



KAMMARKOLLEGIET

Informationseminarium tolkförmedlingstjänster

16/5-2023

Agenda

- Statens inköpscentral
- Delområden
- Priser (Tolkarvoden, förmedlingsavgifter samt resor och utlägg)
- Avropsordning, avropssvar och tidsramar
- Byte av tolk
- Tolkrekvisition och fakturering
- Avbokning, försening och brister
- Karantän
- Avropstjänsten
- M.m.

Statens inköpscentral



Fakta om Statens inköpscentral

- avdelning inom Kammarkollegiet
- bildades 1 januari 2011
- förvaltar ca. 2400 ramavtal
 - med ca. 840 leverantörer
 - inom 38 ramavtalsområden
 - Ca. 70 medarbetare
- Statens inköpscentrals uppdrag är att ansvara för att upphandla samordnade ramavtal som är avsedda för andra statliga myndigheter.
- Varor och tjänster som upphandlas ofta, i stor omfattning och till stora värden (mer än 30 mkr/år)

Under år 2022 omsatte ramavtalen ca. 16 miljarder sek



Avropa.se

- Nyheter och seminarier publiceras på avropa
- Går att prenumerera på nyheter via RSS
- Stöddokument finns publicerade under gemensamma dokument på samtliga ramavtalsområden
- Leverantörsspecifik information under varje leverantör
- Allmän vägledning för avrop

The screenshot shows the avropa.se website with a dark green header. The main navigation bar includes links for 'Vårt uppdrag', 'Frågor & svar', 'Lämna synpunkter', 'Kontakt', 'Om webbplatsen', 'Kammarkollegiet', and 'In English'. A search bar is located on the right. Below the header, there are several tabs: 'COVID-19 info', 'Ukraina info', 'Förstudier', 'Upphandlingar', 'Ramavtal', 'För leverantörer', and 'För avropsberättigade'. The main content area is divided into several sections: 'Välkommen till Avropa' with a welcome message and a photo of a building; 'Nyheter' with a list of news items dated from February 2023; 'Seminarier' with a list of seminars; 'Ramavtal' with a grid of categories including 'IT och telekom', 'Kontor och inredning', 'Resor och boende', 'Skydd och säkerhet', 'Transport och tjänstefordon', and 'Övriga tjänster'; and 'Kort informationsfilm om Statens inköpscentral' with a video player and a description. The footer contains contact information for Kammarkollegiet, focus areas, other services, and external links.



Tolkförmedlingstjänster



Avtalsperiod

- 2023-02-15 t.o.m. 2027-02-14
Jämtlands, Kronobergs och
Södermanlands län
- 2023-04-26 t.o.m. 2027-04-25
Övriga län samt delområde
distanstolkning utan krav på
förbokning
- Ramavtalen upphör därefter att gälla
utan uppsägning
- Kammarkollegiet har en ensidig rätt
att säga upp Ramavtalet efter 24
månaders löptid med minst tre (3)
månaders uppsägningstid.

Delområden

- Påplatstolkning, distanstolkning och
distanstolkning i anvisad lokal */**
- Distanstolkning utan krav på
förbokning *

*Tolkanvändarutbildning och
**avistatolkning

Konferenstolkning och
teckenspråkstolkning ingår **ej**

Delområde påplatstolkning,
distanstolkning och distanstolkning i
anvisad lokal

- Avrop sker **länsvis** genom fast rangordning
- Fyra leverantörer per län

Inställesätt/tolktjänst

- På platstolkning
- Distanstolkning (telefon och video)
- Distanstolkning i anvisad lokal

Går att avropa genom mejl, telefon,
leverantörs app, webbsida eller
avropstjänsten

Delområde distanstolkning utan krav
på förbokning

- **Rikstäckande**, avrop sker genom fast rangordning
- Fyra leverantörer
- Avser akut behov av tolk inom mycket kort varsel
Vad är kort varsel? Varje leverantör har 5 min på sig att svara.

Inställesätt/tolktjänst

- Distanstolkning (telefon och video)

Går enbart att avropa genom telefon, app
eller webbsida

Observera ange alltid att ni avropar från Kammarkollegiets ramavtal (23.3-12000-20)

Delområde påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal



Avropsordning

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

- Om påplatstolkning valts i första hand eller som enda val ska avrop ske från den leverantör som är först rangordnad i det län där tolkningen ska äga rum
- Om distanstolkning valts i första hand eller som enda val ska avrop ske från den leverantör som är först rangordnad i det län där tolkanvändaren som ska använda sig av den avropade tolken är geografiskt placerad

- Om distanstolkning i anvisad lokal valts i första hand eller som enda val ska avrop ske från den leverantör som är först rangordnad i det län där tolkanvändaren som ska använda sig av den avropade tolken är geografiskt placerad.
- Kan inte den först rangordnade leverantören åta sig uppdraget, alternativt inte svarar inom utsatt tid eller uppfyller samtliga obligatoriska krav, ska förfrågan gå vidare till den leverantör som är rangordnad tvåa enligt rangordningen. Observera att avropsförfrågan inte får ändras eller förvanskas i sådana fall

Avropsförfrågan – Innehåll

- Datum, samt start och sluttid
(är tidsangivelsen definitiv eller finns viss flexibilitet?)
- Språk
- Tolktjänst/inställesätt
(alternativa inställesätt kan anges)
- Adress vid på platstolkning, kontaktuppgifter
vid distanstolkning
(telefonnummer/länk till digital tjänst som ska
användas)
- Vid på platstolkning, accepteras resetid som
överstiger gränsvärdena? Om ja, ska
reskostnader accepteras innan tolk tillsätts?

- Tolkens kompetensnivå samt om det är
krav eller önskemål
(max två kompetensnivåer kan anges, uppge
om det är ett krav eller önskemål)
- Övriga krav eller önskemål
(t.ex. dialekt, tolkens kön, tillsätt specifik tolk,
tillsätt inte specifik tolk, särskilda egenskaper
eller kunskaper hos tolken)
- Övriga formalia
(t.ex. namn på tolkanvändare,
kontaktuppgifter, fakturareferens m.m.)
- Kort beskrivning av uppdraget

*(Observera skillnaden på krav och önskemål – ställs
önskemål i förfrågan måste förmedlingen inte uppfylla
önskemålet och avropande myndighet har inte rätt att
gå vidare i avropsordningen om det inte uppfylls.)*



Avropssvar

- Skriftligt mottagningsbevis
 - Begära förtydligande vid eventuella oklarheter i förfrågan.
 - Krav ska uppfyllas, önskemål behöver inte uppfyllas.
 - Bekräftelse att uppdraget accepteras/nekas
 - Om uppdraget accepteras ska ställda krav och önskemål bekräftas samt tolkens tolknummer (namn för ÖT) och kontaktuppgifter anges.
- I det fall avropande myndighet har godkänt en restid på över tre timmar eller avstånd på över 250 km (enkel väg) ska leverantören i sin bekräftelse ange uppskattade resekostnader för det aktuella uppdraget.
 - Avropande myndighet meddelar leverantören om resekostnaderna accepteras eller inte.
 - Förmedling har rätt att sätta sista svarstid för accepterande av resekostnader. Återkoppla alltid så snart som möjligt.
 - Om resekostnaderna inte kan accepteras ska myndigheten vända sig till nästa leverantör i rangordningen såvida inte alternativa inställesätt har angivits i avropsförfrågan, t.ex. distanstolkning.



Resor och utlägg

- Leverantören ska ansvara för eventuella bokningar och avbokningar samt utlägg på förhand avseende researrangemang som är nödvändiga för att utföra tolktjänster i detta ramavtal.
- Om tolkens resa till uppdraget överstiger **tre (3) timmar** landvägen *eller* resväg på maximalt **250 km** utgår ersättning endast under förutsättning att avropande myndighet på förhand godkänt resekostnaderna.
- Leverantören är skyldig att ansvara för att resa för tolk sker på ett för myndigheten ekonomiskt fördelaktigt sätt, såsom att nyttja kommunalt färdstätt så långt som detta är möjligt.
- Med resekostnader avses alla kostnader utöver arvode, spiltid och OB, dvs. bl.a. km-ersättning för bil, traktamente, tåg- eller flygbiljetter samt hotell om det är nödvändigt med övernattnig.
- Eventuella utlägg ska på begäran kunna styrkas.
- I det fall resan sker med bil står avropande myndighet för kostnad för eventuella nödvändiga vägtullar och parkeringsavgifter. Dessa kostnader ska tas med i beräkningen av vad som är det billigaste researrangemanget för avropande myndighet.
- Reglerna om utlägg enligt 14 § (f.d. 15 §) gäller numera uppdrag för samtliga avropande myndigheter. Dvs. enligt villkorsavtalen + lokalt reseavtal för Sveriges Domstolar.

Tidsramar

- Förfrågningar som görs senast tjugo (20) arbetsdagar före uppdragsstart ska bekräftas senast fyra (4) arbetsdagar efter förfrågan mottagits. Ev. uteslutna tolkuppgifter* bekräftas senast sju (7) arbetsdagar innan uppdragsstart
- Förfrågningar som görs senast tio (10) arbetsdagar före uppdragsstart ska bekräftas senast två (2) arbetsdagar efter förfrågan mottagits. Ev. uteslutna tolkuppgifter* bekräftas senast fem (5) arbetsdagar innan uppdragsstart

**För förfrågningar som görs senast tjugo (20), respektive tio (10) arbetsdagar före uppdragsstart kan följande uppgifter uteslutas vid bekräftelse:*

- Tolkens namn
- Ev. resekostnader
- Tolkens kompetensnivå, förutsatt att det är angett som ett önskemål, inte ett krav

- Förfrågningar som görs senast två (2) arbetsdagar före uppdragsstart ska bekräftas senast klockan 15.00 arbetsdagen efter förfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter
- Förfrågningar som görs senast 14.00 arbetsdagen före uppdragsstart ska bekräftas senast 16.30 samma dag som förfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter
- Förfrågningar som görs senare än 14.00 arbetsdagen före uppdragsstart ska bekräftas enligt tidsanvisning av beställare. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter

Byte av tolk

- Om det är nödvändigt kan leverantören byta ut den tolk som har bekräftats till en likvärdig tolk innan uppdraget påbörjas.
- Med likvärdig tolk menas en tolk som uppfyller samtliga krav som avropande myndighet ställde i sin avropsförfrågan.
- Vid byte av tolk ska den nya tolkens tolknummer (eller namn för ÖT) framgå i ny bekräftelse samt i rekvisitionen.
- Om avropande myndighet i sin avropsförfrågan har accepterat restid som överstiger gränsvärdena, får bytet inte ske närmare uppdragsstart än att avropande myndighet hinner godkänna ev. tillkommande resekostnader för ny tolk. *(Om den nya tolkens resekostnader understiger ursprunglig tolks kostnader krävs inte godkännande på nytt).*
- Finner leverantören ingen likvärdig tolk eller om tolken helt uteblir är detta ett kontraktsbrott och avropande myndighet har rätt att kräva vite enligt ramavtalets Allmänna villkor.

Ersättning vid påplatstolkning som påbörjas innan avtalad starttid

- Om en påplatstolkning påbörjas innan avtalad starttid, maximalt fem (5) minuter, och den totala längden på tolkuppdraget inte överskrider den bokade tiden ska avropande myndighet inte debiteras för den tid som föregår den avtalade starttiden förutsatt att tolk är tillgänglig och har godtagit att påbörja uppdraget innan den avtalade starttiden.
- Påbörjas påplatstolkningen mer än (5) minuter innan avtalad starttid, ska tolk informera avropande myndighet om att debitering sker för den tid som föregår den avtalade starttiden.

Ersättning vid förkortade uppdrag

- I de fall tolkuppdrag blir kortare än beräknat och avslutas innan den bokade sluttiden ska full ersättning utgå som att hela den bokade tiden utnyttjades.
- Med full ersättning avses ersättning för tolkning, förmedlingsavgift och spilltid samt ersättning för resa och/eller boende (om dessa inte är avbokningsbara), alternativt avbokningskostnader, förutsatt att resa och/eller boende redan är bokad



Försening och brister

- Är tolk försenad med:
 - mer än 10 minuter för ett uppdrag som understiger 30 minuter, alt.
 - försenad med mer än 15 minuter för ett uppdrag som överstiger 30 minuter, alt.
 - helt uteblir från avtalat uppdrag,har avropande myndighet rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan utan krav på ersättning från leverantören. Därutöver utgår vite i enlighet med ramavtalets allmänna villkor.
- Väljer avropande myndighet att inte säga upp kontraktet med omedelbar verkan och uppdraget därmed utförs trots förseningen, utgår inget vite till avropande myndighet.

I de fall tolkuppdraget inte kan genomföras på grund av bristande kompetens, om tolk inte uppfyller kraven eller ej genomför uppdraget i enlighet med god tolksed ska:

- Avropande myndighet så fort som möjligt meddela leverantören (även i de fall felet uppdragas först efter utfört uppdrag)
- Om uppdraget inte kan utföras har avropande myndighet rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan utan att ersättning utgår, samt debitera vite
- Utförs uppdraget ändå har avropande myndighet inte rätt att begära vite. Man har dock rätt till prisavdrag, storleken på prisavdraget bestämts efter överenskommelse med parterna.

Avbokning av tolk

- Om avropande myndighet avbokar tolk mer än 48 timmar före uppdragsstart utgår inte ersättning för tolkning eller spilltid. Förmedlingsavgift utgår dock.
- Redan bokad resa och/eller boende för tolken debiteras avropande myndighet (om dessa inte är avbokningsbara) alternativt avbokningskostnader, oavsett tidpunkt för avbokningen av tolk.
- I de fall avropande myndighet avbokar senare än 48 timmar före uppdragsstart finns möjlighet att i samband med avbokningen erbjuda ett ersättningsuppdrag (för samma tolk, tidpunkt och kompetensnivå, inom ett språk som tolken behärskar och med samma omfattning som det avbokade uppdraget).
- Om ett ersättningsuppdrag, alternativt ett bokat uppdrag som avropande myndighet önskar flytta något i tid, överlappar den tid under vilken det avbokade uppdraget skulle ha genomförts med minst fem (5) minuter, och leverantören tackar ja till detta uppdrag, utgår ersättning för ersättningsuppdraget, men inte ersättning för det avbokade uppdraget. Detta förutsatt att ersättningsuppdraget eller det flyttade uppdraget inte kolliderar med annat för tolken bokat uppdrag.

Avbokning av tolk (forts.)

- Om avropande myndighet inte kan erbjuda något likvärdigt ersättningsuppdrag (och i de fall leverantören har sakliga skäl att tacka nej till ett sådant uppdrag), ska full ersättning inklusive bland annat spilltid och förmedlingsavgift utgå.
- Om ersättningsuppdraget genomförs men omfattningen är mindre än det ursprungliga uppdraget ska avropande myndighet ersätta för mellanskillnaden. På fakturaspecifikationen för ersättningsuppdraget ska det framgå om tolken har rätt till en större ersättning (mellanskillnad).

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

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

Avropstjänsten

- skickar automatiskt din bokning till rätt tolkförmedling enligt ramavtalets rangordning
- man får en preliminär beräknad kostnad direkt vid tillfället man bokar
- automatisk verifiering att tillsatt tolk har rätt kompetens
- avbokning sker enkelt via avropstjänsten
- man kan lägga upp enheter så att flera handläggare som arbetar tillsammans kan komma åt och administrera varandras bokningar m.m.

För mer information och att ansluta kontakta tolkar.avropa@kammarkollegiet.se



Delområde distanstolkning
utan krav på förbokning



Avropsförfrågan/bekräftelse

- Avrop sker via telefon, app eller leverantörs hemsida
- Får även här ställa krav/önskemål på kompetensnivå och övriga egenskaper
- Beskrivning av uppdraget- bör vara tillräckligt utförlig för att tolk ska kunna bedöma dennes lämplighet för uppdraget, ska t.ex. kunna bedöma om jäv föreligger
- Leverantör ska skicka bekräftelse

Tidsramar

- Väntetid för tillsättning av tolk ska vara maximalt fem (5) minuter.
- Väntetid räknas från den tidpunkten då avropande myndighet gjort sin beställning hos leverantören till dess att tolk kopplas till samtalet.
- När maximal väntetid passerat utan att tolk kopplats till samtalet äger avropande myndighet rätt att vända sig till nästa leverantör i rangordningen, utan att meddela den först rangordnade leverantören.

Övriga krav, villkor m.m.
(applicerbart på båda delområdena)



Kompetensprioritering för tolkar

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

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

Exempel på uppdrag som i första hand ska tillsättas med rättstolk (RT) är domstols- och häktningförhandlingar.

Till tolkuppsdrag som berör ämnesområdet medicin och hälsa ska sjukvårdstolk (ST) prioriteras.

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

Till samtliga tolkuppsdrag utanför rättsväsendet och sjukvården prioriteras auktoriserade tolkar (AT).

- 3. Utbildad tolk (UT)** – tolk med utbildningsbevis från utbildning som omfattas av registrering i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets nationella tolkregister över utbildade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå.

Om inte auktoriserade tolkar (AT) finns att tillgå ska i andra hand utbildade tolkar (UT) förmedlas.

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

Endast om varken auktoriserade eller utbildade tolkar finns tillgängliga får övriga tolkar (ÖT) förmedlas.

Denna kompetensprioritering ska gälla samtliga tolktjänster såvida inte avropande myndighet har efterfrågat en specifik kompetensnivå.



Tolkarvoden

- Tolkarvode och all annan ersättning till tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa.
- Tabell 1 gäller för tolkning vid allmän domstol, allmän förvaltningsdomstol, Arbetsdomstolen, arrendenämnd och hyresnämnd.
- Tabell 2, som avser tolkning vid polis- åklagar och kronofogdemyndighet, gäller för samtliga avropande myndigheter i denna upphandling förutom de som ingår i tabell 1.

- Det finns för närvarande fyra arvodesnivåer. Varje kompetensnivå har en egen arvodesnivå:
 - Rättstolk/sjukvårdstolk (RT/ST) - arvodesnivå IV.
 - Auktoriserad tolk (AT) - arvodesnivå III.
 - Utbildad tolk (UT) - arvodesnivå II.
 - Övrig tolk (ÖT) - arvodesnivå I.
- De språk som det inte går auktorisera sig i ersätts efter tolkens kompetensnivå enligt arvodesnivå II och arvodesnivå I.
- Tolkningstillfället avgör vilken version av tolktaxan som ska gälla, i de fall taxan hinner uppdateras innan uppdraget utförts.

Förmedlingsavgift

- Leverantören har rätt att debitera en förmedlingsavgift per uppdrag/dag/tolk/språk vilket innebär att för ett (1) uppdrag för en (1) avropande myndighet som pågår under en (1) dag, med en (1) Tolk och i ett (1) språk får en (1) förmedlingsavgift debiteras.
- Ytterligare en förmedlingsavgift får debiteras när ny tolk måste tillsättas p.g.a. att kund förlänger eller på annat sätt utökar ett pågående uppdrag.
- Sträcker sig uppdraget över flera dagar, eller passerar en dygnsgräns, får en förmedlingsavgift per dag debiteras.

Förmedlingsavgifterna är fasta:

- Vid förmedling av tolk på plats är förmedlingsavgiften differentierad utifrån tolkens kompetensnivå och det län tolken förmedlas inom.
- Vid förmedling av tolk på distans är förmedlingsavgiften differentierad utifrån tolkens kompetensnivå.

- Förmedlingsavgifterna är fasta i ett (1) år från och med att Ramavtalet har trätt i kraft och får sedan justeras en (1) gång per år i enlighet med SCB:s Arbetskostnadsindex för tjänstemän (AKI).
- Upprättande av ansökan samt insändande av säkerhetsprövning och/eller registerkontroll till behörig myndighet ska ingå i förmedlingsavgiften.

Tolkanvändarutbildning

- Offererat pris ska inkludera kostnader för material och personal.
- Eventuella resekostnader förknippade med utbildningen ska godkännas av avropande myndighet.
- Myndigheten ska tillhandahålla lokal utan extra kostnad för leverantör.

Pris för Avistatolkning (och simultantolkning)

- Enligt Domstolsverkets tolktaxa

Tolkrekvisition

Efter utfört tolkuppdrag ska en tolkrekvisition alltid undertecknas som en bekräftelse på genomfört uppdrag. Tolkrekvisitionen utgör underlag för fakturering.

- **Vid påplatstolkning** ska blankett för rekvisition som avropande myndighet tillhandahåller användas i första hand. I annat fall ska leverantören kostnadsfritt för avropande myndighet tillhandahålla blanketter för tolkrekvisitioner.
- I de fall man inte kan verifiera restid (tidspillan) samt eventuella resekostnader ska detta anges i rekvisitionen. Leverantören ska inför fakturering kontrollera att angiven restid (tidspillan) samt eventuella resekostnader i rekvisitionen är rimlig, om avropande myndighet särskilt begär detta.
- Ovanstående blankett får ersättas med annan digital lösning (ex mobilapp eller webbaserat bokningssystem) om leverantören kan erbjuda detta och avropande myndighet godtar det.
- **Vid distanstolkning eller distanstolkning i anvisad lokal** ska rekvisition finnas tillgänglig för granskning i leverantörens webbaserade bokningssystem, app eller annan likvärdig digital lösning. Leverantören ska upplysa avropande myndighet om detta i samband med bokning.

Avropande myndighet ska få rekvisitionen omgående efter slutfört uppdrag.

Rekvisitionen ska innehålla följande uppgifter:

Namn på myndighet, eventuell avdelning/enhet och namn på beställare/tolkanvändare
Uppdragsnummer* samt eventuellt referensnummer**
Datum, start/sluttid
Restid/resekostnader
Total tolkningstid
Typ av tolktjänst (tolkning utan krav på förbokning)
Språk
Tolknummer/namn
Arvodesnivå
Skattestatus för frilansande tolk
Godkännande av beställare

** med uppdragsnummer menas boknings-ID/ordernummer för bokningen*

*** med referensnummer menas kostnadsställe/fakturareferens och/eller målnummer eller liknande*



Fakturering

- Fakturering sker månadsvis i efterskott, alternativt för ett enskilt tidsbegränsat uppdrag efter avslutat uppdrag, om inte annat anges i kontraktet.
- Leverantörens rätt att fakturera förfaller efter sex (6) månader.
- All fakturering ska göras från leverantören, om inte annat har överenskommits.
- Faktureringsavgift eller motsvarande avgift accepteras inte.
- Betalning sker senast 30 dagar efter fakturadatum. Vid försenad betalning har leverantör rätt att begära dröjsmålsränta på fakturerat ostridigt belopp
- Avropande myndighet har rätt att innehålla omstritt belopp.
- Avropande myndighets betalning av faktura befriar inte leverantören från ansvar för fel eller annat kontraktsbrott.

Administrationsavgift

- Statens inköpscentral är avgiftsfinansierad
- Vi tar ut en administrationsavgift på 0,7 procent av all fakturerad försäljning från leverantörerna
(det vill säga fakturavärdet av sålda tjänster inklusive förmedlingsavgiften men exklusive mervärdesskatt och andra skatter, t.ex. sociala avgifter, samt rese- och boendekostnader för tolkarna)
- Då leverantörerna själva inte bestämmer tolkarvodena, utan de styrs av Domstolsverkets tolktaxa, har leverantörerna rätt att fakturera myndighet ytterligare 0,7 % av fakturavärdet på den del som avser tolkarvode (arvode inklusive spilltid och OB).



Avvikelse från rangordning

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

- Om leverantören inte kan åta sig uppdraget enligt de krav som avropande myndighet angett i sin avropsförfrågan.
- Om leverantörens webbaserade bokningssystem ligger nere och bokning önskas göras via detta system.
- Om leverantören inte återkommit med bekräftelse av avropet inom angiven tid enligt ramavtalet.

- Om inte heller nästa leverantör i rangordningen kan leverera enligt myndighetens krav går avropsförfrågan vidare till leverantör nummer tre osv. i rangordningen.
- Avropsförfrågan **får inte ändras** eller förvanskas i de fall förfrågan går vidare till nästkommande leverantören i rangordningen.

Karantän

- Avropande myndighet har rätt att under tre (3) månaders tid vända sig direkt till nästa leverantör i rangordningen, d.v.s. sätta den berörda leverantören i s.k. karantän, om de levererade tjänsterna visar *upprepade och uppenbara* kvalitetsbrister.
- Karantän gäller för det eller de län där avropande myndighet upplevt bristerna.
- Exempel på kvalitetsbrister är sena avbokningar, tolkar som uteblir, bristfälliga tolkningar samt felaktiga bekräftelser, tillsättningar och övriga brister i förmedlingstjänsten.
- För att avropande myndighet ska ha denna rätt måste avropande myndighet ha dokumenterat vilka brister som har förekommit samt reklamerat dessa till förmedlingen.
- Efter genomförd reklamation har leverantören 30 dagar på sig att komma tillrätta med de påtalade bristerna. Om bristerna kvarstår efter 30 dagar har avropande myndighet rätt att sätta den berörda leverantören i karantän under tre (3) månader.
- I det fall möjligheten till karantän utnyttjas ska avropande myndighet inrapportera detta till Kammarkollegiet.

Marknadsföring av kontrakt

Leverantören, samt anlitad underleverantör, ska aldrig hänvisa till Kammarkollegiet eller avropande myndighet i reklam eller marknadsföring utan Kammarkollegiets eller den enskilda myndighetens skriftliga godkännande i förväg.



Några medskick...

- Om ni inte får tag på en tolk vid tolktillfället – kontakta förmedlingen direkt
- Tänk på vad som faktiskt är ett krav eller inte
- Bekräfta resekostnader så snart som möjligt
- Reklamera! De allmänna villkoren reglerar avtalsförhållandet mellan er och leverantören
- Är ni osäkra – fråga! Oss eller leverantörerna

Frågor?



Kontakta oss!

- För frågor om Tolkförmedlingstjänster, kontakta:
Charlotte Hansson
charlotte.hansson@kammarkollegiet.se
Klas Ericsson
klas.ericsson@kammarkollegiet.se
- För information om Statens inköpscentrals ramavtal, se www.avropa.se eller kontakta ramavtalsservice vid frågor av allmän karaktär,
ramavtalsservice@kammarkollegiet.se
- Vid övriga upphandlingsfrågor kontakta Upphandlingsmyndigheten,
www.upphandlingsmyndigheten.se, 08 586 21 700
- För information om Kammarkollegiet, se www.kammarkollegiet.se
- [Kammarkollegiets tolkregister](#)