

Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Ida Herbertson

Upphandling

Extern remiss Tolkförmedlingstjänster
23-3-6530-2025

Utkast

Sista ansökansdag: 2029-11-19 23:59

Symbolförklaring

 Texten ingår i annonsen

 Texten kommer att ingå i avtalet

 Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas

 Frågan är viktad och ingår i utvärderingen

 Frågan ställs endast upplysningsvis

 Frågan är markerad för särskild uppföljning

 Texten ingår i kvalificeringen

 Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen

 Texten/frågan innehåller ESPD-krav

 Frågan är viktad och ingår i utvärderingen

 Frågan besvaras av upphandlaren

1. Tekniska krav - Kravspecifikation

1.1 Förmedling av tolktjänster



Upphandlingen avser förmedling av följande tolktjänster:

- Påplatstolkning
- Distanstolkning
- Distanstolkning i anvisad lokal
- Distanstolkning utan krav på förbokning
- Avistatolkning (inte obligatoriskt krav)

För mer information om respektive tolktjänst se avsnitt *Tolktjänster*.

1.1.1 Process vid förmedling av tolkuppdrag



Anbudsgivaren ska ha rutiner för hela förmedlingsprocessen från mottagande av Avropsförfrågan till fakturering för att säkerställa att Avropsberättigads behov kan tillgodoses. Detta kan innebära att ytterligare nödvändig kommunikation med Avropsberättigad avseende uppdraget i alla dess delar krävs. Se även kapitel *Avropsrutiner* för hur Avrop kommer att ske i detta Ramavtal.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende förmedlingsprocess av tolkuppdrag?



Ja/Nej. Ja krävs

1.1.2 Kvalitetssäkring av Tolkars kompetens och lämplighet



Anbudsgivaren ska förmedla Tolkar för utförande av påplatstolkning, distanstolkning, distanstolkning i anvisad lokal och distanstolkning utan krav på förbokning i enlighet med de villkor och krav som uppställs i upphandlingsdokumenten så att Avropsberättigade erhåller Tolkar med efterfrågad kompetens och lämplighet i den omfattning som krävs. Anbudsgivaren ska säkerställa att förmedlad Tolk är kvalificerad för det aktuella uppdraget.

Anbudsgivaren ska säkerställa Tolkars kompetens och lämplighet. Detta innebär att anbudsgivaren minst ska åta sig att:

- kontinuerligt arbeta med att knyta till sig Tolkar med den kompetens som efterfrågas i avsnitt *Kompetensnivåer för Tolkar*,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal kontrollera Tolkens kunskaper, erfarenhet och eventuell utbildning,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken behärskar båda de språk som denne ska tolka mellan så bra att tolkningen blir korrekt,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa Tolkens lämplighet,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken är informerad om att denne ska arbeta enligt 17-23 §§ i Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2021:2) avseende god tolksed,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken informeras om vad som stadgas i detta Ramavtal samt vad som krävs vid utförande av tolkuppdrag,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken informeras om tid och plats för tolkuppdragets utförande,
- för auktoriserade och utbildade Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att dessa informeras om att de ska kunna uppvisa Kammarkollegiets digitala behörighetskort vid tolkuppdrag,
- för Tolkar inom kompetensnivån övrig tolk som förmedlas inom detta Ramavtal tillhandahålla tolkbrickor som ska bäras väl synligt vid tolkuppdrag. Av tolkbrickorna ska minst fotografi, namn på Tolken, Ramavtalsleverantörens namn samt Tolkens kompetens med texten "övrig tolk" framgå,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken informeras om att denne inte ska dofta störande av t.ex. parfym eller rök. Vidare ska information ges att Tolken ska vara diskret, propert och korrekt klädd, så att Tolkens klädsel inte inverkar på tolkuppdraget, och
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken ska identifiera sig genom att vid presentation i inledningen av tolksamtalen minst uppge sitt tolkid och kompetens.

Anbudsgivaren ska ha skriftliga rutiner som säkerställer att ovanstående krav uppfylls. Dessa rutiner kan komma att begäras in av Kammarkollegiet under Ramavtalets löptid.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kvalitetssäkring av Tolkars kompetens och lämplighet?

Ja/Nej. **Ja krävs**



1.1.3 Samordning av uppdrag



Anbudsgivaren ska vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal samordna uppdrag i de fall det är tidsmässigt och geografiskt möjligt. Samordning av uppdrag kan vara aktuellt när flera Avropsberättigade eller flera avdelningar inom en och samma Avropsberättigad har behov av att kunna nyttja samma Tolk under en viss tidsperiod.

Anbudsgivaren ska upplysa Avropsberättigad om att sådan möjlighet finns samt föreslå åtgärder som möjliggör samordning.

Anbudsgivaren ska verka för att Tolkar förmedlas så att resor undviks i så stor utsträckning som möjligt, eller när detta inte är möjligt att resvägen minimeras.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende samordning av uppdrag?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.4 Mottagande av Avrop, ändringar, avbokningar och frågor



Anbudsgivaren ska kunna förmedla Tolk för uppdrag dygnet runt.

Anbudsgivaren ska finnas tillgänglig för att besvara frågor via telefon och e-post under kontorstid. Med kontorstid avses helgfri måndag till fredag kl. 08.00–17.00. Inkomna frågor (exempelvis avseende fakturor och reklamation) ska anbudsgivaren besvara inom två (2) arbetsdagar. Övrig tid, dygnet runt alla dagar på året, ska anbudsgivaren finnas tillgänglig för att besvara frågor (gällande mottagande, ändring och avbokning av Avrop) per telefon.

Avrop, ändringar av bokning och avbokning av tjänster ska kunna göras via Avropstjänsten eller anbudsgivarens Webbaserade bokningssystem eller e-post och telefon dygnet runt alla dagar på året.

Personal som arbetar i Anbudsgivarens kundtjänst och/eller hanterar Avrop från Ramavtalet ska ha kunskap om avropsrutinerna och Avropstjänsten och anbudsgivarens Webbaserade bokningssystem och hur Avrop ska hanteras i dessa.

Om Avropet och/eller bekräftelsen sker via telefon eller e-post, ska Anbudsgivaren lägga in både Avropet och/eller bekräftelsen i anbudsgivarens Webbaserade bokningssystem så att Avropet går att spåra och statistiken blir korrekt.

Med Webbaserad bokningssystem menas bokningssystem så som hemsida, app eller annan digital lösning.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende mottagande av Avrop, ändringar, avbokningar och frågor?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.5 Tolkrekvisition



Efter genomförd tolkning ska rekvisition finnas tillgänglig för granskning i anbudsgivarens Webbaserade bokningssystem, app eller annan likvärdig digital lösning. Anbudsgivaren ska upplysa Avropsberättigad om detta i samband med bokning.

På rekvisitionerna ska minst följande uppgifter finnas dokumenterade vid varje tolkning.

1. Namn på Avropsberättigads organisation, eventuell avdelning/enhet samt beställare/tolkanvändare.
2. Uppdragsnummer samt eventuellt Avropsberättigades referensnummer.
3. Bokat datum
4. Bokad start- och sluttid för tolkuppdraget
5. Faktisk start- och sluttid för aktuellt tolkuppdrag.
6. Sammanfattning i timmar och minuter för total tolkningstid, dvs. tolkningstid exklusive

- eventuell paus.
7. Tolktjänst
 8. Språk
 9. Kammarkollegiets tolknummer eller namn för övriga tolkar
 10. Arvodesnivå för det aktuella uppdraget (ska överensstämma med bekräftelsen samt Tolkens kompetensnivå/er).
 11. Uppgift om Tolkens skattestatus (A/F-skatt) vid rapporteringstillfället, om uppdraget utförts av Frilansande tolk.
 12. Vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal ska restid (tidsspillan) och eventuella resekostnader anges.

Avropsberättigad ska få rekvisitionen omgående efter slutfört uppdrag. Tolkrekvisitionen utgör underlag för fakturering.

Efter genomförd tolkning signeras rekvisitionen som en bekräftelse på genomfört uppdrag i enlighet med punkt 1-12 ovan. Rekvisitionen ska undertecknas av behörig personal hos Avropsberättigad.

Om Avropsberättigad inte kan verifiera restid (tidsspillan) samt eventuella resekostnader i rekvisitionen ska detta anges i rekvisitionen. Anbudsgivaren ska inför fakturering kontrollera att angiven restid (tidsspillan) samt eventuella resekostnader i rekvisitionen är rimlig.

Rekvisition blankett

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören kan komma överens om att blankett för rekvisition ska användas.

I det fall Avropsberättigad önskar använda blankett för rekvisition ska det utöver punkterna 1-11 i avsnitt *Tolkrekvisition* finnas en rad för behörig personals undertecknande efter genomfört tolkupdrag.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende tolkrekvisitionen?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.6 Webbaserade bokningssystem



1.1.6.1 Avropstjänsten



Kammarkollegiet har utvecklat en avropstjänst för Tolkar (Avropstjänsten) för att underlätta avropsförfarandet inom ramavtalsområdet tolkförmedlingstjänster samt för att underlätta och möjliggöra uppföljning av levererade tjänster och fakturakontroll.

Alla myndigheter som är Avropsberättigade enligt ramavtalet för tolkförmedlingstjänster kan använda Avropstjänsten, liksom de tolkförmedlingar som tecknat ramavtal med Kammarkollegiet avseende tolkförmedlingstjänster.

Avropstjänsten kan inte användas för Avrop av distanstolkning utan krav på förbokning.

Avropstjänsten är utformad helt enligt den avropsprocess som regleras i Ramavtalet för tolkförmedlingstjänster. Avropsförfrågan skickas automatiskt till rätt tolkförmedling enligt Ramavtalets rangordning och verifiering av att tillsatt Tolk har rätt kompetens sker också med automatik. Avropstjänsten hanterar de svarstider som anges i Ramavtalet automatiskt. Det innebär att om en Ramavtalsleverantör avböjer eller missar att lämna Avropssvar inom

utsatt tid kommer Avropsförfrågan automatiskt att gå vidare till nästa Ramavtalsleverantör enligt rangordningen. Ramavtalsleverantören kan inte komma överens om andra svarstider med Avropsberättigad.

För att Anbudsgivaren ska kunna hantera Avropsförfrågningar via Avropstjänsten ska nedanstående krav vara uppfyllda.

- Anbudsgivaren ska signera ett datadelningsavtal med Kammarkollegiet då Avropstjänsten innehåller personuppgifter.
- Anbudsgivaren ska bevaka inkommande Avropsförfrågningar i Avropstjänsten. När en Avropsförfrågan inkommer skickas det också en notifiering via e-post till anbudsgivarens funktionsbrevlåda.
- Avropsförfrågningar som inkommer via Avropstjänsten ska besvaras i Avropstjänsten. Avropssvar som skickas på annat sätt, t.ex. via anbudsgivarens Webbaserade bokningssystem, är inte giltiga.
- Anbudsgivaren ska besvara Avropsförfrågningar i Avropstjänsten genom att fylla i anvisade fält. Om anbudsgivaren inte kan åta sig uppdraget ska denne motivera avböjandet i Avropstjänsten.

Anbudsgivaren ska hantera inkommande Avropsförfrågningar i Avropstjänsten på något av nedanstående två (2) sätt:

- **Hantering av Avrop via Graphical user interface (GUI)**
Ramavtalsleverantören registrerar ett konto i Avropstjänsten. När Avropsberättigad gör en bokning i Avropstjänsten får Ramavtalsleverantören en avisering via e-post innehållande en direktlänk till bokningen. Ramavtalsleverantören loggar in i Avropstjänsten för att få tillgång till bokningsinformationen och kan därefter tillsätta Tolk i sitt eget webbaserade bokningssystem. När detta är gjort ska Ramavtalsleverantören tillsätta Tolken även i Avropstjänsten. Denna hantering av Avropsförfrågningar kan ske utan kostnad för Ramavtalsleverantören.
- **Hantering av Avrop via Application Programming Interface (API)**
När en Avropsberättigad gör en bokning registreras den i Avropstjänsten. API:et skickar all bokningsinformation till Ramavtalsleverantörens eget webbaserade bokningssystem. Ramavtalsleverantören svarar på bokningen direkt i sitt eget bokningssystem och API:et skickar sedan tillbaka informationen till Avropstjänsten. Denna hantering av Avropsförfrågningar förutsätter att Ramavtalsleverantören gör anpassningar i sitt bokningssystem vilket kan innebära vissa kostnader för Ramavtalsleverantören. Ramavtalsleverantören står själv för sina kostnader för integrering via API.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende Avropstjänsten?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.6.2 Anbudsgivarens bokningssystem



1.1.6.2.1 Allmänt



Anbudsgivaren ska ha ett Webbaserat bokningssystem där Avropsberättigad kan hantera sina Avrop.

I Webbaserade bokningssystemet ska Avropsberättigad kunna boka och avboka Tolk. I de fall Avropsberättigad via Webbaserade bokningssystemet avbokar ett uppdrag ska en

skriftlig bekräftelse om att avbokningen mottagits skickas via e-post till Avropsberättigad. Även tillsatt Tolk ska få information om att ett uppdrag har avbokats i Anbudsgivarens Webbaserade bokningssystem, app eller via e-post.

Webbaserat bokningssystemet ska ha funktioner för att hantera Avrop enligt kapitel *Avropsrutiner*.

Webbaserat bokningssystemet ska ha en funktion som möjliggör att beställare från samma enhet/avdelning hos Avropsberättigad kan se de bokningar som gjorts inom enheten/avdelningen för att på så sätt öka möjligheten till att samordna tolkupdrag.

Kraven avseende Webbaserat bokningssystem ska vara uppfyllda senast vid Ramavtalets ikraftträdande.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende allmänt om Webbaserat bokningssystemet?



Ja/Nej. **Ja krävs**

1.1.6.2.2 Behörighetskrav



Anbudsgivaren ansvarar för att samtliga uppgifter som lämnas i det Webbaserade bokningssystemet är skyddade från åtkomst av obehöriga.

Anbudsgivarens Webbaserade bokningssystem ska vara försett med funktioner för inloggning och behörighetskontroll, intrångsskydd och åtgärder mot förlust av information, inbegripet säkerhetskopiering.

Detta omfattar exempelvis:

- inloggning med minst användarnamn och lösenord,
- att lösenord regelbundet byts och att lösenord konstrueras på så sätt att intrång försvåras,
- att bokningssystemet skyddas av en brandvägg, samt
- att regelbunden säkerhetskopiering genomförs för att förhindra förlust av information.

För att säkerställa ovanstående ska anbudsgivaren ha rutin för:

- inloggning och lösenord samt gallring av icke längre aktuella användare och lösenord, samt
- att informera Tolkar om vikten av att använda virussydd i den egna it-miljön.

Anbudsgivaren ska även informera om att personliga inloggningsuppgifter inte får överlåtas till annan samt att skärmläckare med lösenord ska användas för det fall arbetsstation lämnas obemannad.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende behörighetskrav för Webbaserat bokningssystemet?



Ja/Nej. **Ja krävs**

1.1.6.2.3 Funktioner och uppgifter



Avropsberättigad ska i det Webbaserade bokningssystemet vid Avropsförfrågan kunna fylla i minst följande uppgifter.

1. Namn på Avropsberättigads organisation (detta kan ske automatiskt när Avropsberättigad loggar in i bokningssystemet).
2. Namn på enhet/avdelning som avropar uppdraget (detta kan ske automatiskt när avropsberättigad loggar in i bokningssystemet).
3. Eventuellt kundnummer hos anbudsgivaren (detta kan ske automatiskt när Avropsberättigad loggar in i bokningssystemet).
4. Namn på och kontaktuppgifter till beställaren hos Avropsberättigad (detta kan ske automatiskt när Avropsberättigad loggar in i bokningssystemet).
5. Avropsberättigads referensnummer på uppdraget, t.ex. kostnadsställe eller målnummer i domstol.
6. Datum samt start- och sluttid för tolkuppdraget.
7. Vilken tolktjänst som avses (påplatstolkning, distanstolkning (telefon/skärm) eller distanstolkning i anvisad lokal).
8. Adress/er där tolkuppdraget ska genomföras (gäller påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal).
9. Accepterad restid/avstånd till tolkuppdrag över två (2) timmar eller över 100 km enkel väg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal.
10. Vilket språk som kommer att talas under tolkuppdraget.
11. Tolkens kompetensnivå (auktoriserad tolk med specialistkompetens som rättstolk eller sjukvårdstolk, auktoriserad tolk, utbildad tolk eller övrig tolk).
12. Kort beskrivning av uppdraget, t.ex. möte med handläggare, typ av domstolsförhandling (t.ex. mål om fordran, vårdnad, LVU och brottmål inklusive rubricering) och typ av förhör (t.ex. barnförhör, misstankeförhör inklusive rubricering och målsägandeförhör inklusive rubricering).
13. Eventuella övriga önskemål och/eller krav (t.ex. önskemål om en specifik Tolk, önskemål om att inte få en specifik Tolk, preferens gällande Tolkens kön, tolkning inom specifik dialekt och andra kunskaper hos Tolk eller samordning av fler uppdrag hos Avropsberättigad).

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende funktioner och uppgifter i bokningssystemet?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.7 Tolktjänster



1.1.7.1 Påplatstolkning



Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av påplatstolkning.

Påplatstolkning innebär tolkning där Tolken är närvarande fysiskt på plats i rummet och där tolkar en dialog mellan två (2) eller flera parter i samma rum.

Denna tjänst kan medföra kostnader för Avropsberättigad i samband med att Tolk reser till uppdraget. För mer information se avsnitt *Resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal*.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende påplatstolkning?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.7.2 Distanstolkning



Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av distanstolkning.

Distanstolkning innebär tolkning utan att Tolken är närvarande fysiskt på plats, med hjälp av telefontolkning (ljud) eller med skärmtolkning (ljud och bild). Skärmtolkning innebär att Tolken finns med på distans via videolänk och telefontolkning innebär att Tolken finns med på distans via telefon.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende distanstolkning?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.7.3 Distanstolkning i anvisad lokal



Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av distanstolkning i anvisad lokal.

Distanstolkning i anvisad lokal innebär tolkning genom att Tolken är närvarande fysiskt på en plats, där Avropsberättigad tillhandahåller egen utrustning för distanstolkning telefon (ljud) eller skärm (ljud och bild) enligt krav i avsnitt Tolkers miljö och utrustning. Tjänsten omfattar både konsekutiv- och simultantolkning.

Denna tjänst kan medföra kostnader för Avropsberättigad i samband med att Tolk reser till uppdraget. För mer information se avsnitt *Resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal*.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende distanstolkning i anvisad lokal?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.7.4 Distanstolkning utan krav på förbokning



Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av distanstolkning utan krav på förbokning.

Distanstolkning utan krav på förbokning innebär tolkning, utan krav på förbokning, där tolkning sker på distans med hjälp av telefontolkning (ljud) eller skärmtolkning (ljud och bild). Skärmtolkning innebär att Tolken finns med på distans via videolänk och Telefontolkning innebär att Tolken finns med på distans via telefon.

Distanstolkning utan krav på förbokning används vid brådskande behov av Tolk. Tjänsten innebär att en Avropsberättigad kan få tillgång till en Tolk med mycket kort varsel via telefon, app eller webbplats. Väntetid för tillsättning av Tolk ska vara maximalt fem (5) minuter från den tidpunkt då Avropsberättigad gjort sin beställning hos Ramavtalsleverantören till dess att Tolk kopplas till samtalet.

Distanstolkning utan krav på förbokning används ibland synonymt med on-demandtolkning och expresstolkning.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende distanstolkning utan krav på förbokning?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.7.5 Avistatolkning



Avistatolkning innebär att en muntlig översättning görs av en skriven text från ett språk till

ett annat.

Avistatolkning är inte obligatorisk för anbudsgivaren att erbjuda som tjänst i upphandlingen.

Omfattar anbudet avistatolkning?

Ja/Nej



1.1.8 Tolkars kompetens



1.1.8.1 Kompetensnivåer för Tolkar



Anbudsgivaren ska kunna förmedla Tolkar inom fyra (4) olika kompetensnivåer enligt nedan.

1. **Rättstolk/sjukvårdstolk** – Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med bevis om speciell kompetens som rättstolk och/eller sjukvårdstolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står under tillsyn av Kammarkollegiet.
2. **Auktoriserad tolk** – Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står under tillsyn av Kammarkollegiet.
3. **Utbildad tolk** – Tolk med utbildningsbevis från utbildning som omfattas av registrering i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.
4. **Övrig tolk** – Tolk som inte finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade eller utbildade tolkar. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.

Se även avsnitt *Information om Kammarkollegiets tolkregister, tolknummer och behörighetskort*.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kompetensnivåer för Tolkar?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.8.2 Kompetensprioritering



Då det är brist på auktoriserade tolkar med speciell kompetens som rättstolk inom vissa språk, är det av yttersta vikt att dessa prioriteras till tolkuppdrag inom rättsväsendet i de fall tolkuppdraget kräver speciell kompetens inom juridik. Exempel på uppdrag som i första hand ska tillsättas med en rättstolk är domstolsförhandlingar.

Till tolkuppdrag som berör ämnesområdet medicin och hälsa ska auktoriserade tolkar med speciell kompetens som sjukvårdstolk prioriteras.

Till övriga tolkuppdrag ska auktoriserade tolkar prioriteras. Även auktoriserade tolkar med speciell kompetens som rättstolk eller sjukvårdstolk ska prioriteras till dessa uppdrag om de finns tillgängliga. Om inte sådana finns att tillgå ska i andra hand utbildade tolkar förmedlas. Endast i de fall varken auktoriserade eller utbildade tolkar finns att tillgå får övriga tolkar förmedlas.

Denna kompetensprioritering ska gälla vid förmedling av samtliga tolktjänster undantaget de fall där:

- Avropsberättigad har ställt krav på en specifik kompetensnivå,
- Avropsberättigad ställt önskemål på specifik kompetens, som Ramavtalsleverantören kan uppfylla. Se kapitel *Avropsrutiner* avsnitt *Avropsförfrågan*

I det fall Avropsberättigad ställt krav på specifik kompetensnivå får maximalt två (2) alternativa kompetensnivåer efterfrågas, exempelvis rättstolk i första hand och auktoriserad tolk i andra hand. Anbudsgivaren får inte förmedla en Tolk med en annan kompetensnivå, varken högre eller lägre, än den/de kompetensnivå/er som har kravställts. Om inte någon av de kompetensnivåer som kravställts kan förmedlas ska Avropsberättigad gå vidare i rangordningen.

I de fall Avropsberättigad ställt krav på en auktoriserad tolk i ett språk inom vilket auktorisation inte är möjlig har Ramavtalsleverantören rätt att förmedla en Tolk inom högsta möjliga kompetensnivå för aktuellt språk.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kompetensprioritering?

Ja/Nej. Ja krävs



1.1.8.3 Obligatoriska språk



Anbudsgivaren ska minst kunna förmedla Tolkar inom de 30 språk som anges i tabellen nedan.

Tolkarna ska kunna tolka mellan svenska och det/de obligatoriska språk för vilket/vilka de förmedlas.

Nr.	Obligatoriska språk
1.	Arabiska
2.	Engelska
3.	Polska
4.	Ryska
5.	Persiska
6.	Somaliska
7.	Spanske
8.	Rumänska
9.	Bosniska, Kroatiska, Serbiska
10.	Kurdiska

11.	Tigrinja
12.	Dari
13.	Litauiska
14.	Turkiska
15.	Ukrainska
16.	Albanska
17.	Thailändska
18.	Mandarin
19.	Mongoliska
20.	Franska
21.	Tyska
22.	Urdu
23.	Uzbekiska
24.	Finska
25.	Georgiska
26.	Vietnamesiska
27.	Swahili
28.	Danska
29.	Lettiska
30.	Bengali

Avropsberättigad har möjlighet att vid avrop ställa krav på andra språk till/från svenska än de språk som anges i avsnitt *Obligatoriska språk*. Om anbudsgivaren kan förmedla Tolk som kan tolka mellan svenska och icke obligatoriska språk gäller samtliga krav i enlighet med Ramavtalet även för dessa kontrakt.

Observera att icke obligatoriska språk inte är obligatoriska för anbudsgivaren att erbjuda i upphandlingen.

Kammarkollegiet är medvetna om att kan vara utmanande att tillsätta tolkar för vissa språk på grund av begränsad tillgång (exempelvis tolkuppdrag avseende minoritetsspråk). Det är viktigt att anbudsgivaren arbetar tillsammans med Avropsberättigade i avsikt att kunna tillsätta tolk.

a. Uppfyller anbudsgivaren krav avseende obligatoriska språk?

Ja/Nej. Ja krävs

b. Kan anbudsgivaren tillhandahålla Tolkar som kan tolka mellan svenska och icke obligatoriska språk?

Ja/Nej

1.1.9 Tolkarnas miljö och utrustning

Tolk som distanstolkar ska inte vistas i publika utrymmen under pågående tolkning om inte annat särskilt överenskommes med Avropsberättigad.

När tolkningen äger rum ska den vara skyddad från störningar vilket innebär att omgivningen ska vara fri från störande moment, andra personer och bakgrundsljud som kan påverka tolkningen. Miljön ska också vara fysiskt avlyssningsskyddad så att obehöriga inte kan överhöra samtal eller på annat sätt få tillgång till den aktuella informationen.

Anbudsgivaren ska vid telefontolkning och skärmtolkning på distans tillse att Tolk nyttjar kommunikationsmedel med hög ljud- och bildkvalitet.

Anbudsgivaren ska tillse att arbetsmiljön är utformad så att sekretess garanteras.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende tolkars miljö och utrustning?

Ja/Nej. Ja krävs

1.1.10 Resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

Avropsberättigad ska inte ansvara för eventuella bokningar och avbokningar samt utlägg avseende researrangemang som är nödvändiga för att utföra tolktjänster i detta Ramavtal. Detta gäller såväl resor, hotell, måltider som annat som är förknippat med kostnader i utförandet av tolkuppdrag.

Anbudsgivaren ska åta sig att boka och avboka samt stå för utlägg för researrangemang som är nödvändiga för att utföra tolktjänster i detta Ramavtal. Detta gäller såväl resor, hotell, måltider som annat som är förknippat med kostnader i utförandet av tolkuppdrag. Om anbudsgivaren och Tolken särskilt överenskommit om att Tolken ska boka researrangemang läggs ansvaret på Tolken. Villkoren för detta regleras mellan anbudsgivaren och Tolk.

Ersättning för Tolks resa utgår endast för billigaste researrangemang om inget annat har överenskommit med Avropsberättigad. Detta innebär att anbudsgivaren är skyldig att ansvara för att resa för Tolk sker på ett för Avropsberättigade ekonomiskt fördelaktigt sätt, såsom att nyttja kommunala färdmedel så långt som detta är möjligt. För det fall Tolks resa eller avstånd till tolkuppdrag överstiger två (2) timmar eller över 100 km enkel väg, utgår ersättning för Tolks resekostnader endast under förutsättning att Avropsberättigad på förhand godkänt resekostnaderna som överstiger gränsvärdena som är förknippade med uppdraget (se även kapitel *Avropsrutiner*).

För övriga utlägg utgår ersättning endast om verifierad kostnad är nödvändig för genomförandet av uppdraget och under förutsättning att Avropsberättigad godkänner

utlägg. Eventuella utlägg ska på begäran av Avropsberättigad kunna styrkas. Om inte utlägg kan styrkas på begäran utgår ingen ersättning.

I det fall resan sker med bil står Avropsberättigad för kostnad för eventuella nödvändiga vägtullar och parkeringsavgifter. Kostnad för eventuella nödvändiga vägtullar och parkeringsavgifter ska tas med i beräkningen av vad som är det billigaste researrangemanget för Avropsberättigad.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal?



Ja/Nej. Ja krävs

1.1.11 Information om Kammarkollegiets tolkregister, tolknummer och digitalt behörighetskort



1.1.11.1 Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar och nationella tolkregistret över auktoriserade och utbildade tolkar



Kammarkollegiets uppdrag att föra tolkregister regleras i förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare. Auktoriserade tolkar och översättare registreras enligt 12 §, medan utbildade tolkar enligt 16 a §. Av 16 a § framgår att det endast är tolkar med viss tolkutbildning, men utan auktorisation, som ska ingå i registret över utbildade tolkar.

Kammarkollegiet publicerar ett tolkregister på sin webbplats i enlighet med förordningen. Registret är sökbart och tillgängligt för allmänheten och listar samtliga auktoriserade och utbildade tolkar vars personuppgifter inte är sekretessbelagda. Tolkregistret finns på länk [Sök tolk i vårt register - Kammarkollegiet](#).

Obligatoriska uppgifter i Kammarkollegiets tolkregister

De uppgifter Kammarkollegiet publicerar för samtliga auktoriserade och utbildade tolkar är följande.

- För- och efternamn
- Tolknummer
- Kompetens (auktoriserad tolk, rättstolk, sjukvårdstolk eller utbildad tolk)
- Språk

Valfria uppgifter i Kammarkollegiets tolkregister

Om Tolken vill kan även följande uppgifter publiceras på Kammarkollegiets webbplats.

- E-postadress
- Telefon mobil
- Telefon hem
- Telefon övrigt
- Län

1.1.11.2 Tolknummer



Varje person som fått bifall på sin ansökan om auktorisation som tolk och/eller bifall på sin ansökan om registrering som utbildad tolk tilldelas ett s.k. tolknummer i Kammarkollegiets register för auktoriserade och utbildade tolkar. Tolknumret är kopplat till den aktuella

Tolkens personnummer och är därför unikt.

Via tolknumret kan man identifiera följande uppgifter om den enskilda Tolken.

- Kompetensnivå, dvs. om Tolken är rättstolk och/eller sjukvårdstolk, auktoriserad tolk och/eller registrerad som utbildad tolk.
- Språk, dvs. i vilket/vilka språk Tolken erhållit auktorisation och/eller utbildning.
- Tolkens kontaktuppgifter, t.ex. mobilnummer, e-postadress, län.
- Giltighetstid för auktorisation och/eller för registreringen som utbildad tolk.

1.1.11.3 Digitalt behörighetskort



De Tolkar som finns med i Kammarkollegiets Nationella tolkregister ska innehålla ett digitalt behörighetskort. För mer information om digitalt behörighetskortet, se länk: [Digitalt behörighetskort](#)

1.1.12 Digital information om tolkanvändning



Anbudsgivaren ska erbjuda informationsfilm avseende tolkanvändning till Avropsberättigade. Informationsfilm om tolkanvändning ska vara tillgänglig via anbudsgivaren webbsida eller app.

Syftet med informationsfilm är att Avropsberättigad ska få en ökad kunskap om Tolkens och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.

Informationsfilm om tolkanvändning ska tillhandahållas kostnadsfritt.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende digital information om tolkanvändning?



Ja/Nej. Ja krävs

1.1.13 Handledning och stöd till Tolkar



Anbudsgivaren ska erbjuda Tolk kostnadsfri handledning och stöd vid tolkuppdrag som rör svåra och/eller känsliga ärenden.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende handledning och stöd till Tolkar?



Ja/Nej. Ja krävs

1.1.14 Säkerhetsskyddsavtal, säkerhetsprövning och registerkontroll



Vid Avropsförfrågan kan krav komma att ställas på att anbudsgivaren och/eller anlitad Tolk ska teckna säkerhetsskyddsavtal (nivå 1, 2 eller 3) och att anbudsgivarens personal och/eller anlitad Tolk ska genomgå erforderlig säkerhetsprövning och/eller registerkontroll enligt Säkerhetsskyddslagen (2018:585) och enligt annan tillämplig lagstiftning innan fullgörande av tolkuppdrag. Upprättande av ansökan samt insändande av denna till behörig myndighet ska ingå i förmedlingsavgiften.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende säkerhetsskyddsavtal, säkerhetsprövning och registerkontroll?



Ja/Nej. Ja krävs

1.1.15 Informationssäkerhetskrav



1.1.15.1 Informationshantering vid tolkning på distans



Tolkning på distans ska enbart ske i land inom EU/EES.

Tolkning på distans ska ske i den digitala plattform som Avropsberättigad anvisar. Om Avropsberättigad inte anvisar till en specifik digital plattform för tolkning på distans ska anbudsgivaren säkerställa att den digitala plattform som används vid tolkning på distans upprätthåller tillräcklig säkerhet för den information som är föremål för tolkning.

Anbudsgivaren ska säkerställa att ingen lagring sker av information som tolkas via digital plattform.

Anbudsgivare ska kunna tillgodose Avropsberättigads krav på att anställda hos Avropsberättigad inte ska behandlas med personuppgifter i system som används för Avrop och bekräftelse av uppdrag. Anbudsgivare ska därför ha en rutin för att ta emot beställningar och skicka bekräftelser på annat sätt än via en personlig e-postadress.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende informationshantering vid tolkning på distans?



Ja/Nej. Ja krävs

1.1.15.2 Molntjänst



Autentisering

Molntjänster som används för att tillhandahålla Upphandlingsföremålet ska minst uppfylla följande.

1. Unika personliga konton.
2. Multifaktorautentisering (MFA) för alla privilegierade användare och för alla användare som hanterar personuppgifter eller avropsberättigads övriga information.
3. Åtkomst till system och kryptografiska nycklar ska styras med rollbaserad åtkomstkontroll (RBAC) enligt principen om minsta privilegium. Behörigheter ska minst var sjätte månad granskas och re-certifieras utifrån risk och känslighet, för att säkerställa att åtkomster förblir adekvata och proportionerliga. Utförda re-certifieringar ska loggas och arkiveras minst under den period som Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Krypterad datakommunikation

All överföring av Avropsberättigads information ska skyddas med kryptering som minst uppfyller TLS 1.2 med PFS (t.ex. ECDHE) eller motsvarande säkerhetsnivå.

Kryptering ska omfatta:

- Trafik mellan datacenter,
- Trafik mellan datacenter och Avropsberättigads nät,
- API-anrop och batchöverföringar genom interna managementgränssnitt.

Kryptografiska nycklar som skyddar Avropsberättigads information ska lagras och hanteras i en säkerhetsmiljö som är lämpad med hänsyn till informationens känslighet och följa vedertagna branschstandarder.

Krypterad lagringsmedia

Samtliga lagringsmedia (block, objekt, databaser, säkerhetskopior och eventuella cache/SSD) som lagrar Avropsberättigads information ska skyddas med stark kryptering. Krypteringsalgoritm och nyckellängd ska vara lämpliga utifrån informationens känslighet och följa vedertagna branschstandarder.

Loggning

Anbudsgivaren ska samla, tidsstämpla (UTC via säker NTP), signera och skydda loggar mot oönskad ändring.

Inloggningar/autentiseringar, API-anrop, konfigurations- eller behörighetsförändringar, samt säkerhetskänsligheter/incidenter ska loggas. Loggarna ska lagras under den tid som är lämplig med hänsyn till risk, känslighet och vad som krävs för att uppfylla gällande rätt.

Skydd mot skadlig kod

Molntjänster som används för att tillhandahålla Upphandlingsföremålet ska erbjuda skydd mot skadlig kod och avancerade hot genom lösningar som följer vedertagna industristandarder och bästa praxis. Skyddet ska omfatta automatiska uppdateringar, skanning av all inkommande data samt möjligheter att identifiera, isolera och hantera hot. Säkerhetsrelaterade händelser ska loggas och göras tillgängliga för vidare analys och uppföljning i anbudsgivarens loggningssystem.

Säkerhetskopiering

Databaser och filer som innehåller information som erhållits från Avropsberättigad ska säkerhetskopieras regelbundet och på ett sätt som säkerställer återställbarhet vid behov. Säkerhetskopior ska lagras krypterade och skyddas mot oönskad ändring under en lämplig tidsperiod. Lagringen bör ske på geografiskt separerade platser, med ett avstånd på minst tio (10) mil, för att minska riskerna vid lokal förlust eller skada.

Återställningspunkter (RPO) och återställningstider (RTO) ska fastställas baserat på behov. Detta ska återspeglas i Anbudsgivarens avtal med eventuell Underleverantör som tillhandahåller tjänster för att behandla Avropsberättigads information. Nivåerna bör testas regelbundet, minst en (1) gång i månaden, för att säkerställa att återställning kan genomföras inom fastställda tidsramar.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende molntjänst?

Ja/Nej. Ja krävs



1.2 Priser



1.2.1 Debitering av förmedlingsavgifter



Anbudsgivaren har rätt att debitera förmedlingsavgift enligt nedan.

- Anbudsgivaren har rätt att debitera en (1) förmedlingsavgift per uppdrag/dag/Tolk/språk vilket innebär att för ett (1) uppdrag för en (1) Avropsberättigad som pågår under en (1) dag, med en (1) Tolk och i ett (1) språk får en (1) förmedlingsavgift debiteras.
- Ytterligare en (1) förmedlingsavgift får debiteras när ny Tolk måste tillsättas pga. att Avropsberättigad förlänger eller på annat sätt utökar ett pågående uppdrag. Sträcker

sig uppdraget över flera dagar, eller passerar en dygnsgräns, får en (1) förmedlingsavgift per dag debiteras.

- Är flera tolkar engagerade får en (1) förmedlingsavgift per Tolk debiteras och om en (1) Tolk ska tolka i flera språk får en (1) förmedlingsavgift per språk debiteras.
- Samordnar anbudsgivaren flera uppdrag för en (1) Tolk, i ett (1) språk hos en (1) Avropsberättigad får endast en (1) förmedlingsavgift debiteras.
- Samordnar anbudsgivaren flera uppdrag för en (1) Tolk i ett (1) språk hos flera Avropsberättigade, får en (1) förmedlingsavgift per uppdrag debiteras.

I de fall Avropsberättigad gör en ändring som medför att redan tillsatt Tolk inte längre kan åta sig uppdraget ska ett nytt Avrop göras.

Förmedlingsavgifterna är angivna i SEK exklusive mervärdesskatt och andra skatter. Förmedlingsavgifterna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Ramavtalet angivna åtaganden undantaget tolkarvode samt Tolkens kostnader för resor och boende vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal samt kostnader för eventuella nödvändiga vägtullar och parkeringsavgifter i de fall resan sker med bil.

Anbudsgivaren har inte rätt att debitera högre förmedlingsavgift än vad som framgår av avsnitt *Förmedlingsavgift*.

Förmedlingsavgifterna är fasta till och med 2027-12-31. Priserna kan därefter justeras en (1) gång per år i enlighet med SCB:s Arbetskostnadsindex för tjänstemän, privat sektor (AKI) efter näringsgren SNI 2007 branchavdelning M. Som basmånad gäller vid det första prisjusteringstillfället augusti 2025. Jämförelsemånad vid prisjustering är det senast publicerade indextalet.

1.2.2 Förmedlingsavgift



Förmedlingsavgifterna i denna upphandling är fasta och differentierade utifrån den förmedlade Tolkens kompetensnivå. För mer information om de olika kompetensnivåerna, se avsnitt *Kompetensnivåer för Tolkar*.

Anbudsgivaren ska förmedla Tolkar för påplatstolkning, distanstolkning i anvisad lokal, distanstolkning och distanstolkning utan krav på förbokning till de förmedlingsavgifter som anges i nedanstående tabell.

Arvodes- och kompetensnivå	Förmedlingsavgift
Arvodesnivå IV: Rättstolk och Sjukvårdstolk	125 SEK
Arvodesnivå III: Auktoriserad tolk	105 SEK
Arvodesnivå II: Utbildad tolk	85 SEK
Arvodesnivå I: Övrig tolk	65 SEK

1.2.3 Tolkarvoden



1.2.3.1 Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa



Tolkarvode och all annan ersättning till Tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande

utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, för närvarande DVFS 2024:14, som beslutades den 4 november 2024, förutom ändringarna enligt nedan.

- Tabell 2, som avser tolkning vid polis- åklagar och kronofogdemyndighet, gäller för samtliga Avropsberättigade i denna upphandling förutom de Avropsberättigade som enligt DVFS 2024:14 ingår i tabell 1.
- 9 §§ under rubriken Avvikelse från taxan, gäller endast Avropsberättigade som omfattas av förordningen (1979:291) om tolktaxa.

1.2.3.2 Arvodesnivåer för Tolkar



Tolkarvode och all annan ersättning till Tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, för närvarande DVFS 2024:14.

I Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa finns fyra (4) arvodesnivåer.

Varje kompetensnivå, enligt avsnitt *Kompetensnivåer för Tolkar*, har en egen arvodesnivå enligt nedan.

1. **Arvodesnivå IV, rättstolk/sjukvårdstolk.** För uppdrag vid domstolar, polis-, åklagar- och kronofogdemyndigheter är det enbart rättstolk samt Tolk med speciell kompetens som både rättstolk och sjukvårdstolk som kan arvoderas enligt arvodesnivå IV.
2. **Arvodesnivå III, auktoriserad tolk.**
3. **Arvodesnivå II, utbildad tolk.**
4. **Arvodesnivå I, övrig tolk.**

De språk i vilka auktorisation inte är möjlig ersätts efter Tolkens kompetensnivå enligt arvodesnivå II och arvodesnivå I. Om tolkuppdraget emellertid inbegriper tolkning inom en dialekt där auktorisation inte är möjlig, men där auktorisation är möjlig inom huvudspråket, ska Tolk som är auktoriserad inom huvudspråket arvoderas i enlighet med dennes arvodesnivå.

Accepterar anbudsgivaren krav avseende arvodesnivåer för Tolkar?

Ja/Nej. **Ja krävs**



1.2.3.3 Tolkarvoden till Frilansande tolkar



Om anbudsgivaren har förmedlat ett tolkuppdrag till en Frilansande tolk för fullgörande av ett tolkuppdrag ska hela tolkarvode och all annan ersättning till Tolk, enligt Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxan, tillfalla den Frilansande tolken.

Vid förmedling av Frilansande tolk ska endast förmedlingsavgift och ersättning för eventuella faktiska resekostnader (om anbudsgivaren har åtagit sig att boka Tolkens resa och betalat resekostnader inklusive boende för Tolkens räkning) tillfalla anbudsgivaren.

Kammarkollegiet förbehåller sig rätten att under Ramavtalets löptid kontrollera att korrekt ersättning enligt ovan utgår till den Frilansande tolken.

Accepterar anbudsgivaren krav avseende tolkarvoden till Frilansande tolkar?



Ja/Nej. Ja krävs