



Rettelsesblad, samt spørgsmål/svar til udbudsmaterialet

Kontraktbilag 4

Af nedenstående kontraktbilag fremgår de spørgsmål og svar, der har været stillet under det forudgående udbud, og som kan have relevans for fortolkningen af Kundens opgavebeskrivelse.

Besvarelse af spørgsmål til udbudsmaterialet.

Dato	Spørgsmål mål /svar	Tekst
3. juli 2017	Spørgsmål	Kontrakt bilag 3 – mindstekrav, fremgår af punkt 17, at videokonferencen finder sted på Ankestyrelsens adresse. Er dette adressen i København og/eller vil der forekomme videotolkning fra andre af Ankestyrelsens adresser i Danmark? Vedrørende videotolkning foretages dette i dag til vore mange kunder hos os, i vores kontorlokale i dertil indrettet lydtætte bokse. Videotolkning sker med den nyeste teknolog, på sikre og stabile linjer, med store skærme og headsets således borgers ord/lyd ikke kan høres af andre end tolken. Vi har ansvaret for driften af disse. Vi sikre at tolk er på plads til aftalt tid, følger op på dette, bistår ved tekniske udfordringer og har desuden tilknyttet en vagt- og service telefon til opgaven Kan det accepteres at videotolkning også kan foregå fra bureauets kontor såfremt, dette drives på stabile, sikre linjer og i lydtætte tolkebokse?
	svar	Videotolkning er tænkt som en mulig tolkningsform i situationer, hvor et møde afholdes hos Kunden i Aalborg og den rekvirerede tolk bor/opholder sig i Københavnsområdet eller omvendt. I sådanne situationer vil videotolkning medføre en reduceret rejsetid for tolken og dermed en mere fleksibel løsning. Det understreges, at det kun er Kunden, der kan beslutte om Videotolkning skal anvendes. Videotolkning vil alene kunne finde sted fra Kundens lokationer.
6. juli 2017	spørgsmål	Skal man også sende sin ansøgning med post?

Rettelsesblad, samt spørgsmål/svar til udbudsmaterialet

	Svar	Nej, tilbud skal fremsendes til mailadressen lsekr@ast.dk
10. juli 2017	spørgsmål	Gælder udbuddet 100% af tolkeydelser eller kun 80% ifølge Udbudslovens §8, stk. 2?
	Svar	Ja udbuddet omfatter samtlige tolke og skriftlige oversættelsesopgaver
10. juli 2017	spørgsmål	Kontraktbilag 1: Tilbudsvejledning <i>Spørgsmål 1)</i> Vejledningen angiver, at der "ønskes priser for hhv. fremmøde- og videotolkning [...]", som afregnes med enslydende prispunkter og periodeinddelinger. Idet videotolkning leveres ved, at tolken fremmøder på Ordregivers adresse, bliver ydelsen for hhv. fremmøde- og videotolkning i praksis den samme. Ordregiver bedes derfor uddybe, hvorfor der ønskes afgivet separate priser for en [logistisk set] ensartet ydelse? Kontraktbilag 2: Udbudsbetingelser <i>Spørgsmål 2)</i> I punkt 3, under delpunktet Målsætningen med udbuddet, angives det, at hensigten er "at opnå en god kvalitet i tolkeydelser/oversættelserne til en konkurrencedygtig pris". Hvordan vil Ordregiver tilsikre, at Tilbudsgivere har kompetencerne til at levere også oversættelse af god kvalitet, såfremt Tilbudsgiver alene beskæftiger sig med tolkning – idet tolkning og oversættelse er to forskellige discipliner, der kræver hvert sit sæt af kompetencer? <i>Opfordring 3)</i> I punkt 10.2 (med henvisning til kontraktudkastets pkt. 7) stilles krav om, at leverandøren skal sikre ansattes løn, arbejdstid og andre arbejdsvilkår i henhold til – eksempelvis – overenskomst. Da der beklageligvis ikke findes en overenskomst på det danske tolkemarked, opfordres Ordregiver til at omformulere dette krav og derved specificere, hvilke arbejdsvilkår og -krav man forventer, at en leverandør lever op til. På denne måde undgås på samme tid og fjernes muligheden for, at Tilbudsgivere kan underbyde priserne på bekostningen af tolkenes arbejdsvilkår (og, ultimativt, derved den leverede kvalitet). <i>Opfordring 4)</i> I punkt 10.5. anvendes standardformuleringen "såfremt ansættelses- eller beskæftigelsesforholdet har karakter af fast tilknytning". Da særligt tolkning, og til en mindre grad oversættelse, præges af freelance-arbejde, hvor en tolk/oversætter hyppigt er tilknyttet adskillige bureauer, opfordres Ordregiver her til at specificere, hvilke betingelser der efter Ordregivers vurdering kan betragtes som havende karakter af fast tilknytning. Alternativt foreslås punktet præciseres på anden måde. <i>Opfordring 5)</i> I punkt 13.2 forbeholder Ordregiver sig retten til at afvise tilbud med markante overpriser, hvor en undladelse af at afvise tilbuddet ville

Rettelsesblad, samt spørgsmål/svar til udbudsmaterialet

	føre til en skævvridning af vægtningen af øvrige tilbud. Ordregiver opfordres kraftigt til samtidigt at forbeholde sig (og benytte) retten til at afvise tilbud med markante underpriser; en mekanisme, som desværre flere gange har været nødvendig at anvende ved tidligere udbud af tolkeydelser på det danske marked. Kontraktbilag 3: Kravsspecifikation <i>Opfordring 6)</i> Krav nr. 1: Der skal her gøres opmærksom på, at betegnelsen "tolke og translatører" er misvisende. En translatør var en beskyttet titel (nu afskaffet) for oversættere med en specifik uddannelse. For at sikre præcision bør udtrykket derfor ændres til "tolke og oversættere". Det samme gælder for de øvrige krav. <i>Spørgsmål 7)</i> Krav nr. 9: Henset til manglen på en offentlig tolkeuddannelse eller tilsvarende certificeringsordning, bedes Ordregiver præcisere, hvilke krav Ordregiver stiller til, hvornår en tolk må anses for værende "kvalificeret til at tolke juridisk og lægelig sprogbrug". Ligeledes bedes Ordregiver præcisere, hvordan Ordregiver planlægger at kontrollere dette (så Tilbudsgivers egen erklæringer i tilbuddet ikke blot står for troende, uanset deres sandsynlighed). <i>Spørgsmål 8)</i> Krav nr. 10: Her henvises igen til spørgsmålet stillet vedr. udbudsbetingelsernes punkt 3. <i>Spørgsmål 9)</i> Krav nr. 17: Der skal her gøres opmærksom på, at de sidste to delkrav i punktet ("Der må ikke befinde sig andre personer end tolken, i billedet hvorfra der tolkes"; hhv. "Tolken sikres assistance fra Ankestyrelsens medarbejdere til opstart af videoudstyrets funktioner") begge er uden for leverandørens kontrol. Det er derfor ikke klart, hvordan disse kan udgøre mindstekrav til Tilbudsgiver; Ordregiver bedes redegøre nærmere for dette – særligt hvordan Ordregiver forventer, at Tilbudsgiver kan sikre disse delkrav? <i>Opfordring / spørgsmål 10)</i> Krav nr. 19: Ved en aflysning fire timer før planlagt starttidspunkt vil en freelance-tolk ofte ikke nå at finde anden opgave, hvorved tolken uforskyldt mister indtjening. Ordregiver opfordres derfor kraftigt til at ændre dette punkt, så fristen for aflysning uden afregning i stedet sættes til 24 timer før planlagt starttidspunkt – denne frist er i overensstemmelse med branchestandard, såvel som med Justitsministeriets vejledende retningslinjer for honorering af tolke. I modsat fald bedes Ordregiver redegøre for, hvordan Ordregiver ser dette krav sammenholdt med arbejdsmiljøklausulen og kravet om at give leverandørens medarbejdere (dvs. tolke) rimelige arbejdsvilkår? <i>Spørgsmål 11)</i> Krav nr. 27: Ordregiver bedes redegøre for, hvad Ordregiver søger at opnå ved dette krav? Ved en velfungerende leverandør, hvor tolkene/oversætterne er rimeligt aflønnede og behandles fornuftigt, ses ikke noget særligt behov for at motivere freelancerne til at tage opgaver – hvorfor hensigten med kravet er uklart.
--	---

Rettelsesblad, samt spørgsmål/svar til udbudsmaterialet

	Kontraktbilag 5: Udkast til kontrakt <i>Spørgsmål 12)</i> I punkt 4.5 angives, at leverandøren skal være indstillet på at deltage i en udfasningsperiode på op til 6 måneder efter kontraktens udløb. Såfremt kontrakten, udover dens oprindelige levetid på 38½ måned, forlænges med 12 måneder ifølge optionen (jf. punkt 4.3), vil en sådan udfasningsperiode bringe den samlede kontraktperiode på 56½ måned. Vil Ordregiver for en god ordens skyld bekræfte, at Ordregiver i denne forbindelse har taget stilling til Udbudsloven § 95, stk. 2, vedrørende den potentielle løbetid af aftalen? <i>Spørgsmål 13)</i> Punkt 7.3: Her henvises igen til spørgsmålet stillet vedr. udbudsbetingelsernes punkt 10.2. <i>Spørgsmål 14)</i> Punkt 7.5: Her henvises igen til spørgsmålet stillet vedr. udbudsbetingelsernes punkt 10.5. <i>Opfordring 15)</i> Punkt 9.4.2: En tilføjelse af leveringssteder (i form af, at Ordregiver opretter yderligere kontorer) kan være en omfattende, og potentielt byrdefuld, ændring af kravsspecifikationen for leverandøren. Ordregiver opfordres derfor til, som minimum, at fastsætte en (rimelig) tidsfrist eller varsel, forud for at leverandøren kan forpligtes til at levere fremmødetolkning på nye geografiske områder. <i>Opfordring 16)</i> Punkt 9.4.4: Der henvises i det hele til spørgsmålet, der ligeledes blev stillet vedr. punkt 19 i kravsspecifikationen – idet dette krav ligeledes alene vil medføre dårligere arbejdsvilkår for en sådan aflyst tolk. Ordregiver opfordres kraftigt til at afregne for den bestilte tid – og at kræve, at tolken naturligvis aflønnes tilsvarende. <u>Kun</u> på denne måde kan det sikres, at tolken ikke lider økonomisk som resultat af en aflysning pga. kundens forhold. <i>Opfordring 17)</i> Punkt 9.4.5: I brøken til beregning af leveringssikkerhed bør de tolkninger, som aflyses af kunden, fratrækkes i nævneren. Brøken vil herefter se ud som følger: $\frac{\text{Antal leverede tolkninger}}{(\text{Antal bestilte tolkninger} - \text{antal tolkninger aflyst af kunden})} \times 100$ Denne ændring sikrer, at leverandørens leveringsgrad ikke påvirkes negativt af kundens aflysninger – der i sagens natur ligger udenfor leverandørens kontrol. <i>Opfordring 18)</i> Punkt 9.4.6: Kravet om tolkens medbringelse af en (trykt) attestation for tolkningens gennemførelse medfører alene negative økonomiske og miljømæssige konsekvenser, sammenlignet med en elektronisk
--	--

Rettelsesblad, samt spørgsmål/svar til udbudsmaterialet

		løsning. Ordregiver opfordres derfor til at omformulere dette krav, så leverandør og Ordregiver kan aftale den økonomisk/miljømæssige løsning, der samtidig bedst opfylder den enkelte kundes behov. Kontraktbilag 8: Attestation for gennemført tolkning <i>Spørgsmål 19)</i> For en god ordens skyld bedes Ordregiver bekræfte, at - kontraktbilag 8 alene skal opfattes som et eksempel på de oplysninger, der skal fremgå af en attestation, og - en gyldig attestation skal være maskinelt udfyldt forud for tolkningen, så det ikke tilkommer en given tolk at udfylde denne med håndskrift – med deraf følgende risiko for upræcision?
	svar	Nedenstående besvarelser knytter sig til de stillede spørgsmål. Der opstår derfor huller i nummereringen, da spørgsmål og opfordringer følger samme nummerorden. Spørgsmål 1 Videotolkning er som beskrevet ovenfor tænkt at ville kunne anvendes i situationer, hvor det møde der ønskes tolket ligger langt fra den rekvirerede tolks bopæl/opholdssted. Konkret drejer det sig om Aalborg / København og omvendt. Gennemføres tolkningen som en videotolkning forventes tolkens rejsetid at være kortere end ved en fremmødetolkning. Spørgsmål 2 I kravsspecifikationen er der beskrevet en række kompetencemæssige krav, som forventes at være opfyldt hos Leverandørens personale, der løser opgaver for Kunden. Der stilles således bl.a. krav om relevante sprogfærdigheder svarende til gymnasialt niveau, en beskrivelse af hvordan personale rekrutteres og oplæres i danske samfundsforhold samt hvordan personale sikres en videreudvikling af personalets sproglige kompetencer mv. Det er Kundens forventning, at Tilbudsgivere i sin løsningsbeskrivelse redegør nærmere for, hvordan disse kompetencer sikres overholdt. I udkast til kontrakten forbeholder Kunden sig i punkt 6 desuden ret til at føre løbende kontrol med Leverandørens ydelser, ligesom Leverandøren til enhver tid skal kunne dokumentere, at han lever op til den i aftalen forudsatte kvalitet. Såfremt der opstår tvivl om Leverandørens opgaveløsning, vil Kunden foranledige stikprøvemæssig kontrol af leverancerne. Spørgsmål (7) Hvis der ikke kan fremlægges egentlig dokumentation for tidligere beskæftigelse med juridisk og/lægelig sprogbrug eller lignende, vil Kunden i forbindelse med tildeling af kontrakten vurdere Tilbudsgivernes beskrivelse af, hvordan de planlægger at gennemføre

Rettelsesblad, samt spørgsmål/svar til udbudsmaterialet

	opgaveløsningen og deres beskrivelse af de procedurer og dokumentationskrav, som de stiller ved ansættelse af tolke i deres virksomhed. Spørgsmål (8) Ligesom besvarelsen af spørgsmål 1, vil der i forbindelse med udvælgelse og tildeling af kontrakten blive foretaget en vurdering af Leverandørens løsningsbeskrivelser. Såfremt der i forbindelse med den konkrete opgaveløsning opstår tvivl om arbejdets kvalitet, vil der blive foretaget kvalitetskontrol af det udførte arbejde. Spørgsmål (9) Sigtet med dette delkrav er, at det kun er tolken, der befinder sig i lokalet, hvorfra der tolkes. Det accepteres således ikke, at tolken medbringer familie, venner eller andre i forbindelse med arbejdets udførelse. Det bemærkes, at Kundens medarbejdere, der assisterer tolken med at etablere videoforbindelsen forudsættes at forlade lokalet, når forbindelsen er etableret. Spørgsmål (10) Fristen for aflysning uden afregning korrigeres fra 4 til 24 timer og vil således være på linje med de Vejledende retningslinjer for honorering af tolke inden for Justitsministeriets område. Se hertil SKR 9561 af 13. juni 2017 Kravsspecifikationens punkt 19, samt udkast til kontrakt punkt 9.4.4 vil blive tilpasset ovenstående. Spørgsmål (11) Med kravsspecifikationens krav nummer 27 ønskes en begrænset personaleomsætning hos Leverandøren. Dette baserer sig på en formodning om, at lav personaleomsætning giver en bedre kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen. Spørgsmål (12) Ja, Kunden er opmærksom på, at såfremt den ordinære kontraktperiode forlænges svarende til optionen i kontraktens punkt 4.3 vil kontraktperioden komme op på 50,5 måneder. Såfremt der måtte være behov for en yderligere udfasningsfase som beskrevet i kontraktens punkt 4.5, vil kontraktperioden i alt kunne strække sig over 56,5 måneder. Kunden er opmærksom på Udbudsloven § 95, stk. 2, som gælder rammeaftaler. Spørgsmål (13) Da der efter det oplyste ikke findes egentlig overenskomst på området, vil reference til branchestandarder eller lignende tjene samme formål. Der findes således eksempelvis som anført i svar til
--	--

Rettelsesblad, samt spørgsmål/svar til udbudsmaterialet

		spørgsmål 10 vejledende retningslinjer for honorering af tolke på justitsministeriets område. Spørgsmål (14) Der ses ikke at være stillet spørgsmål vedrørende udbudsbetingelserne punkt 10.5. Spørgsmål (19) Attestation for gennemført tolkning skal som udgangspunkt være maskinudfyldt inden mødet. Det kan dog ikke afvises, at der vil forekomme eksempler, hvor der ikke forud for mødet er foretaget maskinel udfyldelse af blanketten. Blanketten vil blive indledt med en tekst, hvorefter blanketten bedes udfyldt med blokbogstaver. Undtaget herfor er felt med underskrift.
12. juli 2017	spørgsmål	Med reference til udbuddets Kontrakt bilag 8 – Attestation for gennemført tolkning, kan det accepteres at leverandør anvender egne bilag for attestation for gennemført tolkning, såfremt disse som minimum indeholder samme oplysninger som bilag 8? I forhold til straks afklaring om tolk er inhabil bør på bilag som minimum også fremgå navn på borger der skal tolkes for. Således tolken kan vælge opgaven fra længe inden opgavens start, og der kan findes en anden tolk, som er klar ved opgavens start
	svar	Det er Kundens ønske, at kontraktbilag 8 anvendes. Blanketten vil blive suppleret med et felt, hvor borgerens navn fremgår, således eventuelle habilitetsspørgsmål kan afklares inden mødet.