

# Förstudierapport inom området Tolkförmedlingstjänster

23.2-3391-20



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

|  |     |
|--|-----|
| 1 Sammanfattning .....   | 3   |
| 2 Inledning .....  | 5   |
| 3 Föregående upphandling .....   | 10  |
| 4 Nuvarande ramavtal .....   | 20  |
| 5 Information om ramavtalen .....  | 28  |
| 6 Offentlig sektors behov.....   | 29  |
| 7 Marknadsundersökning .....   | 61  |
| 8 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....                  | 97  |
| 9 Hållbarhet .....   | 100 |
| 10 Säkerhet .....  | 104 |
| 11 E-handel .....  | 106 |
| 12 Andra upphandlingar inom området.....                                     | 107 |
| 13 Överprövningsmål inom området.....  | 113 |
| 14 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande<br>upphandling..... | 117 |
| 15 Slutsatser .....  | 118 |
| 16 Källförteckning.....  | 120 |



# 1 Sammanfattning

Det nuvarande ramavtalet för tolkförmedlingstjänster löper ut den 30 januari 2023, givet att samtliga förlängningsoptioner utnyttjas. Kammarkollegiet har därför initierat en förstudie för att utreda om en ny upphandling ska genomföras. För att minimera risken att området blir ramavtalslöst har förstudierarbetet startat i särskilt god tid.

Förstudien omfattar en analys av marknaden innehållande utveckling och förändring på området samt en kartläggning av offentlig sektors behov av tolkförmedlingstjänster. Av direktivet framgår att projektet ska lägga särskild vikt vid dialog med de myndigheter som har stort behov av tolkförmedlingstjänster men som idag inte använder det statliga ramavtalet samt med Domstolsverket. Vidare har projektet i dialog med marknaden undersökt hur för låga priser ska undvikas i en eventuellt kommande upphandling.

Marknadsundersökningen har skett i form av möten med sju leverantörer inom det aktuella ramavtalsområdet. Syftet med mötena var att kartlägga marknadens utbud, att fånga upp synpunkter på det befintliga ramavtalet samt att ge leverantörerna möjlighet att komma med synpunkter gällande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därutöver har möten genomförts med två branschorganisationer. Ett fackförbund har lämnat skriftliga synpunkter.

Behovsundersökningen har skett i form av en enkät som skickats ut till 218 avropsberättigade myndigheter och som resulterat i 167 svar vilket motsvarar drygt 76 procent av myndigheterna. I enkäten har myndigheterna bl.a. fått besvara frågor om hur det nuvarande ramavtalet har fungerat, framtida behov och hur en eventuell upphandling bör utformas. Därtill har separata möten genomförts med Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Domstolsverket. Vidare har ett referensgruppsmöte med representanter från fem olika myndigheter genomförts där ett antal frågor, kopplade till området, har diskuterats mer ingående.

En genomgång har gjorts av ett antal upphandlingar av tolkförmedlingstjänster som genomförts under perioden januari 2017 till april 2020. Syftet med genomgången var att få en bild av vilka slags krav som vanligtvis ställs och vilka tilldelningskriterier som används. Därtill innehåller rapporten en kortfattad sammanfattning av överprövningsmål inom området under samma period.

Utöver ovan nämnda delar innehåller förstudierapporten även en redogörelse för relevant lagstiftning inom området samt vilka hållbarhets- och säkerhetsaspekter som finns för tolkförmedlingstjänster.

Av behovsundersökningen framgår att ramavtalet nyttjas av över 30 myndigheter som i olika omfattning efterfrågar tolkförmedlingstjänster och att efterfrågan minst kommer att ligga på nuvarande nivå under en överskådlig tid. Av enkäten framgår att ca 71 procent av



de myndigheter som har använt ramavtalet är nöjda eller mycket nöjda med förmedlingstjänsten samt att merparten av de som använder ramavtalet idag även kommer att använda ramavtalet framöver. Därtill är omsättningen, som för 2019 uppgår till drygt 132 MSEK, tillräckligt hög för att motivera en upphandling av ett nytt ramavtal på området.

Det har inte heller framkommit något vid de möten som hållits med företrädare för myndigheter, tolkförmedlingar och tolkorganisationer som indikerar att det skulle vara olämpligt att upphandla ett nytt statligt ramavtal för tolkförmedlingstjänster.

Men hänsyn tagen till ovanstående har projektgruppen funnit att det finns ett behov av ett statligt ramavtal inom området tolkförmedlingstjänster och rekommenderar således att Kammarkollegiet beslutar att en ramavtalsupphandling genomförs.

Förstudierapporten framtagen av:

Fredrik Aglo och Agneeta Anderson



## 2 Inledning

### 2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar tolkförmedlingstjänster.

Kammarkollegiet har ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att myndigheten har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter.

Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

### 2.2 Syfte med förstudien

Huvudsyftet är att i ett tidigt skede utreda huruvida ramavtalsområdet uppfyller något av kriterierna ovan eller på annat sätt anses lämpligt för att en upphandling ska genomföras. Om det konstaterats att en upphandling förordas kommer även förutsättningar för en sådan att kartläggas.

Syftet med förstudien är vidare att samla information och kunskap om pågående utveckling inom ramavtalsområdet, samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa hur upphandlingen kan genomföras och därmed ge underlag till såväl upphandlingsstrategin som kommande upphandlingsdokument. I sammanhanget ska särskilt beaktas att ramavtalen ska vara lätta att avropa från, i vilken uträkning det kommer krävas stöd från ramavtalsförvaltningen samt eventuellt samspel med leverantörsmarknaden gällande förändringar i upplägg, kravställning etc.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att prövas på nytt, ändras och anpassas i en kommande upphandling då ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras med tiden.

### 2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropande myndigheters och leverantörers synpunkter på det nuvarande ramavtalet samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.



Förstudierapporten innehåller inte någon kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå.

Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten.

Kommuner och regioner har således inte rätt att avropa från de statliga ramavtalen inom detta område.

## 2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig i första hand till följande målgrupper.

- Berörda personer inom Kammarkollegiet.
- Beställare, upphandlare, inköpare och övriga anställda eller verksamma i statliga myndigheter som använder ramavtalen, samt de som inte gör det idag.
- Leverantörer - nuvarande och potentiella ramavtalsleverantörer till Kammarkollegiet.

## 2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Kammarkollegiets projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

- initiering av projektet med definition av projektets huvudsakliga mål i form av ett projektdirektiv,
- detaljerad planering, dvs. en projektbeskrivning och planering av projektets aktiviteter,
- genomförande som omfattar informationsinsamling, analys och författande av förstudierapporten,
- leverans av förstudien med föregående kvalitetssäkring.

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropande myndigheter innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en referensgrupp med deltagare från olika avropande myndigheter deltagit i förstudien och bidragit med värdefull information och synpunkter.

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer och branschorganisationer för att få deras syn på såväl det nuvarande ramavtalet som branschen och dess utveckling.

Möten har även hållits med ansvarig ramavtalsförvaltare, tidigare projektledare och jurist från Statens inköpscentral på Kammarkollegiet samt med ansvariga för tolkautorisationen från Rättsavdelningen på Kammarkollegiet.



Det kommer att göras en samlad bedömning av all information som inkommit i förstudien för att på så sätt undersöka hur en upphandling ska utformas på bästa sätt. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

## 2.6 Definitioner och förklaringar

I förstudien förekommer ett antal begrepp som används i branschen. Dessutom har ett antal andra begrepp som är bra att känna till, med hänsyn till den kommande upphandlingen, definierats och förklarats. Under avsnitt 2.6.1-2.6.3 redovisas dessa begrepp.

### 2.6.1 Tolkjänster/Tolkmetoder

#### **Avistatolkning**

Muntlig översättning av en skriven text från ett språk till ett annat.

#### **Distanstolkning**

Tolkning utan att tolken är närvarande fysiskt på plats med hjälp av Telefonstolkning (ljud) eller med Skärmtolkning (ljud och bild). Se även Skärmtolkning och Telefontolkning.

#### **Distanstolkning i anvisad lokal**

Tolkning sker genom att tolken är närvarande fysiskt på en plats, där beställaren tillhandahåller egen utrustning för Distanstolkning (telefon eller skärm).

#### **Expresstolkning**

Inte förbokad tolkning per telefon. Se även On-demandtolkning.

#### **Konferenstolkning**

Tolkning mellan talade språk, ett talat och ett tecknat språk eller tecknade språk vid konferenser där talaren antingen tolkas i realtid med en fördröjning på några sekunder (simultant) eller i efterhand (konsekutivt) i 5-10 minuters block.

#### **Konsekutivtolkning**

Tolken återger det som sägs när talaren är färdig, normalt med hjälp av anteckningar.

#### **Kontakttolkning**

Tolkning där tolken är närvarande fysiskt på plats i rummet och där tolkar en dialog mellan två eller flera parter i samma rum. Se även Påplatstolkning.

#### **On-demandtolkning**

Inte förbokad tolkning per telefon.

#### **Påplatstolkning**

Tolkning där tolken är närvarande fysiskt på plats i rummet och där tolkar en dialog mellan två eller flera parter i samma rum. Se även Kontakttolkning.



### **Relätolkning**

Tolkning mellan två språk via ett tredje språk (kallas också indirekt tolkning).

### **Skärmtolkning**

Tolken finns med på distans via videolänk. Se även Distanstolkning.

### **Simultantolkning**

Tolken återger det som sägs samtidigt som talaren pratar med hjälp av särskild utrustning, t.ex. bås, hörlurar eller mikrofon.

### **Skrivtolkning**

Simultantolkning från talat språk till skrivet språk.

### **Telefontolkning**

Tolken finns med på distans via telefon. Se även Distanstolkning.

### **Viskningstolkning**

Tolken befinner sig mitt bland mötesdeltagarna och simultantolkar genom att visa direkt i någons öra.

## 2.6.2 Kompetensnivåer

### **Auktoriserad tolk (AT)**

Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk. En auktoriserad tolk har genomgått ett kvalificerat yrkesprov och står under tillsyn av Kammarkollegiet.

### **Sjukvårdstolk (ST)**

Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med bevis om speciell kompetens som sjukvårdstolk.

### **Rättstolk (RT)**

Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med bevis om speciell kompetens som rättstolk.

### **Utbildad tolk (UT)**

Av Kammarkollegiet registrerad utbildad tolk. En utbildad tolk har genomgått en sammanhållen tolkutbildning på universitet eller inom folkbildningen med stöd från Myndigheten för yrkeshögskolan.

### **Övrig tolk (ÖT)**

Tolk som inte finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar eller Kammarkollegiets nationella tolkregister över utbildade tolkar.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> För att definieras som Övrig tolk ställdes, i förra upphandlingen, krav att tolken hade godkänt resultat i anbudsgivarens eget rekryteringstest samt hade genomfört intern grundutbildning på minst 27 timmar eller AMF:s tolkutbildning.





### 2.6.3 Övrigt

#### **Nationella tolkregistret**

Av Kammarkollegiet upprättat register som ger en översikt av kvalificerade tolkar i Sverige inklusive de som saknar auktorisation. Registret omfattar endast de tolkar som har ansökt om registrering och gett sitt tillstånd till publicering.

#### **Redbarhetsprövning**

Av Kammarkollegiet genomförd prövning av tolk där bl.a. utdrag från polisens belastnings- och misstankeregister och Kronofogdemyndighetens utsökningsregister kontrolleras. Prövningen sker vid ny auktorisation och därefter vart femte år vid förnyelse av auktorisation.

#### **Tolkförmedling**

Fysisk eller juridisk person som yrkesmässigt förmedlar tolktjänster som efterfrågas av myndighet eller organisation.

#### **Tolkanvändarutbildning**

Utbildning där beställaren får en ökad kunskap om tolkens och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.



## 3 Föregående upphandling

### 3.1 Upphandlingsförfarande, tilldelningsgrund och tidpunkter för annonsering m.m.

Den föregående upphandlingen genomfördes enligt ett öppet upphandlingsförfarande och som tilldelningsgrund användes bästa förhållandet mellan pris och kvalitet. Upphandlingsdokumentet annonserades 2017-12-19 och sista anbudsdag var den 2018-02-11. Ramavtalen började gälla från och med 2019-02-01.

### 3.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattade förmedling och genomförande av nedan beskrivna tolktjänster.

*Distanstolkning* - Tolkning sker utan att tolken är närvarande fysiskt på plats. Detta kan ske med Telefontolkning (ljud) eller med Skärmtolkning (ljud och bild), exempelvis via ett callcenter. Med Skärmtolkning menas att tolken tolkar via videolänk eller annan teknisk lösning, där tolken ser samtalsparterna på en skärm samtidigt som samtalsparten ser tolken på sin skärm. Denna tjänst medför inte resekostnader för avropsberättigad i samband med utförandet av uppdraget.

*Påplatstolkning* - Tolkning sker genom att tolken är närvarande fysiskt på plats i rummet och där tolkar en dialog mellan två eller flera parter i samma rum. Denna tjänst kan medföra resekostnader för avropsberättigad i samband med utförandet av uppdraget.

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

*Tolkanvändarutbildning* - Utbildning avseende tolkanvändning för ovan beskrivna metoder till avropsberättigade som efterfrågar det. Syftet med utbildningen är att avropsberättigade får en ökad kunskap om tolkens och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.

### 3.3 Anbudsområden

Upphandlingen var indelad i 21 anbudsområden vilka följde Sveriges länsindelning (baserad på NUTS indelning 3). Anbud kunde lämnas på ett eller flera av länen.



Kammarkollegiet antog fyra, av fyra möjliga, ramavtalsleverantörer i rangordning för respektive anbudsområde (län). Se avsnitt 4.2 *Antagna ramavtalsleverantörer*.

## 3.4 Prövning, utvärdering och kvalificering av anbudsgivare

### 3.4.1 Krav på tjänsten (Prövning)

Nedan redovisas de obligatoriska krav som ställdes på tjänsten och därefter prövades. Kravställningen beskrivs summariskt under respektive avsnitt, för fullständig beskrivning hänvisas till Upphandlingsdokumentet *Tolkförmedlingstjänster, dnr 23.3.9066-2016*.

#### 3.4.1.1 Utförande av uppdrag

Tolkar ska kunna förmedlas i minst 50 procent av de språk som finns med i Kammarkollegiets register över Auktoriserade och Utbildade tolkar.

Samtliga uppdrag ska genomföras i enlighet med paragraf 17-23 i Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2016:4) avseende god tolksed.

#### 3.4.1.2 Kompetensprioritering

Auktoriserade tolkar med speciell kompetens (Rättstolk och Sjukvårdstolk) ska prioriteras för uppdrag inom rättsväsendet respektive uppdrag inom medicin och hälsa. Till övriga uppdrag ska i första hand Auktoriserade tolkar prioriteras.

#### 3.4.1.3 Samordning av uppdrag

Uppdrag ska samordnas i de fall detta är tidsmässigt och geografiskt möjligt.

#### 3.4.1.4 Kompetensutveckling

Tolkar ska både informeras om vilka möjligheter till utbildning som finns och uppmuntras att utbilda sig.

#### 3.4.1.5 Tolkträffar

Träffar för tolkarna inom respektive förmedling för kompetens- och erfarenhetsutbyte ska genomföras minst en gång per år.

#### 3.4.1.6Handledning och stöd av tolkar

Handledning och stöd till tolkar efter tolkuppsdrag som rört svåra eller känsliga ärenden ska erbjudas.

#### 3.4.1.7 Tolkrekvisition

Den blankett för rekvisition som avropsberättigad tillhandahåller ska användas i första hand, alternativt ska anbudsgivaren tillhandahålla en motsvarande blankett.

#### 3.4.1.8 Kvalitetssäkring av tolkars kompetens och lämplighet

Rutiner och kvalitetssäkring, för att bl.a. knyta till sig tolkar med den kompetens och erfarenhet som efterfrågas, ska finnas och kontroll av att samtliga tolkar som förmedlas



har efterfrågad erfarenhet/utbildning/kunskap ska göras. Tolkars lämplighet/redbarhet ska säkerställas liksom att de tolkar som förmedlas arbetar utifrån Kammarkollegiets tolkföreskrifter gällande god tolksed samt har kunskap om vad som stadgas inom ramavtalet.

#### 3.4.1.9 Förmedlingsprocess av tolkuppdrag

Tydliga rutiner för förmedlingsprocessen ska finnas.

#### 3.4.1.10 Kundtjänst

En organisation, som tillgodoser avropsberättigads behov av en snabb och högkvalitativ service med korta svarstider och tydlig återkoppling. Kravet omfattar specifika öppettider samt på vilket sätt kontakt ska kunna tas.

#### 3.4.1.11 Webbaserat bokningssystem (anbudsgivarens)

Ett webbaserat bokningssystem för hantering (bokning och avbokning) av avrop. Systemet ska vara försett med funktioner för inloggning, behörighetskontroll och intrångsskydd. Vidare ställs krav på tretton olika uppgifter (namn, referensnummer, datum, tolkenskompetensnivå etc.) som avropsberättigade ska kunna fylla i.

#### 3.4.1.12 Tjänst för att hantera avrop av tolkförmedlingstjänster (Kammarkollegiets)

Krav att kunna hantera (ta emot och behandla) avrop från ramavtalen antingen genom en av Kammarkollegiet framtagen webbplats, med grafiskt gränssnitt utvecklat för ändamålet (kostnadsfritt för anbudsgivaren), eller genom anpassning av det egna bokningssystemet till de api:er som tagits fram av Kammarkollegiet. Kravet gällde från och med att tjänsten togs i drift.

#### 3.4.1.13 Statistik till avropsberättigad

Statistik till respektive avropsberättigad ska tillhandahållas när så begärs.

#### 3.4.1.14 Kompetensnivåer för tolkar

Tolkar inom följande kompetensnivåer; Rättstolk, Sjukvårdstolk, Auktoriserad tolk, Utbildad tolk och Övrig tolk enligt beskrivna definitioner ska kunna förmedlas

#### 3.4.1.15 Förmedlande tolkar

Förmedlade tolkar ska bl.a. följa Kammarkollegiets föreskrifter ”Tolkens verksamhet och god tolksed” samt bära behörighetskort/tolkbricka. Vidare anges att avropsberättigad har rätt att avbryta uppdraget om fel i tjänsten, enligt Kammarkollegiets allmänna villkor, föreligger.

#### 3.4.1.16 Distanstolkning

Krav gällande tolkens miljö och utrustning vid tolkning via telefon, skärm och i anvisad lokal. Kraven omfattar bl.a. en miljö skyddad från störningar och avlyssning samt säkerhetsskyddad programvara (t.ex. anti-virus, anti-spam, intrångsdetektion) och vilka uppgifter som får sparas. I särskilda fall krävs även krypteringsprogramvara.



#### 3.4.1.17 Tolkanvändarutbildning

Utbildning avseende tolkanvändning ska erbjudas till avropsberättigade som efterfrågar detta. Syftet med utbildningen är att öka kunskapen om tolkens och tolkanvändarens roll och därmed öka möjligheten för bra tolksamtal. Avropsberättigade ska tillhandahålla lokal.

#### 3.4.1.18 Resor och i samband med tolkuppdrag

Avropsberättigade ska inte ansvara för bokning/avbokning av resor och hotell samt utlägg på förhand. Ansvaret kan läggas på tolken. Även färdsätt och ersättningar för utlägg regleras. I de fall anbudsgivaren åtar sig att boka resor samt stå för utlägg kan mervärde erhållas i utvärderingen, se avsnitt 3.4.2. *Utvärdering*.

#### 3.4.1.19 Säker utrustning

Säkerhetsprogramvara såsom anti-virus, anti-spam, intrångsdetektion och programvarubaserade brandväggar ska finnas. I särskilda fall krävs även krypteringsprogramvara.

#### 3.4.1.20 Säkerhetsskyddsavtal, säkerhetsprovning och registerkontroll

Anbudsgivare och tolk ska, när så erfordras, teckna säkerhetsskyddsavtal samt genomgå erforderlig säkerhetsprovning och/eller registerkontroll. Tolk ska i dessa fall erhålla tolkarvode motsvarande tolkuppdrag vid domstol. Förmedlingsavgiften ska motsvara förmedling av tolk med högsta kompetens,

#### 3.4.1.21 Krav på e-handel

Elektronisk faktura ska kunna sändas enligt något av alternativen, SFTI fulltextfaktura, Svefaktura eller via avropsberättigads leverantörportal.

#### 3.4.1.22 Förmedlingsavgift

Pris på förmedlingsavgift per förmedlat tolkuppdrag i enlighet med de krav som ställdes på förmedling av tolktjänster i upphandlingsdokumentet ska anges. Förmedlingsavgiften är differentierad utifrån levererad kompetensnivå och ska anges i en procentsats av de fyra arvodesnivåerna (se avsnitt 3.4.1.23). Eventuella kostnader för att boka resor och boende åt tolk ska ingå i förmedlingsavgiften.

#### 3.4.1.23 Tolkarvoden

Tolkarvode och all annan ersättning till tolk ska utgå enligt den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa för respektive kompetensnivå. Arvodena är indelade i fyra nivåer vilka svarar mot de fyra gällande kompetensnivåerna; Rättstolk/Sjukvårdstolk (arvodesnivå IV), Auktoriserad tolk (Arvodesnivå III), Utbildad tolk (arvodesnivå II) och Övrig tolk (arvodesnivå I).

Hela tolkarvodet och annan ersättning (enligt ovan) ska tillfalla tolken vid förmedling av frilansande tolk.

#### 3.4.1.24 Ersättning för tolkanvändarutbildning

Pris per timme ska anges för tolkanvändarutbildning, (priset utvärderas inte).



### 3.4.2 Utvärdering

#### 3.4.2.1 Utvärderingsmodell

Utvärderingen skedde enligt mervärdesmodellen som bygger på principen att de tilldelningskriterier, utöver pris, som bedöms i utvärderingen ges ett mervärde i kronor.

Mervärdet subtraherades sedan från anbudspriset (anbudssumman). Resultatet betecknades som anbudets jämförelsesumma. Anbudet med den lägsta jämförelsesumman var det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.

För utförlig beskrivning av mervärdesmodellen hänvisas till upphandlingsdokumentet avsnitt *3.2 Utvärderingsmodell*.

#### 3.4.2.2 Tilldelningskriterier

Utöver pris utvärderades tilldelningskriteriet *bokning av och utlägg för tolkens resor*. I de fall mervärdeskravet uppfylldes erhöll anbudsgivarna ett mervärde på 10 kronor som drogs från jämförelsesumman.

### 3.4.3 Kvalificering

#### 3.4.3.1 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

Utöver sedvanliga kvalificeringskrav ställdes särskilda krav på teknisk och yrkesmässig kapacitet enligt nedan. Kravställningen beskrivs summariskt under respektive avsnitt, för fullständig beskrivning hänvisas till Upphandlingsdokumentet.

Generellt ställdes krav på att förfoga över nödvändiga personalresurser och tekniska resurser samt ha sådan erfarenhet som behövs för att kunna fullgöra ramavtal och kontrakt.

#### 3.4.3.2 Metoder för hantering av avvikelser och reklamationer

Metoder för hantering av avvikelser och reklamationer omfattande bearbetning och analys av de uppgifter som inkommer från kund, på initiativ från kund, för att utröna vad som brustit vid utförande av uppdraget. Därtill kommunikering av de brister som påtalats av kund till berörd tolk samt därutöver hur anbudsgivaren arbetade för att garantera att samma brist inte upprepas.

#### 3.4.3.3 Teknisk kapacitet i form av referensförteckning

Referensuppdrag (inte äldre än tre år) ska omfatta uppdrag från tre olika uppdragsgivare. Varje uppdrag ska avse en affärsrelation där tolk förmedlats vid minst tio tillfällen. Vidare ska varje referensuppdrag omfatta minst en unik Auktoriserad tolk. Minst ett av referensuppdragen ska avse offentlig sektor. Referensuppdrag inom den egna organisationen accepterades inte.

#### 3.4.3.4 Systematiskt säkerhetsarbete – skydd mot behöriga

Krav att skydda avropsberättigades information från obehöriga samt rutiner för detta.



## 3.5 Synpunkter och erfarenheter

Nedan återges ett urval de erfarenheter från den föregående upphandlingen (erfarenhetsrapport 2019-02-27) som är av särskild betydelse för utformningen av kommande strategi och upphandlingsdokument.

### 3.5.1 Kvalificeringskrav

#### 3.5.1.1 Referenser

Referenser bör tas in som en del av kvalificeringen för att redan i detta skede säkerställa att anbudsgivare har tillräcklig erfarenhet av att leverera tolkförmedlingstjänster. Därmed minskar risken för att ramavtal tilldelas en mindre seriös/erfaren aktör.

### 3.5.2 Avropsrutiner

#### 3.5.2.1 Avropsberättigads godkännande av resekostnader

I upphandlingsdokumentet angavs att

*”I det fall avropsberättigad i sin avropsförfrågan har godkänt en restid på över två timmar, enligt avsnitt Valmöjligheter vid bokning av tolk för tolkuppdrag som kan vara förknippade med resekostnader ska ramavtalsleverantören i sin bekräftelse ange uppskattade resekostnader för det aktuella uppdraget enligt avsnitt Bekräftelse på avropsförfrågan.*

*När avropsberättigad har fått uppskattning på resekostnader ska avropsberättigad meddela ramavtalsleverantören om resekostnaderna accepteras eller inte.”*

Under uppstartsmötet efter att ramavtalet hade börjat löpa påpekade leverantörerna att det i sista stycket inte regleras inom vilken tid avropande myndighet ska meddela ramavtalsleverantören samt att myndigheterna inte alltid lämnar besked om resekostnaderna accepteras eller inte. Vad gäller om svaret uteblir? Förfaller avropet helt?

Det är även oklart hur länge leverantören är bunden av sitt avropssvar. Den tolk som har accepterat uppdraget måste inom rimlig tid få besked om det faktiskt blir ett uppdrag då tolken kan ha flera förfrågningar.

Inför nästa upphandling bör det därför i första hand undersökas hur stort behov myndigheterna har av att godkänna resekostnader i förväg. Om behovet finns rekommenderas att tiden, inom vilken myndigheterna ska godkänna/inte godkänna resekostnader, regleras. Ett alternativ är att reglera tiden för att inte godkänna resekostnaderna och om den tiden passeras uppstår en tyst accept.

### 3.5.3 Geografisk indelning och avrop

Den geografiska indelningen bör ses över och förslagsvis är det lämpligt att den geografiska indelningen skiljer sig beroende på vilken tjänst som ska avropas. Exempelvis kan ett rikstäckande avtal för Distanstolkning vara lämpligt eftersom det inte spelar någon roll var tolken befinner sig. Frågan belystes i förra upphandlingen men upplägget valdes bort. Skälet var att i de fall leverantör x är etta i rangordningen för Distanstolkning och



leverantör y etta i rangordningen för Påplatstolkning i ett visst län skulle avropande myndighet vara tvungen att göra två olika avrop om myndigheten i första hand vill ha Påplatstolkning och i andra hand Distanstolkning.

Vidare bör olika tänkbara scenarier, kopplade till geografisk indelning och avrop, ses över och noggrant regleras. Ett exempel på ett sådant scenario är situationen där avrop sker från ett huvudkontor i Stockholms län, myndighetskontoret som behöver tolkningen finns i Kronobergs län och tolken befinner sig i Jämtlands län. Här bör det tydligt regleras vilken rangordning som ska användas.

### 3.5.4 Tolkarnas arbetssituation

Tolkarnas arbetssituation, och särskilt den stress som uppstår när uppdrag snabbt behöver accepteras, bör ses över. Tolkarna har i många fall bara några minuter på sig att acceptera eller neka ett uppdrag innan förfrågan går vidare till nästa tolk. Om de inte hinner svara i tid kan detta medföra att de hamnar längre ner i den interna rangordning, över vilka tolkar som ska kontaktas först, som några av förmedlingarna har.

I förra upphandlingen övervägdes att ge mervärde till de förmedlingar som kunde erbjuda ett system där deras tolkar kunde markera vilka tider de var lediga och vilken typ av uppdrag de ville ta och således accepterade att bli uppbokade på. På så sätt skulle tolken acceptera vissa uppdrag redan i förväg och slippa stressen att snabbt svara på en förfrågan. Problemet var dock att många tolkar arbetar för flera olika förmedlingar vilket innebär att de skulle kunna bli uppbokade för två eller flera olika uppdrag samtidigt för olika förmedlingar, innan de hinner uppdatera sin kalender. Det bör utredas om tolkarnas situation fortfarande ser ut på detta sätt och fundera över om det finns någon tänkbar lösning i nästa upphandling.

### 3.5.5 Krav på tjänsten

#### 3.5.5.1 Kompetensutveckling och Förmedlingsprocess av tolkupdrag

Kraven i upphandlingsdokumentet avsnitt 4.1.4 Kompetensutveckling samt avsnitt 4.1.9 Förmedlingsprocess av tolkupdrag bör omformuleras. Nedan beskrivs två exempel.

#### **Följande är ett utdrag ur avsnitt 4.1.4**

*”För att uppfylla detta krav ska anbudsgivare bifoga en beskrivning (se Bilaga Bevis - Krav på Tjänst) där följande framgår:*

- *På vilket sätt Anbudsgivaren informerar tolkarna om vilka möjligheter som finns att utbilda sig, få sina befintliga kunskaper validerade enligt ovan samt ansöka om auktorisation.*
- *På vilket sätt Anbudsgivaren uppmuntrar tolkarna att utbilda sig, få sina befintliga kunskaper validerade enligt ovan samt ansöka om auktorisation.”*

Vid bedömning av ovanstående krav uppstod frågan om det är möjligt att uppmuntra till något utan att informera om det och därmed om ett anbud, som innehåller en beskrivning





av hur tolkarna uppmuntras men inte hur de informeras, kan godkännas. En angränsande fråga är om det indirekt går att uppmuntra till något genom att informera om det.

#### **Följande är ett utdrag ur avsnitt 4.1.9**

*"Anbudsgivaren ska bifoga en beskrivning av sin förmedlingsprocess, i Bilaga Bevis – Krav på tjänst, som minst ska omfatta följande punkter:*

*Anbudsgivarens rutin för mottagande av, samt inledande behandling av, Avropsförfrågan. Rutinen ska verka för att säkerställa att samtliga inkomna Avropssvar blir behandlade samt att mottagarbevis och avropssvar levereras enligt de tidsramar som framgår av Bilaga Avropsrutiner."*

Vid bedömning av ovanstående rutin var det svårt att skilja på rutinen för mottagande och rutinen för inledande behandling av avropsförfrågan. Ett rimligt förfarande är att förmedlingen tar emot en avropsförfrågan exempelvis via telefon eller en e-postbrevlåda och att den inledande behandlingen är att svara i telefonen och prata med personen som ringer, eller att läsa inkommen e-post.

#### 3.5.5.2 Distanstolkning i anvisad lokal

Tjänsten inkluderades i upphandlingen efter önskemål från Domstolsverket.

Domstolsverket har de senaste åren byggt egna så kallade tolkbås på flera domstolar i landet. Syftet med dessa är att en tolk ska kunna komma till exempelvis tingsrätten i Jönköping för att tolka en förhandling på distans som äger rum i Luleå.

I det nuvarande ramavtalet görs avrop i det län där tolken ska infinna sig, i exemplet ovan i Jönköpings län. Detta bygger på att avropande myndighet redan vid avropstillfället vet var den lokal som ska användas för tolkuppdraget är belägen. Detta är emellertid inte en fungerande lösning för domstolarna. De vill istället göra ett avrop utan plats-/länsangivelse och först när de fått besked om en ledig tolk försöka hitta en domstol med tolkbås i närheten av den ort där den bekräftade tolken befinner sig. Problemet i nuläget är således i vilket län domstolen ska göra avropet när det inte är känt på vilken ort tolken kommer att genomföra tolkuppdraget. Inför nästa upphandling bör denna konstruktion ses över.

### 3.5.6 Tilldelningskriterier

#### 3.5.6.1 Pris

Priset som utvärderades utgjordes av en förmedlingsavgift per förmedlat tolkuppdrag. Förmedlingsavgiften var differentierad utifrån levererad kompetensnivå och skulle anges som en procentsats av de fyra tolkarvodesnivåerna.

Förmedlingsavgifterna är emellertid mycket låga i befintliga ramavtal. Inför nästa upphandling bör det undersökas hur detta kan undvikas. I det fall det går att hitta fler bra kvalitetskriterier kan fast pris vara en lösning. Det tilldelningskriterium som användes i förra upphandlingen dvs. *bokning av och utlägg för tolkens resor* kan eventuellt återanvändas.



### 3.6 Överprövningsmål

Tilldelningsbeslutet överprövades, enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU), av två anbudsgivare, Välkommen Hem Sverige AB (nedan benämnd Välkommen Hem)<sup>2</sup> och Semantix Tolkjouren AB (nedan benämnd Semantix).<sup>3</sup>

#### **Välkommen Hem**

Välkommen Hem yrkade i första hand att upphandlingen skulle rättas på så sätt att Välkommen Hems anbud inte förkastades på de av Kammarkollegiet angivna grunderna och att anbudet således togs upp till utvärdering.

Välkommen Hem anförde som grund för sin talan att bolagets anbud inte brast i uppfyllnad av krav rörande *kompetensutveckling, förmedlingsprocess av tolkuppdrag, metoder för hantering av avvikelser och reklamationer och teknisk kapacitet i form av referensförteckning* samt att Kammarkollegiet hade underlåtit att vidta grundläggande kontroller av uppgifterna i anbudet. Välkommen Hem anförde vidare att det pris som bolaget lämnat i upphandlingen var sådant att bolaget skulle ha rangordnats som etta i 18 av ramavtalets delområden och som tvåa i resterande tre ramavtalsområden om anbudet inte hade förkastats och att Välkommen Hem därmed hade lidit lida skada till följd av Kammarkollegiets felaktiga förkastande.

Kammarkollegiet anförde att Välkommen Hem i sitt anbud hade hänvisat till en annan juridisk person (Språkpoolen AB) för att uppfylla ovanstående obligatoriska krav. En anbudsgivare hade rätt att åberopa andra företags kapacitet för att uppfylla krav på bland annat teknisk kapacitet men då Språkpoolen AB:s kapacitet inte hade åberopats av anbudsgivaren framgick det inte av anbudet att kvalificeringskrav avseende teknisk och yrkesmässig kapacitet var uppfyllda. Den 2 oktober 2018 avslog förvaltningsdomstolen Välkommen Hems begäran om överprövning.

#### **Semantix**

Semantix yrkade i första hand att upphandlingen skulle rättas på så sätt att antagna anbudsgivares anbud med onormalt låga anbudspriser skulle förkastas. I andra hand yrkades att upphandlingen skulle göras om.

Semantix anförde som grund för sin talan att Kammarkollegiet, genom att anta anbudsgivare som lämnat onormalt lågt anbudspris agerat i strid med 16 kap. 7 § LOU alternativt, genom att ställa otydliga krav som påverkat prissättningen, agerat i strid med transparens- och öppenhetsprincipen enligt 4 kap. 1 § LOU.

Semantix lämnade anbud i samtliga 21 anbudsområden och tilldelades ramavtal i 19 av dessa men ansåg att de lidit skada då bolaget skulle ha antagits i ytterligare anbudsområden, alternativt rangordnats högre, för de fall Kammarkollegiet genomfört upphandlingen i enlighet med LOU. Kammarkollegiet anförde, i motsats till detta, att kraven var tydliga och att de tolv anbudsgivare som, jämlikt 16 kap. 7 § LOU, ombetts

---

<sup>2</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 2 oktober 2018, mål nr 12147-18

<sup>3</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 2 oktober 2018, mål nr 12129-18



förklara sin prissättning hade lämnat godtagbara förklaringar som visade att respektive anbud var allvarligt och seriöst menat. Den 2 oktober 2018 avslog förvaltningsdomstolen Semantix begäran om överprövning.

Under målets handläggning i förvaltningsrätten överklagade Semantix även Kammarkollegiets beslut att inte lämna ut antagna leverantörers priser och prisförklaringar. Kammarrätten avslog den 22 augusti 2018 Semantix begäran. Förvaltningsrätten avslog den 4 september 2018 Semantix begäran om att ta del av handlingarna genom editionsyrkande. Den 5 september 2018 överklagade Semantix Kammarrättens dom. Högsta förvaltningsdomstolen beslutade den 5 oktober 2018 att inte meddela prövningstillstånd.



# 4 Nuvarande ramavtal

## 4.1 Avtalens löptid

Ramavtalen, som började gälla från 2019-02-01, gäller till och med 2023-01-31, givet att samtliga optioner nyttjas.

## 4.2 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande ramavtalsleverantörer antogs inom respektive län:<sup>4</sup>

### *Stockholms län*

1. Språkservice Sverige AB
2. Hero Tolk AB
3. Linguacom AB
4. Stockholms Tolkförmedling Aktiebolag

### *Uppsala län*

1. Språkservice Sverige AB
2. Hero Tolk AB
3. Järva Tolk och Översättningsservice Aktiebolag
4. Semantix Tolkjouren AB

### *Södermanlands län*

1. Språkservice Sverige AB
2. Hero Tolk AB
3. Folkhälsobyråns Tolkförmedling
4. Digital Interpretations Scandinavia AB

### *Östergötlands län*

1. Hero Tolk AB
2. Språkservice Sverige AB
3. Semantix Tolkjouren AB
4. Stockholms Tolkförmedling Aktiebolag

### *Jönköpings län*

1. Hero Tolk AB
2. Digital Interpretations Scandinavia AB
3. Semantix Tolkjouren
4. Språkservice Sverige AB

---

<sup>4</sup> Semantix Tolkjouren AB undertecknade inte ramavtalet. Avtalet med Hero Tolk AB upphörde per 2019-11-30.



*Kronobergs län*

1. Hero Tolk AB
2. Språkservice Sverige AB
3. Digital Interpretations Scandinavia AB
4. Semantix Tolkjouren AB

*Kalmar län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Stockholms Tolförmedling Aktiebolag
4. Språkservice Sverige AB

*Gotlands län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Linguacom AB
4. Digital Interpretations Scandinavia AB

*Blekinge län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Språkservice Sverige AB
4. Digital Interpretations Scandinavia AB

*Skåne län*

1. Språkservice Sverige AB
2. Hero Tolk AB
3. Stockholms Tolförmedling Aktiebolag
4. Semantix Tolkjouren AB

*Hallands län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Digital Interpretations Scandinavia AB
4. Språkservice Sverige AB

*Västra Götalands län*

1. Språkservice Sverige AB
2. Hero Tolk AB
3. Järva Tolk och Översättningsservice Aktiebolag
4. Semantix Tolkjouren AB

*Värmlands län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Linguacom AB
4. Digital Interpretations Scandinavia AB



*Örebro län*

1. Hero Tolk AB
2. Linguacom AB
3. Semantix Tolkjouren AB
4. Språkservice Sverige AB

*Västmanlands län*

1. Hero Tolk AB
2. Linguacom AB
3. Folkhälsobyråns Tolkförmedling AB
4. Semantix Tolkjouren AB

*Dalarnas län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Linguacom AB
4. Digital Interpretations Scandinavia AB

*Gävleborgs län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Digital Interpretations Scandinavia AB
4. Linguacom AB

*Västernorrlands län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Linguacom AB
4. Stockholms Tolkförmedling Aktiebolag

*Jämtlands län*

1. Hero Tolk AB
2. Digital Interpretations Scandinavia AB
3. Semantix Tolkjouren AB
4. Linguacom AB

*Västerbottens län*

1. Hero Tolk AB
2. Semantix Tolkjouren AB
3. Digital Interpretations Scandinavia AB
4. Stockholms Tolkförmedling Aktiebolag

*Norrbottnens län*

1. Hero Tolk AB
2. Linguacom AB
3. Semantix Tolkjouren AB
4. Digital Interpretations Scandinavia AB



Samtliga ovanstående ramavtalsleverantörer tillhör kategorin små företag enligt Europeiska kommissionens definition av små och medelstora företag ("small and medium sized enterprises").

### 4.3 Omsättning på ramavtalet

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende perioden 1 februari 2019 till 19 december 2019. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av de sju ramavtalsleverantörerna.

#### 4.3.1 Omsättning per kvartal

| Kvartal    | Q1        | Q2         | Q3         | Q4         | 2019        |
|------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| Uppdrag    | 9 053     | 32 445     | 33 134     | 38 839     | 113 471     |
| Omsättning | 9 917 219 | 39 225 759 | 37 798 670 | 45 637 548 | 132 579 196 |

#### 4.3.2 Omsättning per kompetensområde

| Kompetens  | RT         | AT         | UT         | ÖT         | Totalt      |
|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Uppdrag    | 33 511     | 35 456     | 27 277     | 17 227     | 113 471     |
| Omsättning | 52 663 534 | 40 828 119 | 24 609 077 | 14 478 466 | 132 579 196 |

#### 4.3.3 Omsättning per tjänsteområde

| Tjänsteområde              | Antal uppdrag | Omsättning  |
|----------------------------|---------------|-------------|
| På plats                   | 42 235        | 73 984 304  |
| Distans                    | 64 165        | 50 126 235  |
| Anvisad lokal <sup>5</sup> | 109           | 112 140     |
| Ospecificerat              | 6 962         | 8 356 517   |
| Totalt                     | 113 471       | 132 579 196 |

---

<sup>5</sup> Det låga utfallet kan delvis förklaras med att Tolkning i anvisad lokal har bokats som Distanstolkning eller Videotolkning i avropstjänsten (Kammarkollegiets tolkportal).



#### 4.3.4 Omsättning per språk

Nedan redovisas omsättningen för de språk vars omsättning överstigit 1 Mkr under redovisningsperioden.

| Språk                               | Antal uppdrag | Omsättning |
|-------------------------------------|---------------|------------|
| Arabiska                            | 7 183         | 12 130 706 |
| Ryska                               | 4 423         | 6 102 749  |
| Engelska                            | 3 272         | 5 799 600  |
| Polska                              | 4 184         | 5 438 747  |
| Persiska                            | 2 253         | 3 838 401  |
| BKS (Bosniska, Serbiska, Kroatiska) | 2 354         | 2 843 903  |
| Spanska                             | 1 513         | 2 661 219  |
| Litauiska                           | 1 629         | 2 155 471  |
| Rumänska                            | 781           | 1 331 086  |
| Albanska                            | 939           | 1 209 911  |
| Turkiska                            | 556           | 1 114 065  |

#### 4.3.5 Administrativ avgift

Ramavtalsleverantörerna är skyldiga att betala en administrativ avgift motsvarande 0,7 procent av all fakturerad försäljning avseende de tjänster som ramavtalet omfattar. Leverantören får vid fakturering av avropsberättigad lägga på 0,7 procent på den del av fakturan som avser tolkarvudet.

### 4.4 Ramavtalsanvändare

Nedan listas de tio myndigheter som nyttjat ramavtalen mest under 2019 fördelat per kvartal.

| Q1                           | Omsättning | Q2                   | Omsättning |
|------------------------------|------------|----------------------|------------|
| Sveriges domstolar           | 5 226 780  | Sveriges domstolar   | 17 764 443 |
| Polismyndigheten             | 1 799 374  | Polismyndigheten     | 14 535 781 |
| Kriminalvården               | 1 293 365  | Kriminalvården       | 2 651 896  |
| Försäkringskassan            | 458 950    | Försäkringskassan    | 1 268 872  |
| Tullverket                   | 644 871    | Tullverket           | 1 054 806  |
| Trafikverket                 | 103 237    | Trafikverket         | 712 759    |
| Ekobrottsmyndigheten         | 173 705    | Ekobrottsmyndigheten | 314 023    |
| Rättsmedicinalverket         | 122 320    | Rättsmedicinalverket | 215 409    |
| Åklagarmyndigheten           | 40 723     | Pensionsmyndigheten  | 99 547     |
| Statens institutionsstyrelse | 26 902     | Åklagarmyndigheten   | 77 187     |





| Q3                   | Omsättning | Q4                   | Omsättning |
|----------------------|------------|----------------------|------------|
| Polismyndigheten     | 17 503 265 | Polismyndigheten     | 20 761 377 |
| Sveriges domstolar   | 14 349 543 | Sveriges domstolar   | 17 975 393 |
| Kriminalvården       | 2 680 488  | Kriminalvården       | 2 611 417  |
| Försäkringskassan    | 895 052    | Försäkringskassan    | 1 372 991  |
| Trafikverket         | 857 520    | Tullverket           | 1 050 823  |
| Tullverket           | 838 593    | Trafikverket         | 988 515    |
| Rättsmedicinalverket | 194 022    | Ekobrottsmyndigheten | 475 885    |
| Ekobrottsmyndigheten | 187 836    | SCB                  | 141 514    |
| SCB                  | 177 788    | Pensionsmyndigheten  | 110 901    |
| Pensionsmyndigheten  | 155 120    | Åklagarmyndigheten   | 59 244     |

## 4.5 Avstegsanmälan

Nedan anges de myndigheter som har begärt avstegsanmälan från ramavtalet under perioden fr.o.m. april 2019 t.o.m. september 2020 samt de skäl för avsteget som angivits av respektive myndighet.

### 2019

- Myndigheten angav i avstegsanmälan att den var i behov av en tolk i arabiska som kunde ta ett längre uppdrag och som var van vid att arbeta med myndighetens system samt med en viss typ av brottslighet. Ingen av ramavtalsleverantörerna kunde erbjuda en tolk med efterfrågad kompetens som kunde ta ett längre uppdrag. Uppskattat värde uppgick till 80 000 kronor.
- Myndigheten angav i avstegsanmälan att den var i behov av en tolk i kurmanji som var van vid att arbeta med myndighetens system samt med en viss typ av brottslighet. Ingen av ramavtalsleverantörerna kunde erbjuda en tolk med efterfrågad kompetens som kunde ta ett uppdrag nära i tiden. Tid och resurs för uppdraget uppskattades till 25 timmar. Uppskattat värde uppgick till 20 000 kronor.
- Myndigheten uppgav i avstegsanmälan att den behövde säkra en stabil tillgång på tolkar för att kunna fullgöra sitt uppdrag. Myndighetens behov av expresstolk bedömdes också att öka. Därutöver hade myndigheten utvecklat ett eget bokningssystem som skulle användas för bokning och fakturering av tolkar. Uppskattat värde uppgick till 280 000 000 kronor.

### 2020

Inga avstegsanmälningar har inkommit t.o.m. 2020-09-30.

## 4.6 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalet förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Kammarkollegiet.



#### 4.6.1 Synpunkter och erfarenheter från förvaltningen

Ansvarig ramavtalsförvaltare har ställt samman en förvaltningsrapport innehållande erfarenheter från förvaltningen av ramavtalet samt förslag och synpunkter inför kommande upphandling. De avgjort viktigaste punkterna att åtgärda är pris, bekräftelsetider och tjänsteutbud. Nedan redovisas en sammanställning av förvaltningsrapporten.

#### 4.6.2 Avvikelse reklamationer, sanktioner och tvister

Under första halvåret inkom ca 80 st. reklamationer. Av dessa avsåg 60 st. Hero Tolk AB. Polismyndigheten i Dalarna utnyttjade även möjligheten att sätta Hero Tolk i karantän.

#### 4.6.3 Överprövningar och avrop

Inga överprövningar av avrop har kommit till Kammarkollegiets kännedom.

#### 4.6.4 Viktiga händelser under perioden

Nedan anges de viktigaste händelserna under ramavtalsperioden.

- Utveckling av avropstjänsten (Kammarkollegiets tolkportal).
- Uppsägning av ramavtal med Hero Tolk AB.
- Revision.
- Coronakrisen.
- Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Polisen vill att ramavtalet även ska omfatta callcenter och expresstolk.

#### 4.6.5 Synpunkter på ramavtalen från ramavtalsansvarig

Nedan anges de synpunkter som ansvarig ramavtalsförvaltare har lämnat gällande det nuvarande ramavtalet.

- Undersök om ramavtalets bekräftelsetider sätter kompetensprioriteringen ur spel och om de innebär att förmedlingen behöver skicka ut förfrågan till flera tolkar samtidigt. Tolkarnas svarstider är så korta (ibland så korta som 5 min) att förfrågan ofta går vidare till tolkar med lägre kompetens innan tolkar med högre kompetens hinner svara.
- Det behöver utredas om kund ska kunna sätta en egen svarstid vid avrop som exempelvis inkluderar ett ovanligt språk.
- Klarlägg om det går att förhindra att kvalificerade frilansande tolkar blir nedprioriterade till förmån för förmedlingens anställda tolkar.
- Undersök om det är möjligt att sätta en fast förmedlingsavgift på en för branschen rimlig nivå för att komma ifrån prisdumpning och kvalitetsbrister.
- Utred hur Kammarkollegiet kan fånga upp de volymer som uppkommer när tolken yrkar ersättning direkt från domstol.
- Förtydliga vad som gäller för sociala avgifter på tolkars arvode och reseersättning.



- Undersök om det går att undvika att förmedlingar utnyttjar kvalificerade tolkars lojalitet vid upphandlingar för att sedan använda sig av andra tolkar. Telefontolkningsuppdrag går oftast till okvalificerade anställda tolkar.
- Utred om det går att ställa krav på alternativt utvärdera olycksfallsförsäkring för tolk.
- Undersök om milersättningen bör vara 30,50 kr för uppdrag vid samtliga myndigheter, inte bara "A-myndigheter". Det skulle kunna öka tolkens incitament att åta sig fler uppdrag.
- Klargör om det är möjligt att göra användande av avropstjänsten tvingande för förmedlingar alternativt premiera de som kan visa att de kan använda avropstjänsten.
- Säkerställ att förmedlingarna kan leverera begärd statistik.
- Säkerställ i upphandlingen att förmedlingarna kan leverera rekvisitioner och fakturor enligt ramavtalet.
- Utred om alla förmedlingar måste kunna leverera alla tjänster. Är det möjligt att dela upp tjänsterna i olika anbudsområden?
- Undersök möjligheten att (temporärt eller permanent) flytta ned en förmedling sist i rangordningen i det eller de län där upprepade klagomål inkommit samt generellt när en förmedling har allvarliga brister men kan uppvisa en åtgärdsplan.
- Undersök möjligheten att under förvaltningsfasen genomföra en nöjdhetsundersökning bland de tolkar som finns registrerade hos Kammarkollegiet. Ett antal enkla frågor om hur tolken upplever att samarbetet fungerar med de förmedlingar som Kammarkollegiet har tecknat ramavtal med. Svårigheten kan vara att skilja ut de uppdrag som kommer via ramavtalet.

#### 4.6.6 Uppföljning

Ramavtalsförvaltaren har haft löpande kontakt med tolkförmedlingar och avropsberättigade gällande diverse problem, oklarheter och klagomål men även med anledning av utvecklingen av avropstjänsten (Kammarkollegiets tolkportal).



## 5 Information om ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på [www.avropa.se](http://www.avropa.se). Där publiceras bl.a. listor över ramavtalsleverantörer och avropsberättigade myndigheter, avtalsdokument, avropsmallar, samt vägledningar med stöd för avropsberättigande myndigheter vid avrop.

Kammarkollegiet genomför också regelbundet olika typer av seminarier kopplat till respektive ramavtalsområde, två så kallade Avropadagar riktade till myndigheter och tre leverantörsdagar fördelat på leverantörer inom IT-och telekom, resebranschen samt övriga varor och tjänster. Därutöver ges vägledning och stöd i samband med bl.a. avrop från ramavtalen via mail och telefon.



## 6 Offentlig sektors behov

### 6.1 Inledning

För att kartlägga behovet inom offentlig sektor gällande det aktuella ramavtalsområdet samt fånga in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning dels separata möten med Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Domstolsverket samt ett referensgruppsmöte med representanter från fem myndigheter.

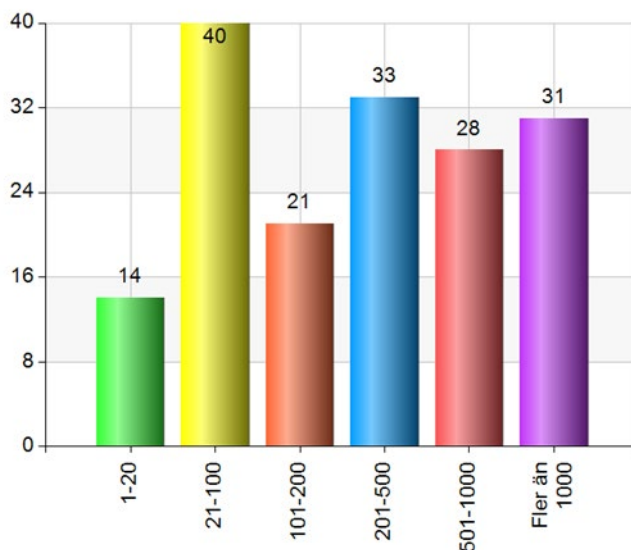
### 6.2 Myndighetsenkäten

En enkät gick ut till 218 avropsberättigade myndigheter och besvarades av 167, vilket gav en svarsfrekvens på 76,6 procent.

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av samt önskemål kring de tjänster som ryms inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

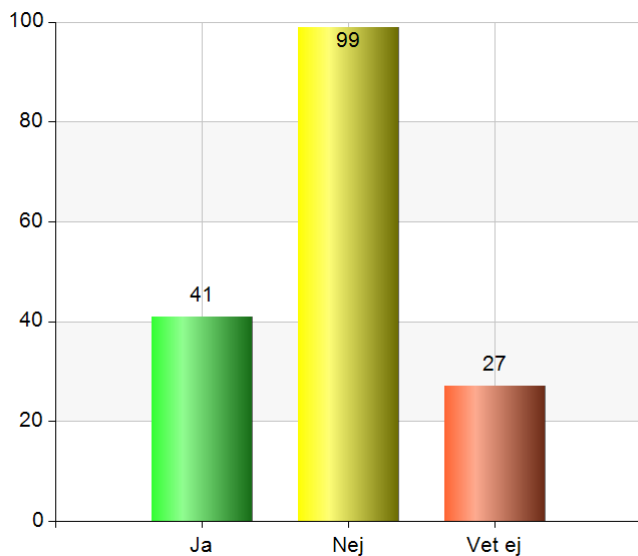
Under avsnitt 6.2.1-6.2.17 redovisas samtliga frågeställningar och svar ur myndighetsenkäten. I de fall svarsalternativen inte framgår i sin helhet av stapeldiagrammen redovisas dessa separat.

#### 6.2.1 Hur många anställda har myndigheten?



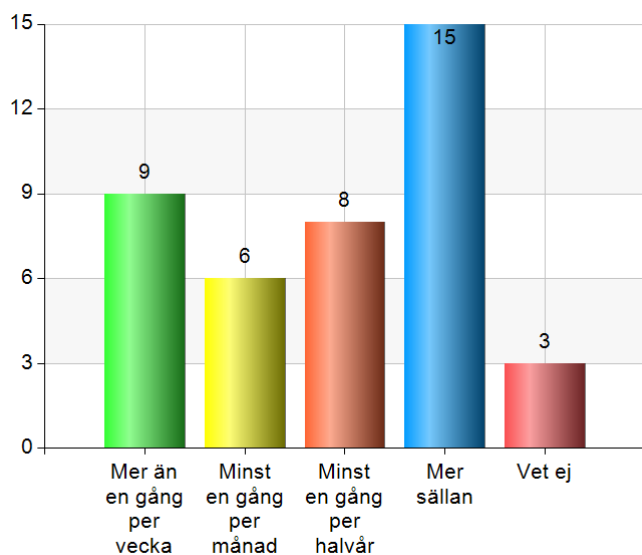


### 6.2.2 Har myndigheten avropat från det nuvarande statliga ramavtalet för tolkförmedlingstjänster?



### 6.2.3 Hur ofta avropar myndigheten tolkförmedlingstjänster från det statliga ramavtalet?

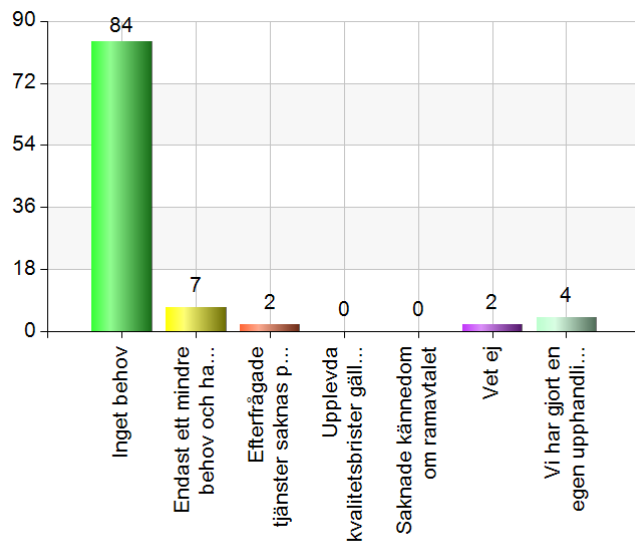
Denna fråga besvarades endast av de respondenter som svarat "Ja" på föregående fråga.





### 6.2.4 Varför har myndigheten inte använt det statliga ramavtalet för tolkförmedlingstjänster?

Denna fråga besvarades endast av de respondenter som svarat "Nej" på frågan "Har myndigheten avropat från det nuvarande statliga ramavtalet för tolkförmedlingstjänster?" ovan.



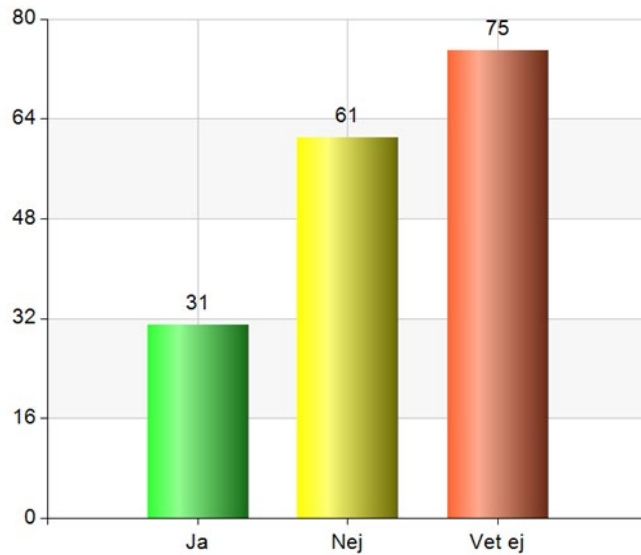
| Namn  | Antal     | %          |
|---|-----------|------------|
| Inget behov   | 84        | 84,8       |
| Endast ett mindre behov och har därför direktupphandlat   | 7         | 7,1        |
| Efterfrågade tjänster saknas på ramavtalet                | 2         | 2          |
| Upplevda kvalitetsbrister gällande ramavtalet             | 0         | 0          |
| Saknade kännedom om ramavtalet                            | 0         | 0          |
| Vet ej  | 2         | 2          |
| Vi har gjort en egen upphandling, vänligen ange skäl här: | 4         | 4          |
| <b>Total</b>  | <b>99</b> | <b>100</b> |

Gällande varför myndigheten gjort en egen upphandling angavs följande fritextsvar:

- "Köper tjänsten via sin egen myndighet".
- "Eget systemstöd för beställning av tolk".
- "Behöver ett ramavtal anpassat för vårt behov".

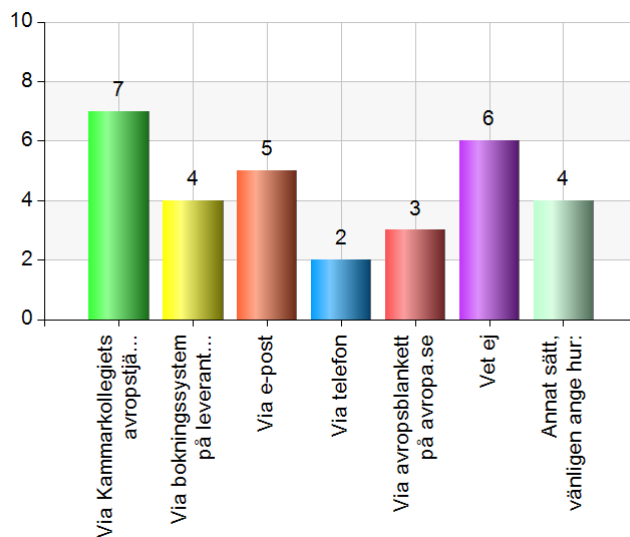


### 6.2.5 Planerar myndigheten att i framtiden avropa från det statliga ramavtalet för tolkförmedlingstjänster?



### 6.2.6 Hur gör myndigheten vanligtvis sina avrop av tolkförmedlingstjänster?

Frågorna under avsnitt 6.2.6 – 6.2.16 besvarades enbart av de som svarat ”Ja” på föregående fråga.





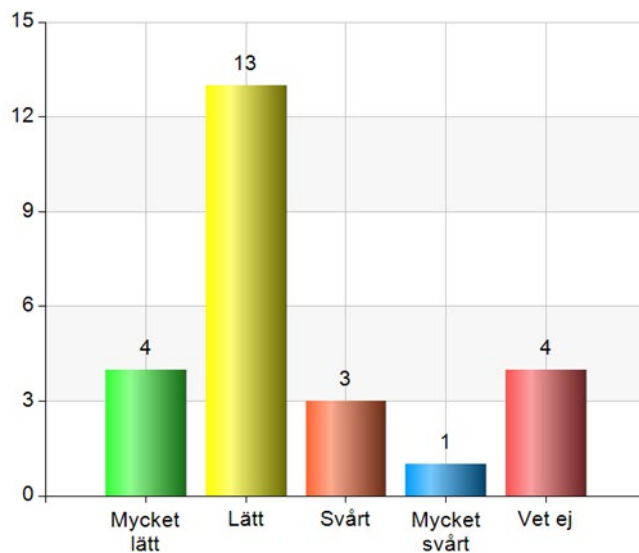


| Namn  | Antal     | %          |
|---|-----------|------------|
| Via Kammarkollegiets avropstjänst för tolkar  | 7         | 22,6       |
| Via bokningssystem på leverantörens webbplats | 4         | 12,9       |
| Via e-post                                    | 5         | 16,1       |
| Via telefon                                   | 2         | 6,5        |
| Via avropsblankett på avropa.se               | 3         | 9,7        |
| Vet ej  | 6         | 19,4       |
| Annat sätt, vänligen ange hur:                | 4         | 12,9       |
| <b>Total</b>                                  | <b>31</b> | <b>100</b> |

Beträffande vilka andra sätt som myndigheterna gjort avrop från ramavtalet angavs följande fritextsvar:

- *"Tendsign".*
- *"UBW (Agresso)".*
- *"Eget avtal för tsp-tjänster".*
- *"Eget e-handelssystem".*

### 6.2.7 Hur lätt/svårt har det varit att göra avrop från ramavtalet?



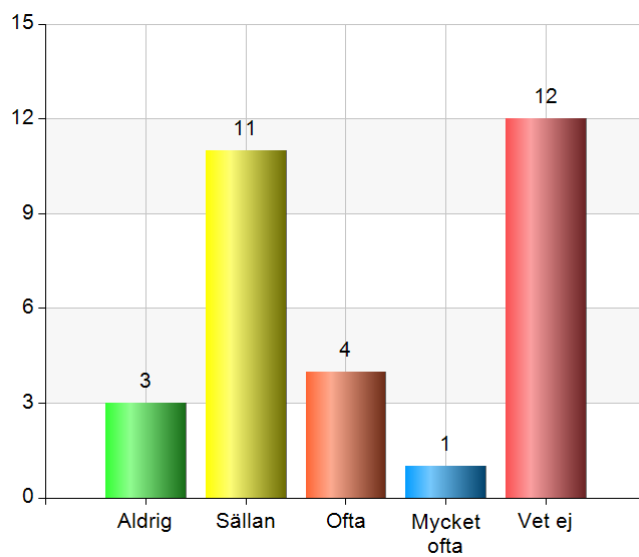
De myndigheter som angav att det är svårt eller mycket svårt att göra avrop gavs möjlighet att ange varför. Följande fritextsvar angavs:

- *"Eftersom vi avropar genom telefon, ofta med kort varsel, så har det varit svårt att få kontakt med tolkföretagen. Flera som avropat vittnar om telefonsamtal som kopplas ifrån eller att ingen svarar. Det har hittills inte varit aktuellt för oss att använda oss av e-tjänster för avrop då vi inte utrett säkerhetsnivån för dessa".*
- *"Otydliga avtalsvillkor som på ett antal punkter går emot varandra".*



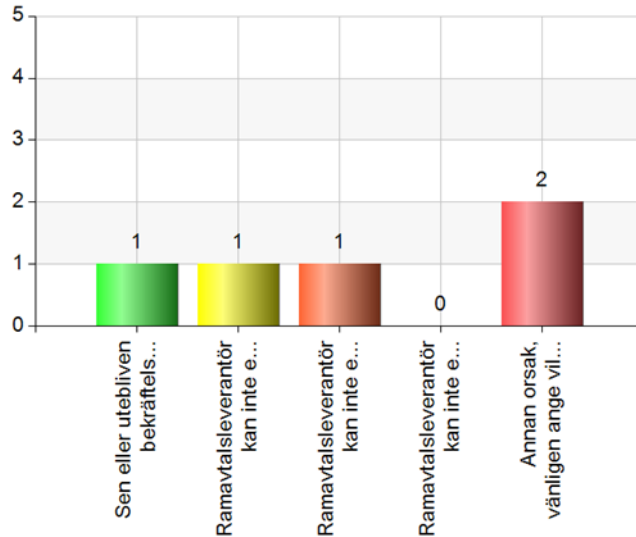
- *"Första leverantör enligt rangordning svarade efter två veckor och då var det för sent".*
- *"För sällananvändare är det svårt att känna till väsentliga delar i det statliga ramavtalet även om det finns intern information på myndigheten om detta".*

### 6.2.8 Ramavtalsleverantörerna är rangordnade per län. Hur ofta händer det att ni går vidare i rangordningen vid avrop?



### 6.2.9 Vad är den vanligaste orsaken till att myndigheten går vidare i rangordningen vid avrop?

Den fråga besvarades endast av de respondenter som valde svarsalternativen "Ofta" eller "Mycket ofta" på föregående fråga.



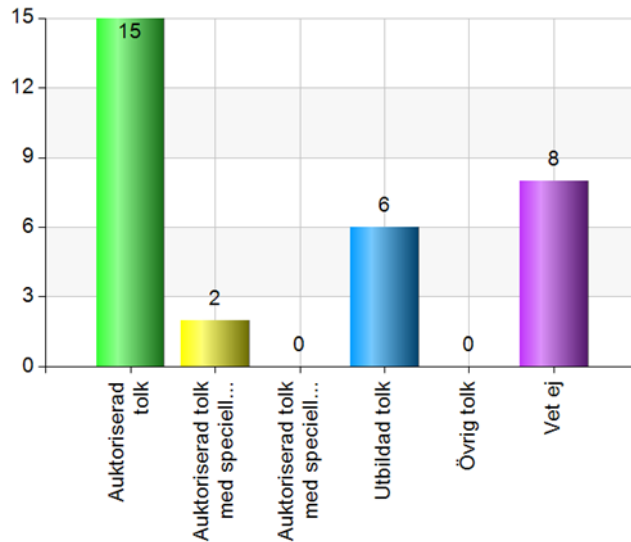
| Namn   | Antal    | %          |
|--|----------|------------|
| Sen eller utebliven bekräftelse från ramavtalsleverantör   | 1        | 20         |
| Ramavtalsleverantör kan inte erbjuda tolk med begärd kompetensnivå   | 1        | 20         |
| Ramavtalsleverantör kan inte erbjuda tolk inom efterfrågat språk   | 1        | 20         |
| Ramavtalsleverantör kan inte erbjuda tolk med efterfrågad kompetens/språk som är villig att genomgå säkerhetsprövning och/eller registerkontroll | 0        | 0          |
| Annan orsak, vänligen ange vilken:   | 2        | 40         |
| <b>Total</b>   | <b>5</b> | <b>100</b> |

Som annan orsak angavs följande i fritextsvaren:

- *"Smalt språk och säkerhet"*
- *"Ingen enskild orsak är fastställd som den största".*

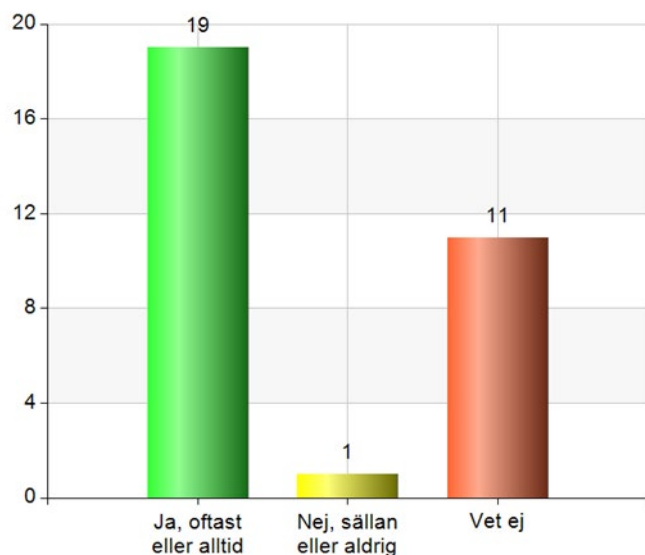


## 6.2.10 Vilka kompetenskrav ställer myndigheten vanligtvis på tolken?

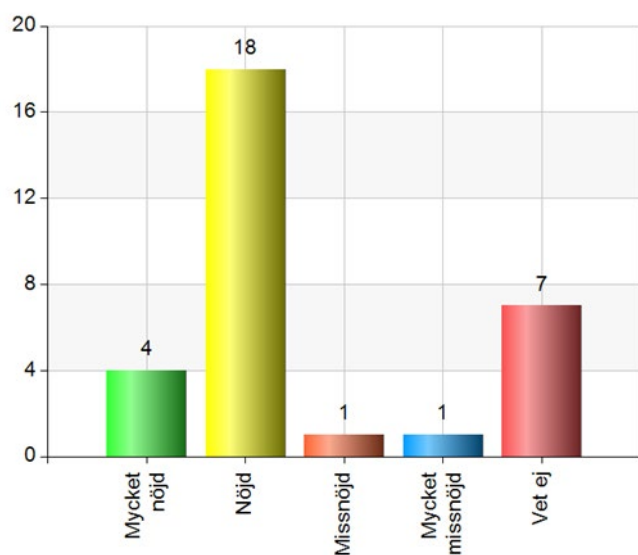


| Namn   | Antal     | %          |
|--|-----------|------------|
| Auktoriserad tolk  | 15        | 48,4       |
| Auktoriserad tolk med speciell kompetens som rättstolk     | 2         | 6,5        |
| Auktoriserad tolk med speciell kompetens som sjukvårdstolk | 0         | 0          |
| Utbildad tolk  | 6         | 19,4       |
| Övrig tolk   | 0         | 0          |
| Vet ej   | 8         | 25,8       |
| <b>Total</b>   | <b>31</b> | <b>100</b> |

### 6.2.11 Kan ramavtalsleverantörerna tillmötesgå myndighetens krav på tolkens kompetens?

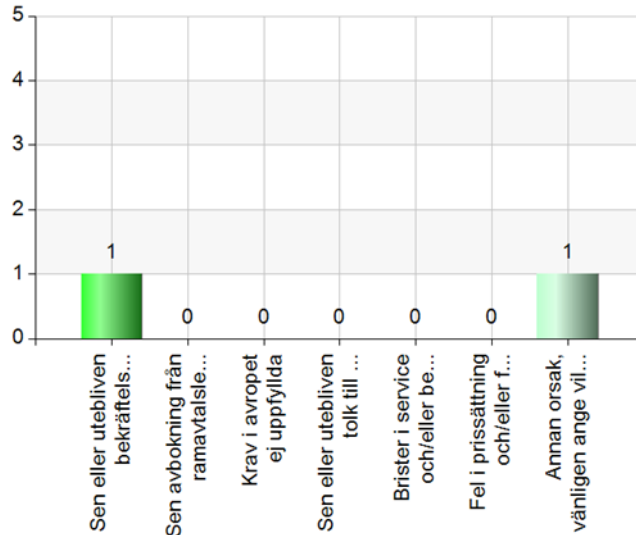


### 6.2.12 Hur nöjda är ni totalt sett med kvaliteten på förmedlingstjänsten?



### 6.2.13 Vad är orsaken till missnöjet?

Den fråga besvarades endast av de respondenter som valde svarsalternativen "Missnöjd" eller "Mycket missnöjd" på föregående fråga.



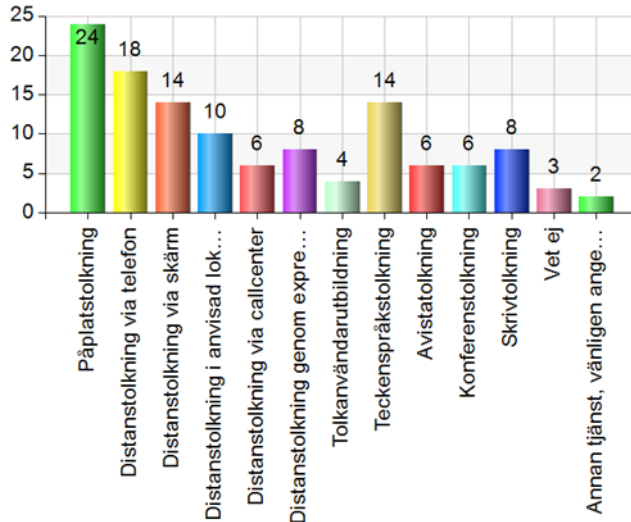
| Namn   | Antal    | %          |
|--|----------|------------|
| Sen eller utebliven bekräftelse från ramavtalsleverantör | 1        | 50         |
| Sen avbokning från ramavtalsleverantör                   | 0        | 0          |
| Krav i avropet ej uppfyllda                              | 0        | 0          |
| Sen eller utebliven tolk till uppdrag                    | 0        | 0          |
| Brister i service och/eller bemötande                    | 0        | 0          |
| Fel i prissättning och/eller fakturering                 | 0        | 0          |
| Annan orsak, vänligen ange vilken:                       | 1        | 50         |
| <b>Total</b>   | <b>2</b> | <b>100</b> |

Som annan orsak angav följande fritextsvar:

*"Mycket få Rättstolkare och ibland tolkar med bristande kompetens."*

#### 6.2.14 Vilken/vilka tolktjänst/er har myndigheten intresse av att leverantörer på kommande ramavtal ska kunna förmedla?

Respondenterna hade möjlighet att välja flera svarsalternativ vid besvarande av denna fråga.

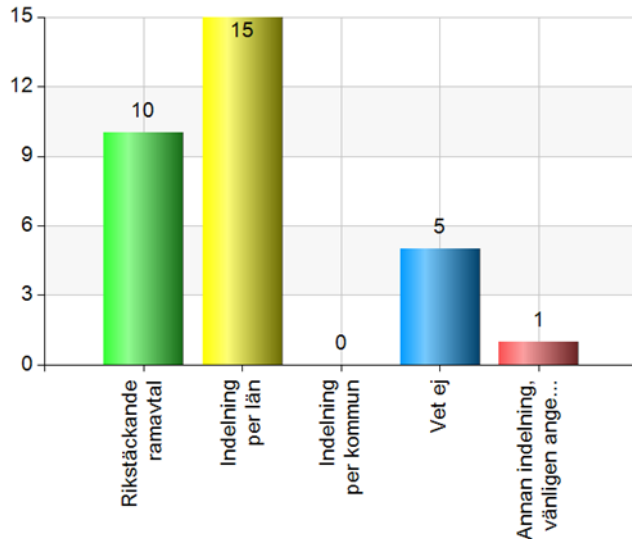


| Namn  | Antal      | %            |
|---|------------|--------------|
| Påplatstolkning   | 24         | 77,4         |
| Distanstolkning via telefon                               | 18         | 58,1         |
| Distanstolkning via skärm                                 | 14         | 45,2         |
| Distanstolkning i anvisad lokal (via telefon eller skärm) | 10         | 32,3         |
| Distanstolkning via callcenter                            | 6          | 19,4         |
| Distanstolkning genom expresstolkning                     | 8          | 25,8         |
| Tolkanvändarutbildning                                    | 4          | 12,9         |
| Teckenspråkstolkning                                      | 14         | 45,2         |
| Avistatolkning  | 6          | 19,4         |
| Konferenstolkning   | 6          | 19,4         |
| Skrivtolkning   | 8          | 25,8         |
| Vet ej  | 3          | 9,7          |
| Annan tjänst, vänligen ange vilken/vilka:                 | 2          | 6,5          |
| <b>Total</b>  | <b>123</b> | <b>396,8</b> |

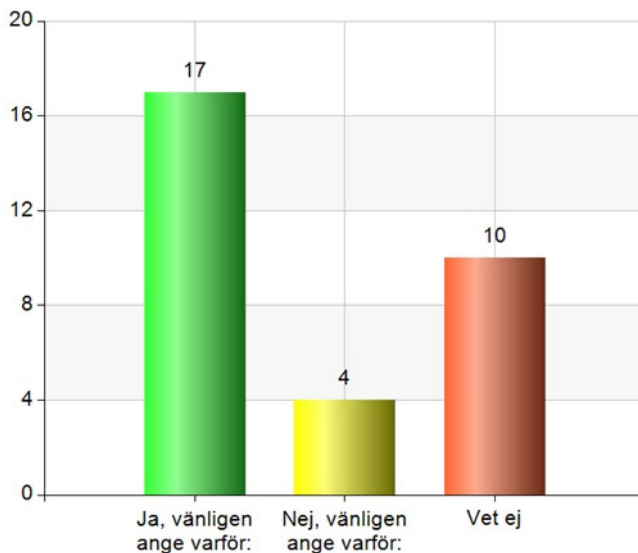
Beträffande vilka andra tjänster som efterfrågades angavs följande fritextsvar:

- "Översättning av skriftligt material".
- "Behov av teckenspråkstolkning från/till svenska till/från annat språk. Har eget avtal för teckenspråkstolkning på svenska".

### 6.2.15 Befintligt ramavtal är indelat per län. Vilken indelning föredrar myndigheten till kommande ramavtal?



### 6.2.16 Anser ni att förmedling av tolktjänster som innefattar Distanstolkning bör avropas från ett rikstäckande ramavtal?



De myndigheter som svarade ja på frågan gavs möjlighet att motivera sitt svar, se nedan fritextsvar:

- *"Distanstolkning kräver ingen resa".*
- *"Hållbarhetsperspektiv och dagens tekniska lösningar som möjliggör detta".*
- *"Har ingen betydelse var tolken sitter".*





- "Säkerhet".
- "Då får vi ett bättre avtal pris/kvalitet".
- "Behöver ej vara uppdelat per län om det är fråga om Distanstolkning".
- "Större chans att få rätt tolk".
- "Avtalsförvaltning."
- "Vår myndighet är rikstäckande".
- "För större tillgång av leverantörer."
- "Viktigt med den bästa möjliga kompetens avseende Telefonstolkning".
- "Eftersom vi anser att ett rikstäckande ramavtal utan gränsträngningar är att föredra".
- "Vi har servicekontor i hela landet och använder Distanstolkning. Att säkerställa beställning utifrån avrop i det egna länet upplevs som ett extra (onödigt) steg. Under förutsättning att det inte innebär att tillgången till tolktjänst minskar/ försvåras med ett rikstäckande ramavtal".
- "Garanterar tolkning på specifika språk/dialekt".
- "Distanstolkning kan absolut avropas från ett rikstäckande ramavtal".

De myndigheter som svarade nej på frågan gavs möjlighet att motivera sitt svar, se nedan fritextsvar:

- "För teckenspråkstolkning som vi är mest intresserade av kan det förekomma dialektala skillnader".
- "Tolken behöver ha lokalkännedom och också att vi kan känna att vi garanteras en tolk som är känd".
- "Om ramavtalet är indelat per län t.ex. så blir det krångligt för beställare i verksamheten att hålla koll förutsatt att det inte stöds av avropstjänst som styr detta som Statens inköpscentral tillhandahåller".
- "Nja, kanske men då tolkning från anvisad lokal".

### 6.2.17 Finns det något ytterligare som vi på Kammarkollegiet bör känna till eller tänka på inför kommande upphandling?

Nedanstående fritextsvar har lämnats:

- "Använder inte tolkar dock använder vi översättningstjänster enligt avropsavtalet cirka 20-talet gånger per år!".
- "Det behövs tillgång till tolkar till udda språk".
- "Teckenspråkstolkning och Konferenstolkning".
- "Inte rangordnat. Fördelningsnyckel".
- "Vi skulle gärna se att teckenspråkstolkning är med på kommande ramavtal".
- "Krav på tillgänglighet enligt direktiv. Behovet utifrån lagstiftning nationella minoriteter".
- "För vår del handlar det mycket om att tolkar ska kunna tolka på högskolenivå. Det fungerar inte med tolkar som ex. aldrig tolkat inom utbildning på denna nivå. För mycket blir fel och studenter blir inte nöjda. Det krävs mycket extra av dessa tolkar som man inte lär sig utan att få öva och ha särskilda kunskaper om områdena som vi har".
- "Vi avropar mycket sällan tolkar i verksamheten och därför är det svårt att besvara frågorna. Vi har många anställda som kan de aktuella språken och det är vanligast att vi tar hjälp av dessa i första hand. Eftersom vi ibland har behov av på-plats-



*tolkar vid exempelvis avhysningar så tror vi det är bäst med länsvisa avtal men det är sällan. När det gäller Distanstolkning så är det bättre med ett rikstäckande avtal”.*

- *”Utveckling/upphandling av tolk-on-demand”.*
- *”Det är svårt att säga hur vi kommer att göra i framtiden, men som det ser ut i dag är det inte sannolikt att vi kommer avropa tolktjänster”.*
- *”Om vårt behov plötsligt skulle ändras, så kan det så klart ändå bli aktuellt att avropa. Men som det har sett ut hittills så har vi inget behov inom en nära framtid. Jag vet sedan tidigare arbetslivserfarenhet att tolkförmedlingsbranschen är lite ”speciell”. Att det kan finnas oseriösa företag och att vissa tolkförmedlingsföretag inte betalar en ansvarsfull lön, med mera. Jag tänker att det gör det viktigt att ställa rimliga krav och villkor som ger bra förutsättningar för tolkar och myndigheter som ska använda avtalet. Men det är såklart det svåra och utmaningen i den här upphandlingen. Hoppas att arbetet kommer att gå bra”.*
- *”Myndigheten använder Konferenstolkning och teckenspråkstolkning vid vissa arrangemang. Eftersom dessa tjänster inte ingår i ramavtalet för tolkförmedlingstjänster så har vi egna avtal för de tjänster vi nyttjar”.*
- *”Bättre urval av leverantörer, svårt att avropa tjänster i norra Sverige, viktigt att tjänsterna verkligen tillhandahålls”.*
- *”Vid det avrop som gjordes upplevdes kvalitetsbrister av leveransen”.*
- *”Vi anser att ett rikstäckande ramavtal är att föredra. Men hänsyn behöver tas för skillnaden mellan länen vad gäller språk, antal avrop och vilka förmedlingar som klarar uppdraget. Ramavtalet bör präglas av lätt att förstå och följa”.*
- *”Vår myndighet har endast haft behov av tjänsten vid 2 tillfällen under de senaste 18 månaderna till ett värde av 3 000 kr. Inte ett prioriterat område för oss”.*
- *”Användarna har lovordat Svensk språkservice. Seriösa och duktiga, både vid beställningsförfarandet och vid själva tolkmötet. De svarar snabbt på förfrågningar, de skickar bekräftelse snabbt, de återkopplar oftast i god tid om tolk inte finns. Tolkarna är duktiga”.*
- *”Teckenspråkstolkning vore önskvärt”.*
- *”Viktigt att öppna upp för små/medelstora leverantörer. Möjlighet att teckna säkerhetsskyddsavtal med leverantören osv på liknande sätt som i nuvarande ramavtal”.*
- *”Skapa affärsmässiga avtal vilket bl.a. innebär att ni inte kan göra ett statligt avtal för alla typer av statliga myndigheter i hela Sverige utan ni måste beakta att vissa myndigheter exempelvis finns i storstadsregioner med en viss konkurrenssituation och andra på glesbygd med helt andra förutsättningar”.*
- *”Ha mycket kontakt med myndigheterna och lyssna på deras önskemål”.*

## 6.2.18 Sammanfattning av myndighetsenkät

Totalt har 167 myndigheter besvarat enkäten. Av de myndigheter som gjort avrop från ramavtalet är 71 procent nöjda eller mycket nöjda med förmedlingstjänsten, 68 procent tycker att det är lätt eller mycket lätt att göra ett avrop och drygt 61 procent att ramavtalsleverantörerna ofta eller oftast kan tillmötesgå krav på tolkens kompetens. Merparten av myndigheterna efterfrågar i första hand Auktoriserade tolkar. Påplatstolkning, Distanstolkning via telefon och Distanstolkning via skärm är de tolktjänster som myndigheterna främst är intresserade av.



En majoritet ser fördelar med ett rikstäckande ramavtal för Distanstolkning, några kan också tänka sig ett rikstäckande ramavtal för Påplatstolkning. Ett antal myndigheter önskar att de framtida ramavtalen även omfattar teckenspråkstolkning.

## 6.3 Möte med Arbetsförmedlingen

Möte har genomförts med representanter från Arbetsförmedlingen för att bland annat diskutera trender och utmaningar i branschen, Arbetsförmedlingens eget ramavtal och egen tolkportal, framtida behov och vad som krävs för att Arbetsförmedlingen ska kunna använda Kammarkollegiets ramavtal och tolkportal. Arbetsförmedlingen har i samband med inbjudan fått en agenda med frågeställningar att besvara/diskutera under mötet.

Från Kammarkollegiet deltog projektledare, två projektmedlemmar, ramavtalsförvaltare, biträdande ramavtalsförvaltare och projektjurist.

Under avsnitt 6.3.1-6.3.2 redovisas de frågeställningar som belystes och de synpunkter som framkom under mötet.

### 6.3.1 Om tolkbranschen och Arbetsförmedlingens avtal

6.3.1.1 Vad är er bild av tolkbranschen? Vilka trender ser ni? Är det en väl fungerande marknad? Marknaden är i stort välfungerande men det råder brist på tolkar, särskilt i ovanliga språk. Kvaliteten på tolkar och tolkning varierar mycket och många av tolkarna tillhör kategorin Övriga tolkar.

Sedan 2016 har en successiv övergång till Distanstolkning skett inom Arbetsförmedlingen. Tidigare var fördelningen 40 procent Distanstolkning och 60 procent Påplatstolkning, nu är det tvärtom. Under Coronapandemin har det i princip uteslutande efterfrågats Distanstolkning.

Arbetsförmedlingen styr själva mot Distanstolkning då detta är bra både ur ett rättssäkerhetsperspektiv eftersom tolken blir mer neutral i sin tolkning och inte "representerar klienten" och ur ett samhällsekonomiskt perspektiv. Den nya tekniken möjliggör en säker tolkning. Arbetsförmedlingen tror att trenden med en ökad andel Distanstolkning kommer att hålla i sig. Påplatstolkning, eller mellanvägen Videotolkning, används enbart vid särskilda situationer. Arbetsförmedlingen ser också en ökad efterfrågan på Expresstolkning.

#### 6.3.1.2 Hur ser ert behov av tolktjänster ut?

*Vilka kompetensnivåer efterfrågas främst?*

Arbetsförmedlingen efterfrågar främst Auktoriserade och Utbildade tolkar, nästan aldrig Sjukvårdstolkare och Rättstolkare. I Arbetsförmedlingens ramavtal anges att tolk med högsta möjliga kompetens ska prioriteras. Det har däremot inte ställts några kompetenskrav på tolkarna i callcenter, det är istället upp till leverantörerna att tillsätta



efter behov. Arbetsförmedlingen anser att främsta skälet till att Auktoriserade tolkar inte vill ta expressuppdrag är att dessa uppdrag är lägre arvoderade. Vidare finns det för få Utbildade tolkar i t.ex. somaliska och tigrinja.

Callcenters bemannas av anställda tolkar som ofta är Övriga tolkar vilka i vissa fall har bristfälliga kunskaper i svenska. Detta innebär att rättssäkerheten inte alltid kan garanteras vid tolkning via callcenter.

*Vilka tolktjänster efterfrågas främst?*

Utöver vad som beskrivits ovan kan det finnas behov av relätolkning för ovanliga språk, exempelvis sydsudanska.

*Hur stora volymer - uppskattat antal uppdrag och omsättning per år?*

Antalet bokningar har kontinuerligt minskat de senaste åren. 2015/16 bokades 300 000 tolktimmar, motsvarande antal tolktimmar för 2018 och 2019 var 200 000 respektive 110 660.

6.3.1.3 Hur kommer det sig att ni väljer att upphandla ett eget avtal?

Det beror dels på e-handelsriktlinjerna som gäller för staten dels på utbudet av tolktjänster. Därtill har Arbetsförmedlingen valt en annan indelning i ramavtalsområden och använt sig av kravställningar som avviker från Kammarkollegiets ramavtal.

Arbetsförmedlingen hade interna problem med felbetalningar och ville skapa en helt digital e-handelsprocess från beställning till matchning av faktura. Verksamheten hade behov av att kunna ta in ordrar direkt i ekonomisystemet och bedömde att det skulle underlätta för beställaren om detta kunde ske i ett eget system.

I Kammarkollegiets ramavtal saknas Expresstolkning. Vidare är Distans- och Påplatstolkning ett gemensamt ramavtalsområde. Arbetsförmedlingen vill ha Distans- Påplats- och Expresstolkning i tre olika ramavtalsområden med rikstäckande avtal för Distans- och Expresstolkning och länsindelad för Påplatstolkning.

Arbetsförmedlingen har ställt krav på ett fysiskt callcenter då myndigheten vill säkerställa kvaliteten och underlätta uppföljning. Vidare anser Arbetsförmedlingen också att leverantören lättare kan garantera tillgången till tolkar om dessa arbetar i ett callcenter. I ramavtalet ställs krav på att tolk ska tillsättas inom fem minuter. Myndigheten har idag bara avtal med en callcenterleverantör, och det fungerar ofta bra. Leverantören har dock vid några tillfällen frågat om man kan "ringa upp senare" och har då också velat debitera för påplatstolk.

Arbetsförmedlingen har anpassat sin tolktaxa efter Domstolsverkets tolktaxa för frilansande tolkar. I avtalet framgår att Arbetsförmedlingen önskar (rekommendation) att tolken ska få hela tolkarvodet. Vid uppföljning av ramavtalet har det visat sig att inte alla leverantörer har tillmötesgått den önskan. Arbetsförmedlingen förutsätter emellertid att leverantörerna i större utsträckning kommer att tillse att tolkarna erhåller hela arvode då tolkarna annars söker sig till andra leverantörer.



För Påplatstolkning har Arbetsförmedlingen använt sig av en geografisk zonindelning i stället för restidsersättning vilket innebär att tolken får ett tillägg i form av ett schablonbelopp som varierar beroende på geografisk zon och tolkens kompetensnivå. Tolken kan få spiltidsersättning enligt tolktaxan för den tid som löper mellan två uppdrag på samma adress om tolken inte hinner ta ett uppdrag emellan. På motsvarande sätt görs ett avdrag för rast/lunch om 30 minuter när tolkningen varar mer än fem timmar. Allt detta hänger ihop med Arbetsförmedlingens behov av att förenkla e-handelsflödet och fakturahanteringen. Schablonbeloppet kan slå snett i vissa fall men är en smidig hantering av den typen av ersättning.

6.3.1.4 Berätta om de upphandlingar av tolkförmedlingstjänster som ni på sistone genomfört/genomför samt er tolkportal.

Arbetsförmedlingen har stängt ner en del kontor vilket medför att Distanstolkningen måste fungera och ha en hög kvalitet.

I Arbetsförmedlingens ramavtal finns många typer av viten då leverantörerna har många olika "orsaker" som behöver täckas in. Denna reglering har fungerat ganska bra. Dock står ofta ord mot ord och vad som har hänt går inte att bevisa eftersom samtalen inte spelas in. Arbetsförmedlingen upplever emellertid inte att leverantören skyller ifrån sig. I extrema har det förekommit att leverantören har debiterat tolken vitet, men det är vanligare att leverantören säger upp avtalet med tolken om allvarliga brister uppstår.

I upphandlingen av påplatstolkare förekom flera noll-anbud till vilket leverantörerna lämnat flera olika typer av förklaringar. Arbetsförmedlingen har inte kunnat genomföra någon uppföljning ännu då det varit låg efterfrågan på påplatstolkare. Det händer att förmedlingar tackar nej till uppdrag varför krav har ställts på viss tillsättningsgrad/volym under avtalsperioden. Fast förmedlingsavgift övervägdes men av olika skäl valdes inte den modellen.

Arbetsförmedlingen har också tydliggjort vilka krav som ställs gällande e-handel. Om en leverantör har för många avvikande fakturor kan denne stängas av.

6.3.1.5 Beskriv hur det är tänkt att ett avrop av tolk går till från ert avtal (från ax till limpa).

Alla bokningar går via portalen. Det går inte längre att boka via telefon eller e-post, undantaget expressbokningar.

Beställning skickas för bekräftelse till leverantören som ska skicka en kvittens inom fem minuter. De flesta leverantörer har "autolicens" för att bevaka beställningarna. Leverantören bekräftar och tillsätter en tolk inom två eller åtta timmar beroende på när i tiden uppdraget ska utföras. Det har hänt att leverantören glömt att bekräfta men ändå skickat tolken.

Vid bekräftelse skapas en inköpsorder som innehåller de tjänster som beställts. Tolkningen genomförs, antingen på plats eller på distans där kunden får ett telefonnummer till tolken. Det finns även möjlighet till Videotolk. Arbetsförmedlingen bekräftar att tjänsten är utförd och inköpsordern uppdateras. Faktura skickas elektroniskt och matchas mot ordern. Om



allt stämmer matchats den med automatik. Om inte kontaktas leverantören. Tolken får betalt inom 30 dagar.

Arbetsförmedlingens tolkportal består av två vyer, en för bokning och en administrativ vy. I den senare kan användaren se kommande bokningar, bokningar att åtgärda och arkiv. Där kan även ekonomihandläggare komplettera en leverans.

De leverantörer som får många beställningar vill integrera portalen med sitt eget system. De som inte har så många beställningar tycker systemet fungerar men att det medför dubbelarbete. En fördel med tolkportalen är att den strikt följer avropsordningen. Tidigare kunde beställaren ringa till leverantören och bestämma t.ex. det tidsspän inom vilket uppdraget skulle genomföras, vilket några tyckte var en fördel. Det fanns även möjlighet för beställaren att välja kompetensnivå i tolkportalen men den funktionen har tagits bort. Nu är det upp till förmedlingen att tillsätta lämplig kompetens.

Bokning av Expresstolk går inte via portalen. Beställaren ringer istället till leverantören. Det är olika telefonnummer för olika språk.

6.3.1.6 Har ni några erfarenheter från arbetet med att upphandla och förvalta ert avtal som ni vill dela med er av? Vad har fungerat bra/mindre bra?

Arbetsförmedlingen anser att det är lite tidigt att ge några rekommendationer gällande Express- och Distanstolk då utvärderingen av den upphandlingen inte har påbörjats.

Gällande påplatstolk har ännu inte någon utvärdering gjorts då det hittills genomförts mycket få avrop. Vissa leverantörer har inte ens velat tillsätta påplatstolk pga. Corona utan istället erbjudit distanstolk. Detta har dock inte Arbetsförmedlingen godkänt då påplats- och distanstolk är två olika ramavtalsområden.

Arbetsförmedlingen ger följande tips inför Kammarkollegiets kommande upphandling.

- Utred om det är möjligt att ställa krav på ett virtuellt callcenter.
- Utveckla bokningsstöd även för expresstolktjänster.
- Var tydlig i avtalet med att reglera de villkor som gäller t.ex. om tolken byts ut under samtalet eller om samtalet avbryts för att undvika diskussioner om bevisbördan i de fall fel eller missförstånd uppstår vid tolkningen.
- Ställ krav på leverantörens tillgänglighet. Ange tydliga villkor för vad som gäller när förmedlingen avbokar ett uppdrag.

## 6.3.2 Om Arbetsförmedlingens framtida behov

6.3.2.1 Vad skulle krävas för att Arbetsförmedlingen skulle börja använda Kammarkollegiets ramavtal och tolkportal? Vad har ni för krav respektive önskemål gällande exempelvis tolktjänster, indelning i anbudsområden, tilldelningskriterier, priser, krav på tjänsten, avtalsvillkor etc.?

Det viktigaste är att ramavtalet omfattar tolkning utan krav på förbokning (s.k. On-demandtolkning). Tolkning behöver inte ske i ett fysiskt callcenter, förutsatt att tolkningen genomförs på ett säkert sätt (t.ex. via ett virtuellt callcenter) och så länge kvaliteten upprätthålls. Vidare är det viktigt att beställningsprocessen är smidig.



För att Arbetsförmedlingen ska kunna använda Kammarkollegiets tolkportal krävs bl.a. att ordern ska kunna läggas in i systemet och matchas mot fakturan, för detta krävs en anpassning. Ett annat önskemål är att leverantörer av arbetsförmedlingstjänster (fristående aktörer som upphandlats av Arbetsförmedlingen) ska kunna göra bokningsförfrågningar i portalen, därefter görs själva bokningen av Arbetsförmedlingens personal. Då de statliga ramavtalen enbart får användas av statliga myndigheter är detta inte möjligt men skulle kunna lösas genom att de fristående aktörerna får en Arbetsförmedlingen-inloggning. Arbetsförmedlingen vill även att det ska vara möjligt att boka Expresstolk via portalen

6.3.2.2 Är det något ytterligare som ni skulle vilja ta upp?

Arbetsförmedlingen anser att det behövs en helhetssyn gällande utveckling av systemstöd för avrop av tolktjänster, att myndigheter utvecklar portalerna tillsammans för att hushålla med skattemedel. Det är bra om det tydliggörs hur rollfördelningen mellan Kammarkollegiet och de avropsberättigade myndigheterna ser ut i ramavtalen. Ett sådant tydliggörande skulle underlätta förståelsen för vem som gör vad i en uppföljning och en revision, vad som är systematiska fel och vem som ska åtgärda dessa. Det ska vara enkelt för tolkanvändare att skicka feedback.

## 6.4 Möte med Migrationsverket

Möte har genomförts med representanter från Migrationsverket för att bland annat diskutera trender och utmaningar i branschen, Migrationsverkets eget ramavtal och egen tolkportal, framtida behov och vad som krävs för att Migrationsverket ska kunna använda Kammarkollegiets ramavtal och tolkportal. Migrationsverket har i samband med inbjudan fått en agenda med frågeställningar att besvara/diskutera under mötet.

Från Kammarkollegiet deltog projektledare, två projektmedlemmar, ramavtalsförvaltare, biträdande ramavtalsförvaltare och projektjurist.

Under avsnitt 6.4.1-6.4.2 redovisas de frågeställningar som belystes och de synpunkter som framkom under mötet.

### 6.4.1 Om tolkbranschen och Migrationsverkets avtal

6.4.1.1 Vad är er bild av tolkbranschen? Vilka trender ser ni? Är det en väl fungerande marknad? Migrationsverkets ramavtal för Påplats- och Distanstolkning började gälla i april 2020. Någon analys av hur avtalen har fungerat har därför ännu inte genomförts.

Coronapandemin har fått myndigheten att i stor utsträckning övergå till Distanstolkning. Tolkarna kan ringa in till myndigheten via Skype. Migrationsverket behöver titta mer på Videotolkning framöver då detta används på andra ställen i samhället. Migrationsverket har speciella behov kopplat till vissa känsliga uppdrag men tror att Distanstolkning kommer att kunna fungera om både bild och ljud används.



Migrationsverket arbetar genom tolkförmedlingarna men tolkresurserna är ändå desamma eftersom många tolkar är knutna till samtliga förmedlingar. Största utmaningen är kvaliteten på tolkningen då tolkarna ofta saknar utbildning. I asylsökningar är kommunikationen en extra viktig faktor, då Migrationsverkets beslut oftast grundar sig på den sökandes egen berättelse. Allt som sägs i samtalet ligger till grund för om en ansökan beviljas eller avslås.

Ett problem är att förmedlingarna skriver på avtal även om de inser att vissa villkor/krav inte kan följas. Detta har tyvärr blivit en branschstandard. Ett exempel på detta är Migrationsverkets krav på 48 timmars avbokningstid för att tolken ska kunna hitta ett nytt uppdrag. Tolken får dock ersättning endast om avbokning sker två timmar in på uppdraget och sker avbokning någon gång mellan 48 och 46 timmar innan uppdragsstart så tar tolkförmedlingen hand om ersättningen.

De låga förmedlingsavgifterna medför kvalitetsbrister. Migrationsverket tycker att fast förmedlingsavgift kan vara bra men utmaningen ligger i att hitta andra kriterier att tilldela på.

#### 6.4.1.2 Hur ser ert behov av tolktjänster ut?

*Vilka kompetensnivåer efterfrågas främst?*

Migrationsverket önskar i första hand använda sig av Auktoriserade tolkar vid asylutredningar men arbetar även med Utbildade tolkar. Enklare uppdrag avseende exempelvis samtal kring praktiska frågor eller tillståndsansökningar går smidigt att genomföra även med annan kompetens. Ibland behövs tolkar med specialistkompetens t.ex. vid samtal med personer som upplevt traumatiska händelser. Kompetens inom HBTQ-frågor efterfrågas också.

Om tolken är väl förberedd fungerar Utbildade eller Övriga tolkar bra vid Påplatstolkning. I våras löste Migrationsverket det på annat sätt och det påverkade kvaliteten negativt.

*Vilka tolktjänster efterfrågas främst?*

I normalfallet är fördelningen mellan Distans- och Påplatstolkning 50/50. Migrationsverket vill ha tolkar på plats för att säkra kvaliteten. Under våren och sommaren har det emellertid varit i princip 100 procent Distanstolkning vilket lett till klagomål från de förmedlingar som tillhandahåller påplatstolkare. Migrationsverket har nu Coronasäkrat arbetsplatsen så att fler uppdrag kan ske på plats.

*Hur stora volymer - uppskattat antal uppdrag och omsättning per år?*

Under 2019 inkom 100-120 000 bokningar varav 40 procent genomfördes på plats och 60 procent på distans.

#### 6.4.1.3 Hur kommer det sig att ni valde att upphandla egna avtal?

Migrationsverket har så pass många beställningar och avtalet måste anpassas till det. Myndigheten har egna resurser för att upphandla och har valt att göra det även om det är mycket arbete. De egna ramavtalen ska utvärderas och utifrån det kommer beslut fattas gällande vad som är bäst för Migrationsverket i framtiden. Myndigheten behöver bli effektivare i sitt arbete med tolkar och tolkning, bl.a. vad gäller Videotolkning.





Migrationsverket är inte uppdaterat beträffande Kammarkollegiets ramavtal men tror att det är rätt snarlikt deras eget. Det underlättar om de ramavtal som upphandlas kan utformas på ett sådant sätt att de är så lika som möjligt.

6.4.1.4 Berätta om era upphandlade avtal för tolkförmedlingstjänster och era planer för att ta fram en tolkportal.

Migrationsverket påbörjade en upphandling redan 2017 men upphandlingen överprövades och myndigheten beslutade då om ett nytt upplägg med Distanstolkning och Påplatstolkning i två separata upphandlingar. Dessa upphandlingar blev också överprövade men Migrationsverket vann målet och avtal kunde tecknas. Överprövningen gällde kravet på callcenter samt krav på att leverantörerna skulle ha erfarenhet av att ha levererat tolkförmedlingstjänster under ett år.

Migrationsverket ställde krav på callcenter och skälet till det var att de ville ha duktiga tolkar inhouse som fanns tillgängliga och inte prioriterade andra uppdrag. Man ville också säkerställa att tolkningen skedde från en lämplig miljö där sekretessen kunde garanteras. I upphandlingen ställdes krav på att de tio vanligaste språken skulle tolkas från callcenter, övriga från valfri plats. Det visade sig dock att callcentren inte bemannades med auktoriserade tolkar vilket medförde att Migrationsverket inte kunde använda callcenter vid asylutredningar. Leverantörerna har i dessa fall accepterat att uppdragen slussas till frilansande tolkar. För uppdrag som är mycket brådskande och enklare uppdrag fungerar det bra med callcenter. Eventuellt behövs inte fysiska callcenter om tekniken kring Videotolkning utvecklas.

Migrationsverket har i sin upphandling av Påplatstolkning delat in landet i fem avståndszoner. Zonerna tillämpas för att avgöra om närhetsprincipen är uppfylld och vid beräkning av tidsspillan. Ersättning för tidsspillan utgår med schablonbelopp för respektive avståndszon och tolkkompetens. Villkoren kring avståndszoner fungerar bra. Det har förekommit vissa frågetecken kring hur man ska tolka zonindelningen men däremot har det inte inkommit några klagomål på att ersättningarna inte är exakta.

Migrationsverket använder domstolstaxan för arvodering av tolkar. Domstolstaxan ska i sin helhet tillfalla den frilansande tolken. Därutöver inkom leverantörerna med en förmedlingsavgift som utvärderades i upphandlingen. Förmedlingsavgiften beräknades i procent av tolkarvodet. De flesta anbudsgivare angav samma procentsats. I efterhand hade det, enligt Migrationsverket, varit bättre om en fast procent hade angivits i underlaget. De låga förmedlingsavgifterna gör att vissa förmedlingar inte har råd med nödvändig administration. Migrationsverket upplevde det som att leverantörerna ägnat sig åt taktisk prissättningen.

Migrationsverket har tecknat avtal med fyra leverantörer per område men uppdragen går sällan till fyran i rangordningen.

Migrationsverket valde rikstäckande ramavtal eftersom det är krångligt med uppdelning på län/regioner då en sådan indelning innebär risk för att beställarna ringer fel eftersom de inte vet vilken förmedling de ska använda. Eftersom tolkarna kan ansluta sig till alla förmedlingar så är det inte något problem att ha ett rikstäckande avtal. I kvalificeringen



ställdes krav på att anbudsgivarna skulle ha utfört ett visst antal uppdrag i ett givet antal storstäder.

Migrationsverkets tolkportalprojekt befinner sig i analys- och planeringsfasen. Nästa steg blir att upphandla en färdig lösning. Mycket av dagens administration kommer att försvinna med portalen, processen blir då mer smidig och kostnadseffektiv. Portalen ska vara i drift under 2021. Leverantörerna har varit positiva. Migrationsverket kommer att kräva av förmedlingarna att portalen ska användas vid bokning av uppdrag vilket också har angivits som ett krav i det nuvarande avtalet.

Det borde finnas en gemensam tolkportal för hela statsförvaltningen men till dess behöver Migrationsverket ha en egen lösning.

6.4.1.5 Beskriv hur ett avrop av tolk går till från ert avtal (från ax till limpa).

Migrationsverket tittar på detta inom ramen för projektet att ta fram en tolkportal. I nuläget bokas tolkar av assistenter på de administrativa enheterna. Det förekommer även att enstaka tolkanvändare bokar tolk. I framtiden kommer var och en som behöver tolk att kunna logga in i portalen och boka tolk. Hanteringen av reklamationer effektiviseras också i portalen.

6.4.1.6 Hur har samarbetet mellan er och leverantörerna fungerat?

Samarbetet som sådant mellan leverantör och Migrationsverket fungerar bra men det finns ett missnöje hos myndigheten att leverantörerna i vissa fall inte följer avtalet.

Viten används som sista utväg för att komma tillrätta med problem, Migrationsverket väljer helst att lösa problemen i dialog med förmedlingarna.

6.4.1.7 Har ni några erfarenheter från arbetet med att upphandla och förvalta ert avtal som ni vill dela med er av? Vad har fungerat bra/mindre bra?

Då ramavtalen bara löpt en kortare tid kan Migrationsverket ännu inte uttala sig gällande erfarenheter från förvaltningen.

## 6.4.2 Om Migrationsverkets framtida behov

6.4.2.1 Vad skulle krävas för att Migrationsverket skulle börja använda Kammarkollegiets ramavtal och tolkportal? Vad har ni för krav respektive önskemål gällande exempelvis tolktjänster, indelning i anbudsområden, tilldelningskriterier, priser, krav på tjänsten, avtalsvillkor etc.?

Migrationsverket inser att det inte är lätt för Kammarkollegiet att upphandla till så många myndigheter med olika önskemål. Migrationsverket ser ett problem med att myndigheten måste anpassa sina krav till ramavtalet och att det leder till kompromisser. Om Kammarkollegiet skulle göra en upphandling som liknar den Migrationsverket gjort skulle myndigheten överväga att använda ramavtalet.

Migrationsverket planerar att påbörja nästa upphandling 2022. Myndigheten strävar efter att upphandlingar ska utformas på liknande sätt för att på så sätt skapa en branschstandard och därmed kunna komma tillrätta med de problem som finns mellan olika parter på marknaden.



6.4.2.2 Är det något ytterligare som ni skulle vilja ta upp?

Tips inför Kammarkollegiets kommande upphandling.

- Det finns många olika åsikter om vad som ska gälla men det är viktigt att i upphandlingen vara tydlig med vad myndigheterna vill ha och stå fast vid det.
- Ställ krav på att avtalet mellan Kammarkollegiet och förmedlingen även ska gälla mellan tolken och förmedlingen.
- Säkerställ att förmedlingarna har tillräcklig kapacitet, speciellt vad gäller administration.

## 6.5 Möte med Domstolsverket

Möte har genomförts med representanter för Domstolsverket och Göta hovrätt för att bland annat diskutera trender och utmaningar i branschen, hur det nuvarande ramavtalet fungerar, vad som kan förbättras, domstolarnas framtida behov samt hur Kammarkollegiets tolkportal har fungerat. Domstolsverket har i samband med inbjudan fått en agenda med frågeställningar att besvara/diskutera under mötet.

Från Kammarkollegiet deltog projektledare, två projektmedlemmar, ramavtalsförvaltare och biträdande ramavtalsförvaltare.

Under avsnitt 6.5.1 redovisas de frågeställningar som belystes och de synpunkter som framkom under mötet.

### 6.5.1 Om marknaden, domstolarnas behov och kommande upphandling

6.5.1.1 Vad är er bild av tolkbranschen? Vilka trender ser ni? Är det en väl fungerande marknad?

Göta hovrätt: Det är en växande marknad och det behövs fler och fler tolkar.

Domstolsverket: Det har länge funnits en stor brist på tolkar även om bristen (i Domstolsverkets senaste mätning) inte anses utgöra en lika hög risk för rättssäkerheten som tidigare. Det är inte bara viktigt att ha tillgång till många tolkar utan det är minst lika viktigt att tolkarna har rätt kompetens, dvs. Auktoriserade tolkar och Rättstolkar, då detta är ett lagkrav.

Göta hovrätt: Ledamöterna vill ha tolkarna på plats så Distanstolk och Videotolk har använts i mycket liten utsträckning. I princip används Distanstolk och Videotolk endast i de fall tolken absolut inte kan/vill delta på plats.

Domstolsverket: Myndigheten informerar domstolarna om att det finns möjlighet att använda Distans- och Simultantolkning och har också de senaste åren sett till att det finns särskilda tolktrum i vissa domstolar med videoutrustning som kan användas för Distanstolkning. Många domstolar tycker att Distanstolkning och Videotolkning fungerar bra och har sett en ökad användning i samband med Coronapandemin. Rättstolkarna själva är numera också mer positiva till Distanstolkning. Idag är det emellertid inte möjligt att boka videorum i varandras lokaler vilket krånglar till det.



#### 6.5.1.2 Hur ser domstolarnas behov av tolktjänster ut?

Målen blir större och mer komplexa vilket medför att det krävs fler än en tolk per mål. Ser ett stadigt, fortsatt behov av tolkar i domstol.

Efterfrågan på teckenspråkstolkning har ökat. Det är svårt att få fram statistik över behovet men det ökar och särskilt vissa domstolar vill ha det. Det vore därför bra om det kunde ingå i ramavtalet.

#### 6.5.1.3 Vilka är de mest positiva erfarenheterna från det nuvarande ramavtalet?

- Att ramavtalet innebär att det enbart finns en kanal in för bokning och avbokning och att återkopplingen är snabb med ett bokningsnummer från Kammarkollegiets portal och inte något bokningsnummer från förmedlingen.
- Att det är tryggare med ett ramavtal.
- Att det är bra villkor för domstolarna.
- Att alla Sveriges domstolar använder samma ramavtal och kan dra nytta av varandras erfarenheter.

Göta hovrätt: Bokningarna i portalen fungerar i normalfallet bra. På detaljnivå finns det oklarheter men det är ovisst om det bottnar i villkoren i ramavtalet. Det bör kunna lösas lätt genom kommunikation mellan parterna.

#### 6.5.1.4 Vad kan utvecklas i det nuvarande ramavtalet?

Domstolsverket: Faktureringen i den del där parterna kan komma överens om att tolken får fakturera domstolarna direkt behöver förtydligas. Domstolsverket anser att förmedlingen ska ställa ut fakturan, men påpekar dock att det saknas uppgifter på förmedlingarnas fakturor. Om det enbart finns förmedlingens boknings-ID på fakturan är det svårt att utreda vilket tolkuppdrag som fakturan härrör ifrån. I stort sett alla förmedlingar godkänner att tolkarna fakturerar direkt.

Göta hovrätt: Tycker det är mest smidigt att förmedlingen fakturerar dels för att alla fakturor då kommer från ett håll, dels för att det kan bli mycket diskussioner kring ersättningarna och på Göta hovrätt är det handläggarna som fattar de besluten. Övriga domstolar har jurister som beslutar om ersättning. Det skulle underlätta om hela processen gick via tolkportalen.

Domstolsverket: Domstolsverket attesterar bara fakturorna. Varje aktör i kedjan bör veta vilket ansvar denne har. Domstolsverket har uppdaterat sitt intranät med information om vad som ska granskas i fakturorna.

Domstolsverket: Villkoret att en tolk, med upp till 2 timmars restid, kan bokas utan avstämning med domstolen bör ses över och restiden minskas. Vad som skulle vara en rimlig tidsgräns behöver stämmas av med domstolarna. Kostnaderna för resor och tidsspillan går på Domstolsverkets budget och har ökat utan motsvarande ökning av antal tolkuppdrag. Ramavtalet bör inte innefatta regler för tidsspillan och ersättning, istället borde hänvisning ske till reglerna i tolktaxan. Tolk, förmedlingen och domstolen har ibland olika uppfattning om hur ersättningen ska beräknas. Domstolsverket förespråkar



att domstolarna överväger Distanstolkning och rekommenderar att domstolar hellre bokar en tolk med högsta kompetens på distans än en tolk med lägre kompetens på plats.

Vidare anser Domstolsverket att upphandlingsdokumentet är lite rörigt, att det är svårt att hitta i det, att olika begrepp används för samma sak och att det är svårt att läsa tillsammans med bilagorna. Detta kan medföra att tolkar, domstolar och förmedlingar gör olika tolkningar av ramavtalet. Det bör också tydliggöras i ramavtalet när villkor härstammar från tolktaxan.

6.5.1.5 Vilka krav på förmedlingstjänsten är de absolut viktigaste för att tillgodose domstolarnas behov?

Göta hovrätt: Det saknas en direktkanal i form av ett specifikt telefonnummer eller e-postadress för bokning av akutuppdrag. Detta skulle exempelvis kunna hanteras av Kammarkollegiet. Domstolen vill gärna att akutbokningar ska kunna göras inom ramen för tolkportalen. Därutöver önskas snabb hantering och tydliga uppgifter.

Domstolsverket: Vid akutbokningar bör förfrågan gå ut till samtliga tolkar vid ett och samma tillfälle via tolkportalen. Det skulle spara mycket tid om det fanns möjlighet att lägga in uppgift om/när ärendet är synnerligen brådskade.

Domstolsverket: Ramavtalet är uppbyggt på Påplatstolkning, det bör anpassas så att Distanstolkning blir ett förhandsval.

6.5.1.6 Finns det något som inte alls fungerar med det nuvarande ramavtalet och hur kan vi komma till rätta med det?

Domstolsverket: Det är inte rimligt att tro att någon förmedling kan leva på sex kronor i förmedlingsavgift.

Reglerna om att domstolarna, var för sig, kan sätta en förmedling i karantän och karantänen då enbart gäller för den enskilda domstolen bör ses över. Det kan visserligen finnas lokala avvikelser men det borde vara en fördel om karantänen omfattade uppdrag för alla domstolar.

Domstolsverket: Regeln för när beställningen går vidare till leverantör två i rangordningen upplevs som byråkratisk, styrs av om tolkens kompetens i beställningen anges som ett "krav" eller ett "önskemål". Om "önskemål" anges har den leverantör som är etta i rangordningen rätt att erbjuda en alternativ lösning, om "krav" anges går förfrågan vidare till den leverantör som är tvåa i rangordningen. Det borde finnas möjlighet att låta förmedlingen titta på alternativa lösningar för att hitta lämplig tolk även vid "krav".

6.5.1.7 Hur ser ni på ett rikstäckande ramavtal för tjänsten Distanstolkning i anvisad lokal?

*Kan det lösa problemet med att det vid bokningstillfället inte är känt var den lokal som ska användas för tolkuppdraget är belägen? Finns det några nackdelar med ett rikstäckande ramavtal?*

Domstolsverket: Bra med ett rikstäckande ramavtal för Distanstolk då detta är anpassat till domstolarnas arbetssätt.



Göta hovrätt: Om domstolarna ska kunna arbeta med Distanstolkning i framtiden måste det vara ett rikstäckande ramavtal. En nackdel med att inte ha Distanstolkning och Påplatstolkning i samma ramavtalsområde är att domstolen kan behöva göra ytterligare ett avrop (byta leverantör) om den önskar Påplatstolkning i första hand och Distanstolkning i andra hand. En sådan hantering fördröjer processen.

6.5.1.8 I Domstolsverkets interna rapport "Förbättring av tolkanvändningsprocessen" förordas direktbokning av tolkar. Hur ser ni på det i förhållande till Kammarkollegiets ramavtal?

Göta hovrätt: Bokning av tolkar i portalen är en mycket enklare lösning.

Domstolsverket: Det är viktigt med ett bra ramavtal men det kan finnas fördelar med direktbokning, även kopplat till fakturering. En av fördelarna kan vara att det är möjligt att få samma tolk både för- och eftermiddag. Går det via förmedlingarna kan det bli olika tolkar, längre restid och därmed mindre effektivt. Tolkförmedlingarna behöver bli bättre på att samordna uppdrag. Respektive domstol väljer hur den vill boka tolk, båda bokningsalternativen bör finnas. Det är viktigt att skilja på hur bokningen ska ske, direktbokning eller via förmedling, och hur faktureringen ska ske, via förmedlingen eller direkt från tolken. Vad gäller fakturering finns det i nuvarande ramavtal möjlighet att komma överens om direktfakturering från tolken.

6.5.1.9 Vad är er uppfattning om Kammarkollegiets avropstjänst för tolkar (Tolkportalen)?

*Vad har ni och domstolarna för synpunkter på Tolkportalen? Vad skulle krävas för att Tolkportalen skulle användas i större utsträckning av domstolarna?*

Göta hovrätt: Använder portalen för alla beställningar. Domstolen tycker att tolkportalen är överskådlig och bra, och att det går snabbt och smidigt att lägga en beställning. Förmedlingarna bör integrera sina bokningssystem mot portalen. Idag kan det bli dubbla bokningar och/eller dubbla bekräftelser.

Det måste framgå om tolken kan ta uppdraget eller inte, annars finns det risk för att det inte kommer någon tolk alternativt att det kommer flera. Domstolen vill inte ha e-post från förmedlingarna utan allt ska gå via tolkportalen. Därtill ska det vara möjligt att även boka akuta uppdrag och flerdagarsmål i tolkportalen.

*Tjänsten "Distanstolkning i anvisad lokal" har enligt statistiken nyttjats i liten utsträckning. Har ni någon uppfattning om detta beror på att sådana bokningar registreras som videotolk i tolkportalen?*

Göta hovrätt: Använder inte Distanstolk i anvisad lokal men tror att det kan vara en möjlig förklaring. <sup>6</sup>

6.5.1.10 Är det något ytterligare som ni skulle vilja ta upp?

Domstolsverket: En schablonersättning för restid och spilltid (liknande den lösning med zonindelning som Arbetsförmedlingen och Migrationsverket har) kan underlätta

---

<sup>6</sup> Domstolarna avropar vanlig Distanstolkning och bokar därefter lokal. Alla förmedlingar kan heller inte skilja på vanlig Distanstolkning och distans i anvisad lokal när de rapporterar statistik.



hanteringen av dessa ersättningar. Det behöver inte bli en konflikt med tolktaxan. Det skulle även ge incitament för att hitta en tolk som befinner sig så nära som möjligt.

## 6.6 Referensgruppsmöte med myndigheter

De myndigheter som i enkäten, via avropa.se eller på annat sätt anmält intresse att medverka i referensgruppen bjöds in till ett möte med Kammarkollegiet. Totalt deltog sex personer från Domstolsverket, Försäkringskassan, Polisen, Skatteverket och Specialpedagogiska skolmyndigheten.

Syftet med referensgruppsmötet var att, som ett komplement till enkäten, på ett fördjupat plan ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

Från Kammarkollegiet deltog projektledare, projektmedlem och ramavtalsförvaltare.

Under avsnitt 6.6.1-6.6.9 redovisas de frågeställningar som belystes och de synpunkter som framkom under referensgruppsmötet.

### 6.6.1 Indelning i anbudsområden

6.6.1.1 Hur ser ni på förslaget att ha länsindelning för Påplatstolkning, rikstäckande för "vanlig" Distanstolkning och Distanstolkning i anvisad lokal samt ett separat rikstäckande anbudsområde för Expresstolkning?

Polisen: För klienter med särskilda behov underlättar det om tolken är på plats. Tekniken har dock förbättrats med högtalarutrustning etc. vilket medfört att fler tolkuppdrag kan ske på distans. Om det blir både länsindelade och rikstäckande anbudsområden kan det medföra merarbete om Polisen vill ha påplatstolk i första hand och distanstolk i andra eftersom beställaren då kan behöva göra två avrop. Å andra sidan är Polisen i behov av snabba avrop och då underlättar ett rikstäckande avtal.

Specialpedagogiska skolmyndigheten (SPSM): Vill helst ha Påplatstolkning eftersom teckenspråkstolk också närvarar och det underlättar om alla kan se vilka som deltar. Eftersom SPSM ofta efterfrågar Påplatstolkning i första hand och Distanstolkning i andra hand är det smidigt att bara behöva göra ett avrop. Om två avrop ska göras krävs kortare svarstid från förmedlingarna.

Försäkringskassan: I grunden är det bra med ett rikstäckande ramavtal för Distanstolkning men besväret att behöva göra två avrop är en risk, särskilt för sällananvändare. Det vore därför bra om det fanns en funktion i tolkportalen som innebar att i de fall beställaren väljer Påplatstolkning som alternativ ett och Distanstolkning som alternativ två och Påplatstolkning inte kan erbjudas ska förfrågan per automatik gå vidare till Distanstolkning. Försäkringskassan anser att Distanstolkning i det stora hela fungerar bra. Expresstolkning kan fungera för servicekontor och liknande verksamheter som har behov av enklare tolkuppdrag.



Domstolsverket: Det måste gå snabbt att avropa och vara enkelt. Vinsterna är dock stora med ett rikstäckande ramavtal för Distanstolkning. Det finns således både risker och vinster. De flesta som arbetar på domstolarna vill ha Påplatstolkning men det allra viktigaste är att de får en Rättstolk, de domstolar som direktbokat tolkar kan söka specifikt på Rättstolk. Distanstolkning fungerar bra med den nya tekniken. Domstolsverket tycker spontant att en uppdelning av ”vanlig” Distanstolkning och Expresstolkning i två olika anbudsområden verkar bra men förmedlingarnas syn på saken bör efterfrågas. Det kan finnas behov av expresstolkar i domstolarnas receptioner men inte till förhandlingar.

Skatteverket: Nuvarande indelning i anbudsområden fungerar bra men Skatteverket kan tänka sig ett rikstäckande ramavtal för Distanstolkning och ser även en fördel med ett rikstäckande ramavtal för Expresstolkning som ett eget anbudsområde. Nackdelen med expresstolk är att förmedlingarna inte kan tillhandahålla auktoriserade expresstolkar. Skatteverket behöver tolkar snabbt men de måste ha hög kompetens.

## 6.6.2 Tolktjänster

SPSM: Antalet tolkbokningar har ökat då det finns många skolelever och deras föräldrar som kommer från andra länder. Myndigheten har behov av teckenspråkstolk. Det finns tio teckenspråkstolkar inom den egna organisationen och SPSM har också gjort en egen upphandling. Teckenspråkstolk räknas som ”vardagstolk” varför Regionerna ska stå för detta.

Domstolsverket: Det har länge funnits ett stort tolkbehov vid domstolarna. En viss ökning av behovet kan märkas men de fyra migrationsdomstolarna förutspår ett minskat inflöde, dock kvarstår ännu många ärenden att hantera. Domstolsverket tror att efterfrågan på Distanstolkning kommer att vara fortsatt hög även efter Corona. Domstolarna bokar teckenspråkstolk via sjukvården (Regionerna). Då beställarna är ovana vid att boka teckenspråkstolk skulle det vara bra om även den tolktjänsten ingår i ramavtalet. På så sätt blir också villkoren lika för alla teckenspråkstolkarna som avropas.

Polisen: Det har inte märkts någon större förändring av tolkbehovet. Distanstolkning efterfrågas i stor utsträckning och tekniken har gjort att det numera fungerar ännu bättre. Polisen kommer även att börja använda videotolkning. Expresstolk kan fungera för enklare uppdrag t.ex. i reception och yttre tjänst. Idag bokas ”vanlig” distanstolk och oftast kan tillsättning ske snabbt. Ibland används någon av kollegorna för tolkning. Polisen har ett visst behov av teckenspråkstolk, detta bokas idag via Regionen.

Försäkringskassan: Det kommer ofta frågor gällande teckenspråkstolkning och hur detta avropas. Eftersom det finns många sällanbeställare vore det enklare om allt är samlat i ett ramavtal.

Skatteverket: Skatteverket använder i första hand tolkar vid skattebrottsutredningar där tolk snabbt behövs vid förhör av personer som sitter häktade. Beställningarna görs ute i verksamheten och läggs in i UBW e-handel. Skatteverket efterfrågar Påplatstolkning, Distanstolkning via telefon, Distanstolkning i anvisad lokal och Avistatolkning. Främst efterfrågas Auktoriserad tolk och Rättstolk. Då förhören av häktade personer är





återkommande vill beställarna helst ha samma tolk vid samtliga förhör. Skatteverket har tillsammans med Kronofogdemyndigheten ett avtal för teckenspråkstolkning (som främst används av Kronofogdemyndigheten) och har också använt Konferenstolkning vid några tillfällen varför det vore en fördel att ha båda dessa tjänster inom ramavtalet. Det totala antalet tolkuppdrag har minskat under Coronapandemin. Andelen Distanstolkningar har däremot ökat, en trend som troligen kommer hålla i sig då det är både resurs- och kostnadseffektivt. Det har varit problem med att göra registerkontroller då vissa tolkar inte vill skriva under säkerhetsskyddsavtal.

### 6.6.3 Priser

Domstolsverket: Det vore en bra lösning med ett fast pris för förmedlingstjänsten. Det är viktigt att det blir rätt leverantörer som lämnar anbud och som sedan tilldelas ramavtal. Tolkar går till den förmedling som betalar bäst. Det borde gå att tilldela på det antal auktoriserade tolkar som förmedlingen kan tillhandahålla och även på hur förmedlingarna uppmuntrar tokarna till auktorisation.

Skatteverket: Anser att fast pris för förmedlingstjänsten är att föredra.

SPSM: Det finns inte någon förmedlingsavgift för teckenspråkstolkning. I SPSM:s egen upphandling har det angetts ett timpris för tolkning dagtid/kväll/helg. När Tolkcentralerna förmedlar teckenspråkstolkare debiterar de från 600 kronor och uppåt per timme dagtid kl. 07:00-18:00. Det kostar inget extra för auktoriserade tolkar. Tolkcentralerna har inga egna anställda tolkar. Tolkarna tillhör fristående bolag som i sin tur har underleverantörer. Förberedelse- och restid ingår i priset. Dock ges ett litet resebidrag när uppdraget utförs utanför Stockholm. Prisdumpning förekommer även för denna typ av tolktjänst.

Referensgruppen har inga svar/synpunkter på hur Expressstolkning ska prissättas eller hur de ser på differentierade priser på förmedlingstjänsten beroende på kompetensnivå eller var i landet tjänsten ska utföras.

### 6.6.4 Avropsordning

Skatteverket: Anser att det är mycket bra med dynamisk rangordning där rangordningen kan förändras baserat på utfall vid revision. Om förutsättningarna mellan tolktjänsterna skiljer sig åt kan olika avropsordning för respektive tjänst vara befogad, annars inte.

SPSM: Dynamisk rangordning kan medföra ett visst merarbete för myndigheterna som då själva måste ha kontroll på vem som ligger etta i rangordningen, om inte bokningen sker i tolkportalen. SPSM har dynamisk rangordning i sitt eget ramavtal. Om förmedlingen tackar nej till tre uppdrag i rad så flyttas den ner i rangordningen. Nedflyttningen kan vara bestående eller ändras beroende på hur respektive leverantör sköter uppdraget.

Försäkringskassan: Anser att dynamisk rangordning är bra men att det ställer krav på beställarna att ha kontroll på vilken förmedling som ligger etta.



### 6.6.5 Tilldelningskriterier

Skatteverket: Att utvärdera en beskrivning av anbudsgivarens förmedlingsprocess eller liknande är svårt och den typen av bedömningar leder ofta till överprövningar.

Skatteverket föreslår istället att referensuppdrag utvärderas och att det ställs specifika frågor till referenterna gällande leveranskapacitet, tillgänglighet (olika bokningskanaler), tillsättningsgrad, kvalitetsuppföljning etc. Om frågorna ställs till referenten, istället för leverantören, ökar sannolikheten för ärliga svar. Svaren bör lämnas utifrån en poängskala. Cirka fem referensuppdrag kan vara ett lämpligt antal, och uppdragen ska omfatta en viss volym. I de fall leverantören har utfört uppdrag åt Kammarkollegiet ska det uppdraget tas med som referens.

### 6.6.6 Tidsfrister för bekräftelse av tillsatt tolk

SPSM: Det är viktigt att få en snabb bekräftelse för uppdrag som ligger två till tre dagar fram i tiden. I annat fall räcker det med bekräftelse fyra dagar innan uppdraget ska genomföras. Den leverantör som ligger etta i rangordningen bör ha kortare svarstid. Beställaren måste få bekräftat att det bokats en Auktoriserad eller Utbildad tolk men tolken behöver inte namnges.

Polisen: Har behov av att få en bekräftelse på att tolk med efterfrågad kompetensnivå är bokad. Tolken behöver inte vara namngiven även om namnet kan vara bra för att kontrollera t.ex. jäv. Detta är emellertid inte ett stort problem idag. Polisen tycker att bekräftelsetiderna i nuvarande ramavtal är vettiga.

Försäkringskassan: Vill ha möjlighet att i beställningen, när så är nödvändigt, kunna namnge en tolk man av olika men välgrundade skäl vill eller inte vill ha.

Domstolsverket: Det är viktigt för domstolarna att få namnet på tolken för att kontrollera kompetensen och om tolkeden har erlagts. Vissa domstolar vill ha personnummer på tolken för att det ska kunna läggas in i systemen så tidigt om möjligt och för att kontrollera att jäv inte föreligger. Det är bra med olika tidsfrister för uppdrag i närtid kontra längre fram i tiden, nuvarande bekräftelsetider har dock fungerat.

Skatteverket: Skatteverket behöver ofta en tolk omedelbart men det är viktigt att tidigt få en bekräftelse även om uppdraget ligger ett par veckor fram i tiden. Det finns en fördel med att tolken namnges. På Skattebrottsenheten (som gör de flesta tolkavropen) känner personalen till tolkarna och de vill gärna ha en viss tolk och även kunna ange vilken tolk som inte önskas. Det finns också önskemål om att kunna ta en förhandkontakt med tolken inför uppdraget. Skatteverket anser att 48 timmar är en skälig avbokningstid.

Skatteverket vill gärna få möjlighet att använda sig av avropstjänsten (Kammarkollegiets tolkportal) som de ser som ett viktigt hjälpmedel som underlättar för beställarna.

### 6.6.7 Viten och andra sanktioner

Polisen: Polisen ute i verksamheten återkopplar direkt till leverantören när ett uppdrag inte har utförts på ett korrekt sätt. Inköpsenheten inom Polisen begär vite och kommer



också ansvara för att uppföljning sker framöver. Dessa uppgifter ska lämnas halvårsvis eller kvartalsvis till Kammarkollegiet.

SPSM: Eftersom myndigheten bara har använt ramavtalet under en kortare tid så har det ännu inte förkommit några avvikelser. Tidigare har leverantören kontaktats direkt när det funnits anledning till klagomål. SPMS kände inte till vitesvillkoren men anser att det är bra att de finns. I sammanhanget påpekas vikten av att tolkarna får förberedelsetid. Alltför kort eller ingen förberedelsetid kan leda till sämre tolkning.

Domstolsverket: Inga domstolar har använt möjligheten att utdöma vite. Domstolarna ställer inte in förhandlingar där många är involverade även om tolken kommer för sent. Istället har leverantören informerats i efterhand. Antalet försenade tolkar har dock minskat. Ibland kan vitet också slå mot tolken, dvs. att förmedlingen debiterar tolken vitet, oavsett orsak, vilket inte är avsikten. I de situationer när tolken fakturerar domstolen direkt fungerar inte ramavtalets vitesklausuler.

Skatteverket: Eventuella klagomål hanteras ofta i dialog med leverantören men det förekommer att reklamation har skickats in men det förfarandet kostar ofta mer än det smakar. Det vanligaste skälet till reklamation är att tolken saknar erforderlig kompetens. En möjlig sanktion kan vara karantän för enskilda tolkar som visat sig olämpliga eller förmedlingar som inte kan tillhandahålla rätt tolk.

### 6.6.8 Hantering av reskostnader och spilltid

Skatteverket: Det skulle underlätta för både beställare och leverantörer med ett schablonbelopp även om det i vissa fall kan slå lite fel. I dagsläget får tolken inte ersättning förrän resan uppgår till en viss sträcka så det systemet är inte heller helt rättvist.

Domstolsverket: En schablonersättning kan eventuellt komma i konflikt med tolktaxan enligt vilken man ska utgå från tolkens faktiska restid. Även en schablonersättning kan vara krånglig, men Domstolsverket måste sätta sig in i frågan innan ett slutligt svar kan lämnas.

### 6.6.9 Övrigt

6.6.9.1 Vad är vanligtvis det främsta skälet till att ni vill ställa säkerhetskrav?

Polisen: Det är viktigt att de tolkar som är involverade i förundersökningar och/eller hanterar säkerhetsklassade uppgifter är kontrollerade. Vissa skyddsobjekt kan också förekomma.

Skatteverket: Måste ha möjlighet att ställa hårda säkerhetskrav på leverantörerna.



## 6.7 Sammanfattning av referensgruppsmöte

Av de värdefulla synpunkter som framkom från referensgruppen är nedanstående de som var gemensamma för flertalet och som också framställdes som viktigast i en kommande ramavtalsupphandling.

- Merparten av myndigheterna ser fördelar med ett rikstäckande ramavtal för Distanstolkning även om det kan medföra dubbelarbete vid avrop.
- Myndigheterna använder både Påplatstolkning och Distanstolkning.
- Myndigheterna använder idag inte On-demandtolkning (Expresstolkning) men behovet kan finnas för enklare tolkupdrag.
- Fyra av myndigheterna ser gärna att även teckenspråkstolkning ingår i ramavtalet.
- Viten och sanktioner har inte använts, klagomål framförs direkt till leverantören.
- Myndigheterna har behov av bekräftelse på bokad tolk med efterfrågad kompetens men tolken behöver i normalfallet inte namnges.
- Myndigheterna ser fördelar med dynamisk rangordning även om det medför att beställarna själva måste hålla reda på vilken förmedling som ligger etta.
- Två av myndigheterna hade synpunkter på prissättningen och ansåg att fast pris var att föredra.



# 7 Marknadsundersökning

## 7.1 Inledning

För att kartlägga marknadens utbud inom det aktuella ramavtalsområdet och fånga in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts möten med sju leverantörer och två branschorganisationer. Därutöver har ett fackförbund har lämnat skriftliga synpunkter.

## 7.2 Marknaden

### 7.2.1 Tolkförmedlingar

Tolktjänster förmedlas till offentlig sektor via privata och offentliga tolkförmedlingar. Dessa tolkförmedlingar fungerar som en mellanhand mellan tolkar och upphandlande myndigheter för att underlätta arbetet med att snabbt matcha tolk med uppdrag. Marknaden domineras idag av tre stora privata tolkförmedlingar. I stort sett alla förmedlingar har tillgång till samma tolkar som utför tolkuppdrag på frilansbasis.

### 7.2.2 Tolkars arbetsmarknad

I det betänkande (SOU 2018:83) som lämnades av Tolkutredningen i december 2018 *"Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk"* sammanfattas tolkarna och deras arbetsmarknad enligt nedan.

"Majoriteten av de i dag uppskattningsvis cirka 5 000 tolkar som är verksamma i Sverige är uppdragstagare eller egenföretagare, ofta betecknade som frilansande tolkar. I vissa fall utövas verksamheten gemensamt genom mindre fåmansföretag. Ett mindre antal tolkar, sannolikt minst drygt 200, bedöms vara anställda vid privata eller offentligt ägda tolkförmedlingar, på myndigheter eller inom verksamheter knutna till kommuner, landsting och privata vårdgivare. Många av de tolkar som arbetar för offentlig sektor saknar dock relevant utbildning och auktorisation och har därmed inte bedömts på ett enhetligt sätt då det gäller språkkunskaper, tolkningsteknik och medvetenhet om de etiska regler som gäller i rollen som tolk. Dessa s.k. övriga tolkar utgör i dag en majoritet av de tolkar som dagligen utför tusentals tolkuppdrag åt offentlig sektor.

Tolkyrket är för många ett genomgångsyрке och bland dem som saknar auktorisation är medelåldern relativt låg. Samtidigt finns det inom gruppen auktoriserade tolkar ett betydande antal äldre tolkar, inte sällan med begränsad yrkesaktivitet. Skillnaden i förutsättningar och verksamhetsgrad inom tolkkåren är således stor.



Det finns en allmän uppfattning hos offentliga beställare av tolktjänster att det råder brist på tolkar, särskilt kvalificerade tolkar med sammanhållen grundutbildning eller auktorisation. Det gäller särskilt språk där antalet asylsökande och nyanlända under senare år har varit stort. Samtidigt ger tolkar, även auktoriserade, i kontakterna med utredningen uttryck för att de har svårt att försörja sig på heltid inom yrket. Förutsättningarna kan variera beroende på t.ex. verksamhetsort, tolkspråk och vilka tolkförmedlingar de är knutna till. Tolkning på deltid eller som bisyssla är relativt vanligt förekommande, ofta i kombination med en anställning inom offentlig sektor.

Vissa tolkförmedlingar anställer tolkar, företrädesvis s.k. övriga eller utbildade tolkar, däremot mer sällan auktoriserade. Sker det i större omfattning kan det gälla verksamhet i egna callcenters med anpassad utrustning för telefon- eller Skärmtolkning. Andelen distanstolkning ökar, särskilt gentemot glesbygd, och bedöms på sikt dominera än mer. För den enskilde tolken kan det innebära fördelar att vara anställd. Det kan t.ex. innebära regelbunden lön, semester, pension och avtalade anställningsförmåner. Det ger också närhet till kollegor för diskussion och stöd. Anställning kan också innebära nackdelar som rör ersättningsnivåer och minskad flexibilitet då det gäller att själv kunna välja uppdrag. Tolkarna får arvode för tolkad tid, till vilken kan komma ersättning för spilltid och restid. Mer sällan ersätts tid som går åt till förberedelser, fortbildning m.m.

Frilansande tolkars arbetsvillkor är mer osäkra. Tolkarna kan registrera sig hos en eller (normalt) flera tolkförmedlingar och ska då kontinuerligt ha beredskap för att snabbt kunna besvara uppdragsförfrågningar. Sådana förfrågningar förmedlas i regel genom e-post, sms eller företagsutvecklade applikationer för telefoner. Tolkförmedlingarna kan genom bakomliggande algoritmer utveckla egna rangordningssystem, som t.ex. premierar tolkar som snabbt tackar ja till uppdrag, håller tider och undviker klagomål från offentliga beställare. Frilansande tolkar har ett svagare arbetsrättsligt skydd än anställda tolkar och omfattas vanligtvis inte av kollektivavtal, anställningsavtal, a-kassa, sjukpenning, semesterersättning, pension, reglerade arbetstider etc. För den privata sektorn tecknade fackförbundet Vision 2012 det första arvodes- och samverkansavtalet med en av de större privata tolkförmedlingarna. Dessförinnan hade avtal endast tecknats med kommunala tolkförmedlingar. Andelen fackligt organiserade tolkar är dock generellt låg.

Framtiden är svårplanerad, för beställare av tolktjänster, tolkförmedlingar och inte minst för tolkarna själva. Olika ramavtal och villkor präglar branschen med skilda ersättningsnivåer i olika typer av uppdrag och hos olika huvudmän. Det kan då vara svårt för tolken att förhålla sig till uppdragsförfrågningar med korta svarstider. Mer omfattande erbjudanden, bättre arvodesnivåer och intressantare uppdrag kan komma vid senare tidpunkter, med kort varsel. Det skapar stress i vardagen och påverkar möjligheterna att planera och påverka sin arbetstid negativt”.

## 7.2.3 Tolkars kompetensnivåer

### 7.2.3.1 Kammarkollegiets indelning

Kammarkollegiet har upprättat ett nationellt register för Auktoriserade och Utbildade tolkar. Registret ger en översikt av kvalificerade tolkar i Sverige inklusive de tolkar som



saknar auktorisation. Registret omfattar endast de tolkar som har ansökt om registrering och gett sitt tillstånd till publicering.

I registret görs följande indelning gällande kompetenskategorierna.

- **Auktoriserad tolk**  
Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk. Har genomgått kvalificerat yrkesprov och står under tillsyn av Kammarkollegiet.
- **Rättstolk**  
Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med bevis om speciell kompetens som Rättstolk. Står under tillsyn av Kammarkollegiet.
- **Sjukvårdstolk**  
Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med bevis om speciell kompetens som Sjukvårdstolk. Står under tillsyn av Kammarkollegiet.
- **Utbildad tolk**  
Av Kammarkollegiet registrerad utbildad tolk. En utbildad tolk har genomgått en sammanhållen tolkutbildning på universitet eller inom folkbildningen med stöd från Myndigheten för yrkeshögskolan.
- **Tolk, talade språk (universitet)**  
Tolkutbildningen på grundnivå (90 högskolepoäng) bestående av Tolkning och översättning I, Tolkning II och Tolkning - kandidatkurs som sedan 2012 bedrivs på Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.
- **Tolk, teckenspråk (universitet)**  
Kandidatprogrammet i teckenspråk och tolkning (180 högskolepoäng) som sedan 2013 bedrivs på Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.
- **Konferenstolk (universitet)**  
Konferenstolkutbildningen på avancerad nivå (60 högskolepoäng) som sedan 1993 bedrivs på Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.
- **Tolk, talade språk (folkbildning)**  
Den sammanhållna grundutbildningen för tolkar i talade språk som från och med 2005 till och med juni 2012 har bedrivits med stöd av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet och från och med juli 2012 bedrivs med stöd av Myndigheten för yrkeshögskolan.
- **Teckenspråks- och dövblindtolk (folkbildning)**  
Den sammanhållna grundutbildningen för teckenspråks- och dövblindtolkar som från och med 2006 till och med juni 2012 har bedrivits med stöd av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet och från och med juli 2012 bedrivs med stöd av Myndigheten för yrkeshögskolan.



- **Skrivtolk (folkbildning)**

Utbildningen för skrivtolkar som bedrivits med stöd av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet från och med 2009 till och med juni 2012 och från och med juli 2012 bedrivs med stöd av Myndigheten för yrkeshögskolan.

#### 7.2.3.2 Domstolsverkets indelning

Enligt Domstolsverkets Riktlinjer för tolkanvändning i domstol, kan tolkar som anlitas av domstolarna delas in i nedanstående kompetens kategorier.

- **Rättstolk**

En Rättstolk är en auktoriserad tolk som efter prövning hos Kammarkollegiet har fått bevis om särskild kompetens för tolkning inom rättsväsendet.

- **Auktoriserad tolk**

En auktoriserad tolk är en tolk som har avlagt tolkprov hos Kammarkollegiet och därmed fått en statlig auktorisation att verka som tolk.

- **Utbildad tolk**

En utbildad tolk är en tolk som inte är auktoriserad men som har genomgått särskild utbildning och därmed fått rätt att ingå i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar<sup>7</sup>. Registret omfattar också dem som efter validering bedömts ha motsvarande kunskaper.

- **Övrig tolk**

Till kategorin övrig tolk räknas alla andra personer som är verksamma som tolk. Dessa personer kan sakna tolkutbildning eller ha en annan utbildning än de tolkar som anges ovan.

#### 7.2.4 Tolkars arvodesnivåer

I förordning (1979:291) om tolktaxa anges att ersättning till en tolk vid allmän domstol, allmän förvaltningsdomstol, Arbetsdomstolen, arrendenämnd, hyresnämnd, åklagarmyndighet, Polismyndigheten, Säkerhetspolisen och Kronofogdemyndigheten ska betalas enligt taxa. Taxan fastställs av Domstolsverket efter att Åklagarmyndigheten, Polismyndigheten, Säkerhetspolisen och Kronofogdemyndigheten har getts tillfälle att yttra sig.

Domstolsverket delar in arvodesnivåerna för tolkar i fyra kategorier enligt nedan:

- **Arvodesnivå IV**

Rättstolkar. Den högsta ersättningsnivån, gäller för av Kammarkollegiet auktoriserad tolk som har erhållit bevis om speciell kompetens som Rättstolk i

---

<sup>7</sup> Vilka utbildningar som ger rätt att ingå i registret framgår av Kammarkollegiets föreskrifter om register över utbildade tolkar (KAMFS 2015:5 med ändringar genom KAMFS 2016:6).





språket i fråga samt tolk för hörsel- och talskadad som utexaminerats av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.

- **Arvodesnivå III**  
Auktoriserade tolkar. Avser tolk som auktoriserats av Kammarkollegiet i språket i fråga.
- **Arvodesnivå II**  
Utbildade tolkar. Till arvodesnivå II kan även icke auktoriserad tolk hänföras om Kammarkollegiet inte anordnat särskilt prov i språket i fråga och uppdraget enligt den arvoderande myndighetens mening bör ersättas enligt arvodesnivå II.
- **Arvodesnivå I**  
Övriga tolkar hänförs till arvodesnivå I.

### 7.2.5 Auktoriserade tolkar

Statistik från Kammarkollegiet visade under förstudien att det fanns 835 olika språktolkar med giltiga auktorisationer i ett eller flera språk varav 245 av dessa tolkar även hade specialistkompetens som Rättstolk och 179 hade specialistkompetens som Sjukvårdstolk. Auktoriserade tolkar fanns i 42 olika språk, Rättstolkar i 26 olika språk och Sjukvårdstolkar i 20 olika språk. (exkl. teckenspråk).

Nedan listas de språk där det fanns minst tio auktoriserade tolkar samt hur många av dessa som var Rättstolkar respektive Sjukvårdstolkar.

| Språk                         | Antal AT | Varav antal RT | Varav antal ST |
|-------------------------------|----------|----------------|----------------|
| Arabiska                      | 170      | 32             | 17             |
| Ryska                         | 95       | 48             | 33             |
| Spanska                       | 80       | 26             | 29             |
| Bosniska, kroatiska, serbiska | 75       | 20             | 24             |
| Persiska                      | 65       | 17             | 6              |
| Polska                        | 64       | 18             | 15             |
| Engelska                      | 48       | 27             | 5              |
| Finska                        | 45       | 18             | 19             |
| Kurdiska (sorani)             | 35       | 10             | 6              |
| Albanska                      | 26       | 4              | 3              |
| Turkiska                      | 23       | 3              | 8              |
| Franska                       | 15       | 7              | 2              |
| Rikskinesiska                 | 13       | 3              | 5              |
| Somaliska                     | 13       | 1              | 0              |
| Tyska                         | 12       | 5              | 1              |
| Rumänska                      | 11       | 2              | 1              |



Listan ovan anger endast hur många som innehar giltiga auktorisationer och inte hur många av dessa som är verksamma som tolkar i Sverige idag eller i hur stor omfattning av en heltidstjänst som de är verksamma.

I Kammarkollegiet register finns i dagsläget 1 055 tolkar som tillsammans innehar 1 113 auktorisationer. Vissa är Auktoriserade i flera språk. Av dessa tolkar är 280 (26,5 procent) 65 år eller äldre och 202 (19 procent) födda mellan 1994 och 1976. Det innebär att en gradvis förnyring har skett jämfört med den mätning som gjordes 2015.

2019 deltog 628 provdeltagare i auktorisationsproven för tolkar. Under det året beviljade Kammarkollegiet 67 auktorisationer, varav 14 i rättstolkning och 9 i sjukvårdstolkning.

### 7.3 Möte med tolkauktionen på Kammarkollegiet

Möte har genomförts med en representant för tolkauktionen på Offentligrättsliga enheten inom Kammarkollegiets Rättsavdelning.

Från projektet deltog projektledare, två projektmedlemmar, ramavtalsförvaltare och biträdande ramavtalsförvaltare.

Kammarkollegiet genomför auktorisationsprov för tolkar i cirka 40 språk på två olika nivåer: auktoriserad tolk och auktoriserad tolk med specialistkompetens som Rättstolk respektive Sjukvårdstolk. Kammarkollegiet administrerar ansökningar samt tar fram och granskar prov. Med hjälp av språkexperter och sakkunniga kontrolleras om tolken har det som krävs, kan sina ämnen och behärskar sina språk på en hög nivå.

Det finns ett nationellt register för auktoriserade och utbildade tolkar samt ett register för auktoriserade översättare. Auktoriserade tolkar står under Kammarkollegiets tillsyn.

Kammarkollegiet fick 2017 i uppdrag av regeringens att göra en utredning av hur samhällets efterfrågan på auktoriserade tolkar bättre kan tillmötesgå. Uppdraget syftar till att skapa förutsättningar för fler tolkauktioner genom att Kammarkollegiet bland annat ökar antalet provtillfällen med fokus på de språk där samhällets tolkbehov är störst.

Vidare har riksdagen nyligen fattat beslut att tilldela Kammarkollegiet extra anslag för att dels hantera ett utvecklat tolkregister dels informera myndigheter om tolkanvändning och ta fram informationsmaterial. Båda dessa uppdrag finns med som förslag i Tolkutredningen.<sup>8</sup>

Auktorisationen kan ske genom prov eller godkännande av ”särskilda underlag” för de tolkar som har auktorisation från andra EU-länder. Det senare omfattar endast enstaka personer. Auktorisationsprovet omfattar en kunskapsdel (skriftligt prov) och en färdighetsdel (muntligt prov). Efter kompetensprövningen sker även en redbarhetsprövning

---

<sup>8</sup> Betänkande (SOU 2018:83) från Tolkutredningen ”Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk”.



innan auktorisationen kan godkännas. Vart femte år förnyas auktorisationen. För att få förnyad auktorisation krävs att personen i ”mer än ringa omfattning” har varit verksam som tolk.

Av de 628 personer som under 2019 deltog i det skriftliga provet godkändes 10 procent. Godkännandegraden varierar mellan åren beroende bl.a. på vilka språk som dominerar auktorisationsproven och de sökandes grundkunskaper. Motsvarande siffra över tid ligger på 15 procent. Främsta skälet till den låga godkännandegraden är att det inte ställs några grundläggande krav för att söka till auktorisationsprovet. De tolkar som har utbildning inom tolkområdet och branscherfarenhet godkänns i mycket högre grad. Avsaknaden av inträdeskrav är också en bidragande orsak till att antalet auktoriserade tolkar är relativt konstant trots att fler och fler söker auktorisation.

Under avsnitt 7.3.1-7.3.4 redovisas de frågeställningar som belystes och de synpunkter som framkom under mötet med tolkauktoriseringen.

### 7.3.1 Om tolkauktoriseringen och marknaden

7.3.1.1 Hur ser tillgången ut på auktoriserade tolkar ut nu och framöver? Inom vilka språk finns det störst efterfrågan av auktoriserade tolkar? Inom vilka språk skulle det behövas fler auktoriserade tolkar? Varför är det inte fler som auktoriserar sig? Kommer ni erbjuda auktorisation inom fler språk i framtiden?

Nedanstående frågor (a-c) har av tolkauktoriseringen ställts till remissinstanserna; Tolkservicerådet och Språkföretagen samt vad gäller uppgifter om de 20 vanligaste språken, även till Kammarkollegiet. Tolkservicerådet arbetar främst mot kommuner och regioner, Kammarkollegiet gentemot staten och då främst de rättsvårdande myndigheterna, medan Språkföretagen har alla tre offentliga aktörer bland sina kunder.

- a. *Vilka är de 50 mest efterfrågade språken (om möjligt, i storleksordning) vad gäller avropade tolkuppdrag generellt, och – om statistiken avviker från den generella tendensen – även inom hälso- och sjukvård respektive rättsväsende?*

Uppgifter gällande de 20 mest efterfrågade språken har sammanställts i tabellen nedan tillsammans med motsvarande uppgifter från Kammarkollegiet.

Förmedlingsbranschen har uppgivit språken i rangordning utifrån vilka språk som efterfrågats mest, medan Kammarkollegiet redovisat antal avropade uppdrag, varifrån rangordningen är gjord. Enligt Kammarkollegiets statistik ingår de 20 mest efterfrågade språken som myndigheten angett, i 91 procent av alla avropade uppdrag.



| Tolkservicerådet                       | Språkföretagen    | Kammarkollegiet |
|--|-------------------|-----------------|
| Arabiska                               | Arabiska          | Arabiska        |
| Somaliska                              | Somaliska         | Somaliska       |
| Tigrinska                              | Dari              | Dari            |
| Dari                                   | Persiska          | Polska          |
| Persiska                               | Tigrinska         | Persiska        |
| Kurdiska – sorani                      | Polska            | Rumänska        |
| Kurdiska – kurmanji                    | Albanska          | Ryska           |
| Turkiska                               | Spanska           | Engelska        |
| Thai                                   | Ryska             | Bks             |
| Albanska                               | Turkiska          | Tigrinska       |
| Ryska                                  | Bks               | Spanska         |
| Spanska                                | Kurdiska – sorani | Litauiska       |
| Östassyrisk/syrianska <sup>9</sup>     | Engelska          | Albanska        |
| Badinani <sup>10</sup>                 | Rumänska          | Sorani          |
| Vietnamesiska                          | Vietnamesiska     | Georgiska       |
| Swahili                                | Pashto            | Turkiska        |
| Bks (bosniska, kroatiska och serbiska) | Urdu              | Ukrainska       |
| Engelska                               | Thai              | Thai            |
| Pashto                                 | Georgiska         | Franska         |
| Polska                                 | Badinani          | Bulgariska      |

b. *I vilka språk har förmedlingarna svårt att möta beställarnas efterfrågan på auktoriserade tolkar, dvs. utbudet är avsevärt lägre än efterfrågan?*

#### **Tolkservicerådet**

De flesta av Tolkservicerådets medlemsförmedlingar har angett att kunden inte efterfrågar tolk med en viss kompetensnivå. Däremot försöker tolkförmedlingarna alltid att tillsätta uppdragen utifrån kompetensnivå. Detta innebär att det är attraktivt att få fler auktoriserade tolkar i de flesta språk, där efterfrågan på språket i sig kan vara urskiljande.

En viss uppgång har noterats under 2019 i de östafrikanska språken, kinyarwanda, kirundi, masalit, sango och swahil. Det finns ingen stor efterfrågan på tolkar i Sveriges minoritetsspråk, dvs. meänkieli, samiska, romani chib och jiddisch, undantaget finska.

---

<sup>9</sup> Östassyrisk/syrianska är inte auktoriserbart.

<sup>10</sup> Badinani är en varietet av kurdiska – kurmanji.



### **Språkföretagen**

Somaliska, tigrinska, albanska, spanska, turkiska, engelska, vietnamesiska, thailändska, georgiska, mongoliska, uzbekiska och swahili.

c. *I vilka språk är utbudet avsevärt större än efterfrågan?*

### **Tolkservicerådet**

Ingen medlemsförmedling upplever något markant överutbud i något språk men i ryska är tillgången på Auktoriserade tolkar större än i andra språk. Likaså är tillgången på Auktoriserade tolkar i finska god men å andra sidan har tolkkåren i finska en hög medelålder.

### **Språkföretagen**

Arabiska, polska, ryska och bks (bosniska, kroatiska och serbiska).

### **Tolkauktionen vid Kammarkollegiet**

Det senaste året har regeringen lagt stora resurser på utbildningsinsatser för tolkar, både inom universitet och yrkeshögskolor. Detta kan på sikt ge ökade färdigheter hos tolkarna vilket i sin tur kan leda till att fler blir auktoriserade. Det finns också ett regeringsförslag att införa en språkneutral grundkurs där alla som klarar kursen uppfyller kraven för Utbildade tolk.

Trots att det i vissa språk finns väldigt få eller inga Auktoriserade tolkar väljer tolkarna att inte auktorisera sig eftersom de får uppdrag ändå. Samtidigt får vissa Auktoriserade tolkar inga uppdrag eftersom auktorisation inte efterfrågas. Ett sätt att komma tillrätta med detta är att myndigheterna ställer krav på att uppdrag ska utföras av Auktoriserade tolkar vilket skulle ge ett incitament till tolkar att auktorisera sig.

Det kan råda brist på tolkar under vissa tider, på vissa orter och/eller i vissa språk men om läget (t.ex. minskad invandring) ändras kan underskott på tolkar leda till överskott. Ett exempel på detta är att det idag finns ett överskott på tolkar i dari.

7.3.1.2 Relationen mellan aktörerna (tolkar, tolkförmedlingar, myndigheter) på marknaden verkar tämligen infekterad. Hur kommer det sig att det har blivit så?

Det beror på att det råder maktobalans. Ramavtalet tecknas mellan myndighet och förmedling eftersom det är förmedlingstjänsten som upphandlas men tjänsten beställarna vill åt är tolkens tjänst, inte förmedlingens. Villkoren förhandlas av "fel" part, tolkarna upplever sig som livegna utan möjlighet att påverka lön och andra villkor.

Det är orimligt att Övriga tolkar har uppdrag samtidigt som Auktoriserade och Utbildade tolkar är uppdragslösa. Det ska löna sig att ha högre tolkkompetens. Tolkar med utbildning från Stockholms universitet eller yrkeshögskolan ska vara ett grundkrav för att få uppdrag som tolk i den offentliga sektorn.

Villkoren för de tolkar som arbetar för lokala, kommunala tolkförmedlingar är ofta bättre eftersom det då finns en arbetsgivarorganisation.



Partena skyller på varandra. Tolkarna pekar på förmedlingarna och förmedlingarna på myndigheterna. En forskargrupp vid Linnéuniversitet har lyckats få parterna till förhandlingsbordet vilket lett till ökat samförstånd.

7.3.1.3 Vilka trender ser ni inom tolkbranschen? Hur har Corona, den tekniska utvecklingen och minskad invandring påverkat branschen? Mer fokus på Distanstolkning? Fler tolkar som vill ha anställning? Annat?

Tolkauktoriseringen har inte märkt någon ökad användning av Distanstolkning för auktoriserade tolkar. Rättstolkarna (branschorganisationen) har arbetat hårt för att kunna gå förbi förmedlingarna och boka tolk direkt och Domstolarna har rätt att direktupphandla tolkar. Styrning ger resultat!

## 7.3.2 Om tolkarnas situation

7.3.2.1 Hur ser tolkarnas situation ut idag och vilka av tolkarnas arbetsvillkor är särskilt viktiga att lägga fokus på i en kommande upphandling?

Klagomålen från myndigheterna handlar ofta om att tolkarna inte är förberedda eller uppfattas som dåliga. Det är viktigt att tolkarna ges möjlighet till förberedelse genom att myndigheterna delar med sig av den information som finns gällande tolkuppsdraget och att myndigheten vill betala för tolkens förberedelsetid. Tolkarna vill också kunna styra sin arbetstid och därmed få en bättre spridning av uppdragen över dagen. Ett tvåtimmarspass kan ibland blockera en hel dag. Förmedlingarna borde kunna schemalägga tolkarna istället för att lägga över på tolkarna att "vara först till kvarn". Arvodet ska tillfalla tolken.

7.3.2.2 Det synes vara fler tolkförmedlingar som vill ha anställda tolkar för att exempelvis kunna erbjuda expresstolkning och bemanna callcenter. Har du någon uppfattning om hur deras arbetsvillkor ser ut?

Callcenter är inte förmedlingarnas påhitt utan det är myndigheterna som efterfrågar detta och på så sätt byggs en marknad upp. Tolkauktoriseringen har besökt två leverantörer som erbjuder callcenter. I callcentren arbetar nästan uteslutande Övriga tolkar men uppdragen kan vara komplicerade som endast de skickligaste tolkarna klarar. Tolkarna har månadslön vilket kan vara en trygghet men de sitter i sina bås hela dagen och enbart ett fåtal får ta frilansuppdrag vid sidan av. Tolkarna kan inte heller styra vilka uppdrag de vill ta. Vad gäller upprätthållande av sekretess finns dock särskilda säkrade bås för känsliga uppdrag.

7.3.2.3 Vad tror du att tolkar främst efterfrågar hos en tolkförmedling?

Tolkauktoriseringen anser att tolkar främst efterfrågar förutsägbarhet, att uppdragen tilldelas de tolkar med högst kompetens i första hand samt möjlighet till kompetensutveckling och debriefing efter svåra samtal. Vidare vill tolkarna ha möjlighet att påverka sin arbetssituation, sin arbetsmiljö och sitt schema med jämnare fördelning av uppdrag över dagen och veckan. En löneutveckling som står i proportion till arbetets svårighetsgrad och krav på särskild kompetens är också högt prioriterat liksom tolkyrkets status och dignitet.



### 7.3.3 Om kommande upphandling

7.3.3.1 Allt fler myndigheter verkar efterfråga möjlighet att anlita tolk utan krav på förbokning (s.k. Express- eller On-demandtolkning). Vilka för- respektive nackdelar finns det med den typen av tjänster? Hur kan god tolksed upprätthållas?

Många myndigheter använder sig av Express- /On-demandtolkning även i de sammanhang där det egentligen inte behövs. Myndigheter missbedömer i vissa fall uppdragens svårighetsgrad. Beställare tror att uppdragen är av en enkel karaktär och väljer därför Express- /On-demandtolkning när uppdraget egentligen borde ha genomförts på ett annat sätt. En lösning kan vara att myndigheterna långtidsbokar tolkar som jour under t.ex. en dag för on-demanduppdrag.

#### **Fördelar**

- Eventuellt högre ersättning till tolkarna.
- Kan fylla luckorna mellan uppdragen.

#### **Nackdelar**

- Tolkens möjligheter att förbereda sig inför ett uppdrag blir minimala. Kan krocka med 17 § God tolksed där det anges att ”En auktoriserad tolk ska, innan denna åtar sig eller fullföljer ett uppdrag, noggrant överväga om denna är lämplig att utföra uppdraget. Tolken ska avsäga sig uppdraget om denna inte är kompetent att utföra det på ett tillfredsställande sätt eller om denna av annan anledning är olämplig för uppdraget”.
- Osäkert om det är rätt tolk med rätt kompetens som tilldelas uppdraget eller om det ges till den tolk som råkar vara ledig vid beställningstillfället.

7.3.3.2 Vilka kompetensnivåer bör finnas i kommande upphandling?

Rättstolkar, Sjukvårdstolkar, Auktoriserade tolkar, Utbildade tolkar och i undantagsfall, när högre kompetens inte finns att tillgå, Övriga tolkar.

### 7.3.4 Övriga frågor

7.3.4.1 Finns det något ytterligare som vi ska tänka på när vi upphandlar tolkförmedlingstjänster?

Använd Domstolsverkets kompetensnivåer; Rättstolkar, Sjukvårdstolkar och Auktoriserade tolkar alternativt Utbildade tolkar med utbildning från Stockholms universitet och yrkeshögskolan.

| Antal            | 2020  | 2019  | 2018  |
|------------------|-------|-------|-------|
| Utbildade tolkar | 1 929 | 1 642 | 1 346 |
| Språk            | 47    | 45    | 44    |

Det finns 3 000 kvalificerade (Auktoriserade eller Utbildade) tolkar. Övriga tolkar ska enbart användas för språk där det inte finns högre kompetensnivåer.

Det är förmedlingarna som upphandlas och förmedlingstjänsten utgör huvuddelen men det ska även vara möjligt att reglera tolktjänsterna.



## 7.4 Möte med leverantörer

Möte har genomförts med sex befintliga ramavtalsleverantörer (Linguacom AB, Transvoice AB, Digital interpretations Scandinavia AB, Järva tolk och översättningsservice AB, Språkservice Sverige AB och Folkhälsobyrån AB) och med Semantix AB för att bland annat diskutera hur det nuvarande ramavtalet fungerar och vad som kan förbättras samt hur trender och utmaningar i branschen kan påverka det kommande ramavtalet.

Leverantörerna har i samband med inbjudan fått dels ett antal frågor att besvara skriftligt innan mötet, dels en agenda med ytterligare frågeställningar att besvara/diskutera under mötet.

Från Kammarkollegiet deltog projektledare, två projektmedlemmar, ramavtalsförvaltare och biträdande ramavtalsförvaltare.

Under avsnitt 7.4.1-7.4.7 redovisas de frågeställningar som belystes och de synpunkter som framkom under leverantörsmötena.

### 7.4.1 Utveckling av marknaden och branschen

Digitaliseringen har påverkat såväl efterfrågan på tjänster som metoder för bokning. Distanstolkning ökar, även hos domstolarna och bokning sker i större utsträckning via appar. Den tidigare flyktingvågen och Coronapandemin är också starkt bidragande orsaker till att Distanstolkningarna har ökat och mycket talar för att trenden kommer hålla i sig. I takt med att tekniken utvecklas upplevs Distanstolkningen som smidig och det finns fördelar både ur ett samhällsekonomiskt och miljömässigt perspektiv med ett mer effektivt nyttjande av tolkkapaciteten och färre resor.

Några av leverantörerna nämner också en ökad konkurrens vilket leder till att förmedlingar fusioneras eller läggs ner samt ökad prispress. Detta påverkar särskilt de mindre leverantörerna som har svårt att konkurrera.

Det finns också en viss ökad efterfrågan på olika typer av AI-tjänster t.ex. översättning tal till tal, simultant med automatiserad lösning.

I övrigt nämns att flera kunder har eller planerar att skaffa en egen tolkportal samt en ökad efterfrågan på statistik.

### 7.4.2 Leverantörernas tjänsteutbud

#### 7.4.2.1 Tolk tjänster

Samtliga leverantörerna kan tillhandahålla både tolkning på plats där tolken är närvarande fysiskt på plats i rummet och tolkning på distans där tolken inte är närvarande fysiskt på plats i rummet utan deltar med hjälp av Telefonstolkning (ljud) eller i vissa fall Skärmtolkning (ljud och bild).





Därutöver kan sex av leverantörerna även tillhandahålla tolkning on-demand som är en tolkning per telefon utan krav på förbokning avsedd för akuta uppdrag. Denna tolkning kan ske antingen från ett callcenter eller från annan plats.

Förutom de traditionella tolkmetoderna kan några leverantörer även erbjuda Konferenstolkning, Avistatolkning, Simultantolkning och Teckenspråkstolkning.

I sammanhanget påpekas att det förekommer olika benämningar på samma tolkmetod och att begreppen bör ensas. En uppdelning mellan förbokade tolkningar och tolkningar utan krav på förbokning räcker som en övergripande indelning.

#### 7.4.2.2 Tolk utan krav på förbokning

Två av de leverantörer som erbjuder On-demandtolkning har callcenter, vilka är bemannade med anställda tolkar, varifrån tolkningen i normalfallet sker. Hos övriga leverantörer sker tolkningen från annan lämplig plats/lokal som uppfyller krav vad gäller sekretess och utrustning.

Kunder har tillgång till tjänsten dygnet runt via app, webb eller telefon. Kunden ringer vanligtvis själv upp tolken via ett telefonnummer eller en möteskod som erhålles i samband med bokningen.

Denna typ av uppdrag är avsedda för akuta uppdrag och samtalen bör inte vara för långa. En av leverantörerna påpekar att on-demandtjänster inte bör användas för extra känsliga uppdrag.

Efterfrågan på On-demandtolkning ökar och leverantörerna är överens om att det är en fördel för kunden att kunna få en tolk oavsett när behovet uppstår. Vissa kundgrupper har inte heller möjlighet att förutse när tolkbehovet uppstår och kan genom on-demandtjänster mycket snabbt komma i kontakt med en tolk.

Nackdelen är att tolken inte har någon möjlighet att förbereda sig och att uppdragsbeskrivningen ofta är knapphändig varför det finns risk för att god tolksed inte kan upprätthållas. Leverantörerna är medvetna om detta och bemannar därför dessa uppdrag så långt det är möjligt med erfarna tolkar, antingen egna eller frilansande. Tolken har även möjlighet att avböja ett uppdrag, eller i vissa fall spärra sig för, vissa typer av uppdrag varvid förfrågan går till en annan tolk.

En av leverantörerna förslår ett specifikt ramavtal för callcenter.

#### 7.4.2.3 Anställda tolkar

Fyra av leverantörerna har idag anställda tolkar, främst i de språk där det finns störst behov av tolkar. Övriga tre har inte för avsikt att anställa tolkar. Skälet är bl.a. att beläggningen inte är tillräckligt hög.

Om inget annat framgår av en bokningsförfrågan tillfrågas tolkar i enlighet med kompetensprincipen. Anställa tolkar kan emellertid prioriteras inom den egna kompetensnivån om det inte finns något hinder kopplat till krav eller önskemål.



En viss ökning av andelen anställda tolkar kan märkas. Ökningen gäller nästan uteslutande kategorin Övriga tolkar inom vanligt förekommande språk för tolkning i callcenters. Skälen till ökningen är dels att fler övriga tolkar efterfrågar fast anställning dels att vissa förmedlingar ser en fördel med anställda tolkar då dessa finns tillgängliga för förmedlingen vid planering och att alla tolkar har samma möjlighet att ta del av kompetensstärkande insatser. Det ses även som en fördel i de fall kunden efterfrågar samma tolk i olika uppdrag.

### 7.4.3 Kvalitet och uppföljning av leveranser

#### 7.4.3.1 Tolkars utbildning, erfarenhet och kunskap

I samband med rekrytering genomförs intervjuer, kontroll av auktorisation mot Kammarkollegiets register samt i vissa fall även kontroll mot belastningsregistret och referenstagning. För de tolkar som inte är Auktoriserade begärs betyg och intyg in från genomförda utbildningar. En av leverantörerna samarbetar också med Folkhögskolorna och Myndigheten för yrkeshögskolan.

Några av leverantörerna erbjuder interna utbildningar, främst för de mindre erfarna tolkarna.

#### 7.4.3.2 God tolksed

Fyra av leverantörerna reglerar kravet på god tolksed i det samarbetsavtal som upprättas med tolken. Övriga informerar löpande om god tolksed, har interna utbildningar eller har det med i sina policydokument.

Leverantörerna medger att det kan vara svårt att kontrollera att kravet på god tolksed uppfylls men samtliga har rutiner för avvikelsehantering och synpunkter kan lämnas via telefon, e-post eller portal. En leverantör arbetar även med interna SLA:er. Nya tolkar följs upp mer regelbundet och vissa erbjuds mentorer. Påföljden vid brister varierar från uppmaning att "läsa på bättre" till varning, vite, avstängning eller, som sista utväg, att samarbetet avslutas.

#### 7.4.3.3 Information till tolkar om ramavtalet och vad som krävs för utförande av uppdraget

Gemensamt för samtliga leverantörer är att tolkarna informeras om ramavtalet via webb, en intern portal eller ett systemstöd där vitesregler, avbokningsregler, bokningsförfarande, tolkning utanför kontorstid m.m. framgår. Därutöver får tolkarna muntlig information i samband med en bokning eller erbjuds en kortare utbildning. Tolkarna läser även själva på om ramavtalet.

Ett par leverantörer påpekar att kraven på tolkar och tolktjänster inte varierar så mycket mellan olika avtal.

#### 7.4.3.4 Hantering av avrop

Samtliga leverantörer har egna bokningssystem som kan anpassas utifrån de krav som ställts i upphandlingen, exempelvis gällande tidsramar för bekräftelse av avropsförfrågan. Med hjälp av bokningssystemen kan tolkförmedlaren förmedla tolk med rätt kompetens. Sökningen sker från högsta kompetensnivå och nedåt. Kan inte kraven (t.ex. på



auktorisering) uppfyllas försöker leverantören hitta en alternativ lösning med en annan erfaren tolk efter samråd med kunden. Förfrågan skickas per automatik till en tolk i taget enligt principen för kompetensprioritering.

En av leverantörerna påpekar att kunden inte alltid känner till att det inom vissa språk inte finns några utbildade tolkar.

#### 7.4.3.5 Sekretess och god ljudkvalitet vid Distanstolkning

Krav gällande sekretess och god ljudkvalitet regleras vanligtvis i samarbetsavtalet med tolken där krav ställs på t.ex. välfungerande teknisk utrustning, tyst rum, stängd dörr och neutral bakgrund. Leverantörernas egna lokaler är speciellt utrustade för ändamålet. En av leverantörerna tillsätter av det skälet helst egna tolkar vid Distanstolkning.

Vid akuta uppdrag kan det vara svårt att uppfylla kraven men uppdraget kan avvisas om risk föreligger att sekretessen inte kan upprätthållas. Uppföljning sker via avvikelshanteringssystemen.

#### 7.4.3.6 Uppföljning av levererade tjänster

Fyra av leverantörerna har regelbundna uppföljningssamtal med kund.

I övrigt görs uppföljning genom stickprovskontroller, NKI-mätning eller genom att kunderna lämnar synpunkter via telefon, e-post eller kundportal. Det är av vikt att både positiva och negativa synpunkter rapporteras

En av leverantörerna är certifierad enligt ISO 9001:2015 varvid uppföljningen sker enligt särskilda rutiner.

En av leverantörerna har också ett internt rankingsystem över tolkarna.

### 7.4.4 Viktiga incitament för tolken vid val av förmedling

Leverantörerna fick ange vilka incitament de uppfattade som viktigast för en tolk när denne väljer vilken förmedling denne vill arbeta för/hos.

Incitamenten kan indelas i hårda och mjuka värden. Till de hårda värdena hör exempelvis uppdragets art och variation, beläggningsgraden, att korrekt arvode betalas i tid, att förmedlingen har en fungerande ekonomi och administration samt att det finns en väl fungerande teknik för bokning, avbokningstider och övriga villkor. Till de mjuka värdena hör exempelvis debriefing efter svåra samtal, handledning, möjlighet till informella möten med förmedling och tolkkollegor, hjälp vid auktorisering, kompetensutveckling och att förmedlingen går att nå.

### 7.4.5 Befintligt ramavtal

#### 7.4.5.1 Bekräftelsetider

Leverantörerna anser generellt att bekräftelsetiderna är onödigt korta för uppdrag som ligger långt fram i tiden. Tolkarna vill vanligtvis inte binda upp sig för uppdrag (särskilt



inte korta uppdrag) som ska genomföras flera månader i förväg. Det kan därför vara lämpligt med längre svarstider, förslagsvis två till fem dagar, för uppdrag som ligger mer än tio dagar fram i tiden. En av leverantörerna förslår även att bekräftelsetiderna i avtalet kan utgöra en maxgräns (tak) men att beställaren ska kunna anpassa tiderna till kravet i beställningen.

Ett alternativ kan vara att ha samma bekräftelsetid, oavsett när uppdraget ska genomföras, men att tolken inte behöver namnges. I praktiken skulle det innebära att leverantören bekräftar att uppdraget kan genomföras utifrån de ställda kraven men utan uppgift om vilken tolk som kommer att utföra uppdraget.

Några leverantörer anser att bekräftelsetiderna kan fungera för den leverantör som ligger etta i rangordning men att det blir alltför snäva tidsramar för de lägre rankade leverantörerna då dessa får uppdraget i ett sent skede. Därtill är uppdrag som den först rangordnade leverantören tackat nej till i regel svåra att tillsätta och kräver därför mer tid.

Samtliga leverantörer skickar, i normalfallet, ut förfrågan till en tolk i taget. Om en tolk inte svarar eller inte kan åta sig uppdraget går frågan vidare till nästa tolk med intervaller på 20-30 minuter. Finns det enbart ett fåtal tolkar som har rätt kompetens för uppdraget för det specifika uppdraget skickar vissa leverantörer ut förfrågan till alla samtidigt. Den tid tolken har på sig att svara varierar mellan leverantörerna.

Korta svarstider kan missgynna tolkar med högsta kompetens då dessa ofta är upptagna med att utföra tolkuppdrag och därmed inte hinner svara i tid.

#### 7.4.5.2 Tolkrekvisitioner

Fem av leverantörerna har gått över till digitala rekvisitioner, och önskar att Kammarkollegiets också gör det. Digitala rekvisitioner godkänns inte alltid av domstolarna men vissa domstolar vill betala tolken direkt på plats och då behövs inte någon rekvisition. Vid telefon- och Distanstolkning förekommer inte några rekvisitioner. En leverantör påpekar också att det kan vara svårt för tolken att få en underskrift av behörig person när tolkningens sker genom Distanstolkning i anvisad lokal och osäkerhet uppstår kring vad som intygas med underskriften.

#### 7.4.5.3 Vad fungerar bra i det nuvarande ramavtalet?

Upphandlingsdokumenten var väl genomarbetade och det var lätt att förstå vad som efterfrågades även om det blev många frågor och svar under anbudstiden.

Ramavtalet uppfattas som tydligt. Bra villkor för tolken. Tack vare fasta arvoden och uppdragens art är uppdragen attraktiva bland tolkarna. Vidare är ramavtalets gräns för godkännande av restid satt till en bra nivå som uppskattas av samtliga parter.

Förmedlarna får snabb återkoppling från beställarna, vilket gör det möjligt att vara tillmötesgående och uppfylla både tolkens och beställarens önskemål.

Det är lätt att komma i kontakt med ramavtalsansvariga på Kammarkollegiet.



#### 7.4.5.4 Vad kan förbättras i det nuvarande ramavtalet

Utöver vad som anges gällande bekräftelsetider och tolkrekvisitioner ovan framkom följande.

Förmedlingsavgiften är för låg, det förekom prisdumpning i förra upphandlingen. Se vidare avsnitt 7.4.7 *Priser*.

Avropstjänsten (Kammarkollegiets tolkportal) måste beskrivas tydligare för att kostnaderna för integration ska kunna beräknas på ett korrekt sätt. En leverantör förordar att anslutningen ska vara tvingande (bl.a. i syfte att uppnå volymer som är tillräckligt stora volymer för att täcka kostnaderna för en integration), andra anser att avropstjänsten innebär dubbelarbete då bokningen även måste hanteras i tolkförmedlingens bokningssystem. Önskemål framkom också om att det ska finnas ett mindre omfattande formulär i tolkportalen anpassat för beställning av enklare uppdrag.

Förändringar av avtalet och förklaringar till varför förändringar görs når inte alltid ut till beställarna. Exempel på detta är ändrade regler för moms, sociala avgifter och fakturering gällande kilometerersättning.

Reglerna kring spilltid och övernattningar behöver förtydligas då kunderna beräknar antal kilometer på olika grunder. Vid en avropsförfrågan ska enligt avtalet en uppskattning av restid/kostnad meddelas. Det är emellertid ofta omöjligt att göra en sådan uppskattning vid bekräftelsetillfället eftersom varken förmedlingen eller tolken vet hur tolken ska ta sig till platsen.

Det förekommer att beställare ställer krav som inte är möjliga att tillgodose och när leverantören meddelar att denne inte kan ta uppdraget kontaktar beställaren nästkommande leverantör i rangordningen. Ett exempel på ett sådant krav är att uppdrag ska utföras av en Rättstolk i ett språk där det inte finns någon Rättstolk. Det borde regleras i avtalet att förmedlingen har rätt att bortse från ett sådant krav och istället tillsätta en tolk med högsta kompetens som finns tillgänglig efter att beställaren har informerats om detta.

Förmedlarna önskar att få ett direktnummer till den enhet som avropar från avtalet för att enklare kunna få kontakt med beställarna.

En av leverantörerna anser att ramavtalet i hög grad är anpassat till domstolarnas behov till nackdel för andra myndigheter och föreslår därför ett eget ramavtal för domstolarna.

#### 7.4.5.5 Vad upplevs som mest betydelsefullt för de avropsberättigade myndigheterna

Leverantörerna fick ange vad de uppfattade som mest betydelsefullt för de avropsberättigade myndigheten.

A och O är att kunden får en tolk när behov uppstår och att tolken har rätt kompetens. Vidare är bekräftelsetiden viktig liksom enkla beställningslösningar och möjlighet att kunna boka och få hjälp dygnet runt genom olika kanaler t.ex. telefon, webb eller app.



Förmedlingen ska vara flexibel (kunna anpassa processer och system efter beställarens önskemål och behov) och lösningsorienterad samt återkoppla om något händer och ha personal som tar ansvar.

Därutöver är det viktigt att tolkarna följer god tolksed och att förmedlingsavgiften är rimlig.

## 7.4.6 Om utformning av kommande upphandling

### 7.4.6.1 Avropsordning

Leverantörerna försäkrar rangordning i någon form och merparten anser att rangordning per län fungerar bra. Två av leverantörerna föreslår dynamisk rangordning kopplat till kravuppfyllnad.

En av leverantörerna påpekar att det är svårt att veta om alla myndigheter följer rangordningen om inte beställningen går via en portal. Många myndigheter vänjer sig vid en viss leverantör och det finns risk för att myndigheten fortsätter att beställa från samma leverantör även efter att en ny utvärdering/upphandling genomförts där rangordningen ändrats.

### 7.4.6.2 Geografisk indelning

Leverantörerna anser att länsindelning fungerar bra. Se vidare avsnitt [7.4.6.3 Rikstäckande ramavtal för Distanstolkning](#).

### 7.4.6.3 Rikstäckande ramavtal för Distanstolkning

Fyra av leverantörerna förespråkar ett rikstäckande ramavtal för Distanstolkning och en leverantör anser det vara tänkbart att ha ett rikstäckande avtal även för Påplatstolkning.

Övriga leverantörer tycker att nuvarande indelning fungerar bra. Skälen är främst att myndigheterna slipper göra ett nytt avrop om de vill ändra beställningen från Påplatstolkning till Distanstolkning, vilket är vanligt förekommande. Det föreligger annars en risk för att en myndighet som ofta bokar distanstolk kontaktar samma leverantör när de bokar påplatstolk även i det fallet att leverantören inte har avtal för denna tjänst.

En av leverantörerna föreslår att Distanstolkningen delas upp i två lika stora delar med två leverantörer per del, leverantören som tilldelas förstahandskontraktet i den ena delen blir tvåa i den andra, och tvärtom.

### 7.4.6.1 Tjänsteutbud

Samtliga leverantörer anser att kommande ramavtal minst ska omfatta Påplatstolkning och Distanstolkning. Merparten av leverantörerna anser även att On-demandtolkning ska ingå i ramavtalet.

Tjänsterna Konferenstolkning och Teckenspråkstolkning bör inte inkluderas i ramavtalet. I det fallet att dessa tjänster ska ingå i ramavtalet bör dessa ingå som en option eller ett mervärde. Teckenspråkstolkning skiljer sig så pass mycket att tjänsten bör upphandlas separat alternativt utgöra ett eget delområde.



En av leverantörerna påpekar vikten av att lämna öppet för innovationer. Ramavtalen löper under fyra och under den tiden hinner det ske en stor teknikutveckling. AI-tekniken är på frammarsch.

#### 7.4.6.2 Kompetensnivåer

Leverantörerna anser, med nedan redovisade kommentarer, att den befintliga indelningen i kompetensnivåer (Rättstolk, Sjukvårdstolk, Auktoriserad tolk, Utbildad tolk och Övrig tolk) på det stora hela är bra.

En av leverantörerna anser att både Övrig tolk och Utbildad tolk bör delas upp i två kategorier enligt följande. Övriga tolkar kan delas upp i tolkar som arbetat många år med domstolsuppdrag men som inte är utbildade eller Auktoriserade och annan Övrig tolk. Utbildade tolkar kan delas upp i utbildad validerad tolk och annan Utbildad tolk. Förmedlingen kan utställa valideringsbevis.

Två av leverantörerna framför att det finns bra Utbildade och Övriga tolkar som inte är registrerade i Kammarkollegiets register. Dessa borde uppmuntras att verifiera sin utbildning och bli upptagna i registret.

#### 7.4.6.3 Tilldelningskriterier

Nedan listas en sammanställning av de tilldelningskriterier (utöver pris) som leverantörerna föreslår. Leverantörerna framhåller vikten av att hitta kriterier som differentierar leverantörerna samt att vara tydlig med vad som ska vara uppfyllt för att få ett mervärde.

- Organisation
- Erfarenhet
- Kapacitet
- Tillgänglighet
- Fortbildning för tolkarna
- Vilken hjälp tolkarna kan få från förmedlingen
- Tillsättningsgrad
- Beskrivning av förmedlingsprocessen
- Case gällande hur olika situationer hanteras
- Rutiner för att lösa respektive förebygga vanliga avvikelser
- Rutiner för rekrytering/tillsättning av tokar
- Antal bokningskanaler och deras användarvänlighet (tillgänglighet)
- Historisk leveranskapacitet
- Antal tolkar i tolkregister (tolknätverk, antal tolkar)
- Hur förmedlingen arbetar med kvalitetsuppföljning
- Referenser

En av leverantörerna påpekar att i de fall referenser används som tilldelningskriterium måste frågorna anpassas till vilken roll de olika referenterna har t.ex. tolkanvändare, beställare och avtalsförvaltare. Det är inte alltid samma person som bokar och använder tolk som har en generell uppfattning om hur avtalet fungerar.



## 7.4.7 Priser

### 7.4.7.1 Utvärdering av pris

Samtliga leverantörer avråder från att utvärdera pris och framför allt från att tilldela enbart på lägsta pris.

### 7.4.7.2 Vad förmedlingsavgiften ska täcka

Samtliga leverantörer anger att förmedlingsavgiften ska täcka allt som ingår i förmedlingsuppdraget och att det därför är viktigt att alla tjänsterna är tydligt definierade. Exempel på vad som ingår i förmedlingsavgiften är; lokaler, administrativ personal, systemutveckling, rekrytering, reklamationshantering, arvodering, fakturering, statistik, tolkutbildning, tolk/kundträffar, hjälp med auktorisation, handledning, kvalitetsuppföljning, optimering och samordning av uppdrag samt vara så pass hög att förmedlingen gör en viss vinst. Därutöver kan kostnader för integration med eventuella portaler tillkomma.

En av leverantörerna framför att i de fall Kammarkollegiet har för avsikt att ta ut en administrativ avgift från förmedlingen behöver den antingen baseras på beloppet för fakturerade förmedlingsavgifter alternativt ge förmedlingen möjlighet att göra avdrag/tillägg på tolkersättningarna om avgiften ska baseras på hela det fakturerade beloppet.

### 7.4.7.3 Fast pris på förmedlingstjänsten

Leverantörerna är positiva till att ha ett fast pris för förmedlingsavgiften givet att priset är rimligt och att det klart framgår vad som ska ingå i priset.

Några av leverantörerna förordar differentierade fasta priser beroende på skillnader mellan länen, uppdragets art, kompetens som förmedlas, och/eller var i rangordningen leverantören hamnar. Andra leverantörer anser att det fasta priset kan anges för ett genomsnittligt förmedlingsuppdrag.

Leverantörerna anser att ett rimligt fast pris bör ligga mellan 50-200 kronor per förmedlingsuppdrag.

### 7.4.7.4 Hur undviker man oseriös prissättning?

För att i möjligaste mån undvika oseriös prissättning bör det regleras tydligt i ramavtalet att förmedlingarna måste tacka ja till alla uppdrag när kapacitet finns. Detta för att undvika att leverantören i samband med att denne lämnar sitt pris kalkylerar med att tacka nej till de uppdrag som kräver stor arbetsinsats och därmed är olönsamma.

Regelbundna uppföljningar bör genomföras för att kontrollera att ställda krav gällande exempelvis arvoden, faktureringsrutiner, kollektivavtal följs.

Att sätta fasta tolkarvoden och fast förmedlingsavgift minskar givetvis möjligheten till prisdumpning.





#### 7.4.8 Skriftliga frågor och svar

Nedan redovisas ett urval av de skriftliga svar som leverantörerna lämnat in. Merparten av synpunkterna är unika för respektive leverantör. Frågor och svar gällande leverantörskrav kopplat till kollektivavtal redovisas under avsnitt 9.3 *Sociala krav* och frågor och svar gällande säkerhet samt hantering av personuppgifter redovisas under avsnitt 10.1.1 *Säkerhetsskydd och Säkerhetsskyddsavtal* respektive 10.1.2 *Dataskydd*.

#### **Obligatoriska krav**

*Synpunkter på nuvarande obligatoriska krav*

Kvalificeringskraven var tydliga och relevanta och dess utformning gjorde det enkelt att lämna anbud på upphandlingen.

Det ställdes relativt låga krav på leverantörerna vilket kan vara en fördel då även nya, innovativa leverantörer ges möjlighet att lämna anbud. Nackdelen är att dessa leverantörer kanske inte har tillräcklig erfarenhet eller saknar systemtekniska processer för att leverera i den omfattning och till den kvalitet som krävs.

Kravet på kompetensprioritering är bra men måste följas upp.

*Krav som bör tas bort eller ändras*

- Tydliggör vad som avses med samordning av uppdragen.
- Kravet gällande referensuppdragen bör avse större volymer.
- Hanteringen av resekostnader är manuell och därmed kostnadsdrivande.
- Kravet att tillhandahålla tolkanvändarutbildning bör enbart åligga den leverantör som är etta i rangordningen.
- Det kan vara svårt att uppfylla vissa krav, exempelvis vad som ska finnas med i bekräftelserna, i leverantörernas system.
- Det saknas ett ekonomiskt incitament för att leverantörerna ska vilja integrera sina beställningssystem med Kammarkollegiets tolkportal.

Kammarkollegiets tolkportal och krav kopplat till denna måste beskrivas tydligare för att leverantörerna ska kunna uppskatta kostnaderna för bl.a. integration.

*Förslag på nya krav*

- Tolkning via callcenter.
- Möjlighet till akutbokning.
- Leverantören ska ha kapacitet att leverera hela eller delar av tolktjänsten med anställd tolkpersonal, verksamma från leverantörens callcenter.
- Fast pris på förmedlingstjänsten.
- Omsättningskrav för att säkerställa att avtal tecknas med leverantörer som har den kapacitet som erfordras för att hantera ett omfattande ramavtal.
- Differentierad prissättning, priser ska variera beroende på vilken plats i rangordningen leverantören tilldelas.
- Tjänsten bör delas upp i fler olika avtal t.ex. Påplatstolkning (länsvis), Distanstolkning inklusive callcenter (rikstäckande), alternativt ett separat callcenteravtal för de vanligaste språken (rikstäckande). På det sättet får man stordriftsfördelar som gynnar alla parter och prissättningen blir mer relevant för respektive område.



- Då tolkförmedling är en komplicerad tjänst som ställer krav på ett stort samförstånd mellan upphandlare, beställare och leverantör, inte minst när det ingår systemtekniska frågor och tekniska integrationer i samarbetet, bör upphandlingen genomföras med ett förhandlat förfarande.

#### *Förslag på tilldelningskriterier*

- Förmedlingens processer, leveranssäkerhet, och tillsättningsgrad.
- Option för tilläggstjänster bl.a. för att beställarna inte ska gå miste om nyheter inom branschen.
- Utvärdera på bästa förhållandet mellan pris och kvalitet, där kvalitet väger tyngst. Ge leverantörerna möjlighet att föreslå innovativa lösningar t.ex. nya, digitala sätt att använda tolk, som kan leda till besparingar utan att tolkningen försämras.

#### **Avtalsvillkor**

##### *Synpunkter på nuvarande avtalsvillkor*

Bra med tydliga krav på att tolktaxan ska tillämpas samt att hela arvodet ska tillfalla tolken.

##### *Avtalsvillkor som bör tas bort eller ändras*

- De delar i avtalet som berör viten bör ses över utifrån syfte och proportion.
- Någon form av bonus malus-modell (istället för ren vitesmodell) där leverantören får en ekonomisk bonus när kvalitetsparametrarna uppfylls. Exempelvis kan bonus utfalla vid full integration med tolkportalen. På så sätt kompenseras leverantören för investeringen. Stipulera tydligt vad som gäller vid avbokning.
- Ta fram en klausul som reglerar hur leverantören arbetar med anställda tolkar samt när de använder sig av underleverantörer. Kravställ och följ upp tillsättningsgrad per kompetensnivå.
- Det bör anges att ersättningsuppdrag (när beställaren avbokar) ska utföras på samma plats eller i vart fall i närheten av den ursprungliga platsen för uppdragets utförande.
- Ange volymgarantier, även om de är lågt ställda, då detta skapar möjlighet för leverantörer att planera och utveckla sin verksamhet och göra investeringar på ett betryggande sätt.

#### **Övriga frågor**

*Har ni noterat krav/avtalsvillkor som ställts i andra upphandlingar som är bra/mindre bra?*

#### **Bra krav/villkor**

Statistik över historiska avropsvolymerna per språk underlättar för leverantören att skapa sig en uppfattning om åtagandet och beräkna anbudspriset på ett mer exakt sätt.

Fast pris för att minska risken för prisdumpning. Gäller under förutsättning att det fasta priset håller en rimlig nivå så att leverantören kan upprätthålla de krav som ställs inom ramen för avtalet.

##### *Tydliga definitioner och utvärdering av kvalitet avseende serviceleveransen, såsom:*

- SLA – svarstider i telefon, kvalitet på kunskap och servicenivå, tillsättningsgrader.
- Organisation, erfarenhet och kapacitet.



- Teknisk kompetens och tillgänglighet.
- Finansiell stabilitet och förmåga.
- Leverantörens förmåga till kvalitetsuppföljning och organisation för kvalitet.

*För själva tjänsteleveransen, tolkens arbete, ställs krav såsom:*

- Kompetensnivå.
- Språkrav.
- Etiska krav.
- Tolktekniska krav.
- Inställelse.
- Track-record eller utfall tidigare uppdrag.
- Smidighet och lämplighet.
- Viteskrav för brister i tjänsteleveransen.

#### ***Mindre bra krav/villkor***

- Avtalsvillkoren är i regel mycket betungande och innebär stora risker för leverantören, utan att det återspeglas i ersättningen till leverantören. Detta går emot vad många beställare säger sig vilja ha, nämligen en någorlunda jämbördig och affärsmässig relation mellan två avtalsparter.
- Myndigheten betalar leverantören enligt domstolstaxan men kräver inte att ersättningen ska gå oavkortat till tolken.
- Krav på att tolkar ska vara anställda.
- Krav på att tokar ska sitta i "fasta" callcenter.
- Alltför höga referenskrav vilket kan vara konkurrenshämmande, bättre att titta på leverantörens rating och arbetsätt.
- Otydligheter om det är en tolkförmedlingstjänst eller en tolktjänst som upphandlas.

#### ***Statistik***

Samtliga leverantörer anser att statistik kan tillhandahållas på en mycket detaljerad nivå med reservation för att vissa uppgifter kan ta längre tid att få fram. Detaljerade statistikuppgifter är kostnadsdrivande särskilt i de fall den efterfrågade statistiken kräver utveckling av leverantörens system eller kräver manuell hantering.

#### ***Tolkportalen***

Leverantörerna har, i olika utsträckning, använt tolkportalen. Tre av leverantörerna anser att tolkportalen på det hela fungerar bra, är användarvänlig och att gränssnitt, navigering och design är intuitivt. Andra anser att den är anpassad till komplicerade bokningar av Påplatstolkning och därför fungerar sämre för enklare ärenden.

Nedan beskrivs några av de funktioner som efterfrågas i tolkportalen:

- Ett kundnummer tillhörande beställaren, även om detta tekniskt sett är svårt då bokningen faller genom avropsordningen.
- När en ny kund ansluter sig till portalen saknas nödvändig information såsom kostnadsställe, faktureringsadress och besöksadress. Uppgifterna framgår inte heller i e-post som skickas när en ny beställare ansluter sig till portalen och dessa uppgifter behövs för att kunna fakturera beställaren.



- Beställarens besöksadress borde framgå i avropsförfrågan. Då det förekommer beställare med samma namn underlättar det för leverantören att administrera bokningen, särskilt när de anger en avvikande adress.
- När en avropsförfrågan avser en Påplatstolkning men tillåter Telefontolkning i andra hand, går det inte att ändra i bokningen när en platstolk är tillsatt. Om en platstolk till exempel blir akut sjuk borde det vara möjligt att ändra från Plats- till Telefontolkning.
- När avropsförfrågan tillåter "Distanstolkning per video" i andra hand, finns det inte någon information om var tolkningen ska utföras.

#### ***Branschorganisationer att kontakta***

Sjukvårdstolkarna, Rättstolkarna, Vision Rikstolk och Almega Språkföretagen.

#### **7.4.9 Sammanfattning av leverantörsmöten**

Av de värdefulla synpunkter som framkom från leverantörerna är nedanstående de som var gemensamma för flertalet och som också framställdes som viktigast i en kommande ramavtalsupphandling.

- Differentierade bekräftelsetider för uppdrag i närtid och längre fram.
- Övergång till digitala tolkrequisitioner.
- Fast pris på förmedlingstjänsten, eventuellt differentierat per län, kompetensområde, tolkmetod och/eller plats i rangordningen.
- Bibehållen indelning av kompetensnivåer.
- Bibehållna villkor för tolkarvodet.
- Överväg om även On-demandtolkning ska ingå i ramavtalet.
- Bibehåll länsindelning för Påplatstolkning. Överväg möjligheten till ett rikstäckande ramavtal för Distanstolkning.
- Se över prismodellen och kraven på uppföljning för att undvika oseriös prissättning och motverka prisdumpning och de negativa effekter detta medför.
- Tydliggör vad som gäller för avropstjänsten (Kammarkollegiets tolkportal).

### **7.5 Möte med branschorganisationer**

Möte har genomförts med de två branschorganisationerna Rättstolkarna och Sveriges Auktoriserade tolkar, för att bland annat diskutera hur det nuvarande ramavtalet fungerar och vad som kan förbättras samt hur trender och utmaningar i branschen kan påverka det kommande ramavtalet. Branschorganisationerna har i samband med inbjudan fått en agenda med frågeställningar att besvara/diskutera under mötet.

Från Kammarkollegiet deltog projektledare, två projektmedlemmar, ramavtalsförvaltare och biträdande ramavtalsförvaltare.

Under avsnitt 7.5.2-7.5.10 redovisas de frågeställningar som belystes och de synpunkter som framkom under mötena.



### 7.5.1 Om branschorganisationerna

#### **Rättstolkarna**

Rättstolkarna organiserar alla yrkesverksamma Rättstolkar. Organisationen bildades 2011 och har ca 130 medlemmar, vilket motsvarar ca 65 procent av samtliga Rättstolkar. Flera medlemmar är Auktoriserade för fler än ett språk. Rättstolkarna träffar många myndigheter och tolkförmedlingar och följer upp Kammarkollegiets ramavtal.

#### **Sveriges auktoriserade tolkar**

Sveriges auktoriserade tolkar (SAT) organiserar alla Auktoriserade tolkar, även Rättstolkar och Sjukvårdstolkar, som är verksamma i Sverige. Organisationen har ca 120 medlemmar vilket motsvarar ca 10 procent av samtliga Auktoriserade tolkar. SAT stödjer även de tolkar som ännu inte är Auktoriserade men som står i begrepp att söka auktorisation.

### 7.5.2 Vad har ni för bild av tolkbranschen?

#### **Rättstolkarna**

Branschen är helt oreglerad undantaget situationen för Auktoriserade tolkar där Kammarkollegiet utövar tillsyn.

Det råder bristande tillit mellan parterna vilket leder till ryktesspridning och misstro. Tolkarna har inte någon direktkontakt med förmedlingarna då bokningar numera i stor utsträckning sker via appar och robotar. Enskilda tolkar har svårt att få kontakt med de personer som beslutar om deras vardag. Myndigheter har också tappat förtroendet för förmedlingarna. Rättstolkarna försöker öka tilliten genom att skapa dialog mellan tolk och förmedling och har även dialogmöten med domstolarna.

Det finns inga formella avtal mellan förmedlingarna och enskilda tolkar. I vissa fall finns någon typ av överenskommelse om sekretess eller motsvarande, arvoden och volymer regleras inte. Tolken förbinder sig enbart att genomföra uppdraget i enlighet med de villkor som gäller för den aktuella kunden. Tolkarna saknar helt inflytande gällande vilka uppdrag de vill arbeta med eftersom allt utgår från ramavtalet. De kan endast påverka genom att tacka ja eller nej till ett uppdrag.

Tolkarna saknar kännedom om hur uppdragen fördelas. Bokning sker av första bästa tolk utan kompetensprioritering vilket kan medföra att en Övrig tolk används för uppdrag som borde tillsättas med en tolk som har högre kompetens.

#### **SAT**

Rankingsystemet dvs. den ordning som används för att bestämma vilka uppdrag tolkarna ska tilldelas är inte transparent. Förmedlingarna har inte alltid kontroll över, eller i vissa fall nonchalerar, vilken kompetens som krävs för ett visst tolkuppdrag. Uppdrag tilldelas i första hand till förmedlingarnas egna tolkar.

Det finns inte några anställda Auktoriserade tolkar trots att förmedlingarna ibland påstår det. De Auktoriserade tolkarna vill inte ha anställning eftersom de inte vill mista sin självständighet och yrkes stolthet. De känner sig illa behandlade av förmedlingarna bland



annat för att de endast får behålla en bråkdel av arvodet och får ta uppdrag utan möjlighet till förberedelsestid med risk för att god tolksed sätts ur spel.

### 7.5.3 Hur ser arbetssituationen ut för era medlemmar?

#### **Rättstolkarna**

Tolkarna får uppskattning när de genomför ett tolkuppsdrag men den övergripande arbetsmiljön är inte bra.

Tolkarna är stressade bl.a. beroende på att de ständigt måste kontrollera sin app för att se om förmedlingen har tillfrågat dem om att ta upp uppdrag. Dessutom är svarstiderna onödigt korta, särskilt när uppdragen ligger långt fram i tiden. Ger man förmedlingen lite längre tid så blir det ett bättre resultat. Se vidare avsnitt *7.4.8.2 Vilka negativa erfarenheter har ni av det nuvarande ramavtalet?*

Ett annat problem är att de som beställer tolken inte alltid är de som sedan använder tolken och därför inte alltid vet vilka krav som ska ställas och inte heller hur uppdraget utförts. I de fall beställaren exempelvis inte känner till svars- eller bekräftelsestiderna kan det medföra att uppdraget inte tillsätts med den tolken som har högst kompetens utan istället med den som svarade snabbast.

Rättstolkarna är den kategori som historiskt sett haft högst beläggning men idag ser det annorlunda ut. Detta beror bl.a. på att några stora myndigheter inte efterfrågar Rättstolkarna i lika stor utsträckning som tidigare. Beläggningen varierar också beroende på vilken förmedling som ligger etta i rangordningen. Vidare bokas många av de akuta uppdragen via on-demand och når därmed enbart de som är inloggade, vilket ofta är tolkar med lägre kompetens. Alla Rättstolkarna accepterar inte heller de villkor som gäller för uppdrag via on-demand.

Statistiken brister hos både myndigheter och förmedlingar varför det exempelvis inte går att få reda på vilken tolk som tillsatts för en viss tolktjänst.

Arvoderingen sker inte alltid utifrån kompetens. I vissa fall får en Utbildad tolk samma arvode som en Rättstolk.

Kravet på kompetensprioritering är bra men har inte alltid önskad effekt, bl.a. sätter närhetsprincipen kompetensprioriteringen ur spel. Rättstolkarna skulle kunna arbeta mycket mer om domstolarna var mer benägna att betala för resor. Tolkning, som är rättssäker för både myndighet och tolk, ska kunna erbjudas var som helst i hela landet. Avstånd, restid och spiltid ska inte påverka den möjligheten.

I vissa län används Övrig tolk i domstol eftersom det inte finns Rättstolkarna på alla orter. Domstolarna utanför storstadsområdena begär inte heller Rättstolk eftersom de utgår från att det inte finns några att tillgå. Detta leder till att Övriga tolkar inte har behov av att auktorisera sig eftersom de får uppdrag ändå. Kunskap om skillnaderna mellan de olika kompetensnivåer saknas hos vissa beställare.



Ökad användning av Distanstolkning kan underlätta om det finns möjlighet till Simultantolkning. Domstolarna har dock ännu inte lärt sig tekniken och det finns inte alltid lediga lokaler som är lämpliga för tolkning på distans.

#### ***SAT***

Tolkarnas arbetssituation är en existentiell fråga och SAT anser att de Auktoriserade tolkarnas framtid vilar på nedanstående tre grundpelare.

Att det finns ett tillsynsorgan med uppdrag att granska förmedlingarna. Kammarkollegiet skulle kunna vara ett sådant kontrollorgan.

Att det skapas ytterligare en arvodesnivå, mellan nivå II och III, för universitetsutbildade tolkar som har genomgått TOFS I på 30 hp (steg I) samt TOFS II på 30 hp (steg II). Tolktaxan sätter en miniminivå som ofta missgynnar tolkarna. Det är viktigt att det finns ett incitament för tolkar att utbilda sig.

Att kompetensprioriteringsprincipen gäller.

### 7.5.4 Hur ser era medlemmars relation till tolkförmedlingarna ut?

#### ***Rättstolkarna***

Rättstolkarnas relation till förmedlingarna varierar eftersom samarbetet inte är reglerat i avtal.

#### ***SAT***

Det är viktigt att förmedlingarna förstår att tolkarna måste respekteras. Förmedlingarna måste få en holistisk bild av hur det fungerar på fältet. Alla tolkar är inskrivna hos i princip alla tolkförmedlingar, ändå fortsätter förmedlingarna att använda de tolkar de är vana vid.

Det finns inga ömsesidiga avtal mellan tolk och förmedling, enbart förmedlingens villkor gäller. Tolkarna har också svårt att få direktkontakt med förmedlingen. Idag kontaktar förmedlingarna tolkarna via appar bl.a. för att ändra uppdrag. Tolkarna gör därmed i praktiken förmedlingarnas arbete vilket tar extra tid.

Vid ett tillfälle har en förmedling genomfört en kundundersökning gentemot tolkarna, något SAT uppfattade som en tillfällig charmoffensiv.

Förmedlingarna är enbart intresserade av dialog med branschorganisationerna inför en upphandling. Därefter gäller andra villkor.

### 7.5.5 Vad tror ni är det viktigaste incitamentet för en tolk när denne väljer vilka tolkförmedlingar som denne ska jobba för/hos?

#### ***Rättstolkarna***

Tolkarna kan inte välja vilken förmedling de vill arbeta med, de måste ta de uppdrag som dyker upp. Ett viktigt incitament är emellertid att förmedlingen betalar arvodet i tid.

**SAT**

Det måste råda fullständig transparens mellan tolk och förmedling. Tolken ska kunna ta del av statistik och få veta vilka tolkar som tilldelas uppdraget.

Kompetensprioriteringsprincipen ska gälla fullt ut. Tolkarvudet ska, oavsett om uppdraget utförs av en anställd eller frilansande tolk, oavkortat tillfalla tolken. På så sätt minskar också incitamentet för förmedlingen att prioritera egna anställda tolkar vid tillsättning. Genom en ökad flexibilitet i samband med bokning av tolk skulle tolk kunna bytas ut mot annan tolk för att få en tolk med rätt kompetens för uppdraget. Detta omöjliggörs idag pga. den låga förmedlingsavgiften.

### 7.5.6 Hur ser tolkarnas relation till de myndigheter som avropar från ramavtalet (särskilt domstolarna och Polisen) ut?

**Rättstolkarna**

Relationen varierar otroligt mycket beroende på myndighet. Relationen till domstolarna är bra, vad gäller Polisen har Rättstolkarna ingen uppfattning.

**SAT**

Domstolarna är de Auktoriserade tolkarnas viktigaste kunder. Trots detta tillämpar domstolarna t.ex. närhetsprincipen vilket gör att de i vissa fall väljer en Utbildad tolk eller Övrig tolk i stället för en Auktoriserad. Polisen tolkar själva när klienten förstår engelska.

SAT vill fasa ut utbildade tolkar för att upprätthålla rättssäkerheten men ser svårigheten med att utesluta dessa tolkar eftersom det inte finns tillräckligt många Auktoriserade tolkar inom vissa språk. Ökat inflytande från flera instanser skulle sätta press på förmedlingarna.

### 7.5.7 Vad upplever ni är mest betydelsefullt för era medlemmar när en myndighet upphandlar tolkförmedlingstjänster?

**Rättstolkarna**

Lika arvode oavsett om uppdragets genomförs till en A- eller B-myndighet och att kompetensprioritering används. Därtill är det viktigt att myndigheter följer upp att förmedlingen verkligen har tillhandahållit en tolk med efterfrågad kompetens.

**SAT**

Kompetensprioriteringsprincipen och rättvisa avtalsvillkor.

### 7.5.8 Om befintligt ramavtal

#### 7.5.8.1 Vilka positiva erfarenheter har ni av det nuvarande ramavtalet?

**Rättstolkarna**

Över lag fungerar ramavtalet bra. Rättstolkarna nämnde som exempel på detta att taxan är enhetlig för A- och B-myndigheter, att kompetensprioritering gäller (även om tillämpningen och uppföljningen inte har varit idealisk), att helgen räknas bort vid avbokning och att hela arvodet tillfaller tolken.





7.5.8.2 Vilka negativa erfarenheter har ni av det nuvarande ramavtalet?

#### **Rättstolkarna**

Svarstiderna är för korta, särskilt för uppdrag som ligger långt fram i tiden. Eftersom bekräftelse ska lämnas lika snabbt, oavsett när i tiden uppdraget ska genomföras, finns det risk för att en Rättstolk bokas för ett enklare uppdrag och därmed inte kan åta sig ett uppdrag med högre svårhetsgrad som inkommer senare. Tolkarna måste sitta med telefonerna framme hela tiden för att inte missa uppdragen. Det förekommer att de gör det även under pågående domstolsförhandlingar vilket sätter rättssäkerheten ur spel. Det "akuta" handlar mer om när man måste svara beställaren än när uppdragen ska genomföras.

Förmedlingarna får inte få byta ut en bokad tolk mot en annan tolk med lägre, men tillräcklig, kompetens vilket medför att tolkarnas kompetens inte utnyttjas på ett effektivt sätt. Rättstolkarna vill därför att förmedlingarna får förtroendet att tillsätta en tolk men att tolken ska kunna bytas ut till förmån för ett annat uppdrag som kräver högre kompetens.

Kravet på kompetensprioritering är olyckligt formulerat. Det finns risk för att Rättstolkar diskvalificeras från uppdrag bara för att de är Rättstolkar trots att de kan ta andra uppdrag än de som de har särskild kompetens för. Det gäller inte bara uppdrag i domstolar utan all brottsutredning.

Rättstolkar kan/vill inte ta on-demanduppdrag eftersom det inte går att upprätthålla god tolksed då tolken inte vet något om uppdraget i förväg. Ibland är dock Rättstolkarna ändå tvungna att ta den typen av uppdrag för att fylla sin dag.

En Auktoriserad tolk är skyldig att avbryta ett uppdrag då risk för jäv föreligger eller om tolken saknar för uppdraget erforderlig kompetens. Dock föreligger i dessa fall en risk för vite eller att tolken flyttas ner i förmedlingarnas rankninglistor. Kundens betygsättning påverkar också rangordningen.

Den tolkanvändarutbildning som finns i ramavtalet borde utnyttjas oftare för att öka kompetensen hos beställare och tolkanvändare.

#### **SAT**

Organisationen har inte lämnat synpunkter på frågeställningarna i avsnitt 7.4.8 *Om befintligt ramavtal*.

### 7.5.9 Om utformningen av kommande upphandling

#### 7.5.9.1 Förmedlingspriser och toltaxan

*Det förekommer oseriös prissättning i branschen, går detta att stävja? I så fall, hur gör man detta?*

#### **Rättstolkarna**

Oseriös prissättning förekommer, bl.a. när nuvarande ramavtal upphandlades. Detta fick till följd att en av leverantörerna inte klarade av att leverera tjänsterna till efterfrågad kvalitet och avtalet sades upp. Det vore bra med ett fast pris för förmedlingsavgift som rimligtvis bör ligga på 150 kr per förmedlingsuppdrag.



**SAT**

Förmedlingsavgifterna är generellt för låga.

*Har ni några synpunkter gällande tolktaxan?*

**Rättstolkarna**

Det borde kunna gå att ge ett högre arvode till tolkar inom ovanliga språk. Detta hellre än att domstolar efter eget tycke ska tillämpa 8 § i taxan. Ersättningen för obekvämt arbetstid bör ses över.

**SAT**

Tolktaxan ska gälla oavsett till vilken kund uppdraget utförs. Tolktaxan är dock inte tillräckligt generös och domstolarna tolkar den för snävt. Villkoren för restid och traktamente borde vara bättre än de som högsta förvaltningsdomstolen satt som miniminivå i praxis. Det är vanligt att ersättningar t.ex. för lunchtraktamente uppfattas som maxnivåer trots att de är miniminivåer.

7.5.9.2 Krav på tjänsten

*Är det några krav eller avtalsvillkor som ni anser är särskilt viktiga att få med i kommande ramavtal?*

**Rättstolkarna**

Viktigt att förordningen om tolktaxa gäller för alla myndigheter och alla uppdrag samt att tolkarvodet i sin helhet tillfaller den frilansande tolken. Om möjligt bör krav ställas på att detta även ska omfatta anställda tolkar.

Se över relationen mellan restid och mil. Fler mil kan i vissa fall ge kortare restid. Utöka från 10 till 15 mil, och från 2 timmar till 3 timmar. Alternativt ta bort gränserna helt.

Viten drabbar tolken varför det tydligt måste framgå i ramavtalet att de eventuella viten som påförs förmedlingen inte ska betalas av tolken.

**SAT**

Ställ mycket höga krav på tolkförmedlingarna och gör fler uppföljningar av att t.ex. kompetensprioriteringsprincipen tillämpas vid tillsättning av uppdrag.

Bekräftelsetider för uppdrag som ligger långt fram i tiden bör vara längre. 24 timmar kan vara en rimlig gräns om uppdraget ska genomföras först om några månader. Förmedlingen tjänar på att ha korta svarstider eftersom auktoriserade tolkar ofta sitter upptagna och inte hinner besvara förfrågningar varvid förmedlingen tillsätter egna anställda tolkar istället.

Kravställ att förfrågan om uppdrag inte ska skickas ut till alla tolkar samtidigt (undantaget akutbokningar) och att det i förfrågan ska anges från vilket avtal uppdraget kommer.

Reglerna för spilltid måste ses över. Om avbokning sker senare än 48 timmar innan uppdragsstart (och något ersättningsuppdrag inte kan ordnas av myndigheten) tillfaller



ersättningen för spiltid förmedlingen om inte tolken specifikt yrkar till domstolen att de vill ha ersättning för spiltiden. Ersättningen borde tillfalla tolken utan yrkande.

Reglera tydligt att viten som påförs förmedlingen inte får debiteras tolken.

Klargör vad som gäller för paus mellan uppdrag eller inom ramen för uppdrag.

Reglera om möjligt hur orimliga avtalsvillkor mellan tolk och förmedling kan undvikas och att villkoren ska godkännas av parterna.

I Domstolsverkets föreskrifter finns en rekommendation om antal tolkar i olika typer av förhandlingar/mål, detta borde vara lagstadgat.

*Vilka tolktjänster anser ni ett kommande ramavtal bör innefatta?*

#### **Rättstolkarna**

Rättstolkarna påpekar att ramavtalet inte omfattar några tolktjänster eftersom det är en förmedling av tolktjänster som upphandlas. Tror att Videotolkning, som tolken ska kunna genomföra hemifrån, kommer att efterfrågas.

#### **SAT**

SAT anser inte att Kammarkollegiets ramavtal ska omfatta on-demandtjänster bl.a. för att många Auktoriserade tolkar inte vill ha den typen av uppdrag då god tolksed inte kan upprätthållas. När tjänsten utförs i callcenter går inte sekretessen att garantera då tolkarna sitter i öppna kontorslandskap. En annan nackdel med tolk utan krav på förbokning är att det inte finns tolkar i alla språk.

Akutbokningar kan lösas genom att beställaren ringer till förmedlingen som sedan skickar ut förfrågan till flera tolkar samtidigt men även i dessa fall ska kompetensprioriteringsprincipen gälla.

*Vilka kompetensnivåer, utöver Auktoriserade tolkar, anser ni är lämpliga att använda för tolkar?*

#### **Rättstolkarna**

Krav på tolkens kompetens ska framgå av beställningen. Förkortningar såsom AT, RT, ST, UT och ÖT ska inte användas vare sig i beställningen eller i bekräftelsen från tolkförmedlingen. Skälet är dels att inte alla beställare är bekanta med förkortningarna dels det finns risk att förkortningarna sammanblandas. Följ upp ramavtalen för att säkerställa att förkortningarna inte blandas ihop. Öka kunskapen hos beställarna om att det finns olika kvalifikationer.

#### **SAT**

SAT vill helst fasa ut Övriga tolkar och ser inga fördelar med att dela upp kategorin i två nivåer då det blir svårt att kontrollera hur kompetenserna uppfylls.

#### 7.5.9.3 Kollektivavtal

*Anser ni det vara behövligt att ställa arbetsrättsliga villkor baserade på kollektivavtal?*



### ***Rättstolkarna***

Frilansande tolkar kan inte ha kollektivavtal men ramavtalet ska inte ställa krav som försämrar tolkens arbetsvillkor. Försök istället att ta fram krav eller villkor som underlättar för tolken t.ex. att arbetsrättsliga villkor och arbetsmiljölagen både ska följas och följas upp.

### ***SAT***

SAT vill inte ha krav på kollektivavtal för anställda tolkar då detta uppmuntrar förmedlingarna till att anställa fler tolkar.

## 7.5.10 Övriga frågor

### ***Rättstolkarna***

Rättstolkarna är mycket intresserade av att veta mer om Kammarkollegiets avropstjänst (Tolkportalen).

### ***SAT***

Regioner och kommuner borde få använda Kammarkollegiets ramavtal.

Kammarkollegiets tolkportal borde kopplas till tolkregistret och tolkarnas kalenderfunktion så att tolkportalen kan matcha rätt tolkar mot beställningen.

Krypterad videotolkning är inte realistiskt och säkert som alternativ till Påplatstolkning. Det är bara en ursäkt för förmedlingen att skicka uppdrag till anställda tolkar.

Det bör skapas större medvetenhet hos beställarna gällande tolk och tolkuppdrag.

## 7.6 Skriftliga synpunkter från Vision Rikstolk

Fackföreningen Vision Rikstolk gavs möjlighet att besvara ett antal frågor skriftligen. Frågorna berörde hur Vision Rikstolk ser på tolkbranschen, hur tolkarnas relation till tolkförmedlingar och myndigheter ser ut och vad deras medlemmar upplever som mest betydelsefullt när en myndighet upphandlar tolkförmedlingstjänster. Därtill gavs Vision Rikstolk möjlighet att komma med synpunkter på nuvarande ramavtal, frågan om prissättning av tjänster samt arbetsrättsliga villkor.

Under avsnitt 7.6.1-7.6.4 redovisas de frågeställningar som ställdes och de synpunkter som framkom av Vision Rikstolks svar.

### 7.6.1 Om organisationen och marknaden

#### 7.6.1.1 Om Vision Rikstolk

Vision Rikstolk är en fackförening som organiserar tolkar i alla talade språk. Föreningen organiserar 213 tolkar och bland dessa finns det tolkar inom samtliga fyra kompetensnivåer. Föreningen saknar kännedom om fördelningen mellan anställda och frilansande tolkar, men antagandet är att endast en mycket liten del av medlemmarna är anställda tolkar.



#### 7.6.1.2 Vad har ni för bild av tolkbranschen?

Branschen är fragmenterad och svåröverskådlig. Då kommuner, regioner och några statliga myndigheter gör egna upphandlingar finns det ett stort antal ramavtal. Kvaliteten på upphandlingarna varierar liksom uppföljningen. De främsta bristerna är att tolkarnas villkor inte regleras, att ersättningen för tolkningen bestäms av tolkförmedlingen och att myndigheter hänvisar till Domstolsverkets tolktaxa utan att samtidigt reglera att hela tolkarvodet ska tillfalla tolken.

#### 7.6.1.3 Hur ser anställda respektive frilansande tolkars arbetsituation ut?

Tolkförmedlingar som har anställda tolkar har ett intresse av att i möjligaste mån styra tolkuppdragen till dessa tolkar, då det är ekonomiskt mest fördelaktigt. Det finns mycket få auktoriserade tolkar bland de anställda tolkarna. När det i avrop anges att auktorisation är ett önskemål och inte ett krav kan förmedlingen uppge att ingen auktoriserad tolk finns tillgänglig och därmed kringgå kompetensprincipen.

Förfrågningarna om tolkuppdrag kommer i tolkförmedlingarnas appar. Svarstiden kan vara så pass kort att tolkarna varken hinner kolla upp vilken ersättning uppdraget ger eller kontrollera den egna kalendern. Ett annat problem är att uppdrag tilldelas utan möjlighet för tolken att bedöma om uppdraget kan strida mot god tolksed. Vidare använder sig tolkförmedlingarna av intern rangordning.

#### 7.6.1.4 Hur ser tolkarnas relation till tolkförmedlingarna ut? Beskriv gärna både anställda och frilansande tolkars relation.

I samband med att tolkförmedlingar lägger anbud i upphandlingar betraktar de, utan uppdragstagarnas samtycke, alla sina uppdragstagare som språkresurser vilka de kan disponera inom ett visst ramavtal. Detta skapar i vissa fall en oriktig bild hos den upphandlande myndigheten om anbudsgivarens kapacitet.

#### 7.6.1.5 Vad tror ni är det viktigaste incitamentet för en tolk när denne väljer vilka tolkförmedlingar som denne ska jobba för/hos?

Avgörande för en tolks val av tolkförmedling är att tolkförmedlingen har stora avtal med myndigheter som erbjuder bra villkor för tolkarna och är högt rangordnad. Kammarkollegiets avtal är det mest attraktiva, och tongivande för andra myndigheter. Det finns dessvärre många tolkförmedlingar som inte visar vilka myndigheter de har avtal med. Annat som har betydelse för valet av tolkförmedling är välfungerande administrativa rutiner och ett gott bemötande.

Vid olika tillfällen genom åren har det framförts önskemål om att varje avtal borde ha en tolkombudsman dit tolkarna kan vända oss angående oegentligheter eller med frågor som rör avtalet.

#### 7.6.1.6 Hur ser tolkarnas relation ut till de myndigheter som har stort behov av tolkar t.ex. domstolarna, Polisen, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket?

Uppfattningen är att tolkarna inte är lika rättslösa i relationen till myndigheterna som i relationen till tolkförmedlingen. Lagar och förvaltningskultur innebär att relationen till en myndighet är lättare och tryggare jämfört med relationen till en privat



uppdragsgivare/tolkförmedling. Därför önskar tolkar lämna in sina fakturor själva till domstolarna.

7.6.1.7 Vad upplever ni är mest betydelsefullt för era medlemmar när en myndighet upphandlar tolkförmedlingstjänster?

Att det finns ett tolkperspektiv i upphandlingsdokumentet och ramavtalet.

Tolkperspektivet kommer till uttryck genom att:

- Kompetensprincipen är inskriven i avtalet.
- Domstolsverkets tolktaxa är ett koncept som är beräknat som ersättning för enskild tolk. Konceptet ska inte förvanskas att endast bli ett belopp.
- Ersättning som hänför sig till tolkupdraget (arvode, tidsspillan, traktamente, m.m.) tillfaller tolken.
- Närhetsprincipen inte konkurrerar med kompetensprincipen.
- Det är rimliga svarstider till tolkförmedlingen, som i sin tur kan ge rimliga svarstider till tolken.
- Det är rimliga tidsfrister för sen avbokning och att det ges rätt till full kompensation vid sen avbokning
- Myndigheten ställer krav på relevanta uppgifter i orderbekräftelsen och fakturan för att möjliggöra spårning och koppling mellan uppdrag, tolk och faktura.
- Myndigheten ställer krav på relevant statistik. Relevant statistik är, från Vision Rikstolks perspektiv, statistik som är uppbruten på språk och tolkkompetens separat för distanstolkning, tolkning på plats och callcenter/expresstolk. Att även statistiken över avrop utan leverans och över avvikelser är strukturerad på samma sätt.
- Myndigheten följer upp efterlevnaden av avtalsvillkoren minst varje kvartal och i samband med det bjuder in tolkarnas representanter till dialog.
- Tolkning via callcenter upphandlas för sig.
- Tolkar inte beläggs med vite om ett uppdrag avbryts för kompetensbrist hos tolken. Det är upphandlarens och förmedlingens uppgift att rätt tolk är på plats, inte tolkens.
- Tolkar går skadefria om de avbokar sig själva på grund av jäv, när uppdraget går över tolkens kompetens, eller om hot, smittorisk, m.m. förekommer.

## 7.6.2 Om befintligt ramavtal

7.6.2.1 Har ni några erfarenheter (positiva/negativa) av det nuvarande statliga ramavtalet för tolkförmedlingstjänster?

Vi är mycket nöjda med bestämmelsen att all ersättning hänförlig till tolkupdraget tillfaller tolken.

7.6.2.2 Har ni några synpunkter på de krav och avtalsvillkor som ställdes i den förra upphandlingen?

I nuvarande ramavtal nämns för branschen gällande god sed och etiska normer men hänvisning till skrift eller webbplats med en beskrivning av tolkbranschens etiska normer saknas.



### 7.6.3 Förmedlingsavgift och tolktaxan

7.6.3.1 Det förekommer oseriös prissättning i branschen, går detta att stävja? I så fall, hur gör man detta?

Oseriös prissättning på tjänsten tolkning kan förhindras genom att skriva in att myndigheten tillämpar Domstolsverkets tolktaxa och att hela den delen av ersättningen tillfaller tolken. I annat fall tävlar tolkförmedlingarna inte bara med priset på förmedlingstjänsten utan även med priset på tolkarnas tjänst, som tolkarna inte kan påverka.

Oseriös prissättning på förmedlingsavgiften är svårare att komma åt. Om upphandlande myndigheter inte underkänner anbudsgivares i vissa fall extremt låga förmedlingsavgifter leder detta till att ramavtal behöver sägas upp. Pengarna tas från ersättningen för tolkning från de ramavtal som tillåter det. Därför räcker det inte med att enbart se till sitt eget ramavtal.

En positiv nyhet i Kammarkollegiets ramavtal är att förmedlingsavgifterna är differentierade efter tolkkompetens. Vision Rikstolk har ingen möjlighet att mäta effekten, men differentieringen är ett incitament att följa kompetensprincipen.

7.6.3.2 Har ni några synpunkter gällande tolktaxan?

Det är bra att Domstolsverkets tolktaxa tillämpas på alla avropsberättigade myndigheter i det nuvarande ramavtalet, och att all ersättning hänförlig till tolkuppdraget ska tillfalla tolken.

### 7.6.4 Krav på tjänsten

7.6.4.1 Är det några krav eller avtalsvillkor som ni anser är särskilt viktiga att få med i kommande ramavtal?

Krav på förbud mot repressalier från förmedlingen gentemot tolken går hand i hand med det önskemål om något motsvarande gällande meddelarskyddet.

Tolkens arbetsmiljö och skydd med avseende på Coronapandemin måste regleras. Tolkyrket är överrepresenterat bland coronadrabbade yrken. Tolkars arbetsmiljö borde vara den avropsberättigade myndighetens ansvar, vilket innefattar att ombesörja att tolken inte utsätts för skadlig arbetsmiljö eller smittorisk.

### 7.6.5 Kollektivavtal

7.6.5.1 Anser ni det vara behövligt att ställa arbetsrättsliga villkor baserade på kollektivavtal för anställda tolkar?

För tolkar som är anställda finns kollektivavtal. Det är tjänstemannaavtal, som även omfattar tolkar. De privata tolkförmedlingar som är medlemmar i Almega Språkföretagen har kollektivavtal med fackförbundet Unionen, 0259 Almega Tjänsteföretagen tjänstemannaavtalet. Tolkförmedlingar i offentlig regi har genom sin kommun/region kollektivavtal med fackförbundet Vision.



7.6.5.2 Anser ni att det finns några arbetsrättsliga villkor som bör ställas för de frilansande tolkarna?

För att förbättra arbetsmiljön och öka tryggheten i relationen till uppdragsgivaren bör myndigheten avtala om att tolkar som är uppdragstagare i händelse av tvist av arbetsrättslig karaktär ska betraktas som arbetstagare. Det skulle ge tillgång till arbetsrättsliga instrument och en möjlighet att bli företrädd av ett fackförbund.

## 7.6.6 Övriga frågor

7.6.6.1 Finns det något ytterligare som ni vill ta upp?

Vi har påtalat vilka problem som uppstår när en myndighet upphandlar tolkning på plats, på distans och från callcenter inom en och samma upphandling. Problemet är att anställda tolkar inte får ersättning enligt Domstolsverkets tolktaxa, utan lön. Dels är det fel att skänka bort en betydande del av Domstolsverkets tolktaxa till tolkförmedlingen, dels skapas det en situation där tolkförmedlingens och kundens intresse kolliderar. Det skapar även arbetsmiljöproblem för de tolkar som är uppdragstagare. Allt detta skulle undvikas om callcentertjänster upphandlas separat.





# 8 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

## 8.1 Förordning (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare

Bestämmelser om statlig auktorisation av tolkar finns i förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare. Kammarkollegiet är den myndighet som svarar för auktorisation av tolkar och utövar tillsyn över de auktoriserade tolkarnas verksamhet. Kammarkollegiet har utarbetat tillämpningsföreskrifter till förordningen i Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2016:4).

Bestämmelser för tolkar finns också i vissa andra författningar. De viktigaste följer nedan.

## 8.2 Rättegångsbalken (1942:740)

Rättegång vid allmän domstol (tingsrätt, hovrätt och Högsta domstolen) ska hållas på svenska. Enligt 5 kap 6 § rättegångsbalken ska därför tolk anlitas om en part, ett vittne eller någon annan som ska höras inför rätten inte behärskar svenska. Om det vid domstolen finns s.k. allmänna tolkar – tolkar som är anställda vid domstolen – ska de anlitas. I annat fall ska rätten utse en lämplig person att vara tolk i målet. Den som utses till tolk vid rättegång ska avlägga ed att ”efter bästa förstånd” fullgöra uppdraget som tolk (5 kap 7 § rättegångsbalken). En tolk kan avlägga ed som avser framtida uppdrag vid domstolen som tolk vid rättegång, s.k. generell tolksed. 5 kap 8 § rättegångsbalken reglerar ersättning till tolken.

## 8.3 Förvaltningsprocesslagen (1971:291)

Förvaltningsprocesslagen gäller rättskipning i förvaltningsrätterna, kammarrätterna och Högsta förvaltningsdomstolen. I 50 § anges att om en part, ett vittne eller någon annan som ska höras inför rätten inte behärskar svenska, ska rätten vid behov anlita en tolk. Rätten får även i annat fall vid behov anlita en tolk eller översätta handlingar. Rätten ska under samma förutsättningar anlita en tolk och göra innehållet i handlingar tillgängligt vid kontakter med den som har en funktionsnedsättning som begränsar förmågan att se, höra eller tala. Om det är lämpligt får ett tekniskt hjälpmedel användas i stället för att en tolk anlitas.

Rätten ska, om det är möjligt, anlita en tolk eller översättare som är auktoriserad. I annat fall ska en annan lämplig person anlitas. Bestämmelserna om ed och ersättning till tolkar och översättare överensstämmer med rättegångsbalkens regler.



## 8.4 Förvaltningslagen (2017:900)

I förvaltningslagen, som gäller handläggningen av ärenden hos förvaltningsmyndigheter, finns i 13 § en bestämmelse om tolkning och översättning. Bestämmelsen föreskriver att en myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska. Detsamma gäller när myndigheten har kontakt med någon som har en funktionsnedsättning som allvarligt begränsar förmågan att se, höra eller tala.

## 8.5 Lagen (1975:689) om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare

1 § i denna lag äger tillämpning på tolk och översättare som anlitas av en myndighet eller ett annat organ som utövar verksamhet för vars fullgörande staten eller en kommun svarar samt på tolk och översättare som genomgått av regeringen eller av den förvaltningsmyndighet som regeringen bestämmer föreskriven prövning. Med kommuner likställs regioner och kommunalförbund. Den som fullgör eller har fullgjort uppdrag som tolk eller översättare enligt 1 § får inte obehörigen röja vad han under uppdraget har erfarit om enskilds personliga förhållanden eller om yrkeshemlighet, affärsförhållande eller förhållande av betydelse för landets försvar. Vad som har sagts nu gäller även den som är eller har varit anställd som tolk eller översättare. I det allmännas verksamhet tillämpas i stället bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

## 8.6 Förordningen (1979:291) om tolktaxa

I 1 § anges att ersättning till en tolk vid allmän domstol, allmän förvaltningsdomstol, Arbetsdomstolen, arrendenämnd, hyresnämnd, åklagarmyndighet, Polismyndigheten, Säkerhetspolisen och Kronofogdemyndigheten ska betalas enligt taxa. Taxan fastställs av Domstolsverket efter att Åklagarmyndigheten, Polismyndigheten, Säkerhetspolisen och Kronofogdemyndigheten har getts tillfälle att yttra sig.

## 8.7 Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2016:4)

Kammarkollegiet tolföreskrifter (KAMFS:2016:4) 17-23 §§ berör etiska regler som tolkarna bör följa i sin yrkesverksamhet.

Av dessa framgår bl.a. att en Auktoriserad tolk

- innan uppdraget påbörjas, noggrant ska överväga om denna är lämplig att utföra uppdraget,
- ska uppträda yrkesmässigt och affärsmässigt korrekt,
- under tolkningen ska återge all information så exakt som möjligt,
- under ett tolkuppsdrag inte får ge uttryck för sina åsikter och värderingar eller på annat sätt låta dem påverka tolkningen,
- under ett tolkuppsdrag inte får företräda den ena parten inför den andra,



- inte får marknadsföra sina tjänster eller använda sin yrkestitel på ett vilseledande sätt,
- inte får utnyttja information som denne fått i samband med ett tolkuppdrag till fördel för sig själv eller någon annan.

## 8.8 God tolksed

God tolksed är en samling yrkesetiska regler för Auktoriserade tolkar som hänvisar till den yrkeskodex som vuxit fram bland Auktoriserade tolkar och som skapats genom domstolspraxis. God tolksed innefattar de krav som av rättssäkerhetsskäl bör ställas på yrkesverksamma tolkar.

Skriften God tolksed – Kammarkollegiets råd till Auktoriserade tolkar, innehåller vägledande kommentarer till ovan nämnda paragrafer i Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2016:4) och till övriga bestämmelser som gäller för tolkar och translatorer.



## 9 Hållbarhet

### 9.1 Inledning

Med hållbar offentlig upphandling menas att offentlig sektor tillgodoser sitt behov av varor och tjänster på ett sätt som säkerställer den goda affären sett till hela livscykel. Hänsyn ska inte bara tas till de fördelar som uppstår för organisationen utan även till samhället i sin helhet, samtidigt som anskaffningen görs på ett sätt som minimerar skador på miljön.

Kammarkollegiets målsättning är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, på ett ansvarfullt sätt beakta miljö och sociala hänsyn vid upphandling och förvaltning av de statliga ramavtalen. De statliga ramavtalen ska bidra till att offentlig sektor kan möta de mål som satts i den nationella upphandlingsstrategin, Agenda 2030 och de nationella miljömålen.

Förutsättningarna för hållbarhetskrav varierar dock mellan de olika ramavtalsområdena och branscherna. I förstudiearbetet utreds därför vilket behov av hänsyn till de olika hållbarhetsdimensionerna som behöver tas för att möta olika strategiska mål men även de risker som finns inom det specifika ramavtalsområdet.

Av 4 kap. 3 § LOU framgår att en upphandlande myndighet bör beakta miljöhänsyn, sociala och arbetsrättsliga hänsyn vid offentlig upphandling om upphandlingens art motiverar detta. Hållbarhetshänsyn kan tas i alla delar av en upphandling, dvs. som kvalificeringskrav (t.ex. krav på miljöledningssystem), som tekniska krav (t.ex. krav på viss märkning eller certifiering), eller som kontraktsvillkor (t.ex. arbetsrättsliga villkor).

Av 17 kap. 4 § LOU framgår vilka skyldigheter en upphandlande myndighet har att kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner. Detta gäller i de fall svensk arbetsrätt inte är tillämplig.

Av 9 kap. 2 § LOU framgår att när det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska de tekniska specifikationerna bestämmas med beaktande av samtliga användares behov, vilket innebär att en upphandlande myndighet i vissa fall är skyldig att beakta tillgänglighet i upphandlingen.

Nedan redovisas vilka analyser gällande hållbarhetshänsyn (miljö, och sociala krav samt tillgänglighet) som genomförts för det aktuella ramavtalsområdet.

### 9.2 Miljökrav

Generellt bör ramavtalsleverantörerna inom detta, liksom i övriga, ramavtalsområden kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och



onödig användning av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper och liknande.

Inom tolkförmedlingstjänster bör fokus ligga på att, så långt det är möjligt, minimera tolkarnas resor. Detta kan främst ske genom ökad användning av distanstolk (telefon och video) och samordning av uppdrag. För att kunna uppnå ökad samordning bör ramavtalsleverantören aktivt verka för att tolkar förmedlas så att resor undviks i så stor utsträckning som möjligt eller när detta inte är möjligt att resvägen minimeras.

Utöver ovanstående kan i förekommande fall avropande myndighet ställa krav på att ramavtalsleverantören ska följa myndighetens miljöpolicy.

## 9.3 Sociala krav

Med sociala krav avses villkor om lön, semester och arbetstid vilka de arbetstagare som utför uppdraget minst ska tillförsäkras. Beslut om och i så fall vilka sociala krav ska ställas i en upphandling ska förgås av en så kallad behövlighetsbedömning. I denna görs analys av risken för oskäliga arbetsvillkor i den aktuella upphandlingen, samt i förlängningen risken för att konkurrensen snedvrids. Villkoren ska ha en anknytning till det som upphandlas, och vara proportionerliga. Kraven gäller även underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra kontraktet.

### 9.3.1 Frilansande tolkar

Merparten av alla tolkuppsdrag utförs av frilansande tolkar som kan ses som uppdragstagare. Dessa tolkars arbetsvillkor regleras inte genom kollektivavtal utan styrs av de villkor som anges i respektive upphandlat avtal. Exempel på sådana villkor är vilket tolkarvode som tolken ska erhålla, tidsfrister för avbokning av uppdrag samt hur tolken ska uppträda i samband med att tolkning genomförs. Frilansande tolkar är i regel egna företagare och styr själva över sin arbetstid och vilka uppdrag som denne vill ta. Majoriteten av de frilansande tolkarna tar uppdrag från flera tolkförmedlingar.

De tolkorganisationer som Kammarkollegiet träffat under förstudien beskriver de frilansande tolkarnas arbetssituation som delvis problematisk. Många tolkar känner sig stressade över att de ständigt måste vara uppkopplade för att inte missa uppdragsförfrågningar som tolkförmedlingar skickar ut, ofta via särskilda appar. De korta svarstiderna gör att tolkarna känner att de måste hålla koll på apparna även när de är ute på uppdrag vilket i sin tur gör att tolken riskerar att tappa fokus under pågående uppdrag. De korta svarstiderna innebär också att kompetensprioriteringen ibland sätts ur spel när uppdrag tillsätts med den tolk som svarar snabbast, och inte med den med högst kompetens.

Tolkorganisationerna anser att det är viktigt att det regleras att hela tolkarvodet tillfaller frilansande tolkar och att Domstolsverkets tolktaxa ska gälla samtliga uppdrag, oavsett vilken myndighet som avropat. Därtill behöver bekräftelsetider för uppdrag som ligger längre fram i tiden vara längre än de är i det nuvarande ramavtalet för att minska stressen i vardagen. Även reseersättning, ersättning för spiltid, viten, ökad transparens om hur



uppdrag tillsätts samt en jämnare arbetsbeläggning är frågor som enligt tolkorganisationerna bör ses över för att förbättra villkoren för de frilansande tolkarna.

### 9.3.2 Anställda tolkar och övrig personal

Under förstudien har deltagande leverantörer fått besvara frågor om behovet av att ställa arbetsrättsliga villkor. Frågorna har rört i vilken omfattning som leverantörerna har kollektivavtal för de anställda som utför arbete inom ramen för de tolkförmedlingstjänster som Kammarkollegiets ramavtal omfattar, såsom anställda tolkar, tolkförmedlare och administrativ personal. Därtill har leverantörerna getts möjlighet att besvara hur de ser på risken för oskäligen arbetsvillkor inom branschen, dvs. risken för att anställningsvillkoren avviker från en godtagbar nivå och i vilken utsträckning som kollektivavtal används i branschen.

Hälften av leverantörerna svarade att de har kollektivavtal för anställd personal. Samtliga leverantörer ansåg emellertid att det är behövligt att ställa arbetsrättsliga villkor baserade på kollektivavtal för anställd personal. En leverantör påpekade att en förutsättning är att dessa villkor följs upp under ramavtalsperioden. Därtill tillade en leverantör att om arbetsrättsliga villkor inkluderas i ramavtalet möjliggör detta att antagna leverantörer konkurrerar på samma villkor. Beträffande frågan om hur stor andel av tolkförmedlingarna som har tecknat kollektivavtal för anställd personal rådde det delade meningar. Vissa menade att det var en hög täckningsgrad, medan andra trodde att det var relativt ovanligt med kollektivavtal i branschen.

### 9.3.3 Arbetsrättsliga villkor i eventuellt kommande upphandling

Det som framkommit under förstudien gällande arbetssituationen för de som utför tjänster kopplade till ramavtalet gör att det finns skäl att titta vidare på vilka villkor som skulle vara aktuella att ställa i en eventuellt kommande upphandling. Frågan om det är behövligt att ställa krav gällande arbetsrättsliga krav gällande tolkförmedlingstjänster kommer att utredas vidare i det fallet att beslut tas om att göra en upphandling.

## 9.4 Tillgänglighetskrav

Kammarkollegiet eftersträvar att de varor och tjänster som avropas från de statliga ramavtalen ska vara tillgängliga och användbara för alla, oavsett funktionsförmåga. En bättre funktion och utformning av tjänster i samhället gynnar alla, inte bara personer med funktionsvariationer.

I upphandlingen av tolkförmedlingstjänster har projektgruppen initialt identifierat två områden inom vilka tillgänglighetsaspekten kan vara aktuell att belysa. Det gäller dels digital tillgänglighet kopplat till avropstjänsten (Kammarkollegiets tolkportal) dels möjlighet att inkludera teckenspråkstolkning i upphandlingen.

I upphandlingen gällande utveckling av avropstjänsten ställdes ett mycket stort antal tillgänglighetskrav, både krav som underlättar för användarna generellt och mer specifika



krav för användare med särskilda behov. Övergripande ställdes krav på att Web Content Accessibility Guidelines (WCAG, nivå AA) skulle följas för att göra webbplatsen, innehållet och tjänsterna, tillgängliga för en bred mottagargrupp, inklusive personer med olika typer av funktionsvariationer. Därutöver tillkom ca 50 detaljerade krav gällande bl.a. beskrivande rubriker, textning av inspelad rörlig media, textversioner av ljudinspelningar, tillräcklig kontrast mellan text och bakgrund, möjlighet att hantera systemet med enbart tangentbordet, instruktioner oberoende av sensoriska kännetecken, möjlighet att förstora texten till dubbel nöjd och bredd, syntolkning av videoinspelning och att skraddarsydda komponenter ska fungera i olika typer av hjälpmedel.

Med hänsyn taget till det omfattande arbete som lagts ner för att tillgänglighetsanpassa webbplatsen för avropstjänsten anser projektgruppen att tillgänglighetsaspekten är tillgodosedd för avropstjänsten.

Möjligheten att inkludera teckenspråkstolkning i upphandlingen kan komma att vidare utredas.

## 9.5 Innovativa lösningar

Regeringen har som mål att Sveriges innovationsförmåga och innovationsklimat ska stärkas. Ökad internationell konkurrenskraft, nya jobb och förnyelse av näringslivet är generella samhällseffekter som man önskar uppnå. Regeringen anser vidare att det är viktigt att stimulera såväl utbud av som efterfrågan på nya innovativa lösningar. Ökade inköp av innovativa varor och tjänster kan stimulera till förnyelsearbete inom offentlig förvaltning. Ett av målen i den Nationella upphandlingsstrategin är en offentlig förvaltning som främjar innovationer och alternativa lösningar.

Inom Kammarkollegiet pågår ett arbete som syftar till att etablera en metodik för att utveckla hanteringen av innovationer inom IT-upphandlingar.

Inom området tolk sker idag en utveckling mot ökad användning av distanstolk (Telefontolkning och Skärmtolkning) och för detta finns ett antal digitala lösningar. Inom ramen för upphandling av tolkförmedlingstjänster kan generella krav ställas på den tekniska utrustningen och den miljö där tolkningen sker. Kraven är att betrakta som funktionskrav och styr inte mot viss teknik utan kan öppna upp för innovativa lösningar. Frågan kan komma att vidare utredas.



# 10 Säkerhet

## 10.1 Informationssäkerhet

Informationssäkerhet handlar framför allt om att hindra information från att läcka ut, förvanskas och förstöras. Det handlar också om att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt personer, och i rätt tid. Information ska inte kunna hamna i orätta händer och missbrukas. De registrerade ska veta vem som använder deras personuppgifter och varför.

Behovet av en förbättrad hantering av information ur ett säkerhetsperspektiv inom offentlig förvaltning är väldokumenterad.

En upphandling inom området tolkförmedlingstjänster ska ge goda förutsättningar för avropsberättigade organisationer att ställa relevanta informationssäkerhetskrav och hantera sin information på ett säkerhetsmässigt lämpligt sätt.

I en eventuell upphandling av tolkförmedlingstjänster bör avropsberättigade ha möjlighet att ställa krav på informationssäkerhetsaspekter, exempelvis vad gäller tolkning per telefon eller videolänk, där olika krypteringslösningar är möjliga. En avvägning gällande vad som kan utgöra lämpliga krav på informationssäkerhetsaspekter får noggrannare utredas inför en eventuell upphandling.

### 10.1.1 Säkerhetsskydd och Säkerhetsskyddsavtal

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (2018:585) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvar för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till Sveriges säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och regionerna ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. Vid de ramavtal där behov av säkerhetsskyddsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet.

Kammarkollegiet gör en Redbarhetsprövning för de tolkar som auktoriseras i samband med ny auktorisation samt vid förnyelse av auktorisationen vilket görs vart femte år. Vid vissa känsliga uppdrag kan behov finnas att tolken som utför uppdraget ska ha genomgått en erforderlig säkerhetskontroll och/eller registerkontroll enligt nivå 1, 2 eller 3 enligt Säkerhetsskyddslagen innan uppdraget utförs.





I förstudien har det framkommit att det föreligger intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav på leverantörerna eftersom tolkuppdrag som avropas från ramavtalet kan vara av särskild känslig karaktär t.ex. vid förundersökningar och när säkerhetsklassade uppgifter hanteras. Vissa skyddsobjekt kan också förekomma. Sådana krav kommer därför högst troligt att ställas, det exakta innehållet i dessa kommer att utformas i kommande upphandling.

Majoriteten av leverantörerna anser att myndigheterna sällan kräver att tolk ska genomgå säkerhetsprövning och registerkontroll. Detta sker främst vid uppdrag för Polisen, SÄPO och Skatteverket. Vanligtvis uppstår inte några problem men handläggningen är manuell och processen kan ibland vara lång. Det kan också vara svårt att hitta tolkar som önskar ta den typen av uppdrag då inget tillägg till arvudet utgår trots att denna typ av uppdrag är mer komplicerade.

### 10.1.2 Dataskydd

Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation) gäller i hela EU och har till syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter så att det fria flödet av uppgifter inom Europa inte hindras.

Utifrån vad som framkommit under förstudien och i den utredning som gjordes i samband med utvecklingen av avropstjänsten (Kammarkollegiets tolkportal), är utgångspunkten att ramavtalsleverantörer i ett eventuellt kommande ramavtal kommer att behandla personuppgifter såsom personuppgiftsansvariga. Detta innebär att personuppgiftsbiträdesavtal i normalfallet inte behöver tecknas med leverantörerna vid avrop från kommande ramavtal.



# 11 E-handel

Med elektronisk handel (e-handel) menas ett sätt att skapa en effektiv inköpsprocess med IT som stöd. Elektronisk affärskommunikation ersätter den pappersbaserade kommunikationen. Avtal, leverantörer, priser m.m. blir lättillgängliga för de som ska beställa varor och tjänster, därför att avrop/beställningar och fakturahanteringen kan ske elektroniskt. E-handel enligt denna definition förutsätter att köparen hanterar sin elektroniska affärskommunikation via sitt e-handelssystem. Att en enskild handläggare inom köparens organisation gör inköp i en leverantörs webbshop via ett individuellt inloggningskonto betraktas inte som e-handel.

Målsättningen är att de leverantörer som tecknar statliga ramavtal med Kammarkollegiet ska medverka till att avropande myndigheter kan tillämpa e-handel och därmed leva upp till strategi, förordning och lagstiftning.

Förutsättningarna för att tillämpa e-handel varierar mellan olika ramavtalsområden och branscher. I förstudiearbetet utreds därför förutsättningarna för e-handel för det aktuella ramavtalsområdet. Den 1 april 2019 blev det lag på att alla inköp i offentlig sektor ska faktureras med e-faktura.

För tolkförmedlingstjänster finns en särskild webbtjänst (Kammarkollegiets avropstjänst/tokportal) som e-handelsvillkoren behöver anpassas till.

I ett kommande ramavtalsområde för tolkförmedlingstjänster kan det finnas flera alternativ för myndigheter att tillämpa e-handel.

- I de fall avrop görs via avropstjänsten (Kammarkollegiets tokportal) är det möjligt för myndigheter att läsa in bokningar (alternativt rekvisitioner på utförda tolkuppdrag) från avropstjänsten till sitt e-handelssystem via ett specifikt SFTI-meddelande (orderöverenskommelse). Det kräver dock att det görs en integration mellan systemen och innebär ett visst arbete med uppsättning och tester för både myndigheten och Kammarkollegiet. Detta är sannolikt mest aktuellt för ett fåtal myndigheter som avropar stora volymer.
- I de fall avrop görs via avropstjänsten utan integration mot e-handelssystem kan myndigheten antingen själv registrera bokningen manuellt i sitt e-handelssystem, eller helt enkelt betrakta avropstjänsten som en del i sitt elektroniska inköpsflöde och se det som tillräckligt att e-fakturor från tolkförmedlingarna registreras i e-handelssystemet.
- I de fall avrop inte görs via avropstjänsten kan myndigheten skapa helt egna bokningsformulär i sitt e-handelssystem.

Gemensamt för alla dessa alternativ är att de krav på e-handel som ställs på tolkförmedlingarna kan vara av ganska generell karaktär. Däremot behöver det ställas en annan typ av krav avseende deras användning av avropstjänsten.



# 12 Andra upphandlingar inom området

I upphandlingsbiblioteket i TendSign har 34 upphandlingar gällande tolkförmedlingstjänster annonserats och genomförts under perioden januari 2017 till april 2020. Av dessa avsåg 28 kommunal, två regional och fyra statlig verksamhet.

Ett urval (13 st.) av upphandlingarna har studerats. Urvalet omfattar kommuner, kommunala inköpsbolag, kommunalförbund, statliga myndigheter och en region, fördelade över hela landet. Upphandlingarna varierar vad gäller innehåll och omfattning men samtliga avser ramavtal för avrop med rangordning eller, i ett fall, med enbart en leverantör.

Syftet med genomgången var att få en bild av vilka slags krav som vanligtvis ställs och vilka tilldelningskriterier som används. Nedan redogörs för några av de mest intressanta aspekterna.

## 12.1 Krav på leverantören

### 12.1.1 Uteslutningsgrunder

Samtliga upphandlingar har krävställt uteslutningsgrunderna enligt LOU 13 kap. 1-2 §§, gällande brott (deltagande i en kriminell organisation, bestickning, bedrägeri, penningtvätt, terroristbrott och människohandel) samt obetalda skatter och socialförsäkringsavgifter. Därutöver har det, i vissa fall, även ställts krav kopplat till missförhållanden i en leverantörs verksamhet såsom insolvens eller allvarligt fel i yrkesutövningen. Kraven intygas vanligtvis genom inlämnande av sanningsförsäkran.

### 12.1.2 Kvalificering

I samtliga upphandlingar har det i olika omfattning ställts krav gällande behörighet att utöva yrkesverksamhet (registrering i aktiebolags- eller handelsregister), ekonomisk och finansiell ställning och/eller teknisk och yrkesmässig kapacitet, det senare redovisas nedan.

#### 12.1.2.1 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

I samtliga upphandlingar har krav ställts på *erfarenhet av liknande uppdrag*. Detta verifieras vanligtvis med två till tre referensuppdrag. Uppdragen kan vara pågående eller avslutade i närtid. Vidare ställdes, i tio av upphandlingarna, krav på *kvalitetsledningssystem* samt i hälften av upphandlingarna även *miljöledningssystem* alternativt ett aktivt och systematiskt miljöarbete. I några av upphandlingarna ställdes



krav på *leverantörens organisation* och kunskaper gällande *lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd*. Krav kopplade till nyckelpersoners (andra än tolkar) *kompetens, erfarenhet, tjänstgöringsgrad och möjlighet till kompetensutveckling* liksom krav på att kontinuerligt arbeta med att *rekrytera tolkar* förekommer i några av upphandlingarna. Krav gällande *teknisk kapacitet* ställdes genomgående som krav på tjänsten, se avsnitt 12.2.4 *Teknisk utrustning*. I upphandlingarna förekom en viss sammanblandning av krav på teknisk och yrkesmässig kapacitet och krav på tjänsten.

## 12.2 Krav på tjänst

I upphandlingarna ställdes, i olika omfattning, bl.a. krav på tolktjänst, tolkarnas kompetensnivå, språk, teknisk utrustning, rutiner för bokning och avbokning, tillgänglighet samt olika typer av uppförandekoder.

### 12.2.1 Tolktjänst

I upphandlingarna förekom följande typer av tolktjänster.

- Kontakttolk (även kallad platstolk)
- Distanstolk via telefon
- Distanstolk via video
- Tolk via callcenter

Inom ramen för Distanstolkning via telefon fanns tre undergrupper; akuttolkning (utan bokning), meddelarservice (för kortare meddelanden) samt On-demandtolkning (inställelse inom max 5 minuter).

Tolktjänster inom genomgångna upphandling

| Tolktjänst   | Antal upphandlingar |
|--|---------------------|
| Kontakttolk (även kallad platstolk)  | 1                   |
| Distanstolk via telefon  | 1                   |
| Kontakttolk och distanstolk via telefon  | 5                   |
| Kontakttolk och distanstolk via telefon och video                                | 3                   |
| Kontakttolk, distanstolk via telefon och video, akuttolkning och meddelarservice | 1                   |
| Kontakttolk, distanstolk via telefon och video samt on-demandtolk                | 1                   |
| Distanstolk via video och callcenter   | 1                   |



### 12.2.2 Tolkarnas kompetensnivå

I tolv av upphandlingarna har krav ställts på kompetensnivå enligt nedan.

- Auktoriserad tolk (AT)
- Sjukvårdstolk (ST)
- Rättstolk (RT)
- Utbildad tolk (UT)
- Grundutbildade tolkar, tolk som genomgått grundutbildningen till kontakttolk enligt AF, Folkhögskolan eller liknande (GrT)
- Övrig tolk (ÖT)
- Övrig tolk nivå I (ÖTI)
- Övrig tolk nivå II (ÖTII)

Definitionerna varierar något dock följer alltid Auktoriserad tolk, Sjukvårdstolk och Rättstolk Kammarkollegiets definitioner.

#### Kompetensnivåer inom genomgångna upphandling

| Tolktjänst            | Antal upphandlingar |
|-----------------------|---------------------|
| AT, UT och ÖT         | 5                   |
| AT, GrT och ÖT        | 2                   |
| ST, AT, UT och ÖT     | 1                   |
| RT, ST, AT och ÖT     | 1                   |
| AT, UT och GrT        | 1                   |
| AT, UT, ÖTI och ÖTII. | 1                   |
| AT och GrT            | 1                   |

### 12.2.3 Språk

I samtliga upphandlingar ställdes krav på obligatoriska språk. Antal språk varierade från åtta upp till 68. I vissa upphandlingar har mervärde erhållits för ytterligare språk, se avsnitt 12.4 *Tilldelningskriterier*.

### 12.2.4 Teknisk utrustning

I majoriteten av de upphandlingar som omfattade Distanstolkning ställdes också krav på den tekniska utrustningen i form av väl fungerande telefoni, videoutrustning och digitalt konferenssystem. I sammanhanget ställdes också krav på lokal, ostörd miljö och säkerställande av sekretess.

Utöver detta ställdes, i sex av upphandlingarna, krav på webbaserat bokningssystem.



### 12.2.5 Rutiner för bokning och avbokning

I tolv av upphandlingarna ställdes krav på rutiner för bokning och avbokning av tolk. Detaljeringsgraden varierade men var genomgående väl definierad.

Rutinerna kunde exempelvis omfatta krav på

- bokning online via webbaserat system, hemsida, e-post och telefon
- skriftliga uppdrags-/bokningsbekräftelser, och angivna tidsramar inom vilka dessa ska lämnas beroende på typ av tjänst
- hur informationen i avropet förmedlas vidare till aktuell tolk
- svarstider
- tillsättning inom givna tidsramar per tolktjänst
- tolkrekvisition med definierat innehåll (i ett fall via applikation)
- förmedling enligt närhetsprincipen
- samordning av uppdrag
- inställetid
- prioritering av AT
- en väl fungerande kundtjänst
- särskild kundansvarig för kommunen
- när i tid avbokning kan ske och av vem (i en av upphandlingarna var huvudregeln att inte avboka beställt och överenskommet uppdrag)
- avvikelshantering.

### 12.2.6 Tillgänglighet

I samtliga upphandlingar ställdes krav på tillgänglighet. Kraven varierar men kan enklast delas in enligt nedan.

I fyra av upphandlingarna ställdes krav på tillgänglighet mellan max kl. 08:00-18:00 vardagar, alla dagar och/eller och helger för bokning/avbokning, ändring, fakturafrågor, klagomål etc. per telefon, e-post eller beställningssystem.

I fem av upphandlingarna ställdes krav på tillgänglighet enligt ovan samt därutöver dygnet runt årets alla dagar för akuta ärenden, vanligtvis per telefon.

I resterande tre upphandlingar ställdes krav på tillgänglighet dygnet runt alla årets dagar för alla typer av ärenden.

### 12.2.7 Uppförandekod

I flertalet upphandlingar ställdes generella krav på hur tjänsten skulle utföras. Exempel på detta är att tolkarna ska utföra tjänsten på ett professionellt och fackmannamässigt sätt samt följa gällande lagar och förordningar och i övrigt agera i enlighet med för branschen gällande god sed och etiska normer.

I en av upphandlingarna angavs även att de tolkar som förmedlas ska förstå innebörden av uttryck, lagar och juridiska begrepp som används i kommunal verksamhet.



I tre av de upphandlingar som omfattade Kontakttolkning ställdes krav på tolkbricka med fotografi, namn på tolken, tolknummer, tolkförmedlingens namn samt tolkens kompetens. I ett av fallen gällde kravet även för videotolkning. Auktoriserade tolkar skulle bära Kammarkollegiets tolkbricka. Vidare ställdes krav på diskret, proper och korrekt klädsel, att inte dofta störande av t.ex. parfym eller rök. I en av upphandlingarna angavs att myndigheten hade rätt att blockera tolkar för kommande uppdrag i de fall tolken inte uppfyllde ställda krav.

Inom ramen för uppförandekod fanns krav att ta alla typer av tolkuppdrag oavsett uppdragets längd, klientens kön, ålder, funktionshinder, social ställning, sexuell identitet, etnisk och religiös tillhörighet. I fem av upphandlingarna skulle både manliga och kvinnliga tolkar erbjudas.

I elva av upphandlingarna hänvisades till Kammarkollegiets råd till Auktoriserade tolkar, "God tolksed".

## 12.3 Tilldelningsgrund

Nio av upphandlingarna hade valt pris som grund för tilldelning och övriga fyra bästa förhållandet mellan pris och kvalitet i form av en mervärdesmodell.

## 12.4 Tilldelningskriterier

### 12.4.1 Pris

I åtta upphandlingar utgjordes priset av *förmedlingsavgift*, i övriga fem av *pris per timme för tolkning* vanligen fördelat på plats- respektive distanstolk och differentierat för Auktoriserade, Utbildade och Övriga tolkar. Pris för tolkning inkluderade förmedlingsavgift utom i två fall där den skulle redovisas separat.

I fem av upphandlingarna angavs att arvoden utgick enligt Domstolsverkets föreskrifter och i två av upphandlingarna angavs arvoden enligt upphandlande myndighets egen tolktaxa. I fyra av upphandlingarna angavs att tolkarvudet i sin helhet skulle tillfalla tolken/frilansande tolk.

I tre av upphandlingarna angavs golvpriser.

### 12.4.2 Övriga tilldelningskriterier

Nedan redovisas kriterier för vilka mervärde kunde ges.

- Språk utöver de obligatoriska.
- Bokningssystem.
- Referenser.



- Utförandebeskrivning (arbetssätt från mottagning av beställning till utförande av tjänsten).
- Redundans i callcentret (kontroll och tid för överflyttning till alternativlösning).
- Meddelarservice.





# 13 Överprövningsmål inom området

Enligt rättsfallsbiblioteket i TendSign överprövades sju upphandlingar av tolkförmedlingstjänster under perioden januari 2017 till april 2020. Det finns således en viss risk för överprövning av en eventuellt kommande upphandling och att tecknande av nytt ramavtal därmed kan komma att försenas.

Nedan beskrivs kortfattat skälen till överprövningarna samt vilket beslut/dom som fattades av respektive domstol.

Överprövningen av Kammarkollegiets upphandling 2017 beskrivs ovan under avsnitt 3.6 *Överprövningsmål*.

## Överprövningar av upphandlingar av tolkförmedlingstjänster under perioden januari 2017 till april 2020

| År   | Upphandlande myndighet | Överprövande anbudsgivare   | Skäl till överprövning   | Utslag  |
|------|------------------------|-----------------------------|--|---|
| 2017 | Telge inköp AB         | Ninous Papyrus<br>Lingua AB | Brott mot sekretessen.<br><br>Otydlig beskrivning i tilldelningsbeslutet gällande skäl till diskvalificering.<br><br>Utrymme saknades för mindre företag att lägga anbud/vara underleverantör.<br><br>Sen återkoppling vid frågor/svar.<br><br>Lottning bör inte ha varit avgörande för vem som tilldelades avtal. | Förvaltningsrätten avslag ansökan om överprövning. <sup>11</sup><br><br>Kammarrätten meddelade inte prövningstillstånd. <sup>12</sup> |

<sup>11</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 2 november 2017, målnr 14771-17.

<sup>12</sup> Se Kammarrätten i Stockholms beslut den 30 november 2017, målnr 6780-17.



|      |  |                                      |  |  |
|------|--|--------------------------------------|--|--|
| 2017 | Telge inköp AB   | Hero tolk AB                         | Bristande kontroll av referenser för två anbudsgivare varav den ena erhållit och den andra haft goda möjligheter att erhålla kontrakt.                                       | Förvaltningsrätten avslag ansökan om överprövning. <sup>13</sup>   |
| 2017 | Österåkers kommun                                      | Välkommen hem Sverige AB             | Bristande kravuppfyllnad gällande finansiell ställning och referenser hos en konkurrerande anbudsgivare.<br><br>Otydligt formulerade krav som gav utrymme för godtycke.      | Förvaltningsrätten avslag ansökan om överprövning. <sup>14</sup>   |
| 2017 | Botkyrka kommun<br>Haninge kommun<br>Nynäshamns kommun | Semantix Tolkjouren AB               | Brister gällande öppenhet och transparens då prissättningen ändrats under anbudstiden (väsentlig förändring).  | Förvaltningsrätten biföll ansökan om överprövning och beslutade att upphandlingen skulle göras om. <sup>15</sup>         |
| 2017 | Botkyrka kommun<br>Haninge kommun<br>Nynäshamns kommun | Järva Tolk & Översättningsservice AB | Anbud från fyra konkurrerande anbudsgivare skulle inte ha beaktats (skäl anges inte i domen).  | Med hänsyn taget till dom ovan saknades enligt Förvaltningsrätten skäl att pröva vad anbudsgivaren anfört. <sup>16</sup> |
| 2018 | Haninge kommun   | Semantix Tolkjouren AB               | Brister gällande likabehandlings- och öppenhetsprincipen då dels anbudsgivare med mycket lågt anbudspris antagits dels väsentliga förändringar skett sent under anbudstiden. | Förvaltningsrätten avslag ansökan om överprövning. <sup>17</sup>   |
| 2019 | Södermanlands läns landsting                           | Välkommen hem Sverige AB             | Anbudsgivaren har prövats och underkänts på två krav som inte ställts i upphandlingsdokumentet.  | Upphandlande myndighet medgav bifall till ansökan.<br><br>Förvaltningsrätten fann inte anledning att avvika från         |

<sup>13</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 2 november 2017, målnr 15314-17.

<sup>14</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 11 oktober 2017, målnr 16048-17.

<sup>15</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 17 november 2017, målnr 9109-17,9112-17, 9113-17,9366-17, 9637-17, 9368-17.

<sup>16</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 17 november 2017, målnr 9109-17,9112-17, 9113-17,9366-17, 9637-17, 9368-17.

<sup>17</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 4 april 2018, målnr 7540-18



|      |                              |                          |  |  |
|------|------------------------------|--------------------------|--|--|
|      |                              |                          |  | parternas gemensamma uppfattning.<br><br>Förvaltningsrätten biföll därmed ansökan om överprövning och beslutade att ny anbudsutvärdering skulle genomföras vid vilken anbudsgivarens anbud skulle beaktas. <sup>18</sup> |
| 2019 | Södermanlands läns landsting | Välkommen hem Sverige AB | <p>Brister gällande principerna om likabehandling och icke-diskriminering och transparens.</p> <p>Upphandlande myndighet hade inte lämnat förklaring till varför anbudsgivaren erhållit låga poäng.</p> <p>Bedömning hade skett utifrån andra kriterier än de som angetts i upphandlingsdokumentet.</p> <p>Upphandlande myndighet hade godkänt två anbudsgivare med onormalt lågt (0 kronor) anbudspris utan att dessa lämnat en förklaring.</p> | Förvaltningsrätten avslag ansökan om överprövning. <sup>19</sup>   |
| 2019 | Södermanlands läns landsting | Semantix Tolkjouren AB   | Avbrytandebeslutet vilade inte på sakligt godtagbara skäl. (Upphandlande myndighet hade som skäl angett att det ställts ett  | Förvaltningsrätten avslag ansökan om överprövning. <sup>20</sup>   |

<sup>18</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 18 februari 2019, målnr 337-19, 859-19, 861-19, 862-19, 863-19, 865-19, 866-19, 867-19.

<sup>19</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 16 september 2019, målnr 1717-19, 1720-19, 1721-19, 1722-19, 1723-19, 1725-19, 1726-19, 1728-19.

<sup>20</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 29 november 2019, målnr 8599-19, 8600-19, 8601-19, 8603-19, 8604-19, 8605-19, 8606-19, 8607-19.



|      |                    |  |  |   |
|------|--------------------|--|--|---|
|      |                    |  | orimligt obligatoriskt krav).  |   |
| 2020 | Arbetsförmedlingen | Semantix Tolkjouren AB<br>Digital Interpretations Scandinavia AB | Framgår inte av domen.   | Förvaltningsrätten avskrev målet från vidare handläggning då Arbetsförmedlingen beslutat att avbryta upphandlingen. <sup>21</sup> |
| 2020 | Arbetsförmedlingen | Enlace Group AB  | Upphandlande myndighet hade diskvalificerat anbudsgivaren då denne inte lämnat begärda uppgifter gällande antal uppdrag hos respektive referenskund. | Förvaltningsrätten avlog ansökan om överprövning. <sup>22</sup>   |

---

<sup>21</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 12 mars 2020, målnr 3871-20, 4316-20.

<sup>22</sup> Se Förvaltningsrätten i Stockholms dom den 29 maj 2020, målnr 4559-20.



# 14 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

Av det som har framkommit i förstudien framgår det att det nuvarande ramavtalet på det stora hela fungerar bra och att merparten av de myndigheter som använder ramavtalet är nöjda. Projektgruppen har emellertid identifierat några områden som kan behöva ses över i en eventuellt kommande upphandling, några av dessa anges nedan.

- Behov av ett rikstäckande ramavtalsområde för Distanstolkning.
- Tidsfrister för bekräftelse av tillsatt tolk.
- Fasta och eventuellt differentierade förmedlingsavgifter.
- Tilldelningskriterier (utöver pris).
- Behov av förmedling av ytterligare tolktjänster.
- Hantering av ersättning för resekostnader och spiltid.



# 15 Slutsatser

Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal som effektiviserar upphandlingar av varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller till stora värden.

I detta fall har Kammarkollegiet att ta ställning till om ett eller flera av ovan nämnda kriterier ("ofta", "i stor omfattning" och "till stora värden") kan sägas vara uppfyllda och att det därmed ska upphandlas ett statligt ramavtal för tolkförmedlingstjänster.

Med varor och tjänster som upphandlas "ofta" avses sådana varor och tjänster som myndigheter upphandlar löpande eller annars flera gånger årligen, dvs. återkommande vid flera tillfällen. Exempel på sådana varor och tjänster är flygresor, taxiresor och hotellvistelser. För vissa myndigheter, såsom domstolarna och Polisen, kan tolkförmedlingstjänster förmodligen sägas tillhöra tjänster som myndigheter handlar ofta, medan det för andra myndigheter är en tjänst som upphandlas mer sällan.

I kriteriet "i stor omfattning" innefattas varor och tjänster som myndigheter upphandlar stora mängder av, det vill säga i stort antal. Ett exempel är kontospapper och liknande förbrukningsartiklar. Även gällande detta kriterium kan behovet av tjänsten skilja sig mycket från myndighet till myndighet. Tolkförmedlingstjänster kan för vissa myndigheter som har ett löpande behov av att anlita tolkar vara en tjänst som upphandlas i stor omfattning. Andra myndigheter som endast vid enstaka tillfällen har behov av tolk upphandlar detta mer sporadiskt.

Om det tredje och sista kriteriet "till stora värden" ska vara uppfyllt krävs att upphandlingen ifråga ska ha en beräknad omsättning på minst 100 miljoner kronor per år. Det nuvarande ramavtalet omsatte under de första elva månaderna över 132 miljoner kronor vilket innebär att kriteriet "till stora värden" uppfylls med god marginal.

För att det ska vara meningsfullt att upphandla ett samordnat ramavtal för hela statsförvaltningen krävs att det finns ett tillräckligt stort gemensamt intresse bland avropsberättigade myndigheter. Det räcker alltså inte att ett fåtal myndigheter har ett visst önskemål utan det måste finnas ett mer utbredd behov av varan eller tjänsten. Av resultatet av myndighetsenkäten framgår det att 31 myndigheter sagt sig vara intresserade av att använda ett statligt ramavtal för tolkförmedlingstjänster om ett sådant upphandlas. Det finns således ett tydligt intresse av ett ramavtal bland de avropsberättigade myndigheterna. Det ska tilläggas att då Domstolsverket besvarar enkäten för samtliga domstolars räkning är det antal myndigheter som har behov av ett kommande ramavtal betydligt högre än vad enkäten visar (det finns ca 80 st. domstolar).

Det har inte framkommit något vid de möten som hållits med företrädare för myndigheter, tolkförmedlingar och tolkorganisationer som skulle indikera att det skulle vara olämpligt att upphandla ett nytt statligt ramavtal för tolkförmedlingstjänster.



Vid en sammantagen bedömning av det som angivits ovan har projektgruppen funnit att det finns goda skäl till att upphandla ett statligt ramavtal för tolkförmedlingstjänster och rekommenderar således att Kammarkollegiet bör besluta att en ramavtalsupphandling genomförs.



# 16 Källförteckning

## 16.1 Möten med myndigheter

I projektet har möten genomförts med följande myndigheter:

- Arbetsförmedlingen
- Domstolsverket
- Försäkringskassan
- Migrationsverket
- Polisen
- Skatteverket
- Specialpedagogiska skolmyndigheten

## 16.2 Möten med leverantörer

I projektet har möten genomförts med följande leverantörer:

- Linguacom AB
- Transvoice AB
- Digital interpretations Scandinavia AB
- Järva tolk och översättningsservice AB
- Språkservice Sverige AB
- Folkhälsobyrå AB
- Semantix AB

## 16.3 Enkätutskick till myndigheter

Myndighetsenkät förstudie Tolkförmedlingstjänster. Enkäten skickades ut till 218 myndigheter, 167 respondenter besvarade enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på cirka 76,6 %.

Enkäten var publicerad under perioden 2020-08-14-2020-09-09.





## 16.4 Referenslitteratur och andra källor

Betänkande (SOU 2018:83) från Tolkutredningen ”Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk”. Lämnades i december 2018.

Upphandlingsdokument gällande 34 upphandlingar av tolkförmedlingstjänster publicerade under perioden januari 2017 till april 2020. Av dessa avsåg 28 kommunal, två regional och fyra statlig verksamhet fördelade över hela landet.