



Vägledning för avrop från  
ramavtalsområdet  
Tolkförmedlingstjänster 2017

Version 1.4



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

<b>1 Om vägledningen .....</b>	<b>4</b>
1.1 Inledning.....	4
1.2 Utveckling av vägledningen .....	4
<b>2 Ramavtalsområdet .....</b>	<b>5</b>
2.1 Allmän information .....	5
2.2 Ramavtalsområdets omfattning.....	5
2.3 Priser .....	8
2.4 Kontraktsvillkor.....	10
2.5 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	10
2.6 Avropsstöd .....	11
<b>3 Om avropet.....</b>	<b>12</b>
3.1 Avropsordning.....	12
3.2 Avropsförfrågan .....	12
3.3 Mottagningsbevis och avropssvar .....	14
3.4 Avropande myndighets godkännande av resekostnader .....	16
3.5 Byte till likvärdig tolk .....	17
3.6 Avropande myndighets avbokning av Tolk.....	17
3.7 Jäv.....	18
3.8 Tolkrekvisition.....	18
3.9 Försening och brister i tjänsten.....	19



3.10 Möjlighet att avvika från rangordningen vid specifikt avrop .....	20
3.11 Karantän .....	20

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2019-02-01	Klicka här för att ange avsnitt.
1.1	2019-02-15	3.2.1, 3.4
1.2	2019-11-26	3.2.2, 3.3.2
1.3	2020-03-03	3.2.2, 3.3.2, 3.4
1.4	2021-03-10	3.6

# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropande 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](http://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](http://www.avropa.se).

## 1.2 Utveckling av vägledningen

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



## 2 Ramavtalsområdet

### 2.1 Allmän information

#### 2.1.1 Avropande myndigheter

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](http://www.avropa.se).

#### 2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer (tolkförmedlingar), nedan leverantörer, inom tolkförmedlingstjänster framgår av [www.avropa.se](http://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, skrifttolkning samt skriftlig översättning och språkgranskning ingår inte i detta ramavtalsområde.

### 2.2.1 Tjänsteområden

- 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.
- **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.

### 2.2.2 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 som har genomgått en tolkutbildning vid Tolk- och översättarinstitutet på Stockholms universitet eller en sammanhållen grundutbildning för tolkar inom folkbildningen med stöd från Myndigheten för yrkeshögskolan, alternativt fått sin kunskap validerad av representant utsedd av Myndigheten för yrkeshögskolan. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets nationella tolkregister över utbildade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå.
4. Övrig tolk (ÖT) - Tolk med godkänt resultat i leverantörens rekryteringstest samt klar med intern grundutbildning på minst 27 timmar eller AMF:s tolkutbildning. Tolk som inte finns med i Kammarkollegiets register över



auktoriserade tolkar eller i Kammarkollegiets nationella tolkregister över utbildade tolkar ska tillhöra denna kompetensnivå.

### 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 häktningförhandlingar.

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

Till övriga tolkuppsdrag prioriteras auktoriserade tolkar (AT). 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.

### 2.2.4 Tolknnummer och behörighetskort

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. tolknnummer i Kammarkollegiets register för auktoriserade och utbildade tolkar. Tolknnumret är kopplat till den aktuella tolkens personnummer och är därför unikt.

Via tolknnumret 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



De tolkar som finns med i Kammarkollegiets Nationella tolkregister ska inneha ett behörighetskort.

## 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.

§§ 8-9 under rubriken Avvikelse från taxan samt § 15 under rubriken Utlägg, gäller endast avropande myndigheter som omfattas av förordningen (1979:291) om tolktaxa.

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 som det inte går auktorisera sig i ersätts efter tolkens kompetensnivå enligt arvodesnivå II och arvodesnivå I.

Tolkarvode inklusive sociala avgifter (d.v.s. beloppet inom parentes i taxan) faktureras av leverantören. Detta gäller oavsett om tolken är anställd eller har F-skatt.

I de fall tolken har F-skatt ska leverantören betala tolken hela arvodet inkl. sociala avgifter så att tolken själv betalar in sina sociala avgifter till Skatteverket. Om tolken är anställd av leverantören eller uppdragstagare är det leverantören som betalar in de sociala avgifterna.

Enda fallet där beloppet i taxan exkl. sociala avgifter ska betalas ut är om avropande myndighet själv betalar in tolkens sociala avgifter till Skatteverket, t.ex. när tolk med A-skattesedel själv yrkar ersättning från domstol.

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. 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.

Förmedlingsavgiften i detta ramavtal är differentierad utifrån levererad kompetensnivå i utfört tolkuppdrag. Detta betyder att förmedlingsavgiften är högst för en rättstolk och lägst för en övrig tolk.

Vid förmedling av tolkuppdrag via telefon utanför kontorstid har leverantören rätt att debitera ett tillägg på 100 % av förmedlingsavgiften. Med kontorstid avses helgfri måndag till fredag kl. 08.00 - 17.00.

### 2.3.3 Pris för tolkanvändarutbildning

Pris per timme (60 min) som ska innefatta kostnader för leverantörens utbildningspersonal samt för eventuellt utbildningsmaterial framgår av prislister på [www.avropa.se](http://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 prislister på [www.avropa.se](http://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 överenskommit 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 färdstätt så långt som detta är möjligt. För det fall tolkens resa till tolkuppdrag överstiger två (2) timmar landvägen med maximalt avstånd på 100 km utgår ersättning för tolkens resekostnader endast under förutsättning att avropande myndighet på förhand godkänt resekostnaderna.

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.

Vid uppdrag för de myndigheter som omfattas av förordningen (1979:291) om tolktaxa (allmän domstol, allmän förvaltningsdomstol, Arbetsdomstolen, arrendenämnd, hyresnämnd, åklagarmyndighet, Polismyndigheten, Säkerhetspolisen och Kronofogdemyndigheten) utgår ersättning enligt förordningens 15 §. Vid uppdrag för övriga myndigheter utgår ersättning enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för traktamente och bilersättning. I de fall reseersättningen är skattepliktig (när tolken är uppdragstagare med A-skatt) ska sociala avgifter, i enlighet HFD 2013 ref. 19 I, läggas på reseersättningen.

## 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 är giltiga från och med 2019-02-01 till och med 2021-01-31 och kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 24 månader, det vill säga maximalt till och med 2023-01-31.

## 2.6 Avropsstöd

### 2.6.1 Kammarkollegiets webbaserade avropstjänst för tolkar

Kammarkollegiet har av regeringen fått uppdraget att utveckla en avropstjänst för tolkar för att underlätta avropsförfarandet inom ramavtalsområdet för tolkförmedlingstjänster samt att underlätta och möjliggöra uppföljning av levererade tjänster och fakturakontroll. Avropstjänsten planeras att tas i drift under våren 2019. Från det att avropstjänsten tas i drift förbinder leverantören sig att hantera avrop från Kammarkollegiets ramavtal för tolkförmedlingstjänster genom att ta emot och behandla dem i avropstjänsten.

Alla avropsberättigade myndigheter kommer ha möjlighet att skapa inloggning i avropstjänsten för att avropa tolkar där.

### 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.

### 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](http://www.avropa.se).

## 3 Om avropet

### 3.1 Avropsordning

För detta ramavtalsområde gäller en fastställd rangordning per län som finns angiven på [www.avropa.se](http://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.

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.

Avrop av påplatstolkning ska ske utifrån rangordningen för det län där tolkningen ska äga rum. I det fall tolkning sker på distans ska tolkningen anses äga rum där den avropande myndighet som använder den aktuella tolktjänsten är placerad. Om tolkning ska genomföras vid en avropande myndighets lokalkontor ska avrop ske utifrån rangordningen för det län där lokalkontoret är placerat.

Vid avrop av "distanstolkning i anvisad lokal" så sker avropet enligt rangordningen i det län där tolken ska infinna sig, utifrån vad avropande myndighet har angett i sin avropsförfrågan. Observera att det inte går att önska distanstolkning i anvisad lokal som andra- eller tredjehandsalternativ i samma avrop om tolken ska tolka från en lokal i annat län.

### 3.2 Avropsförfrågan

Avrop kan göras på följande sätt:

- via Kammarkollegiets webbaserade avropstjänst för tolkar
- via leverantörernas egna webbaserade bokningssystem
- via e-post till leverantörernas funktionsbrevlåda
- via telefon

Kammarkollegiets avropstjänst omhändertar de flesta steg i avropsprocessen som beskrivs i avsnitt 3.2 – 3.9 nedan inklusive automatisk hantering av rangordning. Mer information om avropstjänsten finns i bilaga "Information om avropstjänst för tolkar".



Avropande myndighet bör i sin avropsförfrågan ange följande uppgifter:

### 3.2.1 Formalia:

- Namn på avropande myndighets organisation.
- Namn på enhet/avdelning som avropar uppdraget.
- Eventuellt kundnummer hos leverantören.
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos avropande myndighet.
- Vid behov, avropande myndighets referensnummer på uppdraget, exempelvis kostnadsställe eller målnummer i domstol.

Observera att det är viktigt att ni alltid anger att ni avropar från Kammarkollegiets ramavtal med nr 23.3-9066-16. Det minskar risken för feldebitering då många leverantörer har flera olika ramavtal att hålla reda på.

### 3.2.2 Gällande uppdraget:

- Datum samt start- och sluttid för tolkuppdraget, samt eventuell information om tidsangivelsen är definitiv eller har en viss flexibilitet.
- Vilket/vilka 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 (2.2.3). I sådant fall gäller arvode enligt tolktaxan för anvisad tolk.

- Vilken tjänst/inställesätt som avses, dvs. Påplatstolkning, Distanstolkning (telefon eller skärm) eller Distanstolkning i anvisad lokal. Här kan avropande myndighet ange alternativa önskade inställesätt, exv. i första hand Distanstolkning, i andra hand Påplatstolkning, osv. Om efterfrågat inställesätt är ett önskemål, och inte ett krav, ska detta anges.
- 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).

- En tolk vars restid till tolkmötet är maximalt två (2) timmar landvägen med maximalt avstånd på 100 km. Ersättning för eventuella resekostnader utgår i enlighet med avsnitt 2.3.5.
- En tolk vars restid till tolkmötet överstiger två (2) timmar landvägen eller avstånd på över 100 km. Tolken får endast anlitas om avropande myndighet har godkänt de uppskattade resekostnader som är förknippade med uppdraget.

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

- Kort beskrivning av uppdraget (domstolsförhandling, förhör, möte med handläggare etc.)

### 3.2.3 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.

## 3.3 Mottagningsbevis och avropssvar

När leverantören har mottagit en avropsförfrågan ska ett skriftligt mottagningsbevis skickas till avropande myndighet per omgående via ett webbaserat bokningssystem eller via e-post.

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.



### 3.3.1 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:

- Om avropsförfrågan mottas senast två arbetsdagar före uppdragsstart, ska leverantören bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast kl 15.00 arbetsdagen efter att avropsförfrågan mottagits.
- Om avropsförfrågan mottas senast kl. 14.00 arbetsdagen före uppdragsstart, ska leverantören bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast kl 16.30 samma arbetsdag.
- Om avropsförfrågan mottas senare än kl 14.00 arbetsdagen före uppdragsstart, eller samma arbetsdag som uppdragsstart, ska leverantören bekräfta uppdraget omgående eller enligt tidsanvisning av avropande myndighet.

### 3.3.2 Bekräftelse på avropsförfrågan

Om leverantören åtar sig uppdraget ska en bekräftelse skickas så snart som möjligt. Bekräftelsen ska minst innehålla följande uppgifter:

#### 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 (om sådant finns).
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos avropande myndighet.
- Förmedlingens bokningsnummer på uppdraget samt avropande myndighets referensnummer (om sådant angivits i avropet).

#### Gällande uppdraget

- Datum samt start- och sluttid för tolkuppdraget.
- Tolkens inställesätt (Påplatstolkning, Distanstolkning (telefon/skärm), Distanstolkning i anvisad lokal).
- Om aktuellt, adress där tolkuppdraget ska genomföras.
- Vilket/vilka språk som kommer att tolkas.
- Uppskattad restid för tolkuppdrag som kan vara förknippade med resekostnader.
  - Uppgift om uppskattade resekostnader i det fall restiden uppskattas överstiga två (2) timmar landvägen eller avstånd på över 100 km.

#### 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 krävs vid avrop av distanstolkning.

#### 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.

### 3.4 Avropande myndighets godkännande av resekostnader

I det fall avropande myndighet i sin avropsförfrågan har godkänt en restid på över två timmar eller avstånd på över 100 km av tolk för tolkuppdrag som kan vara förknippade med resekostnader ska leverantören i sin bekräftelse ange uppskattade resekostnader för det aktuella uppdraget.

När avropande myndighet har fått uppskattning på resekostnader 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 inställesätt har angivits i avropsförfrågan, t.ex. distanstolkning.

Om ni har angett i er förfrågan att ni godtar resor över 2 timmar och/eller över 100 km för tolken, är det av största vikt att snarast bekräfta om de resekostnader 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.

### 3.5 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.

### 3.6 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.

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

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.



I de fall avropande myndighet avbokar senare än 48 timmar före uppdragsstart finns möjlighet att i samband med avbokningen erbjuda ett likvärdigt ersättningsuppdrag. Med likvärdigt menas ett uppdrag vid samma tidpunkt och att samma tolk ska kunna åta sig uppdraget. Ersättningsuppdraget ska bekräftas av leverantören enligt avsnitt "Tidsramar" (3.3.1).

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 fakturaspecifikationen 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.

### 3.7 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.

### 3.8 Tolkrekvisition

Blankett för rekvisition som avropande myndighet tillhandahåller ska användas i första hand, om avropande myndighet så önskar. I annat fall ska leverantören kostnadsfritt för avropande myndighet tillhandahålla blanketter för tolkrekvisitioner.

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
- Restid (tidsspillan) och eventuella resekostnader
- Vilken tolktjänst 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

Efter genomförd påplatstolkning/distanstolkning i anvisad lokal, undertecknas rekvisitionen som en bekräftelse på genomfört uppdrag. Rekvisitionen ska undertecknas av behörig personal hos avropande myndighet. Leverantören ska kontrollera att angiven restid (tidspillan) samt eventuella resekostnader i rekvisitionen är rimlig, om avropande myndighet särskilt begär detta.

Vid distanstolkning ska leverantören skicka en rekvisition via e-post på utfört uppdrag. Denna rekvisition ska innehålla ovan nämnda uppgifter exkl. restid och ev. resekostnader.

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.

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

### 3.9 Försening och brister i tjänsten

När tolk är försenad med mer än tio (10) minuter ska leverantören kompensera avropande myndighet genom att inte debitera den första halvtimmen (30 minuter) av uppdraget.

När tolk är försenad med mer än femton (15) minuter eller om tolk helt uteblir från avtalat uppdrag har avropande myndighet rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan utan krav på ersättning från leverantörens sida. 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. Leverantören ska i det fall uppdraget kommer att utföras kompensera avropande myndighet genom att inte debitera den första halvtimmen (30 minuter) av uppdraget.

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 uppdragas meddela leverantören. Skulle bristerna uppdragas 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 fall uppdraget kommer att utföras trots bristerna kompensera avropande myndighet genom att inte debitera den första halvtimmen (30 minuter) av uppdraget.

I det fall tolk är både försenad och brister i utförandet av tjänsten, men uppdraget ändå genomförs, utgår kompensation om 2 x 30 minuter.

### **3.10 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.

Avropande myndighet får dessutom avvika från rangordningen om leverantören inte kan erbjuda tolk med begärd kompetensnivå och språk, som är villig att genomgå säkerhetsprövning och/eller registerkontroll. Leverantören ska senast inom 48 timmar helgfri vardag bekräfta att tolk är villig att genomgå en säkerhetsprövning och/eller registerkontroll.

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.

### **3.11 Karantän**

Avropande myndighet har rätt att under tre 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, försenade tolkar, tolkar som uteblir, bristfälliga tolkningar och 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.

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