagsnr.], tilbudslisten bilag [indsæt bilagsnr.] og udbudsbetingelsernes punkt 5 ”Udbuddets omfang”.

Den forventede omsætning er udregnet på baggrund af tidligere aktivitet og forventede aktivitetsændringer med de forudsætninger, der kendes på udbudstidspunktet. Den forventede omsætning er således ikke bindende for ordregiver. Tilsvarende gælder for mængder angivet i tilbudslisten.

#### 5.2 Ændringer af aftalens omfang

Ordregiver kan, i det omfang det ikke strider mod de udbudsretlige regler, kræve, at der foretages ændringer i aftalens omfang.

Ordregiverens krav om ændring skal fremsættes skriftligt. Leverandøren skal herefter udarbejde et ændringsnotat, hvori eventuelle krav om forandringer i aftalen med hensyn til pris, tid og sikkerhed som følge af ændringen beskrives.

En ændring af aftalen er først gældende fra det tidspunkt, hvor der er indgået skriftligt tillæg til aftalen, jf. pkt. 3.3. Leverandøren har således ikke krav på merbetaling, med mindre der er indgået skriftligt tillæg til aftalen herom.

### 6. Samarbejde

#### 6.1 Kontaktpersoner og udskiftning af medarbejdere

Parterne udpeger hver især de personer, der varetager den daglige kontakt i relation til rammeaftalen.

Leverandøren skal optræde loyalt overfor ordregiver og orientere sit personale om aftalen i sin helhed. Leverandøren må alene tilbyde ydelser, der er omfattet af tilbudslisten, medmindre andet er aftalt med ordregiver.

Konstaterer ordregiver gentagne overtrædelser af dette, vil det blive anset som væsentlig misligholdelse, jf. pkt. 14.

#### 6.2 Sprog

Al kontakt mellem ordregiver og leverandøren, herunder dennes personale, for så vidt angår kontraktens forståelse og anvendelse, skal foregå på dansk.

#### 6.3 Statusmøder

Der afholdes statusmøde minimum én gang årligt.

På hver af parternes initiativ kan der dog ved behov til enhver tid indkaldes til en fælles evaluering af samarbejdet mellem leverandøren og tovholder.

Forslag til emner for statusmøder er:

* Status på samarbejdet
* Omfang af ikke indfriede bestillinger
* Bestillingstid
* Statistik
* Feedback fra Ordregivers personale

Efter behov afholder ordregiver ligeledes statusmøder med leverandøren.

Leverandørens deltagelse sker uden beregning for ordregiver.

### 7. Kvalitet

#### 7.1 Generelt

Tolkeydelserne skal overholde kravspecifikationen og være i overensstemmelse med leverandørens tilbud i hele rammeaftalens løbetid.

####  7.2 Kvalitetssikring

Leverandøren skal stille et elektronisk bestillingssystem til rådighed for alle ordregivers relevante bestillere.

Systemet skal have en indbygget evalueringsfunktion, hvor bestiller enten kan rate tolkens løsning af tolkeopgaven eller i tekstform indmelde ros/ris.

### 8. Priser og prisregulering

#### 8.1 Pris

Priserne for tolkeydelser, fremgår af tilbudsliste A – Bilag 6.

Priserne er ekskl. moms, men indeholder samtlige øvrige afgifter og gebyrer, fx faktureringsgebyrer, forsikringsudgifter, service, support og kørsel.

#### 8.2 Prisregulering

Prisregulering foretages med udgangspunkt i KL’s pris- og lønskøn pr. 1/9-2018.

Prisreguleringer skal meddeles til den anden part senest 30 dage før reguleringstidspunktet. Varsles prisregulering ikke rettidigt, bortfalder reguleringsmuligheden for den pågældende periode.

Varsel om prisreguleringer skal sendes til indkoeb@middelfart.dk.

Sammen med varslet skal sendes en opdateret tilbudsliste i Excel–format.

Den part, der modtager varsel om prisændring, skal senest syv dage efter modtagelse af skriftligt varsel meddele, om prisændringen kan accepteres.

#### 8.3 Afgifter

Parterne kan til enhver tid kræve, at priserne reguleres på baggrund af ændringer i afgifter, som bliver kendt, efter rammeaftalen er indgået, og som bliver pålagt de af rammeaftalen omfattede tjenesteydelser.

### 9. Bestilling

Bestilling skal kunne afgives via:

* Leverandørens bestillingssystem
* Telefon til døgnbemandet akut telefon
* Mail til skriftlige oversættelser
* Telefon indenfor almindelig åbningstid

### 10. Levering

Alle tolkninger bestilles i så god tid som overhovet muligt.

Akuttolkning defineres som tolkninger bestilt senere end dagen før inden kl. 12.

Afbestilling inden dagen før kl. 12.00 skal ikke koste noget, afbestilling senere må koste. Bekræftelse på bestilling skal sendes inden 2 timer. Leverandører skal meddele aflysning senest dagen før kl. 12. Aflyses senere så gælder side 28 om bod. Samskrives med side 28 om bod.

|  |  |
| --- | --- |
| Bestilling | Så tidligt som muligt |
| Afbestilling Bruger/leverandør | Dagen før inden kl. 12 |
| Bekræftelse på bestilling | 2 timer efter modtagelse, inden for normal arbejdstid |
| Ordrebekræftelse | Senest 48 timer før tolkning |
| Akut bestilling | Senere end dagen før inden kl. 12 |
| Bekræftelse på bestilling | Så hurtigt som muligt, dog senest 30 min efter bestillingMed det samme, da bestilling som udgangspunkt vil forgå pr telefon |

### 11. Fakturering

I henhold til lov om offentlige betalinger mv. (lovbekendtgørelse nr. 798 af 28. august 2007 med senere ændringer) skal alle fakturaer til offentlige myndigheder fremsendes elektronisk og gebyrfrit. Fakturaer og kreditnotaer skal fremsendes i OIOUBL-format og via Nemhandel-infrastrukturen OIORASP eller det til enhver tid fællesoffentlige format. Fakturaer og kreditnotaer skal som minimum fremsendes under forretningsprofilen Procurement-Bilsim-1.0

Fakturaer sendes elektronisk til rekvirerende afdeling/institution (jf. EAN-nummer) med angivelse af ordregivers ordrenummer og eventuelle andre ID-numre, som er nødvendige for ordregiver for en effektiv fakturabehandling. Eksempelvis kode for økonomisk tilhørsforhold.

Fakturaen skal indeholde:

* Udstedelsesdato (fakturadato)
* Fakturanummer (Nummer der kan identificere fakturaen)
* Leverandørens CVR/SE-nummer
* Leverandørens navn og adresse samt ordregivers navn og adresse
* Rekvirent/bestiller
* Tidsforbrug (ikke ved oversættelser)
* Pris pr. enhed eksklusiv moms
* Identifikationsnummer (cpr, borgernummer eller rekv. – aftales individuelt)
* Tolkningsadresse
* Tolkens navn eller tolkenummer
* Sidste rettidige betalingsdato
* Dato og sted for tolkning
* Sprog
* Bookingnummer/rekv. nummer
* Varenummer

Hver tolkningstype skal have et unikt varenummer. F.eks. 1200 – Fremmøde, 1500 – video.

Der skal fremsendes én faktura pr. tolkning.

Ordregiver er berettiget til at udskyde betalingen, hvis faktura ikke modtages elektronisk eller ovenstående oplysninger mangler.

Varelinjerne skal fremgå af selve OIOUBL-fakturaen, dvs. de må ikke ligge i et vedhæftet dokument.

CVR/SE-nummer: CVR/SE-nummeret som fakturaen afsendes fra, skal være i fuld overensstemmelse med det CVR/SE-nummer, som er opgivet i kontrakthavers tilbud, og som fremgår af rammeaftalen.

Ordrenummer:

Ordrenummeret skal svare til ordrenummeret på leverandørens ordrebekræftelse.

Der må ikke stå andet i feltet end selve ordrenummeret, som skal angives identisk med ordren. Der må således ikke ændres i store og små bogstaver samt mellemrum.

Priser: Fakturapriser skal være nettopriser, som er fuldstændig identiske med de priser, der er aftalt. (Dvs. ingen rabatter, ingen afgifter som ikke er indregnet i nettopriserne, fx kørsel mv.). Priser skal altid angives med præcis 2 decimaler.

Mængde: Den fakturerede mængde skal angives således, at der er fuld overensstemmelse mellem tidsangivelsen og den udførte tolkning.

Ydelsesnummer: De fakturerede ydelsesnumre skal være fuldstændig identiske med de ydelsesnumre, der er angivet i tilbudslisten,

Entydige varelinjer: Leverandøren må ikke indsætte ekstra varelinjer så som afgifter, tillæg eller fradrag/rabatter.

Forklarende noter må ikke fremgå af ekstra varelinjer.

### 12. Betalingsbetingelser

Betalingsbetingelserne er 30 dage netto efter afsendelse af korrekt elektronisk faktura, jf. afsnit 11.

Falder sidste rettidige betalingsdato ikke på en bankdag, udskydes betalingsdatoen til førstkommende bankdag.

### 13. Statistik

Leverandøren skal på anmodning, inden 14 dage, levere statistisk materiale i henhold til bestillerens ønsker og behov.

Ordregiver kan ikke anmode om statistik mere end fire gange om året.

Statistikken skal udarbejdes efter ordregivers anvisninger i Excel-format og skal fremsendes elektronisk til ordregiver.

Manglende indsendelse af efterspurgt statistik i forbindelse med aftalens udløb kan gøre leverandøren inhabil i genudbud af aftalen, da leverandøren kan være i besiddelse af oplysninger, som kan give en konkurrencemæssig fordel i forhold til øvrige tilbudsgivere.

### 14. Leverandørens misligholdelse

Som misligholdelse betragtes enhver tilsidesættelse af leverandørens forpligtelser, dvs. en hvilken som helst mangel, forsinkelse, fejlleverance mv.

Foreligger der misligholdelse, skal leverandøren uden ugrundet ophold meddele ordregiver dette samt underrette ordregiver om, hvad der vil blive gjort for at afhjælpe misligholdelsen og for at undgå tilsvarende misligholdelser i fremtiden.

Ordregiver kan ophæve aftalen helt eller delvist, hvis leverandøren i væsentligt omfang misligholder sine forpligtelser efter aftalen eller underliggende aftaler.

Følgende forhold anses altid for væsentlig misligholdelse af aftalen:

* Forhold, der er omfattet af udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 2.
* Leverandørens ydelser overholder, trods én fornyet skriftlig reklamation fra ordregiver, ikke kvalitetskravene i denne aftale.
* Leverandøren foretager ikke, på trods af én fornyet reklamation, den nødvendige afhjælpning eller omlevering.
* Enhver forsinkelse.
* Leverandøren dømmes under en civilretlig sag eller straffesag for et forhold, der kan rejse tvivl om leverandørens almindelige hæderlighed så som skatte- eller momssvig og overtrædelser af markedsføringslovgivningen.
* Der indtræder rekonstruktion, konkurs eller i øvrigt væsentligt forringede forhold.
* Leverandørens ophør med den virksomhed, som aftalen vedrører.
* Indtræden af andre omstændigheder der bringer aftalens opfyldelse i alvorlig fare.
* Bestemmelser om leverancer og kvalitet, jf. afsnit 7, om leverandørens ydelser overholdes ikke.
* Manglende overholdelse af bestemmelsen om fakturering, jf. afsnit 11.
* Manglende overholdelse af bestemmelsen om statistik, jf. afsnit 13.
* Manglende overholdelse af bestemmelserne om særlige vilkår samt etik, jf. bilag 3.
* Manglende overholdelse af tavshedsbestemmelsen, jf. afsnit 23.
* Samarbejdsvanskeligheder og manglende overholdelse af afsnit 6.
* Ved forhold, som ikke i sig selv er væsentlige, men som ved deres antal eller karakter svækker tillidsforholdet mellem parterne.

Ovenstående punkter er ikke udtømmende.

Ophævelse skal ske ved skriftlig meddelelse til leverandøren.

I øvrigt gælder danske rets almindelige regler om misligholdelse herunder de almindelige regler om forsinket eller udebleven levering. Såfremt ordregiver, som følge af forsinkelse, vælger at hæve en ordre helt eller delvist, er ordregiver berettiget til at foretage dækningskøb for leverandørens regning. Evt. merudgifter i forbindelse med dækningskøb kan modregnes i enhver fordring mod leverandøren.

Der foreligger altid en mangel ved leverandørens ydelse, såfremt ydelsen ikke opfylder denne aftale med tilhørende bilag eller ydelsen ikke er som ordregiver med føje kunne forvente.

Leverandøren har på ordregivers anmodning pligt til at afhjælpe påpegede mangler hurtigst muligt. Såfremt afhjælpning ikke er mulig, eller leverandøren forgæves har forsøgt at afhjælpe en mangel gentagne gange, kan ordregiver vælge i stedet at kræve et forholdsmæssigt afslag i betalingen til leverandøren. Det forholdsmæssige afslag fastsættes under hensyn til manglens omfang og karakter, men kan ikke overstige betalingen for leverancen.

Leverandøren er erstatningsansvarlig overfor ordregiver efter dansk rets almindelige regler om erstatning for tab, som leverandøren måtte påføre ordregiver ved ansvarspådragende handlinger eller undladelser.

### 15. Bod

Ordregiver har ret til at opkræve bod i henhold til nedenstående skema.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Bod** | **Bemærkning** |
| Manglende levering | 1.500,- |  |
| Udeblivelse | 5.000,- |  |
| Forsinkelse på mere end 5 min | 5.000,- | Er forsinkelsen mere end 5 min, betragtes det som udeblivelse |
| Forsinkelse op til 5 min | 500,- |  |
| For sen aflysning | 2.000,- | Efter dagen før kl. 12.00 |
| Gentagende fejl på faktura | 500,- | Pr. faktura |

### 16. Force majeure

Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende overholdelse af rammeaftalen på grund af force majeure.

I tilfælde af force majeure suspenderes parternes forpligtelser så længe force majeure er til stede og i det omfang force majeure er til hinder for partens opfyldelse af sine forpligtelser.

Force majeure foreligger, når korrekt opfyldelse af rammeaftalen er umulig, og dette skyldes ekstraordinære omstændigheder, som leverandøren ikke kunne afbøde og ikke burde have forudset f.eks. krig, usædvanlige naturbegivenheder, brand, strejker eller lockouts. For så vidt angår strejker og lockouts er det en betingelse, at disse forhold ikke blot rammer leverandørens virksomhed.

Leverandøren er forpligtet til i videst muligt omfang at opretholde et nødberedskab. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der er omfattet af ovenstående, og som leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet.

Den af parterne, der ønsker at påberåbe sig force majeure skal give den anden part skriftlig meddelelse herom, så snart force majeure kendes eller konstateres, medmindre force majeure i sig selv umuliggør meddelelsen. Meddelelsen skal angive:

* Årsagen til force majeure situationen
* Forventet varighed af force majeure situationen
* Indsats fra leverandørens side for at genoptage leveringen.

Er force majeure isoleret til leverandørens virksomhed, eller områder leverandøren bærer risikoen for, kan ordregiver kontrahere til anden side, så længe force majeure er til stede.

Force majeure kan kun påberåbes, hvis den pågældende part har givet meddelelse herom til den anden part senest 5 hverdage efter, at force majeure er indtrådt.

Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal hverdage, som force majeure varer.

Hvis opfyldelsen af rammeaftalen helt eller på væsentlige punkter har været umuliggjort på grund af force majeure i en sammenhængende periode på mere end 30 dage eller i mere end 50 dage i alt i en fortløbende periode på 1 år, kan ordregiver vælge at ophæve rammeaftalen.

Hver part afholder egne omkostninger og bærer egne tab som følge af force majeure, herunder såfremt rammeaftalen ophæves på grund af force majeure.

### 17. Forsikring

Leverandøren er i hele rammeaftalens løbetid forpligtet til at opretholde en erhvervsansvarsforsikring som anført i prækvalifikationsansøgningen. Leverandøren skal på ordregiverens anmodning godtgøre forsikringens eksistens og omfang.

### 18. Etik

Ordregiver forudsætter, at leverandøren og dennes underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark herunder, men ikke begrænset til, følgende grundlæggende ILO-konventioner:

* Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
* Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
* Mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
* Sikkert og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155) samt
* Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135) inden for rammerne af gældende lovgivning.

Det forudsættes endvidere, at leverandøren og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN’s Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Såfremt ordregiver bliver bekendt med, at leverandøren eller dennes underleverandører ikke lever op til foranstående bestemmelser, er leverandøren forpligtet til at opfylde rammeaftalen med et tilsvarende produkt, som opfylder rammeaftalens krav til produktet. Leverandørens eventuelle omkostninger forbundet hermed, er ordregiver uvedkommende.

Overtrædelse af denne bestemmelse betragtes som væsentlig misligholdelse.

### 19. Overdragelse

#### 19.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Leverandøren kan ikke overdrage sine forpligtelser efter denne rammeaftale uden forudgående skriftligt samtykke fra ordregiver. Ordregivers samtykke til en eventuel overdragelse kan kun forventes givet i det omfang, dette ikke strider mod lovgivningen.

Leverandøren kan overdrage rettigheder, herunder også fordringer efter denne rammeaftale i det omfang dette er sædvanligt. Leverandørens overdragelse af rettigheder efter denne rammeaftale må dog ikke hindre leverandørens opfyldelse af rammeaftalen.

#### 19.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og pligter

Ordregiver har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne rammeaftale til en anden offentlig myndighed eller institution, der ejes af det offentlige eller i det væsentligste drives for offentlige midler.

### 20. Rettigheder

#### 20.1 Tredjemandsrettigheder

Leverandøren indestår for, at leverandørens ydelser ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder ejendomsrettigheder, patenter eller ophavsrettigheder.

Rejser tredjemand krav mod ordregiver med påstand om retskrænkelse, skal ordregiver give leverandøren skriftlig meddelelse herom. Leverandøren overtager herefter sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger. Leverandøren er pligtig i enhver henseende at holde ordregiver skadesløs.

Hvis tredjemands rettigheder hindrer leverandørens opfyldelse af aftalen i et omfang, som er væsentligt og/eller byrdefuldt for ordregiver, er ordregiver efter forudgående skriftligt varsel berettiget til at hæve aftalen med omgående virkning, og leverandøren vil herefter blive erstatningsansvarlig for det tab, ordregiver lider som følge af denne ophævelse.

### 21. Underleverandører

Leverandøren er berettiget til at anvende freelancetolke, men ikke underleverandører i øvrigt.

### 22. Bonus og godtgørelse

Omsætningen som følge af nærværende rammeaftale må ikke blive genstand for udbetaling af bonus, rabatandele eller anden form for godtgørelse til tredjemand.

Ligeledes må omsætningen ikke danne grundlag for udbetaling af bonus, rabatandele eller anden form for godtgørelse til ordregivers medarbejdere.

### 23. Tavshedspligt

Leverandøren, dennes personale og eventuelle underleverandører samt deres personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende ordregivers eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af rammeaftalen.

Leverandøren må bruge ordregiver som almindelig reference, men må ikke uden ordregivers forudgående skriftlige tilladelse udsende offentlige meddelelser om rammeaftalen eller offentliggøre rammeaftalens indhold. Leverandøren må ikke anvende ordregiver i reklamemæssig sammenhæng uden samtykke.

Tavshedspligten er også gældende efter rammeaftalens ophør.

Ordregiver er berettiget til at dele oplysninger om priser efter aftalen i forbindelse med samarbejde med andre offentlige myndigheder samt indkøbscentraler i forbindelse med benchmarking. Ordregiver skal sikre, at de oplysninger, der deles, bliver anonymiseret inden offentliggørelse af resultatet af en benchmarking.

### 24. Databehandling

Ordregiver er i denne kontrakt dataansvarlig og leverandøren databehandler.

Databehandleren handler alene efter instruks fra den dataansvarlige. Databehandleren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt imod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger. Kræver Datatilsynet eller andre relevante myndigheder andre betingelser og vilkår, skal leverandøren overholde disse.

Databehandleren skal på den dataansvarliges anmodning give den dataansvarlige tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Reglerne i Persondataforordningen – (EU) 2016/679 af 27. april 2016 *”om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger”* - gælder også for behandlingen ved databehandleren.

Leverandøren er pligtig til at indgå en databehandler aftalen med hver enkelt at de deltagende kommuner.

Den enkelte kommune fremsender, databehandler aftale for underskrift efter indgåelse af Rammeaftalen.

### 25. Lovvalg og værneting

Rammeaftalen er underlagt dansk lovgivning. CISG (den internationale købelov) finder ikke anvendelse på rammeaftalen.

Uoverensstemmelser om rammeaftalen søges afgjort ved forhandling mellem parterne. Hvis parterne er enige herom, kan der inddrages en uvildig mægler til løsning af uoverensstemmelsen. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab.

Uoverensstemmelser, der ikke kan løses af parterne selv eller ved mægling, kan indbringes for domstolene og skal afgøres ved ordregivers værneting.

### 26. Underskrifter

**For ordregiver For leverandøren**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Dato og underskrift Dato og underskrift

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Titel og navn på underskriver Titel og navn på underskriver

**Prækvalifikationsbilag A**

## Erklæring om kapacitet i hele kontraktens løbetid.

Hvis ansøger – under henvisning til Udbudsloves § 144, stk. 1 - i forbindelse med afgivelse af ansøgningen baserer sig på andre enheders finansielle og økonomiske formåen og/eller tekniske og/eller faglige formåen, skal ansøger sammen med ansøgningen indsende en erklæring fra den anden enhed om at stille den pågældende kapacitet til rådighed for ansøger. Dette godtgør, at ansøger uden begrænsning i hele aftaleperioden råder over den ressource, hvorpå ansøger baserer sit tilbud, og at ”den anden enhed” forpligtiger sig i forhold til ordregiver.

##### Bilag 1 – Spørgsmål, svar og ændringer til udbudsmaterialet

##### Bilag 2 – Kravspecifikation

En tolk er en fagperson, der behersker minimum to sprog og kulturen bag sprogene – og som er i stand til at anvende den viden til at oversætte budskaber korrekt og etisk forsvarligt mellem to mennesker uden et fælles sprog. Det ene sprog skal være dansk.

Der skal kunne leveres fire forskellige forskelige former for sprogtolkning:

* Fremmøde tolkning
* Videotolkning
* Teletolkning
* Skriftlige oversættelser

**Generelle krav**

* Leverandøren skal, til enhver tid, sikre at alle tolke overholder deres tavshedspligt.
* Leverandøren skal sikre løbende uddannelse af de benyttede tolke. Uddannelsesniveauet skal som minimum svare til det, som leverandøren har beskrevet i sit tilbud.
* Leverandøren skal sikre, at der ikke opstår habilitetsproblemer.
* Leverandøren skal sikre, at den fremsendte tolk har den nødvendige viden/kulturelle forståelse til at kunne løse den konkrete opgave (såfremt bestiller har anført hvilket fagområde tolkningen omhandler)
* Såfremt der bestilles tolk af et bestemt køn, skal dette efterkommes.
* Der skal kunne bestilles navngiven tolk.
* Såfremt der bestilles tolk med bestemt dialekt, skal dette efterkommes.
* Der skal kunne leveres tolke til alle sprog.
* Tolken skal være velegnet til at varetage tolkningen af den konkrete samtale.
* Tolken skal kende og respektere sin rolle som tolk.
* Såfremt sagsbehandler eller borger er forsinket, skal tolken stå til rådighed, indtil andet er aftalt. Såfremt et møde aflyses, har tolken pligt til at deltage i andet arbejde, såfremt Tilbudsgiver anmoder tolken herom.
* Ordregiver har ret til at overføre tolken til en anden opgave i stedet.
* Leverandøren er pligtig til at følge op på evalueringsfunktionen, både i forhold til opfølgning på de konkrete udfordringer og i forhold til opgørelser til ordregiver, bla. i forbindelse med statusmøder

**Fremmøde tolkning**

Ved fremmødetolkning forstås en tolkning, hvor tolken fysisk er til stede, hvor tolkningen foretages.

* Tolken skal fremstå ordentlig og velsoigneret
* Tolken skal bære Leverandørens officielle navneskilt, hvoraf der som minimum skal fremgå Leverandørens navn + logo og tolkens fornavn samt ”Tolk”

**Video- og teletolkning**

* Tolkningen skal altid foregå fra Leverandørens lokaler, med mindre andet specifikt er aftalt.
* Lokalet skal være indrettet således, at ingen andre end tolken kan følge samtalen.
* Udstyret skal være af en sådan beskaffenhed, at såvel lyd- som evt. billedkvalitet, ikke får negativ indflydelse på tolkningen.
* Leverandøren skal sikre, at tolken har den nødvendige uddannelse i anvendelse af udstyret.
* Leverandøren skal sikre, at tolken har de nødvendige forudsætninger til at gennemføre en sådan tolkning.
* Ved videotolkning skal leverandøres tekniske platform være 100% konvertibel med MedComs system. Det skal ligeledes være muligt at kommunikere via MedComs videoknudepunkt samt Skype for business.
* Leverandøren skal, indenfor normal arbejdstid, opretholde en teknisk hotline funktion.

**Skriftlige oversættelser**

* Prisen på oversættelser aftales pr. opgave. Prisen kan dog aldrig overskride den pris der er angivet i Tilbudsliste A
* Udføres indenfor maks. 5 arbejdsdage
* Skriftlige oversættelser kan omhandle tekster på dansk der skal oversættes til andet sprog eller tekster på andet sprog der skal oversættes til dansk.

**Bookings system**

Leverandøren skal stille et elektronisk og fuldt funktionsdygtigt bookings system til rådighed.

* Systemet skal stilles til rådighed uden selvstændig afregning
* Alle former for tolkninger (dog ikke skriftlige oversættelser) skal kunne håndteres i systemet
* Det skal være muligt at bestille en navngiven tolk
* Det skal være muligt at bestille en tolk af bestemt køn
* Det skal være muligt at rate tolken og/eller komme med ris/ros via systemet
* Systemet skal kunne håndtere elektronisk kvittering for gennemført tolkning
* Det skal være muligt at se egne + afdelingens aktive bestillinger
* Det skal være muligt at genfinde tidligere bestillinger
* Det skal være muligt at følge egne bestillinger, bla. med hensyn til hvornår opgaven er endelig tildelt
* Afbestilling
* Enhver bestilling skal kunne påføres følgende oplysning
* Bestillingsdato
* Dato og tidspunkt for tolkning
* Type af tolkning
* Sprog + dialekt/sprogstamme
* Rekvirent/bestiller
* Længde på tolkning
* Identifikationsnummer
* Adresse for tolkning
* Navn på tolk
* Køn på tolk
* Fagområde

##### Bilag 3 – Etiske retningslinjer for tolkninger for Komudbud

Tolken skal beherske:

* Sproglige kompetencer – det vil sige beherskelse af den for tolkningssituationen relevante terminologi og de sproglige nuancer på dansk og fremmedsprog.
* Tolketekniske og etiske kompetencer – det vil sige bevidsthed om, hvordan man rent teknisk formidler samtalen samt forpligtelser vedrørende tavshedspligt, neutralitet og habilitet.
* Kulturelle kompetencer – det vil sige indsigt i kulturen bag de sprog, der tolkes til/fra.
* Personlige kompetencer – for eksempel ansvarsbevidsthed, situationsfornemmelse og tolerance
* Fagspecifikke kompetencer – det vil sige viden inden for det område, der tolkes i, for eksempel socialret eller sundhedsområdet

Tolken skal være neutral og upartisk – det vil sige, at tolken ikke har en interesse i samtalens udfald og derfor ikke foretager sig noget, der kan påvirke dens udfald.
Tolken bestemmer altså ikke, hvad parterne siger, fordrejer heller ikke, hvad parterne siger og tolker som udgangspunkt alt, hvad parterne siger til hinanden, selv om vedkommende vurderer, at det for eksempel er meningsløst eller groft.

Tolken skal overholde tavshedspligten.

Der skal tolkes rigtigt. I tvivlstilfælde skal tolken tjekker, hvad samtaleparten menter med sit udsagn

Tolken skal gøre opmærksom på, hvis tolken finder fejl i sin tolkning

Tolken må ikke:

* Anvende informationer, som tolken får kendskab til.
* Manipulere med samtaleparterne, f.eks. for at få afsluttet en samtale.
* Udøve nogen form for misbrug af magt i kraft af, at tolken besidder, hvad samtaleparterne mangler (sprog og kulturel viden)

Inhabilitet er altid til stede, hvis tolken er i familie eller i konflikt med borgeren

Hvis tolken undervejs i en tolkning, bliver opmærksom på et muligt habilitetsproblem, skal tolken straks gøre opmærksom på dette.

Tolken skal respekt for den aktuelle opgave – der kan ikke tjekkes mails, sms og lignede under tolkningen.

Der må ikke ryges i arbejdstiden.

Der må ikke indtages alkohol i arbejdstiden, lige som tolken ikke må lugte af eller være påvirket af alkohol i arbejdstiden. Tilsvarende gælder for narkotiske stoffer.

##### Bilag 4 – Retningslinjer for bruger af tolkeydelse

Respekter tolken som en samarbejdspartner i forhold til den aktuelle tolkeopgave.

Fravælg kun tolke, når det er absolut nødvendigt.

Samme tolk til flere sammenhængende opgaver giver bedre udnyttelse af tolken.

Husk pauser til tolken, både i den enkelte tolkning som ved sammenhængende opgaver.

Bestil i så god tid som overhovedet muligt, det sikrer de bedste tolke

Vær opmærksom på borgerens kultur – for eksempel blufærdighed.

Ved ægteskabelige problemer kan kvindelige borgere være tilbageholdende med at udtale sig, hvis tolken er en mand og modsat.

Respekt for tolkens arbejdsskema – Der kan som udgangspunkt ikke gøres krav på tolken længere, end denne er bestilt til.

Husk at godkende i bookings systemet, at tolkeydelsen er modtaget.

Anvend bookings systemet til Ris/Ros, hvor det er relevant.

##### Bilag 5 - Fagområder

Nedenstående skema er en oplistning af de mest almindelig fagområder hvortil der anvendes tolk.

Såfremt der på bestillingen anføres et fagområde, formodes tolken at have en grundlæggende forståelse for dette område samt at være bekendt med eventuelle specielle fagudtryk og vendinger.

Ordregiver samarbejder gerne med Leverandøre omkring efteruddannelse af tolke i de enkelte fagområder.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr | Fagområde | Beskrivelse |
| 1 | Børn og unge | Småbørnspleje, læge og sundhedsplejeske, børnehave, vuggestue, dagpleje |
| 2 | Børn og unge | Skole/hjem, folkeskole, UU (ungdommens uddannelsesvejledning) |
| 3 | Fritid og Kultur | Fritidsaktiviteter |
| 4 | Jobcenter | * Integration (modtagelse, etablering)
* Sygedagpenge
* Fleksjob
* Kontanthjælp, uddannelseshjælp (job og uddannelse)
* integration (job/ uddannelse, integrationskontrakter, repatriering, familiesammenføring, opholdstilladelser mv)
* Forsikrede ledige / A-dagpenge
* Ressourceforløb (Rehabiliteringsteam og afklaring
 |
| 5 | Sundhed | Læge, psykolog, tandlæge, sundhed, genoptræning, fysioterapi, sygepleje m.m. |
| 6 | Ydelseskontoret | Alle ydelser |
| 7 | Socialafdelingen | Støttekontaktpersoner, misbrug (alkohol/ stoffer) psykisk sygdom, handicap, merudgifter. |
| 8 | Ældre | Hjemmeplejen, plejehjem |
| 9 | Borgerservice |  |

##### Bilag 6 – Tilbudsliste A

Priserne er ekskl. moms, men indeholder samtlige øvrige afgifter og gebyrer, fx faktureringsgebyrer, forsikringsudgifter, service, support og kørsel.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tolknings****type** |  | **Varenummer** | **Hverdag****kl. 8-16** | **Hverdag kl 16-20** | **Øvrige tidspunkter** |
| **Fremmøde** | Første halve time |  |  |  |  |
|  | Efterfølgende påbegyndt kvarter |  |  |  |  |
|  | Efterfølgende påbegyndt kvarter |  |  |  |  |
|  | Efterfølgende kvarter time ved *kæde \** |  |  |  |  |
|  | *Heldags\** |  |  |  |  |
| **Akut** | Første halve time |  |  |  |  |
|  | Efterfølgende påbegyndt kvarter |  |  |  |  |
|  |  |
| **Videotolkning** | Første kvarter |  |  |  |  |
|  | Efterfølgende påbegyndte kvarter |  |  |  |  |
| **akut** | Første kvarter |  |  |  |  |
|  | Efterfølgende påbegyndte kvarter |  |  |  |  |
|  | *Heldags\** |  |  |  |  |
|  |  |
| **Teletolkning** | Første kvarter |  |  |  |  |
|  | Efterfølgende påbegyndte kvarter |  |  |  |  |
| **akut** | Første kvarter |  |  |  |  |
|  | Efterfølgende påbegyndte kvarter |  |  |  |  |
|  | *Heldags\** |  |  |  |  |
|  |  |
| **Skriftlige** | Pr. side – svarende til 2400 anslag |  |  |  |  |

Åbningstid\* - skal forstås som ordregivers normale åbningstid og er som udgangspunkt:
man-ons 8-15.30 - torsdag 8 – 17 - fredag 8-14

*kæde\** - skal forstås som en samlet bestilling på minimum tre sammenhængende tolkninger på samme location og med samme tolk. Såfremt tolkningen er på forskellige lokationer, forstår Ordregiver transporten.

*Heldags\** - skal forstå som en heldagsbookning på 7 timer med samme tolk. I en heldagsbookninger sikre Ordregiver at der er afsat minimum en halv time til frokost. Der skal således ikke faktureres særskilt for frokostpause.

*Afbestillingsgebyr\*\** - Ved afbestilling senere end kl. 12 dagen før, betales fuld pris.

##### Bilag 7 – Tro- og loveerklæring.

**Erklæring på tro og love
om straffeattest og børneattest**

Undertegnede virksomhed erklærer hermed, at virksomheden til en hver tid har sikret at enhver tolk, der udsendes til fremmøde tolkning, teletolkning eller videotolkning, har ren straffe- og børneattest og at dette er tjekket inden tolken udsendes.

Dato: Stempel:

Firmanavn: Underskrift:

##### Bilag 8 – Forbehold

Eventuelle forbehold skal vedlægges som bilag 8.

Såfremt der tages forbehold skal disse fremføres ved skriftligt og tydeligt på listeform for hvert forbehold, at angive stedet i udbudsmaterialet og den ordlyd tilbudsgiver tager forbehold for, samt angive den ordlyd, tilbudsgiver kan acceptere.

Udbyder skal for en god ordens skyld gøre opmærksom på at der **IKKE** kan tages forbehold for grundlæggende elementer i udbudsmaterialet.

Forbehold for grundlæggende elementer vil betyde at tilbuddet **IKKE** er konditionsmæssigt og udbyder må således **IKKE** tage tilbuddet med i sin tilbudsvurdering.

|  |
| --- |
|  |

Tilbudsgiver har ingen forbehold.

|  |
| --- |
|  |

 Tilbudsgiver har følgende forbehold:

Dato: Stempel:

Firmanavn: Underskrift:

##### Bilag 9 – Kommunespecifikke oplysninger

[Hentes fra Podio og gengives her]