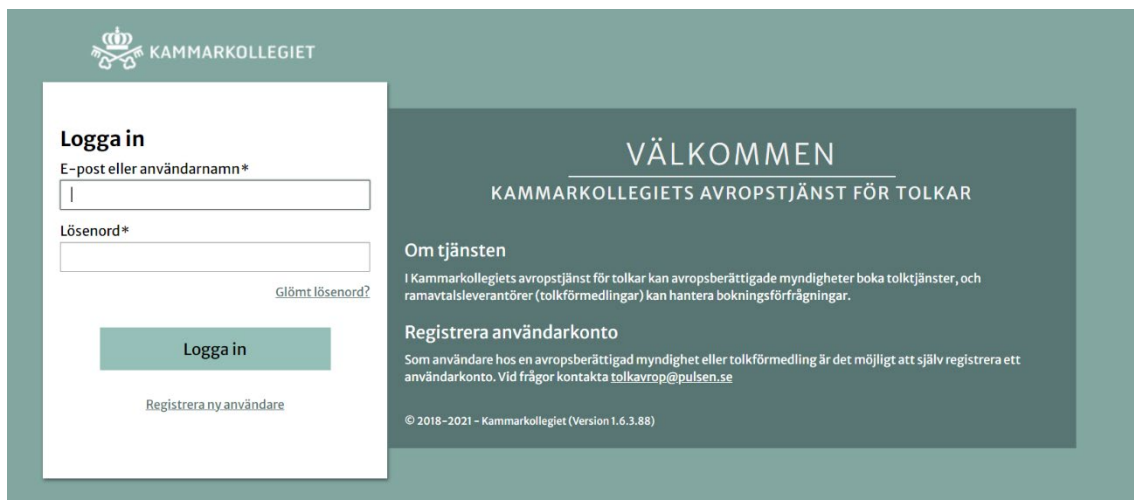


Kammarkollegiets avropstjänst för tolkar



1. Bakgrund

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet fick av regeringen uppdrag att utveckla en avropstjänst för tolkar för att underlätta avropsförfarandet inom ramavtalsområdet tolkförmedlingstjänster samt att underlätta och möjliggöra uppföljning av levererade tjänster och fakturakontroll.

Avropstjänsten innehåller följande funktioner:

- Myndigheter kan göra avropsförfrågan (bokning) av tolk.
- Leverantörer (tolkförmedlingar) kan skicka bekräftelse av tillsatt tolk.
- Myndighet kan göra avbokning.
- Myndighet kan registrera och skicka reklamation för uppdrag som inte genomförts enligt bokning eller god tolksed
- M.m.



2. Ramavtal för tolkförmedlingstjänster

Avropstjänsten är utformad helt enligt den avropsprocess som regleras i ramavtalet för tolkförmedlingstjänster. Detta innebär bland annat att:

- Samtliga val och alternativ som kan göras enligt ramavtalet är inbyggda i tjänsten vilket säkerställer att bokningar blir korrekta enligt ramavtalet.
- Tjänsten hanterar ramavtalets svarstider och rangordning och skickar automatiskt en bokning vidare till nästa tolkförmedling i rangordningen om inte den föregående tolkförmedlingen kan tillsätta efterfrågad tolk. Det innebär att du inte behöver göra en ny bokning om en förmedling inte kan tillsätta en tolk.
- Tjänsten är integrerad med Kammarkollegiets tolkregister. Det ger en tydlig information om inom vilka språk det är möjligt att avropa auktoriserade tolkar. Vid tillsättning av tolk görs det en automatisk kontroll att tillsatt tolk har kravställd kompetens.
- Tjänsten räknar ut en preliminär kostnad för tolkuppdraget utifrån ramavtalets priser och Domstolsverkets tolktaxa innan bokningen skickas iväg. Detta är ett bra underlag att jämföra senare rekvisitioner och fakturor mot.
- Tjänsten skickar aviseringar via e-post när tolkuppdrag tillsatts eller när något annat hänt med din bokning. Du behöver inte själv bevaka dina bokningar.
- Samtliga händelser loggas i tjänsten vilket ger bra spårbarhet för var i processen en bokning befinner sig.
- Det är även enkelt att avboka tolkuppdrag. Tjänsten hanterar avbokningsregler enligt ramavtalet.
- Tjänsten har ett särskilt formulär för att registrera eventuella reklamationer vilket ger tidsbesparingar samt bra spårbarhet i hantering av reklamationens ärenden.
- Det går att ta ut statistik över pågående och genomförda tolkuppdrag.

Mer information om ramavtalet för tolkförmedlingstjänster finns på <https://www.avropa.se/avropstjanst-tolk/>.

3. Vem som kan använda avropstjänsten

Alla myndigheter som är avropsberättigade enligt ramavtalet för tolkförmedlingstjänster kan använda avropstjänsten samt de tolkförmedlingar som tecknat ramavtal med Kammarkollegiet avseende tolkförmedlingstjänster.

För att som myndighet få tillgång till tjänsten måste man först signera ett personuppgiftsbiträdesavtal. För mer information om detta kontakta tolkar.avropa@kammarkollegiet.se.



4. Inloggning till avropstjänsten

Gå in på www.tolkar.avropa.se. Logga in, alternativt klicka på 'registrera ny användare' om ni inte har ett konto ännu.

Logga in

E-post eller användarnamn*

Lösenord*

[Glömt lösenord?](#)

Logga in

[Registrera ny användare](#)

Registrera användarkonto

Fyll i uppgifterna för att få tillgång till tjänsten och en aktiveringslänk skickad. Ange alltid en personlig e-postadress när ni registrerar konto i tjänsten. Ni kan sedan styra om er e-post till en funktionsbrevlåda via en särskild inställning.

E-post*

Förnamn*

Efternamn*

Skicka

Har du redan ett konto?
Gå vidare till [Logga in](#)

Har en myndighet inte signerat personuppgiftsbiträdesavtal/registrerats i tjänsten ännu kommer ni få ett felmeddelande om detta när ni försöker registrera er.

5. Användarstöd för avropstjänsten

Avropstjänsten är självinstruerande och enkel att använda. För varje fält där val ska göras eller uppgifter registreras finns stödtexter. Stödtexterna kompletteras också med en användarmanual som också finns tillgänglig online via tjänsten.

Frågor som avser avropstjänsten inklusive eventuella felanmälningar ställer du till servicedesk tolkavrop@pulsen.se.

Frågor som avser själva ramavtalet ställer du till någon av ramavtalsförvaltarna för ramavtalet enligt avropa.se eller till tolkar.avropa@Kammarkollegiet.se



6. Exempel på en bokning i avropstjänsten

Nedan ges ett exempel på hur en bokning i avropstjänsten kan se ut.

- Val av språk och inställesätt

Skapa bokning Sammanfattning av bokning Bokning skickad

Bokningsuppgifter

Uppdragstyp * ⓘ ?

Tolkning
 Tolkning inkl. avista

Språk* ⓘ ? Arabiska Dialekt ⓘ ? Län* ⓘ ? Jönköping

Dialekt är ett krav

Datum* ⓘ ? 2021-03-10 Starttid* 10 00 Sluttid* 15 00

Inställesätt ⓘ ?

Första hand* På plats x

Andra hand Distans per telefon x

Tredje hand -- Välj --

Gatuadress* ⓘ Slottsbacken 6

Kontaktinformation för tolkillfallet* ⓘ 070-12 45 678

Ort* Stockholm

- Val av gränsvärden för resor och resekostnader

Vid tolkning På plats eller Distans i anvisad lokal per video har förmedlingen rätt att debitera kostnader för tolkens resor upp till ramavtalets gränsvärden på 2 timmars restid eller 100 km resväg. För resor som överstiger gränsvärdena har myndigheten rätt att få förhandsgodkänna uppgift om bedömd resekostnad.

Accepterar restid eller resväg som överskrider gränsvärden * ⓘ ?

- Ja, och jag vill godkänna bedömd resekostnad i förväg
 Ja, men jag behöver inte godkänna bedömd resekostnad i förväg
 Nej



- Val av kompetensnivå

Tolkens kompetensnivå * ⓘ ⓘ

- Krav på kompetensnivå
- Önskemål om kompetensnivå

✓ Det finns tolkar inom samtliga kompetensnivåer för valt språk i Kammarkollegiets tolkregister

Om inga specifika önskemål anges ska förmedlingen tillsätta tolk enligt högsta möjliga kompetensnivå, i enlighet med ramavtalets kompetensprioritering.

- Rättstolk/sjukvårdstolk (nivå 4): Tolkar i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar som har erhållit bevis om speciell kompetens som rättstolk/sjukvårdstolk för aktuellt språk
- Auktoriserad tolk (nivå 3): Finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar
- Utbildad tolk (nivå 2): Finns i Kammarkollegiets nationella tolkregister över utbildade tolkar
- Övrig tolk (nivå 1): Finns ej i Kammarkollegiets register

Avropstjänsten är även integrerad med Kammarkollegiets tolkregister och ger information om inom vilka språk det finns auktoriserade och utbildade tolkar.

- Övrig information om uppdraget samt eventuella krav eller önskemål på tolken

Är tolkanvändare samma person som bokar * ⓘ

- Ja
- Nej

Övrig information om uppdraget ⓘ ⓘ

T ex vägbeskrivning, ärendeinformation eller övriga förutsättningar för tolkuppsdraget. Beakta eventuell sekretess avseende informationen.

Tillkommande krav ⓘ ⓘ

➕ Lägg till krav

Tillkommande önskemål ⓘ ⓘ

➕ Lägg till önskemål

Bifoga filer ⓘ ⓘ

Bifoga filer

- Innan bokningen skickas får man se en sammanfattande bild av bokningen. Här finns möjlighet att kontrollera uppgifterna samt titta på den preliminära kostnaden för tolkuppsdraget innan bokningen skickas iväg.

Skapa bokning — Sammanfattning av bokning — Bokning skickad

Sammanfattning av bokning uppdragstyp - Tolkning ⓘ

Språk och dialekt Arabiska	Län Jönköping	Datum och tid 2021-03-10 10:00-15:00
Inställesätt i första hand På plats	Inställesätt i andra hand Distans per telefon	Inställesätt i tredje hand Ej angivet
Adress Slottsbacken 6, Stockholm	Kontaktinformation för tolktillfället 070-12 45 678	
Accepterar restid eller resväg som överskrider gränsvärden Ja, och jag vill godkänna bedömd resekostnad i förväg		
Krav på kompetensnivå tolk 1. Auktoriserad tolk 2. Utbildad tolk	Tillkommande krav Inga tillkommande krav är angivna	Tillkommande önskemål Inga tillkommande önskemål är angivna
Är tolkanvändare samma person som bokar Ja	Övrig information om uppdraget -	Bifogade filer Inga filer har bifogats
Beräknat preliminärt pris ⓘ 2 785,00 SEK Visa specifikation		



Beräknat preliminärt pris ⁱ

2 785,00 SEK [Dölj specifikation](#)

Beräknat preliminärt pris

Följande tolktaxa har använts för beräkning: Taxa för Domstolsverket. Typ av tolk: Auktoriserad tolk (AT)

Tolkersättning	Pris, SEK
Arvode exkl. moms och sociala avgifter, taxa 4,5-5 h	2 069,00
Summa tolkersättning:	2 069,00

Total kostnad	Pris, SEK
Summa tolkersättning	2 069,00
Sociala avgifter	650,08
Administrativ avgift	14,48
Förmedlingsavgift	51,00
Öresavrundning	0,44
Total summa:	2 785,00

- Bokningen skickas iväg till den först rangordnade förmedlingen enligt ramavtalet.

Skapa bokning — Sammanfattning av bokning — Bokning skickad

Tack för din bokning

BokningsID: 2021-101067
Preliminärt pris
2 785,00 SEK [Visa specifikation](#)

Vad händer nu?

Bokningsförfrågan skickas till den förmedling som är rangordnad som nr. 1 i aktuellt län (region). När en förmedling svarar på din förfrågan får du ett mail om detta. Detsamma gäller om samtliga förmedlingar avböjer eller inte svarar i tid, dvs ingen tolk blir tillsatt. Bokningsförfrågan avbryts i dessa fall och du måste göra en ny förfrågan.

Om svarstider på bokningsförfrågningar:

- Förfrågningar som görs senast två arbetsdagar före tolktillfället ska besvaras senast kl. 15.00 nästa arbetsdag
- Förfrågningar som görs senast kl 14:00 arbetsdagen före tolktillfället ska besvaras senast kl 16:30 samma dag
- Förfrågningar som görs efter kl 14:00 arbetsdagen före uppdragsstart, eller samma arbetsdag som uppdragsstart, skall besvaras omedelbart eller enligt avroparen angiven senaste svarstid.

Om tolkarvode:
Domstolsverkets arvodestabeller 1 och 2 uppdateras i december varje år. För uppdrag som avser nya året och som bokas innan taxan uppdaterats kommer den nya taxan att slå igenom i den kommande rekvisitionen.

[Gå till startsida ▶](#)



- När förmedlingen har tillsatt en tolk får du ett meddelande via e-post. Du kan gå in i tjänsten och granska bokningen:

Tillsättning godkänd	Utbildad tolk	Arabiska	2021-04-21 10:00-15:00
ID: 2020-101018	Inkommen: 2020-11-24 11:13		

- Du kan kontrollera att tillsatt tolk har rätt kompetens.

Avrop från ramavtal för tolkförmedlingstjänster 23.3-9066-16

Status på bokningen Tillsättning är godkänd	Uppdragstyp Tolkning - På plats	BokningsID 2021-101042	Bokning skapad 2021-02-23 12:37
--	------------------------------------	---------------------------	------------------------------------

Bokning	Rekvisition	Reklamation
Språk och dialekt Arabiska	Län Jönköping	Datum och tid 2021-03-09 09:00-12:00
Tillsatt tolk Lasse Tolk Kammarkollegiets tolknummer: 10300 E-post: l...@k... Tel: 08000000	Tolkens kompetensnivå Auktoriserad tolk ✓ Tolk validerad ok	Inställesätt enligt svar På plats
Uppfyllda tillkommande önskemål <ul style="list-style-type: none">Särskilda egenskaper eller kunskaper: Behöver tolkens personnummer - Svar: 123	Förmedling Jönköpings första förmedling	Förmedlings organisationsnummer 0000-00000
Förfrågan besvarad av Charlotte Hansson förmedlare ramavtal@kammarkollegiet.se Tel: 087000800 Mobil: -		

- Om du har begärt att få förhandsgodkänna eventuella resekostnader måste du göra det i tjänsten.

Tolk tillsatt (godkännande krävs)	Auktoriserad tolk	Somaliska	2021-06-08 10:00-16:00	Granska ▶
ID: 2020-101019	Inkommen: 2020-11-24 11:14	Svara innan: 2021-06-01 09:00		

Myndighet har accepterat överskridande av gränsvärde för resor för detta uppdrag, dvs över 2 tim restid eller 100 km reslängd. Den bedömda resekostnaden (exkl. moms) som angivits av förmedlingen och ska godkännas uppgår till: **1250,00 SEK**

Kommentar till bedömd resekostnad
Buss

Sista tid att besvara tillsättning
2021-06-01 09:00

Avboka uppdrag ? Underkänn tillsättning ? Godkänn tillsättning ✓ ?

▶ Bokningshändelser

- Samtliga bokningshändelser för en bokning kan du se i loggen

▼ Bokningshändelser

Tidpunkt	Händelse	Aktör	Organisation
2020-11-24 11:14	Bokningsförfrågan skapad	Charlotte Hansson	Migrationsverket
2020-11-24 11:14	Förfrågan skickad till Jönköpings första förmedling	Systemet	-
2020-11-24 11:14	Förfrågan mottagen	Charlotte Hansson förmedlare	Jönköpings första förmedling
2020-11-24 11:14	Tolk tillsatt av förmedling	Charlotte Hansson förmedlare	Jönköpings första förmedling

Det går även att skapa enheter i tjänsten, där samtliga bokningar som kopplats till enheten kan administreras av samtliga användare som är kopplade till enheten. Läs mer om enheter på <https://www.avropa.se/avropstjanst-tolk/>.

Det finns även en funktion som heter 'Sammanhållen bokning' där man kan boka samma tolk till flera tolktillfällen eller en extra tolk (för t.ex. domstolar som har flerdagarsförhandlingar/längre förhandlingar där det krävs två tolkar). För mer information kontakta tolkar.avropa@kammarkollegiet.se