

## **1.0 INFORMATION OM UPPHANDLINGEN**

### **1.1 INLEDNING**

Nacka kommun (Kommunen) gör Nacka till en attraktiv plats att leva, vistas och verka på. Kommunen är en av Sveriges mest expansiva kommuner.

Inköp av varor samt tjänster i Kommunen ska bidra både till en effektiv verksamhet med hög kvalitet samt till en långsiktigt hållbar Kommun. I hållbarhetsperspektivet ingår såväl klimatmässig som social och ekonomisk hållbarhet.

Kommunen har miljömål inom sex områden som ska bidra till ett hållbart Nacka. Dessa kan du läsa om här:

[http://www.nacka.se/web/bo\\_bygga/miljo/lokala\\_mal/Sidor/klimat.aspx](http://www.nacka.se/web/bo_bygga/miljo/lokala_mal/Sidor/klimat.aspx)

För Värmdö kommun se: [www.varmdo.se](http://www.varmdo.se)

### **1.2 OMFATTNING**

Nacka kommun och Värmdö kommun (Kommunerna) upphandlar Tolkförmedling med diarienummer KFCS 2015/597-055, enligt nedanstående instruktioner och bifogade handlingar.

Denna upphandling omfattar två stycken delområden:

Delområde 1 – Tolkjänster för utländska språk

Delområde 2 - Teckentolkar

Delområdena ska leda till ramavtal avseende Tolkförmedling med vardera Kommun. Upphandlingens syfte är att säkerställa kommunernas behov av Tolkjänster under kontraktperioden.

Tjänsten i delområde 1 ska omfatta förmedling av auktoriserade tolkar och övriga tolkar för genomförande av tolkningsuppdrag hos beställande enheter inom Kommunerna.

Tjänsten i delområde 2 ska omfatta förmedling av teckentolkar för genomförande av tolkuppdrag hos beställande enheter inom Kommunerna.

### **1.3 UPPHANDLINGENS VÄRDE**

Nacka kommun avropade år 2013-2014 tolktjänster för utländska språk till ett värde av ca 2 933 000 kr

Värmdö kommun avropade år 2013-2014 tolktjänster för utländska språk till ett värde av ca 1 000 000 kr.

Nacka kommun har hittills under 2015 avropat teckentolkar för cirka 210 000 kr. Värmdö kommun uppskattar den avropande volymen till 100 000 kr/år

Kommunerna garanterar inga volymer under avtalstiden.

### **1.4 UPPHANDLINGSFÖRFARANDE**

---

Upphandlingen genomförs i enlighet med bestämmelserna i 4 kap. 1 § lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) med ett öppet förfarande.

**1.5 NACKA KOMMUNS KONTAKTUPPGIFTER FÖR UPPHANDLINGEN**

Kontaktperson för denna upphandling är:

Agneta Stern

[agneta.stern@nacka.se](mailto:agneta.stern@nacka.se)

070-431 91 89

**1.6 FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG**

Kommunernas förfrågningsunderlag avser att ge en saklig och allsidig information om förutsättningarna för upphandlingen och uppdraget. I förfrågningsunderlaget anges de krav och avtalsvillkor som Kommunerna ställer på anbudsgivaren och upphandlingsföremålet.

Förfrågningsunderlaget omfattar nedan angivna handlingar inklusive eventuella frågor och svar som per sista anbudsdag ligger i upphandlingsannonsern på [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com).

Förfrågningsunderlaget består av:

- Förutsättningar för anbudslämning (detta dokument)
- Ska-kravbilaga med obligatoriska krav i e-Avrop, dvs. krav på anbudsgivaren samt krav på upphandlingsföremålet
- Prisformulär
- Utvärderingsmodell i e-Avrop
- Avtal
- Betalningsrutiner för Värmdö Kommun
- Referensbilaga

**1.7 RAMAVTAL**

Ramavtal kommer att ingås med tre (3) leverantörer i rangordning enligt bilagda kommersiella villkor i delområde 1, för tolktjänster för utländska språk, vilket anbudsgivaren således ska utgå ifrån vid upprättandet av anbudet.

För delområde 2, teckentolkning, kommer ramavtal att ingås med endast en leverantör.

Ramavtalet gäller för en inledande period om två (2) år efter att avtal har tecknats. Kommunerna har möjlighet till förlängning av avtalet med ett år i taget till och med 2020-02-29

Om Kommunerna avser att förlänga avtalet ska det ske med minst sex månaders varsel före utgången av varje avtalsperiod.

Om upphandlingen blir föremål för rättslig prövning förlängs ramavtalets giltighetstid automatiskt fram till dess att avtal kan tecknas.

Avrop kommer att göras enligt bilagda kommersiella villkor.

---

**1.8 SAMARBETSPARTNER**

En anbudsgivare får vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i enlighet med 11 kap. 12 § LOU.

Med annat företag avses företag som till exempel dotterbolag, systerbolag inom en koncern eller samarbetspartner. Om anbudsgivare avser att åberopa annat företags kapacitet ska anbudsgivaren bifoga ett åtagande från företagen i fråga eller på annat sätt visa att anbudsgivaren kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet fullgörs.

Anbudsgivaren svarar för att ställda krav på eventuella samarbetspartner i förfrågningsunderlaget är uppfyllda. Samarbetspartners som inte uppfyller kraven i upphandlingen kan komma att uteslutas från anbudsgivarens anbud, vilket kan få konsekvenser för anbudet i sin helhet.

Uppgifter om eventuella samarbetspartner ska fyllas i bilaga Ska-krav i e-Avrop. Eventuella ändringar avseende samarbetspartner ska skriftligen meddelas och godkännas av Kommunerna innan byte.

**1.9 UNDERLEVERANTÖR**

Med underleverantör avses sådan leverantör som träder i leverantörens/anbudsgivarens ställe för att utföra hela eller delar av uppdraget/leveransen.

Hela eller delar av uppdraget kan utföras av underleverantörer. Anbudsgivare svarar för underleverantörens arbete såsom för sitt eget arbete.

Anbudsgivaren svarar för att ställda krav på eventuella underleverantörer i förfrågningsunderlaget är uppfyllda. Underleverantörer som inte uppfyller kraven i upphandlingen kan komma att uteslutas från anbudsgivarens anbud, vilket kan få konsekvenser för anbudet i sin helhet.

Uppgifter om eventuella underleverantörer ska fyllas i angivet krav i bilaga ska-krav i e-Avrop. Eventuella ändringar avseende underleverantörer ska skriftligen meddelas Kommunen innan byte.

Underleverantör får ej fakturera Kommunerna.

**2.0 KRAV PÅ ANBUDET**

**2.1 KOMMUNIKATION OCH ANBUDSLÄMNING M.M.**

Det är angeläget att anbudsgivare kontaktar Kommunen så tidigt som möjligt om något i förfrågningsunderlaget med bilagor är oklart.

Alla frågor ska ställas via frågor och svar funktionen i e-Avrop. Alla frågor och svar publiceras för att säkerställa att samtliga registrerade anbudsgivare får tillgång till all information vid samma tillfälle.

Sista dag att inkomma med frågor är nio (9) dagar före sista anbudsdag. Det innebär att frågor rörande denna upphandling ska ställas senast 2016-01-03.

---

Publicerade frågor och svar samt eventuella förtydliganden och kompletteringar under anbudstiden utgör en del av förfrågningsunderlaget. Kommunen kommer att besvara ställda frågor senast 6 dagar före anbudstidens utgång.

**2.2 LÄMNADE AV ANBUD**

Anbud ska lämnas elektroniskt via [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com) av behörig företrädare för anbudsgivaren.

**LÄNK TILL INFORMATION OM ANBUDSLÄMNING**

[www.e-avrop.com/information/upphandling/anbudsInlamning/Lamna\\_Anbud.htm](http://www.e-avrop.com/information/upphandling/anbudsInlamning/Lamna_Anbud.htm)

Anbud ska lämnas av den organisation som kommer att stå för anbudet och även ansvara för fullföljande av eventuellt kontrakt. I det fall konsult anlitas för att lämna anbud ska denne registrera konto på e-Avrop, varifrån anbudet lämnas, med uppdragsgivarens organisations namn och organisationsnummer.

Innan anbud lämnas uppmanas presumtiva anbudsgivare att kontrollera om nya uppgifter om upphandlingen har tillkommit genom att logga in på

[www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com).

**2.3 ANBUDETS GILTIGHETSTID**

Anbud ska vara bindande till och med 2016-06-10. Om upphandlingen blir föremål för rättslig prövning förlängs anbudets giltighetstid automatiskt fram till dess att kontrakt kan tecknas.

**2.4 ANBUDETS FORM OCH INNEHÅLL**

Anbudet med bilagor ska vara prissatt i SEK, exklusive moms.

Anbudsgivaren ska basera sitt anbud på de förutsättningar och krav som anges i detta förfrågningsunderlag och ska beskriva situationen den dag då anbudet lämnas såvitt krav inte uttryckligen medger annat.

Upphandlingen genomförs utan förhandling om priser och andra kontraktsvillkor.

Under anbudstiden kommer Kommunen inte att genomföra studie- eller företagsbesök eller ta emot presumtiva anbudsgivare som vill presentera sitt företag.

Felaktiga och/eller ofullständiga uppgifter i anbudet kan leda till att anbudet inte upptas till prövning eller förkastas.

**2.5 DELAT ANBUD**

Kommunerna kommer att anta en eller flera anbudsgivare, detta gäller för delområde 1, tolktjänster för utländska språk.

För delområde 2, teckentolkning, kommer endast en anbudsgivare att antas.

Anbud kan lämnas antingen för delområde 1 (tolktjänster) eller för delområde 2 (teckentolkning) eller för bägge områden.

Separata avtal kommer att tecknas för Nacka kommun respektive Värmdö kommun.

**2.6 RESERVATIONER ELLER ALTERNATIVA ANBUD**

Reservationer eller alternativa anbud accepteras inte.

---

**2.7 KOMPLETTERINGAR OCH FÖRTYDLIGANDEN**

Anbudsgivare ska se till att anbudet är komplett och innehåller samtliga begärda handlingar och uppgifter vid anbudets inlämnande.

Kommunen har ingen skyldighet att begära kompletteringar och/eller förtydliganden av anbudsgivare. Kompletteringar och/eller förtydliganden kommer endast att begäras av Kommunen under förutsättning att Kommunen bedömer det är möjligt utan risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning.

Om förfrågningsunderlaget behöver kompletteras med anledning av frågor till den Kommunen eller av någon annan anledning kommer skriftliga svar att sändas via [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com) till alla kända anbudsgivare snarast och senast 6 dagar före anbudstidens utgång.

**2.8 SISTA ANBUDDAG**

Anbud ska vara Nacka kommun tillhanda senast 2016-01-12.

Anbud som kommer in försent kommer inte att beaktas.

**2.9 ANBUSSÖPPNING**

Anbudsöppning är planerad till den 2016-01-13.

Anbudsöppningen är inte offentlig. Om anbudsgivare så begär, kan en representant utsedd av Stockholms Handelskammare på anbudsgivarens bekostnad, närvara vid öppningssammanträdet. Detta ska anmälas i god tid till Kommunen.

**2.10 ANBUSSSEKRETESS**

Kommunen omfattas av offentlighetsprincipen. Anbud och uppgifter i ett upphandlingsärende är belagda med absolut sekretess till dess upphandlingsbeslut fattats eller att upphandlingen avslutats på annat sätt enligt offentlighets- och sekretesslagstiftningen (2009:400). Därefter blir anbudet enligt huvudprincipen i 2 kap. tryckfrihetsförordningen (1949:105) allmänna handlingar.

Anbudsgivare kan önska sekretessbelägga vissa delar av sitt anbud efter det att den absoluta sekretessen upphört. Kommunen kan dock inte garantera att uppgifterna hålls hemliga när anbudssekretessen upphört, eftersom Kommunen självständigt prövar i vilka fall sekretess ska gälla när begäran att lämna ut handling inkommer.

**3.0 KONTROLL, PRÖVNING OCH UTVÄRDERING AV ANBUD**

Efter anbudsöppning sker kontroll och prövning av de anbud som uppfyller de administrativa kraven. Kontroll och prövning av anbud kommer att genomföras med utgångspunkt från de krav som ställts och de uppgifter som anbudsgivaren har lämnat.

Anbudsprövning sker i tre steg:

Steg 1: Kontroll att de administrativa kraven i upphandlingen uppfylls samt kontroll att anbudsgivaren uppfyller våra ställda krav på anbudsgivaren

Steg 2: Prövning av övriga obligatoriska krav och utvärderingskriterier kopplade till upphandlingsföremålet

Steg 3: Tilldelning

---

Anbud som är de ekonomiskt mest fördelaktiga med hänsyn till nedan angivna omständigheter kommer att antas i varje delområde.

Nedan beskrivs de olika stegen övergripande.

- 3.1 KONTROLL AV ADMINISTRATIVA KRAV SAMT KVALIFICERING AV ANBUDESGIVARE, STEG 1**  
Vid steg 1 kontrolleras om anbudet uppfyller de administrativa kraven, bl.a. om anbudet inkommit i rätt tid och undertecknats av behörig företrädare samt att de kommersiella villkoren accepterats. Vidare kontrolleras att anbudsgivaren inte utesluts från upphandlingen på grund av någon diskvalificeringsgrund enligt 10 kap. 1 och 2 §§ LOU. Därutöver kontrolleras att övriga krav på anbudsgivaren är uppfyllda. Syftet är att fastställa om anbudsgivaren har den kapacitet, erfarenhet, organisation m.m. som uppdraget kräver. De anbudsgivare som inte uppfyller ställda krav förkastas, övriga anbudsgivare går vidare till nästa steg, steg 2.
- 3.2 PRÖVNING AV ÖVRIGA KRAV, STEG 2**  
I denna fas prövas anbuderna mot de obligatoriska kraven och de utvärderingskriterier som ställts på upphandlingsföremålet.
- Steg 2a**  
Kommunen prövar om ställda obligatoriska krav i upphandlingen är uppfyllda. Endast anbudsgivare som klarar denna fas går vidare till nästa steg, steg 2b, övriga anbud förkastas.
- Steg 2b**  
Kommunen prövar ställda utvärderingskriterier i upphandlingen. Endast anbudsgivare som klarar denna fas går vidare till nästa steg, steg 3, övriga anbud förkastas.
- 3.3 TILLDELNING, STEG 3**  
Vid det sista steget tilldelas de anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga.
- 3.4 Utvärderingsmodell för delområde 1, tolktjänster av utländska språk**  
**Tilldelningsgrund ekonomiskt mest fördelaktiga**  
Anbudsutvärderingen sker enligt mervärdesmodellen, vilket innebär att utvärderingskriterier bedöms i utvärderingen. Utvärderingskriterierna ges ett mervärde enligt beskrivning nedan. De olika mervärdena summeras till ett jämförelsetal.
- Den anbudsgivare som erhåller det lägsta jämförelsetalet antas som leverantör med rangordning 1. Detta gäller för delområde 1, tolktjänster för utländska språk.  
Den anbudsgivare som erhåller det näst lägsta jämförelsetalet antas som leverantör med rangordning 2. Detta gäller för delområde 1, tolktjänster för utländska språk.  
Den anbudsgivare som erhåller det tredje näst lägsta jämförelsetalet antas som leverantör med rangordning 3. Detta gäller för delområde 1, tolktjänster för utländska språk.
- Om fler anbudsgivare får lika jämförelsetal kommer tilldelning av rangordning att ske genom lottning.

### **Utvärderingsmodell för delområde 2, teckentolkning**

#### **Tilldelningsgrund ekonomiskt mest fördelaktiga**

Anbudsvärderingen sker enligt mervärdesmodellen, vilket innebär att utvärderingskriterier bedöms i utvärderingen. Utvärderingskriterierna ges ett mervärde enligt beskrivning nedan. De olika mervärdena summeras till ett jämförelsetal.

Den anbudsgivare som erhåller det lägsta jämförelsetalet antas som leverantör.

Avtal kommer att tecknas med endast en anbudsgivare.

### **3.5 Utvärderingskriterier**

I Kommunernas strävan att få de bästa tolkarna till de medborgare som har behov av tolkning vid kommunikering, kommer anbuderna att utvärderas på följande kvalitetsparametrar/kriterier:

- Anbudsgivarens process för reklamationshantering (gäller för båda delområdena)
- Anbudsgivarens process för personalutveckling (gäller endast för delområde 1, tolktjänster för utländska språk)

Det är Kommunernas inställning och tro att anbudsgivare med hög kvalitet i dessa processer lockar till sig de bästa tolkarna.

Varje kategori utvärderas för sig. Beskrivningarna ska bifoga i utvärderingssteget i e-Avrop.

Här nedan beskrivs kriterierna:

#### *Processen för reklamationshantering*

Kommunernas önskemål är att ha en leverantör med hög leverans och leverans kvalitet under hela avtalstiden. Det är Kommunernas inställning och tro att hög leverans kvalitet fås genom ett strukturerat och strategiskt arbete med reklamationshantering.

Anbudsgivaren ska beskriva sina strukturer och strategier, inklusive rutiner för reklamationshantering, uppföljning av klagomål och hur förbättringsåtgärder initieras, implementeras och följs upp.

#### *Processen för personalutveckling*

Kommunernas önskemål är att anbudsgivaren kan bedriva en kontinuerlig vidareutbildning av tolkarna så att tolkarna utvecklas i sitt arbete och bättre kan möta de behov som kommunens verksamheter har. Det är kommunernas inställning och tro att personalutveckling befrämjas genom en uttänkt strategi och ett strukturerat arbetssätt för personalutveckling.

Anbudsgivaren ska beskriva sin strategi, inklusive rutiner och arbetssätt för utveckling av personal, både generellt och specifikt.

### **3.6 Poängsättning**

Anbudsgivarens beskrivningar utvärderas och ges mervärden enligt nedan tabell. Varje utvärderingskriterie bedöms för sig. Mervärdena dras ifrån det angivna timpriset för tolkar i den kategori som anbudet avser.

Bedömning	Mervärde	Beskrivning av bedömningen
Utmärkt	- 400 kr	Den sammanlagda bedömningen visar att anbudsgivarens process på en utmärkt nivå uppfyller kriteriet och ger betydande mervärde för Kommunernas beställare. Anbudsgivarens process visar på ett mycket tydligt, strukturerat och detaljerat arbetssätt som har mycket stor relevans med det som efterfrågas.
Mycket bra	- 200 kr	Den sammanlagda bedömningen visar att anbudsgivarens process i huvudsak uppfyller kriteriet och ger ett mervärde för Kommunernas beställare. Anbudsgivarens process visar på ett tydligt, strukturerat och detaljerat arbetssätt som har relevans på det som efterfrågas. Processen har några få brister av mindre betydelse.
Bra	- 100 kr	Den sammanlagda bedömningen visar att anbudsgivarens process delvis uppfyller kriteriet och bedöms tillföra en god kvalitet. Anbudsgivarens process visar på ett arbetssätt som på en fullgod nivå har relevans på det som efterfrågas. Processen har ett antal brister.
Otillräcklig	0 kr	Den sammanlagda bedömningen visar att anbudsgivarens process inte uppfyller en tillräcklig nivå. Kriteriet uppfylls inte alls.

**Exempel på utvärdering av tolkar för utländska språk**

	Anbud 1	Anbud 2	Anbud 3	Anbud 4
Timpris för första timmen mellan 7.00–19.00	750 kr	590 kr	630 kr	720 kr
Viktat till 80 %	600 kr	472 kr	504 kr	576 kr
Timpris för första timmen mellan 19.00–24.00	1 125 kr	885 kr	945 kr	1 080 kr
Viktat till 10 %	113 kr	89 kr	95 kr	108 kr
Timpris för första timmen mellan 00.00-7.00	1 500 kr	1 180 kr	1 260 kr	1 440 kr
Viktat till 5 %	75 kr	59 kr	63 kr	72 kr
Timpris för första timmen alla helger inkl. långhelger och röda dagar	1 500 kr	1 180 kr	1 260 kr	1 440 kr
Viktat till 5 %	75 kr	59 kr	63 kr	72 kr
<b>Totalt utvärderingspris</b>	<b>863 kr</b>	<b>679 kr</b>	<b>725 kr</b>	<b>828 kr</b>



Utvärderingskriterium:

Beskrivning av processen för reklamationshantering	400 kr	100 kr	400 kr	400 kr
Beskrivning av processen för personalutveckling	400 kr	200 kr	200 kr	200 kr
<b>Totalt mervärde</b>	<b>800 kr</b>	<b>300 kr</b>	<b>600 kr</b>	<b>600 kr</b>
<b>Jämförelsepris för utvärdering</b>	<b>63 kr</b>	<b>379 kr</b>	<b>125 kr</b>	<b>228 kr</b>

Rankning	1	4	2	3
----------	---	---	---	---

**Exempel på utvärdering av teckentolkar**

	Anbud 1	Anbud 2	Anbud 3	Anbud 4
Timpris för första timmen mellan 7.00–19.00	750 kr	590 kr	630 kr	720 kr
Viktat till 80 %	600 kr	472 kr	504 kr	576 kr
Timpris för första timmen mellan 19.00–24.00	1 125 kr	885 kr	945 kr	1 080 kr
Viktat till 10 %	113 kr	89 kr	95 kr	108 kr
Timpris för första timmen mellan 00.00-7.00	1 500 kr	1 180 kr	1 260 kr	1 440 kr
Viktat till 5 %	75 kr	59 kr	63 kr	72 kr
Timpris för första timmen alla helger inkl. långhelger och röda dagar	1 500 kr	1 180 kr	1 260 kr	1 440 kr
Viktat till 5 %	75 kr	59 kr	63 kr	72 kr
<b>Totalt utvärderingspris</b>	<b>863 kr</b>	<b>679 kr</b>	<b>725 kr</b>	<b>828 kr</b>

Utvärderingskriterium:

Beskrivning av processen för reklamationshantering	400 kr	100 kr	200 kr	400 kr
<b>Totalt mervärde</b>	<b>400 kr</b>	<b>100 kr</b>	<b>200 kr</b>	<b>400 kr</b>
<b>Jämförelsepris för utvärdering</b>	<b>463 kr</b>	<b>579 kr</b>	<b>525 kr</b>	<b>428 kr</b>

Rankning	2	4	3	1
----------	---	---	---	---

**3.7 TILLDELNINGSBESLUT**

Efter avslutad utvärdering fattar Kommunerna varsitt tilldelningsbeslut, som utvisar vilken/vilka anbudsgivare som Kommunerna avser att teckna ramavtal med samt hur utvärderingen har genomförts. Tilldelningsbeslutet är inte en civilrättsligt bindande handling. Efter att tilldelningsbeslutet har skickats ut till samtliga anbudsgivare börjar en avtalsspärr om tio dagar enligt 16 kap. 1 § LOU att gälla.

Avtalsspärren räknas från och med dagen efter att tilldelningsbeslutet har skickats och i tio (10) dagar. Om den infaller på en lördag, söndag eller helgdag räknas denna istället infalla på nästkommande arbetsdag. Under denna tid får inte ramavtal tecknats.

Ramavtalet blir bindande då båda parter skriftligen undertecknat ramavtalet (se punkt 1.7).