

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 ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis |  Frågan besvaras av upphandlaren |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning | |

2. Avropsrutiner

2.1 Inledning



Avsnitt *Avropsrutiner* avser vägleda och stötta vid avrop från Ramavtalet.

Observera att det i Allmänna villkor finns ytterligare villkor relaterade till Avrop, exempelvis reglering av vad som gäller vid försening och fel i Tjänst.

2.2 Avropsordning



Ramavtalet är uppdelat i 21 olika anbudsområden/län vilka följer Sveriges län.

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 respektive anbudsområde/län för tilldelning av Kontrakt.

2.2.1 Val av tolktjänst



Avropsberättigad har vid Avrop möjlighet att välja en (1) eller flera av tolktjänsterna påplatstolkning, distanstolkning, distanstolkning i anvisad lokal och distanstolkning utan krav på förbokning.

Om Avropsberättigad vid Avrop enbart valt en (1) tolktjänst och Ramavtalsleverantören inte kan förmedla Tolk inom vald tolktjänst ska Avropsberättigad gå vidare till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen.

Väljs fler än en (1) tolktjänst ska Avropsberättigad ange vilken tolktjänst som ska

tillhandahållas i första hand, i andra hand och i eventuellt tredje hand. Om Ramavtalsleverantören inte kan förmedla Tolk inom den tolktjänst som valts i första hand ska Ramavtalsleverantören förmedla Tolk inom den tolktjänst som valts i andra hand. Om Tolk inte heller kan förmedlas inom den tolktjänst som valts i andra hand ska Ramavtalsleverantören, om Avropsberättigad valt en tolktjänst i tredje hand, förmedla Tolk inom den tolktjänst som valts i tredje hand. Om Ramavtalsleverantören inte har möjlighet att förmedla tolk inom någon av de valda tolktjänsterna ska Avropsberättigad gå vidare till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen.

2.2.2 Val av anbudsområde/län



Den tolktjänst (påplatstolkning, distanstolkning, distanstolkning i anvisad lokal eller distanstolkning utan krav på förbokning) som i Avropet anges som enda val eller förstahandsval styr från vilket anbudsområde/län som Avrop ska ske.

Om påplatstolkning valts i första hand eller som enda val ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i det anbudsområde/län där tolkningen ska äga rum. Ska exempelvis tolkningen genomföras i Motala ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i Östergötlands län.

Om distanstolkning valts i första hand eller som enda val ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i det anbudsområde/län där den Avropsberättigade som ska använda sig av den avropade Tolken (tolkanvändaren) är geografiskt placerad. Är exempelvis tolkanvändaren placerad i Göteborg ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i Västra Götalands län.

Om distanstolkning i anvisad lokal valts i första hand eller som enda val ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i det anbudsområde/län där den Avropsberättigade som ska använda sig av den avropade Tolken (tolkanvändaren) är geografiskt placerad. Är exempelvis tolkanvändaren placerad i Umeå ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i Västerbottens län även om den Tolk som kan åta sig uppdraget är geografiskt placerad i Uppsala län.

Om distanstolkning i anvisad lokal valts som tolktjänst i andra eller tredje hand och förstahandsvalet därmed antingen är påplatstolkning eller distanstolkning ska Avropet ske antingen från det anbudsområde/län där tolkningen ska ske (påplatstolkning) eller från det län där tolkanvändaren är placerad (distanstolkning). Har exempelvis en Avropsberättigad i första hand valt påplatstolkning och tolkanvändaren är geografiskt placerad i Malmö ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i Skåne län. I de fall distanstolkning i anvisad lokal valts i andra hand ska dock Ramavtalsleverantören förmedla Tolk inom det län som den Tolk som åtar sig uppdraget är geografiskt placerad oavsett från vilket län avropet skett.

2.3 Möjlighet att avvika från rangordningen vid Avrop



Avropsberättigad får avvika från och kontakta nästföljande Ramavtalsleverantör i rangordningen om följande särskilda skäl föreligger:

1. Ramavtalsleverantören har inte skickat mottagningsbevis (ordersvar) eller bekräftat Avropsförfrågan inom angivna tidsramar enligt avsnitten *Tidsramar*.
2. Ramavtalsleverantören kan inte åta sig uppdrag enligt de krav som Avropsberättigad angett i Avropet.
3. Ramavtalsleverantörens Webbaserade bokningssystem ligger nere och bokning önskas göras via detta system.
4. Avropet avser en ersättningsanskaffning som beror på att Avropsberättigad tidigare

- hävt eller sagt upp ett kontrakt och detta beror på Ramavtalsleverantören,
5. Avropsberättigad anlitat Ramavtalsleverantören inom ramen för Ramavtalet men med otillfredsställande resultat, vilket lett till exempelvis reklamation, prisavdrag, viten eller dylikt.
 6. Kammarkollegiet har bestämt att Ramavtalsleverantören inte får lämna Avropssvar enligt avsnitt *Kammarkollegiets uppsägningsrätt i Ramavtalets Huvuddokumentet*.

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

2.4 Avropsförfrågan - Påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal



Avrop kan göras via Avropstjänsten, Ramavtalsleverantörens Webbaserade bokningssystem, e-post och telefon.

Avropsberättigad bör i sin Avropsförfrågan ange följande uppgifter:

Formalia

- Namn på Avropsberättigads organisation.
- Namn på enhet/avdelning som avropar uppdraget.
- Eventuellt kundnummer hos Ramavtalsleverantören (i Avropstjänsten behöver kundnummer inte anges).
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos Avropsberättigad.
- Avropsberättigads referensnummer på uppdraget, t.ex. kostnadsställe och/eller målnummer i domstol (vid behov).

Gällande uppdraget

- **Vilken tolktjänst som avses.**
- **Alternativa tolktjänster.** Avropsberättigad kan ange alternativa önskade tolktjänster och ska då rangordna de valda tolktjänsterna, exempelvis i första hand påplatstolkning, i andra hand distanstolkning. Om efterfrågad tolktjänst är ett krav ska enbart en (1) tolktjänst anges i Avropsförfrågan. Om flera tolktjänster anges i Avropsförfrågan innebär det att de angivna tolktjänsterna är önskemål och inte ett krav (för mer information om val av tolktjänst, se avsnitt *Avropsordning*).
- **Datum samt start- och sluttid** för tolkuppdraget, samt eventuellt information om tidsangivelsen är definitiv eller har en viss flexibilitet. Finns särskilda önskemål om att samordna flera uppdrag bör detta anges. Vid beräkning av tolkuppdragets längd ska avropsberättigad inkludera den tid som åtgår för att säkerställa att den tekniska utrustningen fungerar.
- **Vilket språk** som kommer att talas under tolkuppdraget.
- **Tolkens kompetensnivå** (Auktoriserad tolk med specialistkompetens som Rättstolk eller Sjukvårdstolk, Auktoriserad tolk, Utbildad tolk eller Övrig tolk). Här kan maximalt två (2) 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 kapitel *Tekniska krav - Kravspecifikation* avsnitt *Kompetensprioritering*.
- **Adress där tolkuppdraget ska genomföras**, gäller vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal.
- **Accepterad restid/avstånd** till tolkuppdraget, se avsnitt *Valmöjligheter vid bokning av Tolk som omfattar resekostnader*.
- **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, typ av domstolsförhandling och typ av förhör.
- **Vilken plattform** som kommer att användas vid eventuell skärmtolkning.
 - **Uppgift om uppdraget avser simultantolkning** och att utrustning finns för detta, gäller vid distanstolkning i anvisad lokal.

Eventuella övriga krav eller önskemål

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

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

2.5 Avropsförfrågan - Distanstolkning utan krav på förbokning



Avrop kan göras 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.
- Avropsberättigads referensnummer på uppdraget, t.ex kostnadsställe och/eller målnummer i domstol (vid behov).

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 (2) 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 kapitel *Tekniska krav - Kravspecifikation* avsnitt *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.
- **Vilken plattform** som kommer att användas vid eventuell skärmtolkning.

Eventuella övriga krav eller önskemål

Om Avropsberättigad har 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 dessa anges. Avropsberättigad ska ange om det som efterfrågas är krav eller önskemål.

Ifall 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.

2.6 Valmöjligheter vid bokning av Tolk som omfattar resekostnader



För att möjliggöra en ökad flexibilitet vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal som kan omfatta resekostnader inklusive boende, har Avropsberättigad möjlighet att välja bokning av Tolk enligt följande två (2) alternativen:

1. En Tolk vars resetid till tolkuppdraget är maximalt två (2) timmar eller resväg maximalt på 100 km. Ersättning för eventuella resekostnader utgår i enlighet med avsnitt *Resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal i kapitel Tekniska krav - Kravspecifikation*
2. En Tolk vars restid till tolkuppdraget överstiger två (2) timmar eller resväg över 100 km. Tolken får endast bokas om Avropsberättigad har godkänt de uppskattade resekostnader som överstiger gränsvärdena som är förknippade med uppdraget. Ramavtalsleverantören har rätt att ange en tidsgräns inom vilken Avropsberättigad ska godkänna uppskattade resekostnader. Om Avropsberättigad inte återkommer inom angiven tidsgräns förfaller bokningen.

2.7 Avropssvar - Påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal



2.7.1 Tidsramar



Ramavtalsleverantören ska till Avropsberättigad, via Avropstjänsten eller Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem eller e-post, antingen meddela att Ramavtalsleverantören inte kan åta sig uppdraget eller bekräfta att Ramavtalsleverantören kan åta sig uppdraget enligt rutinerna i avsnitt *Mottagningsbevis (ordersvar)* och avsnitt *Bekräftelse på Avropsförfrågan*, inom nedan angivna tidsramar.

Tidsram Avropsförfrågan senast 20 Arbetsdagar före uppdragsstart

Om Avropsförfrågan mottas senast 20 Arbetsdagar före uppdragsstart, ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast fyra (4) Arbetsdagar efter Avropsförfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt *Bekräftelse på Avropsförfrågan* undantaget Tolkens tolknummer/namn, Tolkens kontaktuppgifter, Tolkens restid och resekostnader samt, i de fall inget krav på specifik kompetensnivå ställts i Avropsförfrågan, Tolkens kompetensnivå. Dessa uppgifter bekräftas senast sju (7) Arbetsdagar innan uppdragsstart.

Tidsram Avropsförfrågan senast tio (10) Arbetsdagar före uppdragsstart

Om Avropsförfrågan mottas senast tio (10) Arbetsdagar före uppdragsstart, ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast två (2) Arbetsdagar efter Avropsförfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt *Bekräftelse på Avropsförfrågan* undantaget Tolkens tolknummer/namn, Tolkens kontaktuppgifter, Tolkens restid och resekostnader samt, i de fall inget krav på specifik kompetensnivå ställts i Avropsförfrågan, Tolkens kompetensnivå.

Dessa uppgifter bekräftas senast fem (5) Arbetsdagar innan uppdragsstart.

Tidsram Avropsförfrågan senast två (2) Arbetsdagar före uppdragsstart

Om Avropsförfrågan mottas senast två (2) Arbetsdagar före uppdragsstart, ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast kl.15.00 Arbetsdagen efter Avropsförfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt *Bekräftelse på Avropsförfrågan*.

Tidsram Avropsförfrågan senast kl. 14:00 Arbetsdagen före uppdragsstart

Om Avropsförfrågan mottas senast kl. 14.00 Arbetsdagen före uppdragsstart, ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast kl. 16.30 samma Arbetsdag. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt *Bekräftelse på Avropsförfrågan*.

Tidsram Avropsförfrågan senare än kl. 14:00 Arbetsdagen före uppdragsstart

Om Avropsförfrågan mottas senare än kl.14.00 Arbetsdagen före uppdragsstart ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget omgående eller enligt tidanvisning av Avropsberättigad. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt *Bekräftelse på Avropsförfrågan*.

2.7.2 Mottagningsbevis (ordersvar)



När Ramavtalsleverantören har mottagit en Avropsförfrågan ska, som bekräftelse på att Avropsförfrågan mottagits, ett mottagningsbevis (ordersvar) skickas till Avropsberättigad via den kanal från vilken Avropsförfrågan skickats.

Om Ramavtalsleverantören inte kan åta sig uppdraget ska detta, via Avropstjänsten eller Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem eller e-post, meddelas Avropsberättigad per omgående eller senast enligt de tidsramar som framgår av avsnitt *Tidsramar*. Ramavtalsleverantören ska även informera Avropsberättigad om skälet till att denne inte kan åta sig uppdraget enligt avsnitt *Avropssvar i Ramavtalets Huvuddokument*.

Om Ramavtalsleverantören kan åta sig uppdraget enligt Avropsförfrågan ska detta bekräftas enligt vad som framgår i avsnitt *Bekräftelse på Avropsförfrågan*.

I de fall Avropsförfrågan är ofullständig eller oklar ska Ramavtalsleverantören omgående begära in ett förtydligande.

2.7.3 Bekräftelse på avropsförfrågan



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

Bekräftelsen ska minst innehålla följande uppgifter.

Formalia

- Namn och kontaktuppgifter till kontaktperson hos Ramavtalsleverantören.
- Namn på Avropsberättigads organisation.
- Namn på enhet/avdelning som Avropar uppdraget (om sådant har angivits i Avropet).
- Eventuellt kundnummer hos Ramavtalsleverantören (i Avropstjänsten behöver kundnummer inte anges).
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos Avropsberättigad.
- Ramavtalsleverantörens bokningsnummer på uppdraget (gäller inte i Avropstjänsten) samt Avropsberättigads referensnummer (om sådant angivits i Avropet).

Gällande uppdraget

- Datum samt start- och sluttid för tolkuppsdraget.
- Erbjuden tolktjänst, i detta avsnitt påplatstolkning, distanstolkning (telefon eller skärm) eller distanstolkning i anvisad lokal.
- Adress där tolkuppsdraget ska genomföras (om aktuellt).
- Vilket språk som kommer att tolkas.
- Uppskattad restid/avstånd till tolkuppsdraget, se kapitel *Tekniska krav - kravspecifikation* avsnitt *Resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal*.
- Uppgift om uppskattade resekostnader se avsnitt *Avropsberättigads godkännande av resekostnader*.

Gällande Tolken

- Tolken tolknummer enligt Kammarkollegiets register (om bekräftelsen avser en Övrig tolk ska Tolken namn framgå istället för tolknummer).
- Tolken 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, Tolken 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 tillgodoses.

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.

Är bekräftelsen inte i enlighet med Avropsförfrågan bör Avropsberättigad kontakta Ramavtalsleverantören omgående och meddela vad som inte stämmer.

Ramavtalsleverantören ska, i de fall Avropsberättigad begär detta, tillhandahålla CV för den Tolk som ska utföra uppdraget. Avropsberättigad har rätt att begära en annan Tolk om Avropsberättigad finner att Tolken kompetens och/eller lämplighet inte överensstämmer med Avropsförfrågan.

2.8 Avropssvar - Distanstolkning utan krav på förbokning



2.8.1 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 *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.

2.8.2 Bekräftelse på avropsförfrågan



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

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 tolkuppdraget.
- 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 tolkuppdraget.

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 tillgodoses.

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.

2.9 Avropsberättigads godkännande av resekostnader



I det fall Avropsberättigad i sin Avropsförfrågan har godkänt en restid över två (2) timmar eller avstånd över 100 km enkel väg, enligt avsnitt *Valmöjligheter vid bokning av Tolk som omfattar resekostnader* ska Ramavtalsleverantören i sin bekräftelse ange uppskattade resekostnader för det aktuella uppdraget enligt avsnitt *Bekräftelse på Avropsförfrågan*, och eventuell tidsgräns inom vilken Avropsberättigad ska godkänna uppskattade resekostnader.

När Avropsberättigad har fått uppskattning av resekostnader ska Avropsberättigad meddela Ramavtalsleverantören om resekostnaderna godkänns eller inte. Om Ramavtalsleverantören angivit en tidsgräns inom vilken Avropsberättigad ska godkänna de uppskattade resekostnaderna och Avropsberättigad inte återkommer inom angiven tidsgräns förfaller bokningen.

2.10 Byte till likvärdig Tolk



Ramavtalsleverantören kan om det är nödvändigt byta ut den Tolk som har angivits i bekräftelsen på Avropsförfrågan till en likvärdig Tolk. Med likvärdig Tolk menas en Tolk som uppfyller de krav som Avropsberättigad ställt i sin Avropsförfrågan.

Vid påplatstolkning och distanstolkning i angiven lokal ska sådant byte av Tolk meddelas Avropsberättigad senast klockan 13:00 arbetsdagen innan uppdraget påbörjas.

Vid distanstolkning ska sådant byte av Tolk meddelas Avropsberättigad senast en (1) timme innan uppdraget påbörjas.

Vid byte av tolk ska den nya Tolken tolknummer, eller namn för övrig tolk, framgå i ny bekräftelse samt i rekvisitionen.

Finner Ramavtalsleverantören ingen likvärdig Tolk har Avropsberättigad rätt att kräva vite enligt avsnitt *Vite vid Fel i Allmänna villkor*.

2.11 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. Om Ramavtalsleverantören efter en period två (2) veckor, fortfarande inte har åtgärdat de identifierade bristerna, har den Avropsberättigade myndigheten rätt att förlänga karantänperioden med ytterligare tre (3) månader.

2.12 Avbokning av uppdrag



2.12.1 Avropsberättigads avbokning av Tolk



Om Avropsberättigad avbokar Tolk mer än 48 timmar före uppdragsstart utgår inte ersättning för tolkning eller spiltid. Ersättning för förmedlingsavgiften ska dock utgå liksom ersättning för resa och/eller boende (om dessa inte är avbokningsbara), alternativt avbokningskostnader, förutsatt att resa och/eller boende redan är bokat.

Om Avropsberättigad avbokar Tolk mindre än 48 timmar före uppdragsstart, och något ersättningsuppdrag inte kan ordnas av Avropsberättigad, utgår faktisk ersättning dvs. ersättning för tolkning, förmedlingsavgift och i det fall det är aktuellt spiltid samt ersättning för resa och/eller boende (om dessa inte är avbokningsbara) alternativt avbokningskostnader, förutsatt att resa och/eller boende redan är bokat.

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

Avropsberättigad har möjlighet att, vid avbokning mindre än 48 timmar före uppdragsstart, erbjuda ett ersättningsuppdrag för samma Tolk, tidpunkt och kompetensnivå, inom ett språk som Tolken behärskar och med samma omfattning som det avbokade uppdraget. Om Ramavtalsleverantören tackar ja till detta uppdrag utgår ersättning för ersättningsuppdraget, men inte ersättning för det avbokade uppdraget.

Om ett ersättningsuppdrag enligt ovan, alternativt ett bokat uppdrag som Avropsberättigad önskar flytta något i tid, överlappar den tid under vilken det avbokade uppdraget skulle ha genomförts med minst fem (5) minuter, och Ramavtalsleverantören tackar ja till detta uppdrag, utgår ersättning för ersättningsuppdraget, men inte ersättning för det avbokade uppdraget. Detta förutsatt att ersättningsuppdraget eller det flyttade uppdraget inte kolliderar med annat för Tolken bokat uppdrag.

Om ersättningsuppdrag bokas för samma Tolk, men omfattningen av ersättningsuppdraget är mindre än det ursprungliga uppdraget ska Avropsberättigad ersätta Ramavtalsleverantören för mellanskillnaden.

Om Tolken inte har den kompetens, kunskap eller de egenskaper som efterfrågas för ersättningsuppdraget ska Ramavtalsleverantören tacka nej till ersättningsuppdraget. Ramavtalsleverantören ska även tacka nej om Tolken är jävig eller inte har förmåga att förhålla sig opartisk i ärendet, se avsnitt *Avropsberättigads avbokning av Tolk vid jäv eller annan olämplighet*. Ramavtalsleverantören kan även välja att tacka nej till ersättningsuppdraget i det fall ersättningsuppdraget har förändrats på ett sådant sätt, i relation till den ursprungliga Avropsförfrågan, att Ramavtalsleverantören har saklig grund till att tacka nej. I dessa fall är Avropsberättigad skyldig att ersätta Ramavtalsleverantören för det avbokade uppdraget.

På fakturaspecifikationen för det eventuella ersättningsuppdraget ska det framgå om Tolken har rätt till ersättning (mellanskillnad) enligt ovan.

Avbokning av Tolk gäller från den tidpunkt Avropsberättigad lämnar meddelande om avbokning. Vid avbokning av Tolk ska Ramavtalsleverantören lämna en bekräftelse via Avropstjänsten eller Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem eller e-post på att avbokning skett. Denna bekräftelse ska kunna uppvisas av Avropsberättigad som bevis på att avbokning skett.

Vid distanstolkning utan krav på förbokning kan Tolk inte avbokas. I det fall det rör sig

om jäv eller annan olämplighet, se vidare avsnitt *Avbokning, avbrytande och avböjande av uppdrag vid Tolks jäv eller annan olämplighet*.

2.12.2 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 såsom om det hade genomförts.

2.13 Ersättning vid ändrad start- eller sluttid



2.13.1 Ersättning vid uppdrag som påbörjas innan avtalad starttid



Om ett uppdrag påbörjas innan avtalad starttid, maximalt fem (5) minuter, och den totala längden på tolkuppdraget inte överskrider den tid som tolken är bokad för ska Ramavtalsleverantören säkerställa att Avropsberättigad inte debiteras för den tid som föregår den avtalade starttiden. Detta förutsatt att Tolk är tillgänglig och har godtagit att påbörja uppdraget innan den avtalade starttiden.

Ramavtalsleverantören ska, i de fall ett uppdrag påbörjas mer än fem (5) minuter innan avtalad starttid, säkerställa att Tolk informerar Avropsberättigad om att debitering sker för den tid som föregår den avtalade starttiden.

2.13.2 Ersättning vid uppdrag som påbörjas efter avtalad starttid



Om ett uppdrag påbörjas efter avtalad starttid pga. Tolk är försenad, så utgår inte ersättning enligt avtalat Kontrakt utan endast faktisk tid för utfört tolkuppdrag ersätts.

I de fall Tolk och Avropsberättigad kan förskjuta tiden, dvs ny start och sluttid, så att den totala tiden för uppdraget är samma tid som har avtalats, utgår ersättning enligt Kontrakt.

2.13.3 Ersättning vid uppdrag som överskrider avtalad sluttid



Om ett uppdrag påbörjas på avtalad starttid och överskrider avtalad sluttid, ska Ramavtalsleverantören säkerställa att Tolk informerar Avropsberättigad om att debitering sker för den tid som överskrider den avtalade sluttiden. Detta förutsatt att Tolk är tillgänglig och har godtagit att fortsätta uppdraget efter den avtalade sluttiden.

2.13.4 Ersättning vid förkortade uppdrag



I de fall uppdrag 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 för påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal, ersättning för tolkning, förmedlingsavgift, spilltid samt ersättning för resa och/eller boende (om dessa inte är avbokningsbara), alternativt avbokningskostnader, förutsatt att resa och/eller boende redan är bokat.

Med full ersättning avses för distanstolkning utan krav på förbokning, ersättning för tolkning och förmedlingsavgift.