Vägledning för avrop från ramavtalet Tolkförmedlingstjänster

Version 1.7

KAMMARKOLLEGIET

Innehåll

1 Om vägledningen 5

1.1 Inledning 5

1.2 Utveckling av vägledningen 5

2 Ramavtalsområdet 6

2.1 Allmän information 6

2.1.1 Avropsberättigade 6

2.1.2 Ramavtalsleverantörer 6

2.1.3 Underleverantörer 6

2.2 Ramavtalsområdets omfattning 7

2.2.1 Delområden 7

2.2.2 Kompetensnivåer för tolkar 8

2.2.3 Kompetensprioritering 8

2.2.4 God tolksed 9

2.2.5 Tolknummer 9

2.3 Priser 10

2.3.1 Priser för tolkning 10

2.3.2 Förmedlingsavgift 10

2.3.3 Pris för tolkanvändarutbildning 11

2.3.4 Pris för Avistatolkning 11

2.3.5 Resor och utlägg i samband med tolkuppdrag 11

2.4 Kontraktsvillkor 12

2.5 Ramavtalsområdets giltighetstid 12

2.6 Avropsstöd 12

2.6.1 Kammarkollegiets webbaserade avropstjänst för tolkar 12

2.6.2 Leverantörers webbaserade bokningssystem 13

2.6.3 Avropsblankett 13

3 Om avropet 14

3.1 Avropsordning Delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal 14

3.1.1 Avropsförfrågan 15

3.1.2 Avropande myndighets godkännande av resekostnader 16

3.1.3 Mottagningsbevis och avropssvar 17

3.1.4 Tidsramar 17

3.1.5 Bekräftelse på avropsförfrågan 18

3.1.6 Byte till likvärdig tolk 19

3.1.7 Avropande myndighets avbokning av Tolk 20

3.2 Avropsordning Delområde distanstolkning utan krav på förbokning 21

3.2.1 Avropsförfrågan 21

3.2.2 Avropssvar och tidsramar 22

3.2.3 Bekräftelse på avropsförfrågan 22

3.3 Jäv 23

3.4 Tolkrekvisition 24

3.5 Uppföljning av ramavtal och kontrakt 25

3.5.1 Förslag på uppföljningsaktiviteter 25

3.6 Försening och brister i tjänsten 26

3.7 Möjlighet att avvika från rangordningen vid specifikt avrop 27

3.8 Karantän 27

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2023-02-15	Första publiceringen
1.1	2023-04-26	Samtliga län avropsbara samt tillägg av distanstolkning utan krav på förbokning (avsnitt 2.2.1)
1.2	2023-11-21	Uppdaterat avsnitt 2.2.4
1.3	2024-01-25	Redaktionell ändring i avsnitt 2.2 Uppdaterat avsnitt 2.2.5
1.4	2025-02-20	I avsnitt 3.2.1 ”Avropsförfrågan”, underavsnitt ”Gällande uppdraget” har exempel på förhör tagits bort för delområde ”Distanstolkning utan krav på förbokning”.
1.5	2025-07-02	Nytt avsnitt 2.2.4 ”God tolksed”. Nytt avsnitt 3.5 ”Uppföljning av kontrakt”
1.6	2025-10-24	Förtydligat relevanta avsnitt som tar upp hur resekostnader som överstiger gränsvärden hanteras.
1.7	2026-09-02	Förtydligat relevanta avsnitt som tar upp hur

		resekostnader som överstiger gränsvärden (enkel väg) hanteras, avsnitt 2.3.5, 3.1.2, samt 3.1.5.

1 Om vägledningen

1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande tolkförmedlingstjänster. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På www.avropa.se finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på www.avropa.se.

1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på www.avropa.se som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se www.avropa.se) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.

2 Ramavtalsområdet

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för tolkförmedlingstjänster kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt), nedan avropande myndighet. Avropande myndigheter/organisationer finns angivna på www.avropa.se.

2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer (tolkförmedlingar), nedan leverantörer, inom tolkförmedlingstjänster framgår av www.avropa.se.

2.1.3 Underleverantörer

Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av ramavtalet och kontrakt. Med underleverantör avses i detta ramavtal inte frilansande tolk.

2.2 Ramavtalsområdets omfattning

Ramavtalen omfattar förmedling och genomförande av tolktjänster.

Konferenstolkning, teckenspråkstolkning, skrivtolkning samt skriftlig översättning och språkgranskning ingår inte i detta ramavtalsområde.

2.2.1 Delområden

Ramavtalet består av två delområden, Delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal (länsindelning*) samt Delområde distanstolkning utan krav på förbokning (rikstäckande).

*Läs mer under avsnitt 3.1 om vad som avgör vilket län man ska avropa ifrån.

2.2.1.1 Delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

- Påplatstolkning (kontakttolkning)
  Tolkning sker genom att tolken är närvarande fysiskt på plats i rummet och där tolkar en dialog mellan två eller flera parter, eller andra aktörer, i samma rum. Denna tjänst kan medföra resekostnader för avropande myndighet i samband med utförandet av uppdraget.

- Distanstolkning
  - Telefon - tolkning på distans med enbart ljud
  - Skärm - tolkning på distans med både bild och ljud genom videoteknik eller annan likvärdig teknik.

- Distanstolkning i anvisad lokal
  Tolkning sker genom att tolken är närvarande fysiskt på plats, där avropande myndighet tillhandahåller egen utrustning för distanstolkning, och tolkar därigenom på distans genom telefontolkning eller skärmtolkning. Exempel på denna tjänst är när tolken tolkar från ett videorum i en domstol till ett videorum i en annan domstol. Denna tjänst kan medföra resekostnader för avropande myndighet i samband med utförandet av uppdraget.

- Avistatolkning
  Tolkning sker genom en kombination av tal och skrift, till exempel uppläsning av dokument. Denna tjänst är inte en obligatorisk tjänst att offerera i upphandlingen utan finns med som en tilläggstjänst. Det framgår i prislistorna om leverantörerna tillhandahåller tjänsten, dessa finns publicerade under respektive leverantör.

- Tolkanvändarutbildning
  Utbildning avseende tolkanvändning till avropande myndigheter som efterfrågar det. Syftet med utbildningen är att avropande myndighet får en ökad kunskap om tolkens och tolkanvändarens roller för att på så sätt öka möjligheten till ett bra

tolksamtal. Avropande myndighet ansvarar för att tillhandahålla lokal utan kostnad för leverantören.

2.2.1.2 Delområde Distanstolkning utan krav på förbokning

- Distanstolkning utan krav på förbokning
  Tolkning sker på distans med hjälp av telefontolkning (ljud) eller med skärmtolkning (ljud och bild). Tjänsten innebär att beställare utan krav på förbokning får tillgång till en tolk med mycket kort varsel, inom några minuter, via telefon, app eller webbplats.

2.2.2 Kompetensnivåer för tolkar

Leverantören ska kunna förmedla fyra olika kompetensnivåer (i de språk där dessa kompetensnivåer finns av tolkar) enligt nedan:

1. Rättstolk/sjukvårdstolk (RT/ST) - Auktoriserad tolk (se nedan) med speciell kompetens som rättstolk och/eller sjukvårdstolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå.

2. Auktoriserad tolk (AT) - tolk som har genomgått ett kvalificerat yrkesprov och står under tillsyn av Kammarkollegiet. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå.

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 nationella tolkregister över utbildade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå.

4. Övrig tolk (ÖT) - Tolk som inte finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade eller utbildade tolkar. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.

2.2.3 Kompetensprioritering

Exempel på uppdrag som i första hand ska tillsättas med auktoriserade tolkar med speciell kompetens som rättstolk (RT) är domstols- och häktningsförhandlingar.

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

Till övriga tolkuppdrag prioriteras auktoriserade tolkar (AT). Även auktoriserade tolkar med speciell kompetens som rättstolk (RT) eller sjukvårdstolk (ST) ska prioriteras till dessa uppdrag om de finns tillgängliga. Om inte sådana går att tillgå ska i andra hand utbildade tolkar (UT) förmedlas. Endast om varken auktoriserade eller utbildade tolkar finns

tillgängliga får övriga tolkar (ÖT) förmedlas.

Denna kompetensprioritering ska gälla samtliga tolktjänster men enbart om avropande myndighet inte har efterfrågat en specifik kompetensnivå.

Avropande myndighet får maximalt efterfråga två alternativa kompetensnivåer, exempelvis Rättstolk i första hand och Auktoriserad tolk i andra hand. Leverantören får i dessa fall inte förmedla en tolk med annan kompetensnivå än de två kompetensnivåer som har efterfrågats. Om någon av dessa två kompetensnivåer inte kan förmedlas ska avropande myndighet gå vidare i rangordningen.

Avropande myndighet kan således även välja att enbart efterfråga en (1) kompetensnivå. Leverantören får då inte förmedla en tolk med annan kompetensnivå än den som har efterfrågats, varken högre eller lägre.

Observera att om efterfrågade kompetensnivåer är ett önskemål, och inte ett krav, ska avropande myndighet inte gå vidare i rangordningen i det fall ingen av de efterfrågade kompetensnivåerna kan förmedlas. Leverantören ska då förmedla tolk i enlighet med ovan nämnd kompetensprioritering. Det kan således vara bra att formulera efterfrågad(e) kompetensnivå(er) som ett krav och inte som ett önskemål.

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.

I de fall Avropsberättigad ställt krav på en auktoriserad tolk (AT) kan inte tolk med högre kompetensnivå rättstolk (RT) eller sjukvårdstolk (ST) tillsättas.

2.2.4 God tolksed

Förmedlingen ansvarar för att informera tolkar som anlitas för tolkuppdrag enligt ramavtalet att de ska arbeta enligt 17-23 §§ i Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2021:2) avseende god tolksed ”Tolkens verksamhet och god tolksed”, God tolksed utgör grunden för tolkuppdrag enligt ramavtalet.

2.2.5 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

Kammarkollegiets register över auktoriserade och utbildade tolkar finns tillgängligt på Kammarkollegiets webbplats. För att verifiera en tolks kompetens kan tolkanvändaren själv gå in på Kammarkollegiets register för auktoriserade och utbildade tolkar. Vi rekommenderar att man i samband med kontroll mot registret ber om legitimation för att kontrollera att namnet stämmer överens med tolkregistret.

2.3 Priser

2.3.1 Priser för tolkning

Tolkarvode och all annan ersättning till tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, förutom ändringarna enligt nedan:

Tabell 1 gäller för tolkning vid allmän domstol, allmän förvaltningsdomstol, Arbetsdomstolen, arrendenämnd och hyresnämnd.

Tabell 2, som avser tolkning vid polis- åklagar och kronofogdemyndighet, 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:

- Rättstolk/sjukvårdstolk (RT/ST) - arvodesnivå IV.
- Auktoriserad tolk (AT) - arvodesnivå III.
- Utbildad tolk (UT) - arvodesnivå II.
- Övrig tolk (ÖT) - arvodesnivå I.

De språk i vilka auktorisation inte är möjlig ersätts efter tolkens kompetensnivå enligt arvodesnivå II och arvodesnivå I. Om tolkuppdraget inbegriper tolkning inom en specifik dialekt tillhörande ett auktorisationsspråk ska tolk som är auktoriserad i auktorisationsspråket arvoderas i enlighet med dennes arvodesnivå även vid tolkning på den specifika dialekten.

Leverantören har rätt att debitera avropande myndigheter 0,7 % av den del som avser tolktaxan för att få täckning för den administrativa avgiften till Kammarkollegiet. Beräkningen görs då på totalt tolkarvode exkl. sociala avgifter men inklusive OB-tillägg och tidsspillan. Eventuella rese- och boendekostnader undantas från fakturavärdet.

Tolkningstillfället avgör vilken version av tolktaxan som ska gälla, i de fall taxan hinner uppdateras innan uppdraget utförts.

2.3.2 Förmedlingsavgift

Leverantören har rätt att debitera en (1) förmedlingsavgift per uppdrag/dag/tolk/språk samt en (1) förmedlingsavgift när ny tolk måste tillsättas p.g.a. att kund förlänger eller på annat sätt utökar ett pågående uppdrag.

Ett uppdrag som endast pågår under en (1) dag, med en (1) tolk och i ett (1) språk ger leverantören rätt att debitera en (1) förmedlingsavgift. 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 tolk ska tolka i flera språk får en (1) förmedlingsavgift per språk debiteras.

Förmedlingsavgifterna i denna upphandling är fasta:

- **Påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal:**
  Förmedlingsavgiften är differentierad utifrån tolkens kompetensnivå och det län tolken förmedlas inom.
- **Distanstolkning**
  Förmedlingsavgiften är differentierade utifrån tolkens kompetensnivå

Priserna finns publicerade på www.avropa.se under varje enskild leverantör.

2.3.3 Pris för tolkanvändarutbildning

Pris per timme (60 min) som ska innefatta kostnader för leverantörens utbildningspersonal samt för eventuellt utbildningsmaterial framgår av prislistorna på www.avropa.se. Eventuella resekostnader ska godkännas av avropande myndighet innan uppdraget utförs. Det timpris som lämnas är således exklusive eventuella resekostnader. Avropande myndighet ansvarar för att tillhandahålla lokal utan kostnad för leverantören.

2.3.4 Pris för Avistatolkning

För Avistatolkning utgår arvode i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa. I prislistorna på www.avropa.se framgår vilka leverantörer som erbjuder Avistatolkning.

2.3.5 Resor och utlägg i samband med tolkuppdrag

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

Ersättning för tolkens resa utgår endast för billigaste researrangemang om inget annat har överenskommits med avropande myndighet. Detta innebär att leverantören är skyldig att ansvara för att resa för tolk sker på ett för avropande myndighet ekonomiskt fördelaktigt sätt, såsom att nyttja kommunalt färdsätt så långt som detta är möjligt. För det fall tolkens restid till tolkuppdrag överstiger tre (3) timmar landvägen eller avstånd på över 250 km (enkel väg) utgår ersättning för tolkens resekostnader endast under förutsättning att avropande myndighet på förhand godkänt resekostnaderna (i den delen som överstiger gränsvärden).

För övriga utlägg utgår ersättning endast om verifierad kostnad är nödvändig för genomförandet av uppdraget och under förutsättning att avropande myndighet på förhand godkänt utlägget. Eventuella utlägg ska på begäran kunna styrkas. Om inte utlägg kan styrkas på begäran utgår ingen ersättning.

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

2.4 Kontraktsvillkor

Ramavtalets allmänna villkor är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan leverantören och avropande myndighet som har ingått kontrakt och utgör en bilaga till kontraktet. Allmänna villkor är tillämpliga för varje avrop som sker inom ramen för ramavtalet oberoende av om detta anges i avropsförfrågan eller inte.

2.5 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen i **Jämtlands, Kronobergs och Södermanlands län** är giltiga från och med 2023-02-15 till och med 2027-02-14.

Ramavtalen i **övriga län, samt delområde distanstolkning utan krav på förbokning (rikstäckande)** är giltiga från och med 2023-04-26 till och med 2027-04-25.

Ramavtalet 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.

2.6 Avropsstöd

2.6.1 Kammarkollegiets webbaserade avropstjänst för tolkar

Kammarkollegiet utvecklat en avropstjänst för tolkar för att underlätta avropsförfarandet inom ramavtalsområdet för tolkförmedlingstjänster. Avropstjänsten skickar automatiskt bokningarna till rätt tolkförmedling enligt ramavtalets rangordning i enlighet med ramavtalets villkor. Ytterligare funktioner i tjänsten:

- 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.

Önskar ni använda avropstjänsten kontakta tolkar.avropa@kammarkollegiet.se.

Observera, det går endast att boka tolk från delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal i avropstjänsten.

2.6.2 Leverantörers webbaserade bokningssystem

Utöver Kammarkollegiets avropstjänst ska även leverantörerna ha ett webbaserat bokningssystem där avropande myndighet kan hantera sina avrop. I bokningssystemet ska avropande myndighet kunna boka och avboka tolk.
Vissa leverantörer erbjuder även appar för bokning av tolk.

2.6.3 Avropsblankett

Statens inköpscentral tillhandahåller även en avropsblankett för att tydliggöra och underlätta avropen för både Kund och Leverantör. Avropsblanketten och tillhörande instruktion hittar du på www.avropa.se.

3 Om avropet

3.1 Avropsordning Delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

För detta delområde gäller en fastställd rangordning per län som finns angiven på www.avropa.se under Tolkförmedlingstjänster och respektive län. En fast rangordning innebär att avropsförfrågan ska ställas till den först rangordnade leverantören inom det aktuella länet.

Det inställelsesätt (påplatstolkning, distanstolkning eller distanstolkning i anvisad lokal) som anges som enda val eller förstahandsval i avropet styr från vilket län som avrop ska ske.

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

Om distanstolkning valts i första hand eller som enda val ska avrop ske från den leverantör som är först rangordnad i det län där tolkanvändaren som ska använda sig av den avropade tolken är geografiskt placerad. Är exempelvis tolkanvändaren placerad i Göteborg ska avrop ske från den leverantör 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 leverantör som är först rangordnad i det län där tolkanvändaren som ska använda sig av den avropade tolken är geografiskt placerad. Är exempelvis tolkanvändaren placerad i Göteborg ska avrop ske från den leverantör som är först rangordnad i Västra Götalands län. Dock ska tolk förmedlas inom det län som den tolk som åtar sig uppdraget är geografiskt placerad oavsett från vilket län avropet skett.

Kan inte den först rangordnade leverantören åta sig 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 eller förvanskas i sådana fall.

3.1.1 Avropsförfrågan

Avrop kan göras på följande sätt:

- via Kammarkollegiets webbaserade avropstjänst för tolkar
- via leverantörernas egna webbaserade bokningssystem
- via e-post (ev. med ifylld avropsblankett) till leverantörernas funktionsbrevlåda
- via förmedlingarnas egna app – om sådan tillhandahålls
- via telefon

Observera att det är viktigt att ni alltid anger att ni avropar från Kammarkollegiets ramavtal med nr 23.3-12000-20. Det minskar risken för feldebitering då många leverantörer har flera olika ramavtal att hålla reda på.

Avropande myndighet bör i sin avropsförfrågan ange följande uppgifter:

Formalia:

- Namn på avropande myndighets organisation.
- Namn på enhet/avdelning som avropar uppdraget.
- Eventuellt kundnummer hos leverantören (i Avropstjänsten behöver kundnummer inte anges).
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos avropande myndighet.
- Avropsberättigads referensnummer på uppdraget, exempelvis kostnadsställe och/eller målnummer i domstol (vid behov).

Gällande uppdraget:

- Datum samt start- och sluttid för tolkuppdraget, samt eventuellt information om tidsangivelsen är definitiv eller har en viss flexibilitet. 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 (Rättstolk (RT) eller Sjukvårdstolk (ST), Auktoriserad tolk (AT), Utbildad tolk (UT) eller Övrig tolk (ÖT)).
  Här kan maximalt två (2) alternativ anges. Om efterfrågad/e kompetensnivå/er är ett önskemål, och inte ett krav, ska detta anges.
  Om inga krav eller önskemål anges ska tolken förmedlas enligt vad som föreskrivs i avsnitt Kompetensprioritering.
- Vilken tolktjänst/inställelsesätt som avses, dvs. Påplatstolkning, Distanstolkning (telefon eller skärm) eller Distanstolkning i anvisad lokal. Här kan avropande myndighet ange alternativa önskade inställelsesätt, exv. i första hand Distanstolkning, i andra hand Påplatstolkning, osv. Om efterfrågad tolktjänst är ett krav ska enbart en (1) tolktjänst anges i Avropsförfrågan. Om flera tolktjänster/inställelsesätt anges i avropsförfrågan innebär sålunda det att de angivna tolktjänsterna är önskemål och inte ett krav.

- Vid Påplatstolkning och Distanstolkning i anvisad lokal anges adress där tolkuppdraget ska genomföras.
- Accepterad restid vid utförande av tolkuppdrag som kan vara förknippade med resekostnader (Påplatstolkning eller Distanstolkning i anvisad lokal).
  Läs mer i avsnitt avropande myndighets godkännande av resekostnader.
- Vilken plattform (t.ex. Skype) som kommer att användas vid eventuell skärmtolkning.
- Kort beskrivning av uppdraget (domstolsförhandling, förhör, möte med handläggare etc.). Beskrivningen bör vara tillräckligt utförlig för att Tolk ska kunna bedöma dennes lämplighet för uppdraget.
- Uppgift om uppdraget avser simultantolkning och att utrustning finns för detta, gäller vid distanstolkning i anvisad lokal.

Eventuella övriga krav eller önskemål:

- Om avropande myndighet har övriga krav eller önskemål, exempelvis dialekt vid tolkning, tolkens kön, tillsättning av en specifik tolk alternativt att en specifik tolk inte ska tillsättas, särskilda egenskaper eller kunskaper hos tolken, ska dessa anges. Avropande myndighet ska ange om det som efterfrågas är krav eller önskemål.
- I det fall det som efterfrågas är krav och förmedlingen inte kan förmedla en tolk enligt avropsförfrågans krav ska avropande myndighet vända sig till nästa leverantör i rangordningen.
  Ifall det som efterfrågas enbart är önskemål behöver inte leverantören uppfylla dessa i sin bekräftelse på avropsförfrågan och avropande myndighet ska i sådant fall inte vända sig till nästa leverantör i rangordningen.

3.1.2 Avropande myndighets godkännande av 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 de två alternativen nedan:

- En tolk vars restid till tolkmötet är maximalt tre (3) timmar landvägen med maximalt avstånd på 250 km. Ersättning för eventuella resekostnader utgår i enlighet med avsnitt 2.3.5.
- En tolk vars restid till tolkmötet överstiger tre (3) timmar landvägen eller avstånd på över 250 km (enkel väg). Tolken får endast anlitas om avropande myndighet har godkänt de uppskattade resekostnaderna (i den delen som överstiger gränsvärden) och som är förknippade med uppdraget.

Det räcker att antingen tiden eller avståndet överskrids för att godkännande ska inhämtas från avropande myndighet.

I det fall avropande myndighet i sin avropsförfrågan har godkänt en restid på över tre timmar eller avstånd på över 250 km (enkel väg) av tolk för tolkuppdrag som kan vara förknippade med resekostnader ska leverantören i sin bekräftelse ange uppskattade

resekostnader (i den delen som överstiger gränsvärden) för det aktuella uppdraget.

När avropande myndighet har fått uppskattning på resekostnader (i den delen som överstiger gränsvärden) ska myndigheten meddela leverantören om resekostnaderna accepteras eller inte. Om resekostnaderna inte kan accepteras ska myndigheten vända sig till nästa leverantör i rangordningen såvida inte alternativa inställelsesätt har angivits i avropsförfrågan, t.ex. distanstolkning.

Om ni har angett i er förfrågan att ni godtar resor över 3 timmar och/eller över 250 km (enkel väg) för tolken, är det av största vikt att snarast bekräfta om de resekostnader ((i den delen som överstiger gränsvärden) som leverantören anger accepteras eller inte. Detta för att leverantören ska kunna gå vidare med bokningen och säkra upp att föreslagen tolk kan ta uppdraget.

Leverantören har möjlighet att ange en sista svarstid för myndigheten att godkänna eller underkänna en bedömd resekostnad. Tidsfristen ska vara skälig. Passeras tidsfristen utan svar förfaller bokningen och myndigheten får göra en ny bokning.

Leverantören är bunden vid sin bekräftelse fram till att tidsfristen löpt ut. Om myndigheten inte accepterar resekostnaden ska bokningen gå vidare till nästa leverantör enligt rangordningen. Om den aktuella leverantören är sist i rangordningen avslutas bokningen.

Om leverantören behöver byta tolk innan tidsfristen löpt ut har leverantören möjlighet att ange en ny tidsfrist och en ny bedömd resekostnad för den nya tolken som myndigheten ska acceptera eller inte.

3.1.3 Mottagningsbevis och avropssvar

När leverantören har mottagit en avropsförfrågan ska ett skriftligt mottagningsbevis skickas till avropande myndighet per omgående via den kanal från vilken avropsförfrågan skickats.

I de fall avropsförfrågan är ofullständig eller oklar ska leverantören omgående begära in ett förtydligande.

Om leverantören kan åta sig uppdraget enligt avropsförfrågan ska detta bekräftas enligt nedan angivna tidsramar.

Om leverantören inte kan åta sig uppdraget ska detta skriftligen meddelas avropande myndighet omgående eller senast enligt nedan angivna tidsramar. Leverantören ska även informera avropande myndighet om skälet till att denne inte kan åta sig uppdraget.

3.1.4 Tidsramar

Leverantören ska till avropande myndighet skriftligen antingen meddela att leverantören inte kan åta sig uppdraget, eller bekräfta att leverantören kan åta sig uppdraget enligt nedan angivna 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

3.1.5 Bekräftelse på avropsförfrågan

Om leverantören åtar sig uppdraget ska en bekräftelse skickas så snart som möjligt. Bekräftelsen ska minst innehålla följande uppgifter (*observera att vissa av nedan uppgifter kan uteslutas vid en första bekräftelse om bokning görs mer än 10 eller 20 arbetsdagar innan bokningstillfället)*:

Formalia

- Namn och kontaktuppgifter till kontaktperson hos leverantören.
- Namn på avropande myndighet/organisation.
- Namn på enhet/avdelning som avropar uppdraget (om sådant har angivits i avropet).
- Avropande myndighets kundnummer hos leverantören (i Avropstjänsten behöver kundnummer inte anges).
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos avropande myndighet.
- Ramavtalsleverantörens bokningsnummer på uppdraget (gäller inte i Avropstjänsten) samt Avropsberättigads referensnummer (om sådant angivits i Avropet)

Gällande uppdraget

- Datum samt start- och sluttid för tolkuppdraget.
- Tolkens inställelsesätt (Påplatstolkning, Distanstolkning (telefon/skärm), Distanstolkning i anvisad lokal).
- Om aktuellt, adress där tolkuppdraget ska genomföras.

- Vilket/vilka språk som kommer att tolkas.
- Uppskattade reskostnader för tolkuppdrag som kan vara förknippade med resekostnader.
    - Uppgift om uppskattade resekostnader (i den delen som överstiger gränsvärden) i det fall restiden uppskattas överstiga tre (3) timmar landvägen eller avstånd på över 250 km (enkel väg).
    - Eventuell tidsgräns inom vilken avropsberättigad ska godkänna uppskattade resekostnader

Gällande tolken

- Tolkens tolknummer enligt Kammarkollegiets register. Om bekräftelsen avser en Övrig tolk (ÖT) ska tolkens namn framgå istället för tolknummer.
- Tolkens kompetensnivå (Rättstolk (RT) eller Sjukvårdstolk (ST), Auktoriserad tolk (AT), Utbildad tolk (UT) eller Övrig tolk (ÖT)).
- Tolkens kontaktuppgifter, samt eventuella andra särskilda kontaktuppgifter som är nödvändiga för att genomföra tolkuppdraget.

Eventuella övriga krav eller önskemål

- Om avropande myndighet 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 leverantören i sin bekräftelse ange huruvida dessa krav och/eller önskemål uppfylls eller inte.

- Om avropande myndighet i sin avropsförfrågan har angett önskemål avseende uppdraget eller tolken ska dessa i möjligaste mån tillgodoses.

Om det som har efterfrågats är ett krav och leverantören inte kan förmedla en tolk enligt avropsförfrågans krav ska avropande myndighet vända sig till nästa leverantör i rangordningen.

Om det som efterfrågas enbart är önskemål behöver inte leverantören uppfylla dessa i sin bekräftelse på avropsförfrågan och avropande myndighet ska i sådant fall inte vända sig till nästa leverantör i rangordningen.

Är bekräftelsen inte i enlighet med avropsförfrågan bör avropande myndighet kontakta leverantören omgående och meddela vad som inte stämmer.

Leverantören ska, i de fall avropande myndighet begär detta, tillhandahålla CV för den tolk som ska utföra uppdraget. Avropande myndighet har rätt att begära en annan tolk om avropande myndighet finner att tolkens kompetens och/eller lämplighet inte överensstämmer med avropsförfrågan.

3.1.6 Byte till likvärdig tolk

Om det är nödvändigt kan leverantören byta ut den tolk som har bekräftats till en likvärdig tolk innan uppdraget påbörjas. Bytet får inte ske närmare uppdragsstart än att

avropande myndighet hinner godkänna ev. tillkommande resekostnader för ny tolk. Med likvärdig tolk menas en tolk som uppfyller samtliga krav som avropande myndighet ställde i sin avropsförfrågan.

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

Finner leverantören ingen likvärdig tolk eller om tolken helt uteblir är detta ett kontraktsbrott och avropande myndighet har rätt att kräva vite enligt ramavtalets Allmänna villkor.

3.1.7 Avropande myndighets avbokning av Tolk

Om avropande myndighet avbokar tolk mer än 48 timmar före uppdragsstart utgår inte ersättning för tolkning eller spilltid. Förmedlingsavgift utgår dock.
Om avropande myndighet avbokar tolk mindre än 48 timmar före uppdragsstart och något ersättningsuppdrag inte kan ordnas utgår full ersättning, dvs ersättning för tolkning, förmedlingsavgift och spilltid.
I de fall en resa och/eller boende har bokats för tolken och dessa inte är avbokningsbara ska avropsberättigad debiteras för kostnaderna alternativt avbokningskostnader, oavsett tidpunkt för avbokningen.

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

I de fall avropande myndighet avbokar senare än 48 timmar före uppdragsstart finns möjlighet att i samband med avbokningen erbjuda ett ersättningsuppdrag för samma tolk, tidpunkt och kompetensnivå, inom ett språk som tolken behärskar och med samma omfattning som det avbokade uppdraget.

Om ett ersättningsuppdrag enligt ovan, alternativt ett bokat uppdrag som avropande myndighet önskar flytta något i tid, överlappar den tid under vilken det avbokade uppdraget skulle ha genomförts med minst fem (5) minuter, och leverantören 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.

Ersättningsuppdraget ska bekräftas av leverantören enligt avsnitt tidsramar.

Om avropande myndighet inte kan erbjuda något likvärdigt ersättningsuppdrag, eller i de fall leverantören har sakliga skäl att tacka nej till ett sådant uppdrag, ska full ersättning inklusive bland annat spilltid och förmedlingsavgift utgå.

Om ersättningsuppdraget genomförs men omfattningen är mindre än det ursprungliga uppdraget ska avropande myndighet ersätta för mellanskillnaden. På faktura-specifikationen för ersättningsuppdraget ska det framgå om tolken har rätt till en större ersättning (mellanskillnad).

Avbokning av tolk gäller från den tidpunkt avropande myndighet lämnar meddelande om avbokning. Vid avbokning av tolk ska leverantören lämna en skriftlig bekräftelse på att

avbokning skett. Denna bekräftelse ska kunna uppvisas av avropande myndighet som bevis på att avbokning skett.

3.2 Avropsordning Delområde distanstolkning utan krav på förbokning

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

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

3.2.1 Avropsförfrågan

Avrop kan göras på följande sätt:

- via leverantörernas egna webbaserade bokningssystem
- via e-post till leverantörernas funktionsbrevlåda
- via förmedlingarnas egna app – om sådan tillhandahålls
- via telefon

Observera att det är viktigt att ni alltid anger att ni avropar från Kammarkollegiets ramavtal med nr 23.3-12000-20. Det minskar risken för feldebitering då många leverantörer har flera olika ramavtal att hålla reda på.

Avropande myndighet bör i sin avropsförfrågan ange följande uppgifter:

Formalia:

- Namn på avropande myndighets organisation.
- Eventuellt kundnummer hos leverantören.
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos avropande myndighet.

Gällande uppdraget:

- Datum samt start- och sluttid för tolkuppdraget, samt eventuellt information om tidsangivelsen är definitiv eller har en viss flexibilitet. 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 (Rättstolk (RT) eller Sjukvårdstolk (ST), Auktoriserad tolk (AT), Utbildad tolk (UT) eller Övrig tolk (ÖT)).
  Här kan maximalt två (2) alternativ anges. Om efterfrågad/e kompetensnivå/er är

ett önskemål, och inte ett krav, ska detta anges.
Om inga krav eller önskemål anges ska tolken förmedlas enligt vad som föreskrivs i 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.

Eventuella övriga krav eller önskemål:

- Om avropande myndighet har övriga krav eller önskemål, exempelvis dialekt vid tolkning, tolkens kön, tillsättning av en specifik tolk alternativt att en specifik tolk inte ska tillsättas, särskilda egenskaper eller kunskaper hos tolken, ska dessa anges. Avropande myndighet ska ange om det som efterfrågas är krav eller önskemål.
- I det fall det som efterfrågas är krav och förmedlingen inte kan förmedla en tolk enligt avropsförfrågans krav ska avropande myndighet vända sig till nästa leverantör i rangordningen.
  Ifall det som efterfrågas enbart är önskemål behöver inte leverantören uppfylla dessa i sin bekräftelse på avropsförfrågan och avropande myndighet ska i sådant fall inte vända sig till nästa leverantör i rangordningen.

3.2.2 Avropssvar och tidsramar

Leverantören ska till avropande myndighet via leverantörens webbaserade system eller telefon meddela huruvida leverantören kan åta sig uppdraget eller inte.
Väntetid för tillsättning av tolk ska vara **maximalt fem (5) minuter**. Väntetiden räknas från tidpunkten då avropande myndighet gjort sin beställning till dess att tolk kopplas till samtalet.

När maximal väntetid passerat utan att tolk kopplats till samtalet får avropande myndighet rätt att vända sig till nästa leverantör i rangordningen, utan att meddela den först rangordnade leverantören.

3.2.3 Bekräftelse på avropsförfrågan

Om leverantören åtar sig uppdraget ska en bekräftelse skickas så snart som möjligt, men senast inom angiven tidsram ovan. Bekräftelsen ska minst innehålla följande uppgifter:

Formalia

- Namn på avropande myndighet/organisation.
- Avropande myndighets kundnummer hos leverantören (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/vilka språk som kommer att tolkas.

Gällande tolken:

- Tolkens tolknummer enligt Kammarkollegiets register. Om bekräftelsen avser en Övrig tolk (ÖT) ska tolkens namn framgå istället för tolknummer.
- Tolkens kompetensnivå (Rättstolk (RT) eller Sjukvårdstolk (ST), Auktoriserad tolk (AT), Utbildad tolk (UT) eller Övrig tolk (ÖT)).
- De kontaktuppgifter till Tolken som är nödvändiga för att kunna genomföra tolkuppdraget.

Eventuella övriga krav eller önskemål:

- Om avropande myndighet 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 leverantören i sin bekräftelse ange huruvida dessa krav och/eller önskemål uppfylls eller inte.

- Om avropande myndighet i sin avropsförfrågan har angett önskemål avseende uppdraget eller tolken ska dessa i möjligaste mån tillgodoses.

Om det som har efterfrågats är ett krav och leverantören inte kan förmedla en tolk enligt avropsförfrågans krav ska avropande myndighet vända sig till nästa leverantör i rangordningen.

Om det som efterfrågas enbart är önskemål behöver inte leverantören uppfylla dessa i sin bekräftelse på avropsförfrågan och avropande myndighet ska i sådant fall inte vända sig till nästa leverantör i rangordningen.

Är bekräftelsen inte i enlighet med avropsförfrågan bör avropande myndighet kontakta leverantören omgående och meddela vad som inte stämmer.

Avropande myndighet har rätt att begära en annan tolk om avropande myndighet finner att tolkens kompetens och/eller lämplighet inte överensstämmer med avropsförfrågan.

3.3 Jäv

Det är tolkens skyldighet att påpeka eventuellt jäv. Det åligger avropande myndighet att avgöra om jäv föreligger och om uppdraget ska genomföras eller inte.
Om jäv inte var möjligt att upptäcka före tolktillfället utan upptäcks vid tolktillfället, och uppdraget därför avbryts, så räknas detta inte som en sen avbokning från leverantören. Uppdraget kommer att ersättas så som om det hade genomförts.

3.4 Tolkrekvisition

Efter utfört tolkuppdrag ska en tolkrekvisition alltid undertecknas som en bekräftelse på genomfört uppdrag. Tolkrekvisitionen utgör underlag för fakturering.
Rekvisitionen ska undertecknas av behörig personal hos avropande myndighet

På rekvisitionerna ska minst följande uppgifter finnas och dokumenteras vid varje tolkning:

- Namn på avropande myndighets organisation, eventuell avdelning/enhet samt handläggare
- Uppdragsnummer samt eventuellt avropande myndighets referensnummer
- Datum samt start- och sluttid för tolkuppdraget
- Total tolkningstid, dvs. tolkningstid exklusive eventuell måltidspaus.
- Restid (tidsspillan) och eventuella resekostnader
- Vilken tolktjänst/inställelsesätt som avses, distanstolkning (telefon/skärm), påplatstolkning, distanstolkning i anvisad lokal
- Språk
- Kammarkollegiets tolknummer (eller namn för övriga tolkar)
- Arvodesnivå för det aktuella uppdraget (ska överensstämma med bekräftelsen samt tolkens kompetensnivå/er)
- Uppgift om tolkens skattestatus (A/F-skatt), om uppdraget utförts av frilansande tolk
- Godkännande i form av signering av tolkanvändaren hos avropande myndighet

Vid påplatstolkning ska blankett för rekvisition som avropande myndighet tillhandahåller användas i första hand, om avropande myndighet så önskar. I annat fall ska leverantören kostnadsfritt för avropande myndighet tillhandahålla blanketter för tolkrekvisitioner. I de fall man inte kan verifiera restid (tidsspillan) samt eventuella resekostnader i rekvisitionen ska detta anges i rekvisitionen. Leverantören ska inför fakturering kontrollera att angiven restid (tidsspillan) samt eventuella resekostnader i rekvisitionen är rimlig, om avropande myndighet särskilt begär detta.

Ovanstående blankett får ersättas med annan digital lösning (ex mobilapp eller webbaserat bokningssystem) om leverantören kan erbjuda detta och avropande myndighet godtar det. Tolkens inrapportering av utförda uppdrag kan ske digitalt under förutsättning att avropande myndighet erhåller en kopia av underlaget samt att leverantören har tillfredsställande kontrollmöjligheter.

Vid distanstolkning eller distanstolkning i anvisad lokal ska rekvisition finnas tillgänglig för granskning i leverantörens webbaserade bokningssystem, app eller annan likvärdig digital lösning. Leverantören ska upplysa avropande myndighet om detta i samband med bokning.

Avropande myndighet ska få rekvisitionen omgående efter slutfört uppdrag.

3.5 Uppföljning av ramavtal och kontrakt

Statens inköpscentral arbetar aktivt med förvaltning och uppföljning av ramavtal. Vi följer inte upp enskilda kontrakt avropade från ramavtalen, utan fokuserar på kraven i ramavtalsupphandlingens upphandlingsdokument och avtalsvillkoren i huvuddokumentet.

Avropsberättigade myndigheter ansvarar för uppföljningen av kontrakt avropade från ramavtalen. Uppföljning av kontrakt är viktigt för att säkerställa att avtalade tjänster sker enligt överenskomna villkor. En strukturerad uppföljning kan bidra till:

- Att potentiella avvikelser identifieras och tidigt förebyggs och att era resurser används på ett effektivt sätt.
- En transparent och konstruktiv dialog med leverantörer som kan leda till förbättrade leveranser av tjänster.

Tänk på att alltid utgå från det som finns avtalat i ert kontrakt och att det är viktigt att kontinuerligt dokumentera de avvikelser som identifieras.

3.5.1 Förslag på uppföljningsaktiviteter

Nedan följer ett antal exempel på uppföljningsaktiviteter som ni som avropsberättigad myndighet kan genomföra:

- Kontrollera att tolken är tillgänglig vid utsatt tid och att ni har fått information vid eventuell misstanke om försening. Enligt 6 § tolktaxan räknas som arvodesgrundande tid den sammanhängande tid under en och samma dag som tolken står till myndighetens förfogande. Tiden räknas från den tidpunkt till vilken tolken är kallad och har infunnit sig. Det innebär att om tolken är försenad har denne enbart rätt till timarvode från och med den tid som tolken varit på plats. För möjlighet att ta ut vite vid försenad tolk, se avsnitt Försening och brister i tjänsten.

  Om tolken blir försenad under sin resa till tolkuppdraget bör detta medföra en rätt till ersättning för tidsspillan till den del sammanlagd tidsspillan överstiger 30 minuter (11 § tolktaxan).Kontrollera att den tillsatta ***tolkens kompetensnivå*** stämmer överens med vad ni bokat. Detta kan ni kontrollera i Kammarkollegiets tolkregister. Registret innehåller uppgifter om samtliga kompetensnivåer *förutom* övrig tolk – det vill säga information om rättstolk, sjukvårdstolk, auktoriserad tolk samt utbildad tolk.

- Bedöm om tolkningen utförs på ett ***fackmannamässigt sätt*** och att Kammarkollegiets föreskrifter och råd i ”Tolkens verksamhet och god tolksed” följs. Föreskrifterna reglerar bland annat auktoriserade tolkars lämplighet för uppdraget, uppträdande, återgivande av information samt neutralitet och opartiskhet. Om en auktoriserad tolk (RT, ST eller AT) bryter mot ”Tolkens verksamhet och god tolksed” i samband med tolkuppdraget kan ni anmäla detta till Rättsavdelningen på Kammarkollegiet, som bedömer om det är aktuellt att inleda

ett tillsynsärende, tot@kammarkollegiet.se.

- Granska att fakturor inte innehåller högre ***förmedlingsavgifter*** och ***tolkarvoden*** än avtalat. Kontrollera även att ramavtalets villkor avseende resor och utlägg följs.
- Granska att ***fakturor*** innehåller samtliga uppgifter som krävs enligt avsnitt *Fakturans innehåll*.
- Granska att ***rekvisitioner*** innehåller samtliga uppgifter som krävs enligt avsnitt *Rekvisitionens innehåll*.

Observera att ramavtalsleverantörerna ska tillhandahålla statistik gällande era avropade tolkuppdrag när ni önskar. Detta sker till självkostnadspris.

Utöver aktiviteterna ovan kan även andra uppföljningsaktiviteter vara lämpliga att utföra efter risker och behov som ni har identifierat.

3.6 Försening och brister i tjänsten

När tolk är försenad med mer än tio (10) minuter eller helt uteblir från avtalat uppdrag, som understiger trettio (30) minuter, alt. är försenad med mer än femton (15) minuter eller helt uteblir från avtalat uppdrag, som överstiger trettio (30) minuter, har avropande myndighet rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan utan krav på ersättning från leverantören. Därutöver utgår vite i enlighet med ramavtalets allmänna villkor.

Väljer avropande myndighet att inte säga upp kontraktet med omedelbar verkan och uppdraget därmed utförs trots förseningen, utgår inget vite till avropande myndighet.

Om uppdraget inte kan genomföras på grund av t.ex. bristande kompetens hos tolk eller om tolk inte uppfyller de krav som ställts i avropet, ska avropande myndighet så fort bristerna uppdagas meddela leverantören. Skulle bristerna uppdagas först efter att uppdraget genomförts ska leverantören meddelas så snart möjligt.

I det fall avropande myndighet bedömer att tolkuppdraget inte kan genomföras på grund av brister i tjänsten har avropande myndighet rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan utan krav på ersättning från leverantören samt debitera leverantören ett vite i enlighet med ramavtalets allmänna villkor.

Väljer avropande myndighet att inte säga upp kontraktet med omedelbar verkan och uppdraget därmed utförs trots bristerna utgår inget vite till avropande myndighet. Leverantören ska i det fallet kompensera avropande myndighet med ett prisavdrag. Storleken på prisavdraget avgörs efter överenskommelse mellan parterna.

3.7 Möjlighet att avvika från rangordningen vid specifikt avrop

Avropande myndighet får avvika från rangordningen vid specifikt avrop om något eller några av följande särskilda skäl föreligger:

a. Om leverantören inte kan åta sig uppdraget enligt de krav som avropande myndighet angett i sin avropsförfrågan.

b. Om leverantörens webbaserade bokningssystem ligger nere och bokning önskas göras via detta system.

c. Om leverantören inte återkommit med bekräftelse av avropet inom angiven tid enligt ramavtalet.

Om inte heller nästa leverantör i rangordningen kan leverera enligt myndighetens krav går avropsförfrågan vidare till leverantör nummer tre osv. i rangordningen.

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

3.8 Karantän

Avropande myndighet har rätt att under tre (3) månaders tid vända sig direkt till nästa leverantör i rangordningen, d.v.s. sätta den berörda leverantören i s.k. karantän, om de levererade tjänsterna visar upprepade och uppenbara kvalitetsbrister.

Karantän gäller för det eller de län där avropande myndighet upplevt bristerna.

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

För att avropande myndighet ska ha denna rätt måste avropande myndighet ha dokumenterat vilka brister som har förekommit samt reklamerat dessa till förmedlingen. Efter genomförd reklamation har Ramavtalsleverantören 30 dagar på sig att komma tillrätta med de påtalade bristerna. Om bristerna kvarstår efter 30 dagar har avropande myndighet rätt att sätta den berörda leverantören i karantän under tre (3) månader.

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