

9.3 Delområde distanstolkning utan krav på förbokning

9.3.1 Avropsordning och Avropsförfrågan

9.3.1.1 Avropsordning

Delområdet distanstolkning utan krav på förbokning är rikstäckande vilket innebär att det utgörs av ett (1) anbudsområde.

Avrop från detta Ramavtal sker med tillämpning av rangordning där samtliga villkor är fastställda i ramavtalet enligt 7 kap. 6 § LOU. Det innebär att Avropsberättigad i första hand kontaktar den först rangordnade Ramavtalsleverantören inom anbudsområdet för tilldelning av Kontrakt.

Distanstolkning utan krav på förbokning används vid brådskande behov av Tolk, främst för kortare eller mindre komplicerade tolkuppdrag som inte kräver särskild förberedelse för Tolken.

9.3.1.2 Möjlighet att avvika från rangordningen vid Avrop

Avropsberättigad får avvika från rangordningen vid Avrop om något eller några av följande särskilda skäl föreligger:

1. Ramavtalsleverantören har inte bekräftat Avropsförfrågan inom angivna tidsramar enligt avsnitt 9.3.2.1 "Tidsramar".
2. Ramavtalsleverantören kan för tillfället inte kan åta sig uppdraget enligt de krav som Avropsberättigad angett i Avropsförfrågan.
3. Om Ramavtalsleverantörens app eller webbplats ligger nere och bokning önskas göras via detta system.

Om inte heller nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen kan leverera enligt önskemål går Avropsförfrågan vidare till Ramavtalsleverantör nummer tre i rangordningen osv.

Avropsförfrågan får inte ändras eller förvanskas i de fall förfrågan går vidare till nästkommande Ramavtalsleverantören i rangordningen.

9.3.1.3 Avropsförfrågan



Avrop kan göras via via telefon, app eller webbplats.

Avropsberättigad bör i sin Avropsförfrågan ange följande uppgifter:

Formalia

- Namn på Avropsberättigads organisation.
- Eventuellt kundnummer hos Ramavtalsleverantören.
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos Avropsberättigad.

Gällande uppdraget

- Start- och sluttid för tolkuppsdraget, samt eventuellt information om tidsangivelsen är definitiv eller har en viss flexibilitet. Vid beräkning av tolkuppsdragets längd ska avropsberättigad inkludera den tid som åtgår för att säkerställa att den tekniska utrustningen fungerar.
- Vilket språk som kommer att talas under tolkuppsdraget.
- Tolken kompetensnivå (Auktoriserad tolk med specialistkompetens som Rättstolk eller Sjukvårdstolk, Auktoriserad tolk, Utbildad tolk eller Övrig tolk). Här kan maximalt två alternativ anges. Om efterfrågad/e kompetensnivå/er är ett önskemål, och inte ett krav, ska detta anges. Om ingen specifik kompetensnivå anges ska Tolken förmedlas enligt vad som föreskrivs i avsnitt 5.1.4.2 "Kompetensprioritering".
- Beskrivning av uppdraget. Beskrivningen bör vara tillräckligt utförlig för att Tolk ska kunna bedöma dennes lämplighet för uppdraget. Exempel på information som kan ges: möte med handläggare, typ av ärende och typ av förhör (t. ex. barnförhör, misstankeförhör inklusive rubricering och målsägandeförhör inklusive rubricering).
- Vilken plattform (t.ex. Skype) som kommer att användas vid eventuell skärmtolkning.

Eventuella övriga krav eller önskemål

Om Avropsberättigad har övriga krav eller önskemål, exempelvis dialekt vid tolkning, Tolken kön, tillsättning av en specifik Tolk, att en specifik Tolk inte ska tillsättas, särskilda egenskaper eller kunskaper hos Tolken, ska dessa anges. Avropsberättigad ska ange om det som efterfrågas är krav eller önskemål.

I det fall det som efterfrågas är krav och Ramavtalsleverantören inte kan förmedla en Tolk enligt Avropsförfrågans krav ska Avropsberättigad vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen. Ifall det som efterfrågas enbart är önskemål behöver inte Ramavtalsleverantören uppfylla dessa och Avropsberättigad ska i sådant fall inte vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen.

9.3.2 Avropssvar



9.3.2.1 Tidsramar



Ramavtalsleverantören ska till Avropsberättigad, via Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem eller telefon, antingen meddela att Ramavtalsleverantören inte kan åta sig uppdraget eller bekräfta att Ramavtalsleverantören kan åta sig uppdraget enligt rutinerna i avsnitt 9.3.2.2 "Bekräftelse på Avropsförfrågan".

Väntetid för tillsättning av Tolk ska vara maximalt fem (5) minuter. Väntetid räknas från den tidpunkten då Avropsberättigad gjort sin beställning hos Ramavtalsleverantören till dess att Tolk

kopplas till samtalet. När maximal väntetid passerat utan att Tolk kopplats till samtalet äger Avropsberättigad rätt att vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen, utan att meddela den först rangordnade Ramavtalsleverantören.

9.3.2.2 Bekräftelse på avropsförfrågan



Om Ramavtalsleverantören åtar sig uppdraget ska en bekräftelse skickas så snart som möjligt, dock senast inom i avsnitt 9.3.2.1 "Tidsramar".

Bekräftelsen ska minst innehålla följande uppgifter.

Formalia

- Namn på Avropsberättigads organisation.
- Avropsberättigads kundnummer hos Ramavtalsleverantören (om sådant finns).
- Ramavtalsleverantörens bokningsnummer på uppdraget samt Avropsberättigads referensnummer (om sådant angivits i Avropet).

Gällande uppdraget

- Datum samt start- och sluttid för tolkuppsdraget.
- Vilket språk som kommer att tolkas.

Gällande Tolken

- Tolkens tolknummer enligt Kammarkollegiets register (om bekräftelsen avser en Övrig tolk ska Tolkens namn framgå istället för tolknummer).
- Tolkens kompetensnivå ((Auktoriserad tolk med specialistkompetens som Rättstolk eller Sjukvårdstolk, Auktoriserad tolk, Utbildad tolk eller Övrig tolk).
- De kontaktuppgifter till Tolken som är nödvändiga för att kunna genomföra tolkuppsdraget.

Eventuella övriga krav eller önskemål

Om Avropsberättigad i sin Avropsförfrågan har angett övriga krav eller önskemål, exempelvis dialekt vid tolkning, Tolkens kön, tillsättning av en specifik Tolk, att en specifik Tolk inte ska tillsättas, särskilda egenskaper eller kunskaper hos Tolken, ska Ramavtalsleverantören i sin bekräftelse ange huruvida dessa krav och/eller önskemål uppfylls eller inte.

Om Avropsberättigad i sin Avropsförfrågan har angett önskemål avseende uppdraget eller Tolken ska dessa i möjligaste mån tillgodoseas.

I det fall det som har efterfrågats är ett krav och Ramavtalsleverantören inte kan förmedla en Tolk enligt krav i Avropsförfrågan ska Avropsberättigad vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen. I det fall det som efterfrågas enbart är önskemål behöver inte Ramavtalsleverantören uppfylla dessa i sin bekräftelse på Avropsförfrågan och Avropsberättigad ska i sådant fall inte vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen.

Avropsberättigad har rätt att begära en annan Tolk om Avropsberättigad finner att Tolkens kompetens och/eller lämplighet inte överensstämmer med Avropsförfrågan.

9.3.3 Karantän



Avropsberättigade har rätt att under tre (3) månaders tid vända sig direkt till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen, dvs. sätta den berörda Ramavtalsleverantören i s.k. karantän, om de levererade tjänsterna visar upprepade och uppenbara kvalitetsbrister.

Exempel på kvalitetsbrister är sena avbokningar, Tolkar som uteblir, bristfälliga tolkningar samt felaktiga bekräftelser, tillsättningar och övriga brister i förmedlingstjänsten.

För att Avropsberättigad ska ha denna rätt måste Avropsberättigad ha dokumenterat vilka brister

som har förekommit samt reklamerat dessa till Ramavtalsleverantören. Efter genomförd reklamation har Ramavtalsleverantören 30 dagar på sig att komma tillrätta med de påtalade bristerna. Om bristerna kvarstår efter 30 dagar har Avropsberättigad rätt att sätta den berörda Ramavtalsleverantören i karantän under tre (3) månader.

I det fall möjligheten till karantän utnyttjas ska Avropsberättigad inrapportera detta till Kammarkollegiet.

Karantänen börjar löpa fr.o.m. den dag Avropsberättigad meddelar Ramavtalsleverantör att denne kommer att sättas i karantän. När de tre (3) månaderna har gått ska Avropsberättigad återigen avropa enligt fastställd rangordning.

9.3.4 Avbokning, avbrytande och avböjande av uppdrag vid Tolks jäv eller annan olämplighet



Ramavtalsleverantören är skyldig att informera om att Tolk inför uppdraget ska överväga om denne är kompetent att utföra det på tillfredsställande sätt eller om det kan finnas annan anledning till att denne är olämplig att utföra uppdraget, exempelvis på grund av jäv. Anser Tolk att denne är olämplig att utföra uppdraget har Tolk rätt att avböja uppdraget.

Har Tolk påpekat sådan olämplighet som anges i ovanstående stycke åligger det Avropsberättigad att avgöra om uppdraget ska genomföras av annan Tolk hos Ramavtalsleverantören eller om det ska avbokas.

Om Tolk inte hade möjlighet att upptäcka olämpligheten innan uppdraget påbörjades ska Tolk ha rätt att avbryta uppdraget.

Om olämpligheten inte var möjlig att upptäcka av Tolk före tolkuppdraget utan upptäcks först i samband med tolkningen, och uppdraget därför avbryts kommer uppdraget att ersättas av Avropsberättigad så som om det hade genomförts.

9.3.5 Ersättning vid förkortade uppdrag



I de fall tolkuppdrag blir kortare än beräknat och således avslutas innan den bokade sluttiden ska full ersättning utgå såsom att hela den bokade tiden utnyttjades. Med full ersättning avses ersättning för tolkning och förmedlingsavgift.