



**BØRNE- OG  
UNDERVISNINGSMINISTERIET**  
STYRELSEN FOR  
UNDERVISNING OG KVALITET



**Socialstyrelsen**

# Udbud af tolkning til personer med hørehandicap

## Udbudsbetingelser

1. juli 2021

---

**Viden til gavn**

# Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	2
1.1. Udbudsmaterialets indhold og opbygning.....	2
1.2. Udbudssystem.....	3
2. Ordregivende myndigheder.....	3
2.1. Andre myndigheder.....	4
3. Tilbudsgiver.....	5
3.1. Konsortier.....	5
3.2. Brug af underleverandører.....	6
4. Tidsplan for udbuddet.....	7
4.1. Vedståelsesfrist.....	8
5. Udbudsprocedure.....	8
6. Udelukkelsesgrunde.....	10
6.1. Udelukkelsesgrunde.....	10
7. Tildelingskriterier.....	11
7.1. Effektivitet.....	11
7.2. Kvalitet.....	12
7.3. Forsyningssikkerhed.....	13
8. Evalueringsmetode.....	14
9. Alternative tilbud.....	14
10. Forbehold.....	15
11. Formelle krav til tilbuddet.....	15
12. Behandling af tilbud.....	16
13. Kommunikation.....	16
14. Aktindsigt.....	16
15. Bilagsoversigt.....	17

## 1. Indledning

Dette udbud omfatter varetagelse af fysisk tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap. Udbuddet omfatter ligeledes skærmtolkning, tolkning af elektroniske medier samt fjerntolkning i form af mundtlig eller skriftlig tolkning via en fjerntolkeplatform.

Tolkeydelserne skal primært leveres på det sociale område samt uddannelsesområdet for så vidt angår de specialpædagogiske støtteordninger (herefter SPS), der administreres af Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK). Men levering skal også ske på områder, hvor andre danske myndigheder tilslutter sig rammeaftalen, og Tolkemyndigheden (DNTM) stiller Tolkeportalen til rådighed for myndighederne.

Der udbydes en landsdækkende rammeaftale med flere tolkeleverandører. Ordregiver ønsker at indgå én hovedleverandøraftale med den tolkeleverandør, der bedst opfylder kriterierne i dette udbud, samt fritvalgsleverandøraftaler med øvrige tolkeleverandører, der opfylder kravene i dette udbud. Tilbudsgiver skal i tilbuddet angive, om tilbudsgiver ønsker at komme i betragtning som hovedleverandør.

Rammeaftalerne udbydes for perioden den 1. januar 2022 til den 31. december 2027.

Der er på DNTMs område afsat en bevilling på 41,8 mio. kr. årligt til indkøb af tolkebistand. På STUKs område er det budgetterede omfang af indkøb af tolkebistand i SPS-ordningen på 70 mio. kr. årligt. Det anslåede behov for tolkebistand for andre myndigheder er samlet anslået til 37,1 mio. kr.

### 1.1. Udbudsmaterialets indhold og opbygning

Det samlede udbudsmateriale består af:

- Udbudsbekendtgørelse
- Udbudsbetingelser (nærværende dokument)
- Opgavebeskrivelse (samt tilhørende bilag 1-7)
- Løsningsbeskrivelsen (leverandørens tilbud, jf. bilag 8 samt tilhørende bilag 9 og 12, samt evt. 10/11)
- Rammeaftale

Det samlede udbudsmateriale, herunder ordregivers svar på spørgsmål vedrørende udbuddet, er at finde i det digitale udbudssystem, EU-Supply.

Nærværende *Udbudsbetingelser* indeholder, ud over denne indledning, oplysninger om ordregivende myndigheder (punkt 2), tilbudsgiver (punkt 3), tidsplan og frister (punkt 4), udbudsprocessen (punkt 5), udelukkelsesgrunde (punkt 6), tildelingskriterier (punkt 7), evalueringsmetode (punkt 8), øvrige udbudsbetingelser (punkt 9-14) samt bilagsoversigt (punkt 15).

*Opgavebeskrivelsen* indeholder en beskrivelse af den udbudte opgave, samt krav til løsning af opgaven.

En detaljeret beskrivelse af forhold vedrørende samarbejdet mellem tilbudsgiver og ordregiver, herunder rettigheder og forpligtelser i forbindelse med levering af ydelserne, fremgår af *rammeaftalen*. Rammeaftalen vil danne grundlag for indgåelse af kontrakter i forbindelse med udbuddet.

## 1.2. Udbudssystem

Til brug for gennemførelse af udbuddet anvendes det elektroniske udbudssystem EU-Supply. For at få adgang til udbudsmaterialet samt mulighed for at stille spørgsmål og afgive tilbud, skal tilbudsgiver derfor oprettes som bruger hos EU-Supply. Det er gratis at oprette sig som bruger i systemet, og en registrering som bruger i systemet medfører ikke en pligt til at afgive tilbud. Såfremt tilbudsgiver har tekniske spørgsmål til eller udfordringer med udbudssystemet, yder EU-Supply vederlagsfri vejledning til tilbudsgiver. EU-Supply kan kontaktes på tlf. 70208014 eller e-mail [dksupport@eu-supply.com](mailto:dksupport@eu-supply.com).

## 2. Ordregivende myndigheder

Rammeaftalerne udbydes i fællesskab af:

Socialstyrelsen  
Den Nationale Tolkemyndighed (DNTM)  
Edisonvej 1  
5000 Odense C  
Telefon: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
Hjemmeside: [www.dntm.dk](http://www.dntm.dk)

Kontaktperson: Leder af DNTM, Bo Kragelund, e-mail: bk@dntm.dk, mobil 53633686.

Og

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK)

Frederiksholms Kanal 26

1220 København K

CVR nr. 29634750

Telefon: 33 92 50 00

Hjemmeside: [www.uvm.dk](http://www.uvm.dk)

Kontaktpersoner: Mads Daleng Nielsen, e-mail: [mads.daleng.nielsen@stukuvvm.dk](mailto:mads.daleng.nielsen@stukuvvm.dk), og Stina Kjær Madsen, e-mail: [stina.kjaer.madsen@stukuvvm.dk](mailto:stina.kjaer.madsen@stukuvvm.dk).

DNTM er en del af Socialstyrelsen og er fysisk placeret i Odense. DNTM bevilliger tolkebistand til døve, døvblevne, døvblinde samt svært hørehæmmede på de områder, hvor der ikke er ordninger efter anden lovgivning. DNTM udsteder bevillinger om tolkebistand til sociale aktiviteter efter ansøgning fra tolkebrugerne.

For yderligere information om DNTM, herunder lovgrundlag og beskrivelser af myndighedens kompetenceområde henvises til [www.dntm.dk](http://www.dntm.dk).

STUK har ansvar for beregning og udbetaling af statstilskud til uddannelsesinstitutioner, tilskudsregler, vejledning og instrukser mv. I SPS-enheden i Center for Koncernregnskab, Puljer og SPS forvaltes tilskud til specialpædagogisk støtte (i det følgende benævnt SPS). SPS i form af særlige hjælpemidler, støttetimer, tegnsprogstolkning og lignende gør det muligt for elever, studerende og kursister med fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser at gennemføre skolegang eller uddannelse på lige fod med andre på frie grundskoler, frie kostskoler, ungdomsuddannelser, videregående uddannelser og arbejdsmarkedsuddannelser (AMU). For yderligere information om STUK henvises til [www.stukuvvm.dk](http://www.stukuvvm.dk). For yderligere oplysning om specialpædagogisk støtte henvises til hjemmesiden [www.spsu.dk](http://www.spsu.dk).

## **2.1. Andre myndigheder**

Andre danske myndigheder, der har tilsluttet sig rammeaftalen, kan, såfremt de får adgang til Tolkeportalen, anvende rammeaftalen i kontraktperioden til indkøb af tolkeydelser på de områder, hvor myndighederne ved lov eller i henhold til sektoransvarsprincippet har ansvar for sikring af tolkning.

Komplet liste over andre myndigheder, der har tilsluttet sig rammeaftalen, findes i bilag 3. De pågældende myndigheder er ikke forpligtigede til at anvende rammeaftalen.

Andre myndigheder har selv ansvaret for korrekt anvendelse af rammeaftalen, herunder korrekt rekvirering af tolke via Tolkeportalen i overensstemmelse med procedurerne for tildeling af opgave, jf. bilag 6.

Andre myndigheders brug af tolk bliver desuden særskilt faktureret af tolkeleverandøren efter fakturabilag fra Tolkeportalen. Betalingen sker således direkte mellem den pågældende myndighed og tolkeleverandøren. Myndighedernes EAN nummer fremgår af fakturabilaget.

### **3. Tilbudsgiver**

Tilbud kan afgives af alle potentielle tolkeleverandører, herunder fysiske personer, juridiske personer/virksomheder samt sammenslutninger heraf (konsortier).

Hvis flere tolkeleverandører ønsker at afgive tilbud i fællesskab, dannes et konsortium, og det vil være konsortiet, der afgiver tilbud, jf. bilag 10. I dette tilfælde har deltagerne i konsortiet et fælles ansvar for løsning af opgaven. Se nærmere herom i afsnit 3.1.

Hvis en tolkeleverandør ønsker at afgive tilbud selv, men vil inddrage andre tolkeleverandører i løsningen af opgaven, vil der være tale om et leverandør-underleverandør-forhold. I det tilfælde vil det være den tolkeleverandør, der afgiver tilbud, som har ansvaret for løsning af opgaven. Se nærmere afsnit 3.2.

Det skal klart fremgå af tilbuddet, hvem tilbudsgiver er, herunder om der afgives tilbud i konsortium og/eller i leverandør-underleverandør-forhold, jf. bilag 8.

Tilbudsgivere, der afgiver tilbud som konsortium eller i leverandør-underleverandør-forhold, skal være opmærksomme på overholdelse af konkurrencereglerne. I henhold hertil må konkurrerende virksomheder gerne gå sammen om at afgive et fælles tilbud, men kun hvis de ikke vil kunne udføre den samlede opgave alene. Ellers kan der blive tale om et samarbejde, der har til formål at begrænse konkurrencen, altså et kartel.

#### **3.1. Konsortier**

Flere selvstændige juridiske eller fysiske tolkeleverandører, kan danne et konsortium og afgive tilbud i fællesskab. Det vil i givet fald være konsortiet, der afgiver tilbud, og som der indgår rammeaftale med. Konsortier skal udfylde og vedlægge bilag 10 i deres tilbud.

Konsortiet oprettes som én enhed i Tolkeportalen. Der stilles ikke krav om, at konsortiet antager en bestemt juridisk form, men konsortiet skal have et navn, som er det navn, konsortiet vil blive registreret under på Tolkeportalen.

I kontraktperioden hæfter deltagerne i konsortiet pro rata<sup>1</sup> og direkte over for ordregiver, medmindre andet angives i tilbuddet.

Ved afgivelse af tilbud i konsortium gælder desuden følgende krav:

- De enkelte konsortiedeltagere, som indgår i konsortiet, skal fremgå klart af tilbuddet.
- Der skal i tilbuddet angives én konsortiedeltager, som i forbindelse med indgåelse af rammeaftale, er befuldmægtiget i forhold til ordregiver.
- Der skal i tilbuddet angives én konsortiedeltager, som i aftaleperioden er befuldmægtiget i forhold til ordregiver.
- Der angives en kontaktperson, som ordregiver kan kontakte i aftaleperioden og i forlængelse af afgivelse af tilbuddet.
- Der skal i tilbuddet angives én konsortiedeltager, som sørger for samlet fakturering på baggrund af samlet fakturatræk for alle konsortiedeltagere og til hvem betaling vil ske.

Ved evaluering af tilbud fra konsortium, vil tilbuddet blive evalueret, som var tilbuddet afgivet af én enhed. Det vil sige, at det er konsortiedeltagernes egnethed til samlet og i fællesskab at løfte udbudsopgaven, som vurderes. Konsortiet skal derfor i forbindelse med løsningsbeskrivelsen være opmærksom på at beskrive løsningen, som var tilbuddet afgivet af én enhed.

### **3.2. Brug af underleverandører**

Tilbudsgiver kan anvende underleverandører til opfyldelse af rammeaftalen. Kravene for anvendelse af underleverandører, herunder udskiftning af underleverandørerne, fremgår af rammeaftalen.

Ved underleverandører forstås fysiske personer (eksempelvis timelønnede freelancetolke) eller juridiske personer/virksomheder som, uden at der er tale om ansættelsesforhold hos tilbudsgiveren, medvirker til løsning af opgaven.

Tilbudsgiver bærer det fulde ansvar for underleverandørers ydelser.

---

<sup>1</sup> Ved pro rata forstås, at hver konsortiedeltager kun hæfter for de dele af opgaven, som den enkelte konsortiedeltager løser.

Hvis tilbudsgiver agter at bruge underleverandører, skal tilbudsgiver i bilag 11, angive, hvilke underleverandører tilbudsgiver agter at anvende. I bilag 11 afgives desuden erklæring om, hvorvidt underleverandøren er omfattet af en udelukkelsesgrund, jf. punkt 6.1.

Ved evaluering af tilbud, hvor tilbudsgiver anvender underleverandører til løsning af opgaven, vil tilbuddet blive evalueret, som var tilbuddet afgivet af én enhed. Det vil sige, at det er tolkeleverandør og underleverandørs egnethed til samlet og i fællesskab at løfte udbudsopgaven, som vurderes. Tilbudsgiver skal derfor i forbindelse med tilbudsafgivelsen være opmærksom på at beskrive løsningen i tilbuddet, som var tilbuddet afgivet af én enhed.

Ved anvendelse af underleverandør skal tolkeleverandøren fremsende CV på tolke hos underleverandører, der skal indgå i løsning af opgaven.

## 4. Tidsplan for udbuddet

Udbuddet følger nedenstående tidsplan:

Aktivitet	Dato og tidspunkt
Anmodning om yderligere oplysninger (spørgsmål/svar)	<p>Sidste dag ordregiver vil besvare spørgsmål er den 25. august 2021.</p> <p>Alle spørgsmål, der er modtaget senest 10 dage inden tilbudsfristen, vil blive besvaret. Spørgsmål, der stilles senere end dette tidspunkt, vil alene blive besvaret i det omfang, besvarelsen kan afgives 6 dage før tilbudsfristen. Spørgsmål af uvæsentlig karakter vil dog blive besvaret frem til tilbudsfristen, i det omfang det er muligt.</p> <p>Spørgsmålene skal være skriftlige og sendes gennem det digitale udbudssystem.</p> <p>Ordregiver offentliggør spørgsmål (i anonymiseret form) og ordregivers svar via det digitale udbudssystem. Dette vil ske løbende og hurtigst muligt. Dog kan der forventes længere svarfrist i ugerne 28-30.</p> <p>Ordregiver offentliggør desuden eventuelle rettelser og berigtigelser til udbudsmaterialet via det digitale udbudssystem.</p> <p>Alle potentielle tilbudsgivere opfordres til løbende at holde sig orienteret om dette udbud. Ved</p>



	registrering i det digitale udbudssystem, får Tilbudsgiver automatisk besked via mail om spørgsmål/svar samt rettelser/berigtigelser.
Afgivelse af tilbud	<p><b>Tilbudsfrist 1. september kl. 12.00.</b></p> <p>Tilbud, der modtages efter dette tidspunkt, vil ikke blive taget i betragtning.</p> <p>Tilbuddet skal afgives gennem det digitale udbudssystem. Tilbud kan ikke afgives på anden vis, eksempelvis via e-mail.</p> <p>Tilbuddet afgives ved, at tilbudsgiver uploader sit tilbud i det digitale udbudssystem. Tilbudsgiver skal udfylde løsningsbeskrivelsen jf. bilag 8. Tilbuddet skal afgives på dansk.</p> <p>Indtil tilbudsfristens udløb kan tilbudsgiver ændre indholdet af et allerede indsendt tilbud eller trække det tilbage. Ordregiver har ikke adgang til tilbuddets indhold før fristens udløb.</p> <p>Såfremt tilbuddet indeholder flere udgaver (versioner) af det samme dokument, vil den senest uploadede udgave være den gældende. Tidsangivelsen i det elektroniske udbudssystem er afgørende for, hvilken udgave der er den seneste.</p>
Forventet tidspunkt for kontraktindgåelse	<p>Ordregiver forventer at tildele og indgå rammeaftalerne primo oktober 2021.</p> <p>Rammeaftalerne træder i kraft 1. januar 2022.</p>

#### 4.1. Vedståelsesfrist

Tilbudsgiver skal stå ved sit tilbud i 6 måneder fra tilbudsfristens udløb. Tilbudsgiver der i bilag 8 har angivet, at man søger som hovedleverandør er bundet af sit tilbud, indtil ordregiver har indgået aftalen, men dog ikke længere end vedståelsesfristen. Underretningen af tilbudsgiverne om tildelingsbeslutningen medfører ikke, at hovedleverandøraftalen er indgået. Hovedleverandøraftalen anses først for indgået, når den er underskrevet.

## 5. Udbudsprocedure

Tolkning til personer med hørehandicap er en social og personlig ydelse, hvorfor indgåelse af rammeaftaler herom sker efter light-regimet i udbudslovens afsnit III (lov nr. 1564 af 15. december 2015 med senere ændringer).

Der indgås rammeaftale på baggrund af følgende procedurer:

1. Hovedleverandøraftale: Indgås på baggrund af offentligt udbud, hvor den tilbudsgiver, som afgiver det økonomisk mest fordelagtige tilbud – og som i tilbuddet har ønsket at blive hovedleverandør – tildeles hovedleverandøraftalen.
2. Fritvalgsleverandøraftaler: Indgås på baggrund af offentliggørelse af godkendelsesordning, hvor alle tilbudsgivere, der opfylder kravene i udbudsmaterialet – og som der ikke er indgået hovedleverandøraftale med – godkendes som fritvalgsleverandør.

De to processer for aftaleindgåelse sker parallelt og uafhængigt af hinanden. Indgåelse af fritvalgsleverandøraftale er således ikke afhængig af indgåelse af hovedleverandøraftale, og omvendt. Desuden kan de krav, der stilles for at være hovedleverandør være anderledes end de krav, der stilles til fritvalgsleverandører.

Processen for både tildeling af hovedleverandøraftale og godkendelse af fritvalgsleverandører indledes med offentliggørelse af en forhåndsmeddelelse, hvori alle potentielle tilbudsgivere opfordres til at tilkendegive interesse ved inden for tilbudsfristen at fremsende tilbud til ordregiver via EU-Supply, jf. nærmere punkt 1.2 i nærværende udbudsbetingelser.

Efter tilbudsfristen følger en tildelingsproces, hvor ordregiver vil tildele den tilbudsgiver, der afgiver det økonomisk mest fordelagtige tilbud – og som i tilbuddet har ønsket at blive hovedleverandør – hovedleverandøraftalen.

Desuden godkender ordregiver alle øvrige tilbudsgivere, der opfylder kravene i dette udbud, som fritvalgsleverandører (godkendelsesordning).

Alle tilbudsgivere underrettes om tildeling- og godkendelsesbeslutninger i forbindelse med nærværende udbud. Underretningen af forbigåede tilbudsgivere, der har afgivet et konditionsmæssigt tilbud, vil indeholde en kort redegørelse for de relevante grunde for beslutningen. Underretningen af de tilbudsgivere, der ikke har afgivet et konditionsmæssigt tilbud, vil indeholde en begrundelse for, hvorfor tilbuddet er afvist som ukonditionsmæssigt.

Er det ikke muligt at indgå hovedleverandøraftale, så denne kan træde i kraft med virkning fra 1. januar 2022, herunder som følge af annullation eller klage over udbuddet af hovedleverandøraftalen, vil ordregiver indgå fritvalgsleverandøraftale med alle tilbudsgivere, der har indsendt tilbud inden tilbudsfristen og som opfylder kravene i udbuddet. Tildeles en fritvalgsleverandører efterfølgende hovedleverandøraftalen, herunder i forbindelse med genudbud af hovedleverandøraftalen, vil tolkeleverandøren ikke længere være fritvalgsleverandør men i stedet blive hovedleverandør.

Efterfølgende vil det én gang årligt være muligt for potentielle tolkeleverandører at afgive tilbud og blive godkendt som fritvalgsleverandør. Også tolkeleverandør, der allerede er godkendt som fritvalgsleverandør, har mulighed for på ny at ansøge om at blive fritvalgsleverandør, eksempelvis hvis fritvalgsleverandøren ønsker at tilbyde andre eller flere underleverandører. For at blive godkendt som fritvalgsleverandør, skal tolkeleverandøren opfylde de samme krav, som følger af nærværende udbud.

Tolkeleverandøren skal ved ansøgning om godkendelse indsende tilbud senest den 31. september forud for det år, hvor tolkeleverandøren ønsker at blive fritvalgsleverandør. Fritvalgsleverandøraftalen træde herefter i kraft 1. januar. Første frist for indsendelse af tilbud efter udbuddet vil være 31. september 2022 med henblik på ikrafttrædelse af fritvalgsleverandøraftale 1. januar 2023.

Tilbud i forbindelse med efterfølgende ansøgning om godkendelse som fritvalgsleverandør skal sendes til DNTM via [dntm@dntm.dk](mailto:dntm@dntm.dk).

## **6. Udelukkelsesgrunde**

For at kunne deltage i udbuddet, skal tilbudsgiver udfylde en tro- og love erklæring, jf. bilag 12, og her erklære, om tilbudsgiver er omfattet af en udelukkelsesgrund.

Hvis flere virksomheder afgiver et tilbud i fællesskab (konsortium), skal der afgives tro- og loveerklæring for hver konsortiedeltager, og samtlige deltagere vil kunne blive afkrævet dokumentation for, at de ikke er omfattet af en udelukkelsesgrund.

For krav til afgivelse af udfyldt tro- og love erklæring for så vidt angår underleverandører henvises til punkt 3.2.

### **6.1. Udelukkelsesgrunde**

For dette udbud gælder de obligatoriske udelukkelsesgrunde, som angivet i udbudslovens §§ 135-136. Derudover gælder alle de frivillige udelukkelsesgrunde i udbudslovens § 137, med undtagelse af stk. 1, nr. 7 (ubetalt forfalden gæld på under 100.000 kr. til offentlige myndigheder).

Ordregiver kan udelukke tilbudsgiver fra udbuddet i 4 år fra datoen for endelig dom eller vedtaget bødeforlæg for handlinger omfattet af udbudslovens § 135, stk. 1. Ordregiver kan udelukke tilbudsgiver fra udbuddet i 2 år fra hændelser eller handlinger omfattet af udbudslovens § 136, stk. 1, nr. 3 samt § 137, stk. 1, nr. 1-6.

Tilbudsgiver, som tildeles en rammeaftale, skal i de tilfælde, hvor ordregiver anmoder om det, fremsende dokumentation, i form af serviceattest eller tilsvarende dokumentation fra relevant myndighed, for, at tilbudsgiver ikke er omfattet af de udelukkelsesgrunde, som er nævnt i udbudslovens § 135, stk. 1 og 3, samt § 137, stk. 1, nr. 2. Ordregiver accepterer serviceattest, som er udstedt inden for de seneste 6 måneder forud for tilbudsfristen.

For så vidt angår § 135, stk. 1, skal tilbudsgiver dokumentere, at hverken tilbudsgiver eller personer, der er medlem af tilbudsgivers bestyrelse, direktion eller tilsynsråd – eller har beføjelse til at repræsentere, kontrollere eller træffe beslutninger i disse organer – er dømt eller vedtaget bødeforlæg for de handlinger, som er nævnt i § 135, stk. 1, jf. udbudslovens § 135, stk. 2.

I det tilfælde, at tilbudsgiver er omfattet af en udelukkelsesgrund, vil tilbudsgiver få mulighed for at dokumentere sin pålidelighed i overensstemmelse med udbudslovens § 138.

## 7. Tildelingskriterier

Udbuddet gennemføres som et omvendt udbud, hvor prisen for opgaveløsningen er fast, jf. bilag 4.

Tilbuddene vil blive vurderet på grundlag af nedenstående tre underkriterier med tilhørende delkriterier, der vægter lige:

1. Effektivitet
2. Kvalitet
3. Forsyningssikkerhed

For at få en rammeaftale tildelt, skal tilbudsgiver opnå middelkarakteren 3 eller derudover på hvert af de nævnte underkriterier.

### 7.1. Effektivitet

I vurderingen af underkriteriet **effektivitet** indgår følgende delkriterier:

1. Hvordan tilbudsgiver forebygger, at tolkeopgaver aflyses for sent.
  - Det tillægges vægt, at tilbudsgivers forslag til tiltag er realistiske og fremmer målet.
  - Det tillægges vægt, at tilbudsgivers forslag beskriver overvejelser om information til og samarbejde med tolkebrugerne.
  
2. I hvilken grad tilbudsgiver sikrer, at der findes erstatningsopgaver ved for sent aflyste tolkninger.
  - Det tillægges vægt, at de tolke som tilbudsgiver tilbyder, står til rådighed for varetagelse af erstatningsopgaver.
  - Det tillægges vægt, at tilbudsgivers forslag beskriver overvejelser om, hvordan der sker koordinering og arbejdstilrettelæggelse, så færrest mulige midler anvendes på aflyste tolkninger.
  
3. Hvordan tilbudsgiver koordinerer opgaver, så transporttiden samlet set minimeres.
  - Det tillægges vægt, at tilbudsgiver kan beskrive, hvorledes der sker planlægning af tolke og tolkeopgaver, så tolkene så vidt muligt kan løse opgaver i samme geografiske område og transporttiden dermed minimeres.

## 7.2. Kvalitet

I vurderingen af underkriteriet **kvalitet** indgår følgende delkriterier:

1. Hvorvidt tilbudsgiver tilrettelægger tolkenes faglige udvikling og sparring.
  - Det tillægges vægt, hvorvidt tilbudsgiver tilrettelægger tolkeopgaverne, så der sikres tid og rum til faglig udvikling, herunder sparring og supervision. I vurderingen indgår tilrettelæggelsen af interne forløb og initiativer, der er sat i faste rammer.
  - Det tillægges vægt, hvorledes de anvendte tolke tidsmæssigt indarbejdes i faste erfarings- og udviklingsinitiativer, hvorledes der arbejdes med tolkenes kompetenceudvikling, og hvorledes der følges særligt op omkring nyuddannede og mindre erfarne tolke.
  
2. Hvordan tilbudsgiver tilrettelægger et team af tolke omkring tolkebrugerne.
  - Det tillægges vægt, hvorvidt tilbudsgiver har procedurer for arbejde i tolketeams, herunder vidensdeling.
  - Det tillægges vægt, at tolkebrugerne inddrages i sammensætningen af tolketeamet og hvordan tolkebrugerønsker til teamet, der ikke kan honoreres, vil blive håndteret.
  
3. Hvorvidt tilbudsgiver bidrager til den faglige udvikling af området.

- Det tillægges vægt, hvorvidt tilbudsgiver bidrager til udvikling af tegnbanken via faste procedurer og arbejdsgange.
  - Det tillægges vægt, hvordan tilbudsgiver i samarbejde med tolkebrugeren og i tolketeamet arbejder med at aftale specifikke fagtegn for tolkebrugeren.
  - Det tillægges vægt, at tilbudsgiver prioriterer indsamling af viden om tolkning og tolkebistand.
4. Hvorvidt de tilbudte tolke kan yde tolkning af høj faglig kvalitet.
- I vurderingen inddrages tolkenes CV (bilag 9).

### 7.3. Forsyningssikkerhed

I vurderingen af underkriteriet **forsyningssikkerhed** indgår følgende delkriterier:

#### 1. Hvordan tilbudsgiver varetager koordinering og planlægning af tolkeopgaver

- Det tillægges vægt, i hvilket omfang tilbudsgivers planlægning og koordinering af tolkeopgaver sikrer forsyningssikkerhed.
- Det tillægges vægt, i hvilket omfang tilbudsgiver sikrer tilgængelighed for henvendelser fra tolkebrugere.
- I vurderingen inddrages tilbudsgivers beskrivelse af arbejdsgange for hurtig re-allokering af tolkenes opgaver.

#### 2. I hvilken grad tilbudsgiver dækker hele Danmark

- Det tillægges vægt, at tilbudsgiver har procedure for, hvordan tilbudsgiver dækker hele landet eller så bredt geografisk som muligt. I vurderingen inddrages, hvorvidt tilbudsgiver tilbyder tolke i de enkelte regioner.

#### 3. I hvilken grad tilbudsgiver råder over tolke med erfaring fra flere sektorområder.

- Det tillægges vægt, at tilbudsgiver råder over tolke med erfaring fra de forskellige sektorområder, som er omfattet af udbuddet.

#### 4. I hvilken grad tilbudsgiver råder over tolke med særlige kompetencer

- Det tillægges vægt, at tilbudsgiver råder over tolke med viden fra specifikke faglige områder eller fremmedsprogskendskab med henblik på at kunne dække opgaver bredt. I vurderingen inddrages omfanget af fremmedsprog, som

tilbudsgiver kan tilbyde, samt kendskab til andre sprog og andre landes tegnsprog.

6. Hvor mange tolkeformer der tilbydes. Det tillægges vægt at tilbudsgiver i sin beskrivelse varetager flere tolkeformer.

## 8. Evalueringsmetode

Tilbuddene vil blive vurderet ud fra en absolut skala på grundlag af tildelingskriterierne, jf. punkt 7.

Den tilbudsgiver, der ud fra en samlet vurdering af tildelingskriterierne afgiver det økonomisk mest fordelagtige tilbud, og som i tilbuddet har ønsket at komme i betragtning til hovedleverandøraftalen jf. bilag 8, tildeles hovedleverandøraftalen. Øvrige tilbudsgivere, der opfylder kravene i dette udbud, vil få tildelt en fritvalgsleverandøraftale.

Ved vurderingen af tilbuddene, i forhold til det enkelte underkriterium, vil det blive vurderet, i hvilken grad den tilbudte løsning imødekommer de elementer, som er fremhævet i delkriterierne, og dermed bidrager til at fremme målene om effektivitet, kvalitet og forsyningssikkerhed.

Det er vigtigt, at tilbuddet er klart, tydeligt og konkret beskrevet i forhold til de elementer, der lægges vægt på i evalueringen. Hvis beskrivelsen ikke er klar, tydelig og konkret, kan det påvirke vurderingen i negativ retning. Der vil blive lavet en kortfattet beskrivelse af de forhold i tilbuddet, som er tillagt vægt i vurderingen, og ud fra en absolut vurdering af den tilbudte løsning, vil der for hvert enkelt delkriterium blive tildelt et pointtal ud fra en pointskala fra 1-5. Delkriterierne vægter lige i den samlede vurdering af underkriteriet.

Pointskalaen bruges på følgende måde:

- Den tilbudte løsning opfylder i høj grad eller fuldt ud indholdet af delkriteriet: 5 point
- Den tilbudte løsning opfylder i betydelig grad indholdet af delkriteriet: 4 point
- Den tilbudte løsning opfylder i tilstrækkelig grad indholdet af delkriteriet: 3 point
- Den tilbudte løsning opfylder i nogen grad indholdet af delkriteriet: 2 point
- Den tilbudte løsning opfylder ikke eller kun i mindre grad indholdet af delkriteriet: 1 point

## 9. Alternative tilbud

Tilbudsgiver er ikke berettiget til at afgive alternative tilbud.

## 10. Forbehold

Hvis tilbudsgiver har forbehold i relation til udbudsmaterialet, skal det angives i tilbuddet.

Tilbuddet må ikke indeholde forbehold for grundlæggende elementer i udbudsmaterialet. Forbehold for grundlæggende elementer i udbudsmaterialet medfører, at tilbuddet bliver afvist. Afgrænsningen af "grundlæggende elementer" foretages af ordregiver, der vil foretage en vurdering af, om forbeholdet er af en sådan karakter, at identiteten af det samlede udbud ændres. Flere forbehold for ikke-grundlæggende elementer i udbudsmaterialet kan medføre, at forbeholdene samlet set udgør et forbehold for grundlæggende elementer. Forbehold for ikke-grundlæggende elementer, der ikke kan prissættes af ordregiver, vil ligeledes medføre at tilbuddet ikke tages i betragtning.

Hvis tilbudsgiver er i tvivl, om et forbehold vil medføre afvisning af tilbuddet, opfordres tilbudsgiver til at stille skriftlige spørgsmål.

## 11. Formelle krav til tilbuddet

Tilbudsgiver skal udforme sit tilbud ved udfyldelse af ordregivers løsningsbeskrivelse, bilag 8.

Det samlede tilbud må ikke overstige 15 normalsider (én normalside svarer til ca. 2400 tegn med mellemrum) inklusiv figurer, fodnoter mv., men eksklusiv tro- og loveerklæring, konsortieaftale, underleverandøraftale og de vedlagte CV'er. Tekst ud over de angivne begrænsninger, vil ikke blive inddraget i tilbudsvurderingen.

Tilbuddet skal udarbejdes på dansk.

### CV

Det påhviler tilbudsgiver at orientere de medarbejdere, hvis CV indgår i tilbuddet, om, at deres CV videregives til ordregiver, som gør brug af de indeholdte personoplysninger i forbindelse med tilbudsvurderingen og eventuelt gennemførelse af opgaven. Udbudsmaterialet er vedlagt oplysningsskema ved behandling af personoplysninger (bilag 7) vedr. ordregivers databehandling til udlevering til medarbejderne. Tilbudsgiver skal på anmodning fra ordregiver kunne dokumentere, at de relevante medarbejdere er orienteret om ordregivers behandling af personoplysninger i deres CV.



## **12. Behandling af tilbud**

Tilbudsgivers omkostninger i forbindelse med dette udbud er ordregiver uvedkommende. Ordregiver er ikke forpligtet til at tilbagelevere afgivne tilbud.

## **13. Kommunikation**

Al kommunikation vedrørende udbuddet og tilbuddet inklusiv bilag skal være skriftlig og affattes på dansk. Al kommunikation i forbindelse med udbuddet, herunder spørgsmål til udbudsmaterialet, skal ske via det digitale udbudssystem (EU-Supply).

Såfremt tilbudsgiver måtte få tekniske problemer ved anvendelsen af udbudssystemet, kan tilbudsgiver rette henvendelse til udbudssystemet tekniske support som nærmere beskrevet i afsnit 1.2.

## **14. Aktindsigt**

Ordregiver vil være forpligtet til at give aktindsigt i det omfang, som følger af lovgivningen. Tilbudsgivers opmærksomhed henledes derfor på, at dokumenter fremsendt til ordregiver, herunder indkomne tilbud, vil skulle udleveres i det omfang, det følger af reglerne om aktindsigt.

Såfremt der er oplysninger eller elementer i tilbuddet, som ud fra forretningsmæssige overvejelser ønskes undtaget fra aktindsigt, kan tilbudsgiveren angive dette i sit tilbud. Uanset foranstående tilkendegivelse er ordregiver forpligtet til at give aktindsigt i det omfang, som følger af lovgivningen.

## 15. Bilagsoversigt

Opgavebeskrivelse

Rammeaftale vedrørende tolkeydelser

Bilag 1: Oversigt over krav til uddannelse

Bilag 2: Definition af tolkeformer

Bilag 3: Andre myndigheder

Bilag 4: Pris, fakturering og dokumentation for tolkning

Bilag 5: Beskrivelse af anvendelse af CPD

Bilag 6: Procedure for tildeling af tolkeopgaver

Bilag 7: Oplysningsskema om ordregivers behandling af personoplysninger

Bilag 8: Løsningsbeskrivelse

Bilag 9: Skabelon til CVer for tolke

Bilag 10: Blanket til konsortiedannelse *[hvis kontrakten er indgået med konsortium]*

Bilag 11: Erklæring om brug af underleverandør *[hvis tolkeleverandøren anvender underleverandører]*

Bilag 12: Tro- og loveerklæring



**BØRNE- OG  
UNDERVISNINGSMINISTERIET**  
STYRELSEN FOR  
UNDERVISNING OG KVALITET

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet  
Frederiksholms Kanal 26  
1220 København K  
Tlf.: 33925000

[www.stukuvvm.dk](http://www.stukuvvm.dk)



**Socialstyrelsen**

Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf.: 72 42 37 00

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)