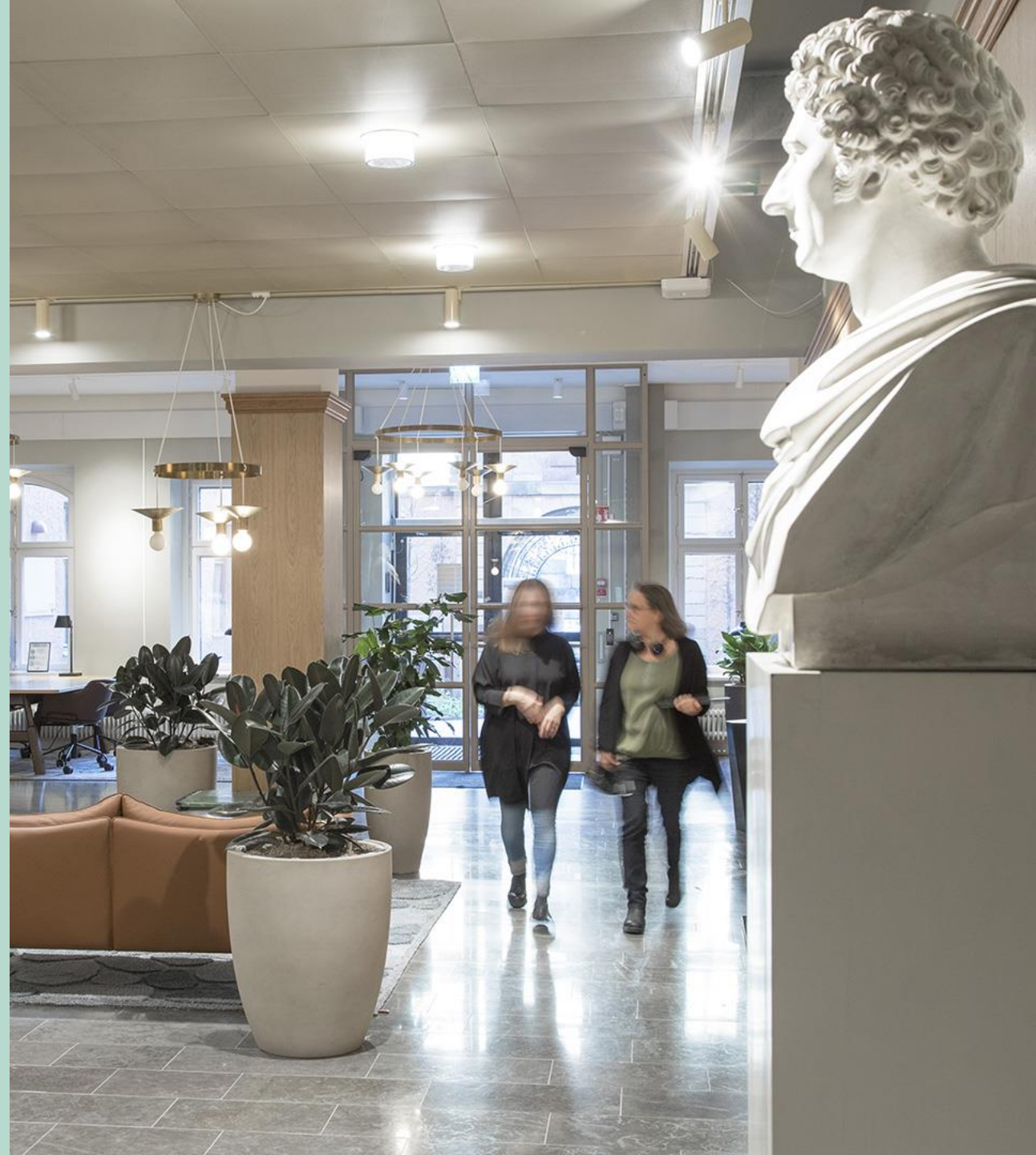


# Tolkförmedlingstjänster

Charlotte Hansson och Klas Ericsson



## Avtalsperiod

- 2023-02-15 t.o.m. 2027-02-14  
Jämtlands, Kronobergs och  
Södermanlands län
- 2023-04-26 t.o.m. 2027-04-25  
Övriga län samt delområde  
distanstolkning utan krav på  
förbokning
- Ramavtalen upphör därefter att gälla  
utan uppsägning
- Kammarkollegiet har en ensidig rätt  
att säga upp Ramavtalet efter 24  
månaders löptid med minst tre (3)  
månaders uppsägningstid.

## Delområden

- Påplatstolkning, distanstolkning och  
distanstolkning i anvisad lokal
- Distanstolkning utan krav på  
förbokning

Konferenstolkning, teckenspråkstolkning  
och översättningstjänster ingår **ej**

## Delområde påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

- Avrop sker **länsvis** genom fast rangordning
- Fyra leverantörer per län

### Inställesätt/tolktjänst

- På platstolkning
- Distanstolkning (telefon och video)
- Distanstolkning i anvisad lokal

Går att avropa genom mejl, telefon, leverantörs app, webbsida eller avropstjänsten

## Delområde distanstolkning utan krav på förbokning

- **Rikstäckande**, avrop sker genom fast rangordning
- Fyra leverantörer
- Avser akut behov av tolk med mycket kort varsel

### Inställesätt/tolktjänst

- Distanstolkning (telefon och video)

Går enbart att avropa genom telefon, app eller webbsida

Observera ange alltid att ni avropar från Kammarkollegiets ramavtal (23.3-12000-20)

# Delområde påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal



## Avropsrutiner – delområde påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

- **Avropsordning** (vem man ska skicka sitt avrop till)
- **Möjligheter att avvika från rangordningen**
- Vad avropsförfrågan ska innehålla
- Vilka eventuella övriga krav och önskemål man kan ställa
- **Resor och resekostnader i samband med påplatstolkning**
- Avropssvar (bekräftelse)

- **Tidsramar**
- Byte till likvärdig tolk
- Karantänsregler
- **Avbokning av uppdrag**
- Jäv
- **Ersättning vid förkortade uppdrag/påplatstolkning som börjat innan avtalad starttid**

# Avropsordning

- Avrop sker från det län som tolkanvändaren befinner sig i
- Anger man fler inställesätt sker avrop från det län som anges i första hand
- *Exempel:* jag jobbar i Stockholm men ska till Uppsala för ett möte där en tolk ska bokas för påplatstolkning. Tolk bokas då från Uppsala län

## Avvikelse från rangordning

- Kan inte den först rangordnade leverantören ta sig an uppdraget, alternativt inte svarar inom utsatt tid eller uppfyller samtliga obligatoriska krav, ska förfrågan gå vidare till den leverantör som är rangordnad tvåa enligt rangordningen.
- Observera att avropsförfrågan inte får ändras i det fall man går vidare i rangordningen



## Resor och resekostnader i samband med på platstolkning

- Leverantörerna har rätt att tillsätta en tolk vars resa uppgår till **tre (3)** timmar landvägen eller resväg på maximalt **250 km**
- Överstiger resan gränsvärdena måste leverantören få godkännande från avropande myndighet innan tolk tillsätts
- Svara så fort som möjligt – leverantörerna har också möjlighet att sätta en sista svarstid

- Leverantörerna ska välja det resesätt som för avropande myndighet är ekonomiskt mest fördelaktigt
- Vad ingår i ”resekostnader”? Kan vara bl.a. km-ersättning för bil, traktamente, tåg- eller flygbiljetter samt hotell om det är nödvändigt med övernattnig



# Tidsramar

- Förfrågningar som görs senast tjugo (20) arbetsdagar före uppdragsstart ska bekräftas senast fyra (4) arbetsdagar efter förfrågan mottagits. Ev. uteslutna tolkuppgifter\* bekräftas senast sju (7) arbetsdagar innan uppdragsstart
- Förfrågningar som görs senast tio (10) arbetsdagar före uppdragsstart ska bekräftas senast två (2) arbetsdagar efter förfrågan mottagits. Ev. uteslutna tolkuppgifter\* bekräftas senast fem (5) arbetsdagar innan uppdragsstart

*\*För förfrågningar som görs senast tjugo (20), respektive tio (10) arbetsdagar före uppdragsstart kan följande uppgifter uteslutas vid bekräftelse:*

- Tolkens namn
- Ev. resekostnader
- Tolkens kompetensnivå, förutsatt att det är angett som ett önskemål, inte ett krav

- Förfrågningar som görs senast två (2) arbetsdagar före uppdragsstart ska bekräftas senast klockan 15.00 arbetsdagen efter förfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter
- Förfrågningar som görs senast 14.00 arbetsdagen före uppdragsstart ska bekräftas senast 16.30 samma dag som förfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter
- Förfrågningar som görs senare än 14.00 arbetsdagen före uppdragsstart ska bekräftas enligt tidsanvisning av beställare. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter





# Myndighets avbokning av tolk

- Förmedlingsavgift utgår alltid
- Vi avbokning **mer** än 48 timmar före uppdragsstart **utgår inte** ersättning för tolkning och spilltid
- Vid avbokning **mindre** än 48 timmar före uppdragsstart utgår full ersättning
- Vid bokade resor (som ej är avbokningsbara) utgår ersättning oavsett tidpunkt för avbokning av tolk
- Avbokning av tolk gäller från den tidpunkt avropande myndighet lämnar meddelande om avbokning.

*Lördagar, söndagar samt annan helgdag räknas bort på så sätt att ingen tid räknas på dessa dygn (00.00–23.59)*

- Möjlighet att erbjuda ett ersättningsuppdrag (för samma tolk, tidpunkt och kompetensnivå, inom ett språk som tolken behärskar och med samma omfattning som det avbokade uppdraget). Ersättning utgår inte för det avbokade uppdraget. Om kortare än det ursprungliga – ersättning för mellanskillnaden utgår.
- Om ersättningsuppdrag, alt. ett bokad uppdrag som beställaren önskar flytta något i tid, överlappar det avbokade uppdraget med minst fem (5) minuter, utgår endast ersättning för ett (1) uppdrag. Detta förutsatt att ersättningsuppdraget/flyttade uppdraget inte kolliderar med annat för tolken bokad uppdrag.
- Om en påplatstolkning påbörjas max fem (5) minuter innan avtalad starttid, och den totala längden på tolkuppdraget inte överskrider den tid som tolken är bokad för, utgår inte ersättning förtiden före avtalad starttid. Förutsätter att tolk är tillgänglig och har godtagit att påbörja uppdraget innan den avtalade starttiden

# Avropstjänsten

- skickar automatiskt din bokning till rätt tolkförmedling enligt ramavtalets rangordning
- man får en preliminär beräknad kostnad direkt vid tillfället man bokar
- automatisk verifiering att tillsatt tolk har rätt kompetens
- avbokning sker enkelt via avropstjänsten
- man kan lägga upp enheter så att flera handläggare som arbetar tillsammans kan komma åt och administrera varandras bokningar m.m.

För mer information och att ansluta kontakta [tolkar.avropa@kammarkollegiet.se](mailto:tolkar.avropa@kammarkollegiet.se)

Delområde distanstolkning  
utan krav på förbokning



## Avropsförfrågan/bekräftelse

- Avrop sker via telefon, app eller leverantörs hemsida
- Får även här ställa krav/önskemål på kompetensnivå och övriga egenskaper
- Beskrivning av uppdraget- bör vara tillräckligt utförlig för att tolk ska kunna bedöma dennes lämplighet för uppdraget, ska t.ex. kunna bedöma om jäv föreligger

## Tidsramar

- Väntetid för tillsättning av tolk ska vara maximalt fem (5) minuter.
- Väntetid räknas från den tidpunkten då avropande myndighet gjort sin beställning hos leverantören till dess att tolk kopplas till samtalet.
- När maximal väntetid passerat utan att tolk kopplats till samtalet äger avropande myndighet rätt att vända sig till nästa leverantör i rangordningen, utan att meddela den först rangordnade leverantören.

Övriga krav, villkor m.m.  
(applicerbart på båda delområdena)



# Försening och brister

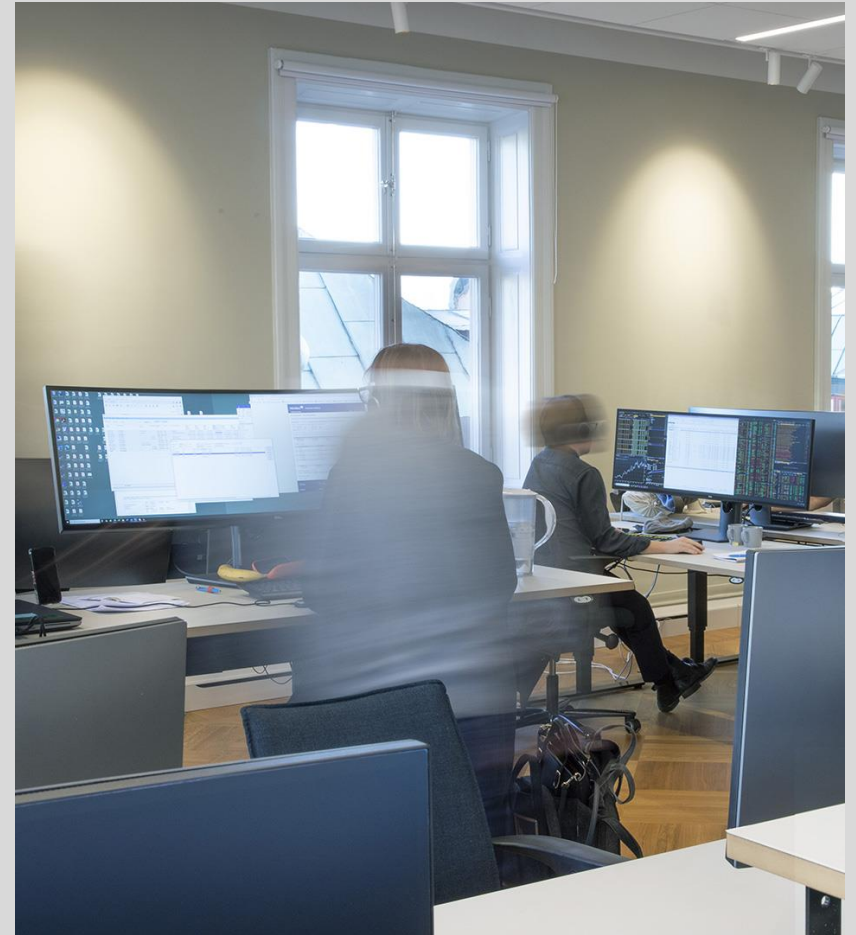
Förseningar och brister regleras i de allmänna villkoren

Om tolken:

- Är försenad
- Har bristande kompetens
- Ej utför uppdraget i enlighet med god tolksed
- Inte uppfyller ställda krav

Kan avropande myndighet ha:

- Rätt att säga upp kontraktet utan krav på ersättning
- Kräva vite
- Ha rätt till prisavdrag



# Kompetensprioritering för tolkar

- Leverantören ska kunna förmedla fyra olika kompetensnivåer (i de språk där det finns tolkar i dessa nivåer)
  - Nedan kompetensprioritering ska gälla såvida inte avropande myndighet efterfrågat en specifik kompetensnivå
1. **Rättstolk/sjukvårdstolk (RT/ST)** – Auktoriserad tolk (se nedan) med speciell kompetens som rättstolk och/eller sjukvårdstolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets tolkregister.
  2. **Auktoriserad tolk (AT)** – tolk som har genomgått ett kvalificerat yrkesprov och står under tillsyn av Kammarkollegiet. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets tolkregister.

3. **Utbildad tolk (UT)** – tolk med utbildningsbevis från utbildning som omfattas av registrering i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets tolkregister
4. **Övrig tolk (ÖT)** – Tolk som inte finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade eller utbildade tolkar. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.

## Tolkarvode

- Tolkarvode och all annan ersättning till tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa.
- Tabell 1 gäller för tolkning vid domstol
- Tabell 2 gäller för samtliga avropande myndigheter i denna upphandling förutom de som ingår i tabell 1.
- Det finns för närvarande fyra arvodesnivåer. Varje kompetensnivå har en egen arvodesnivå

## Förmedlingsavgift

### **Förmedlingsavgifterna är fasta:**

- Vid förmedling av tolk på plats är förmedlingsavgiften differentierad utifrån tolkens kompetensnivå och det län tolken förmedlas inom.
- Vid förmedling av tolk på distans är förmedlingsavgiften differentierad utifrån tolkens kompetensnivå.





# Tolkrekvisition

- Utger underlag för fakturan
- Efter utfört uppdrag ska en tolkrekvisition signeras/tillgängliggöras för avropande myndighet
- Görs antingen via blankett, app eller liknande lösning
- Ska få rekvisitionen omgående efter slutfört uppdrag



## Några medskick...

- Om ni inte får tag på en tolk vid tolktillfället – kontakta förmedlingen direkt
- Tänk på vad som faktiskt är ett krav eller inte
- Bekräfta resekostnader så snart som möjligt
- Reklamera! De allmänna villkoren reglerar avtalsförhållandet mellan er och leverantören
- Är ni osäkra – fråga! Oss eller leverantörerna

Frågor?



# Kontakta oss!

- För frågor om Tolkförmedlingstjänster, kontakta:  
Charlotte Hansson  
[charlotte.hansson@kammarkollegiet.se](mailto:charlotte.hansson@kammarkollegiet.se)  
Klas Ericsson  
[klas.ericsson@kammarkollegiet.se](mailto:klas.ericsson@kammarkollegiet.se)
- För information om Statens inköpscentrals ramavtal, se [www.avropa.se](http://www.avropa.se) eller kontakta ramavtalsservice vid frågor av allmän karaktär,  
[ramavtalsservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalsservice@kammarkollegiet.se)
- Vid övriga upphandlingsfrågor kontakta Upphandlingsmyndigheten,  
[www.upphandlingsmyndigheten.se](http://www.upphandlingsmyndigheten.se), 08 586 21 700
- För information om Kammarkollegiet, se [www.kammarkollegiet.se](http://www.kammarkollegiet.se)
- [Kammarkollegiets tolkregister](#)