

4. Kravspecifikation delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

4.1 Kravspecifikation delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal



4.1.1 Förmedling av tolktjänster



Detta delområde omfattar förmedling av tolktjänsterna påplatstolkning, distanstolkning, distanstolkning i anvisad lokal och avistatolkning (inte obligatorisk) enligt definition i avsnitt 4.1.2 "Tolktjänster".

4.1.1.1 Process vid förmedling av tolkuppdrag



Anbudsgivaren ska ha rutiner för hela förmedlingsprocessen från mottagande av Avropsförfrågan till fakturering för att säkerställa att Avropsberättigads behov kan tillgodoses. Detta kan innebära att ytterligare nödvändig kommunikation med Avropsberättigad avseende uppdraget i alla dess delar krävs. Se även kapitel 9 "Avropsrutiner" för hur Avrop kommer att ske i detta Ramavtal.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende förmedlingsprocess av tolkuppdrag?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.1.2 Kvalitetssäkring av Tolkars kompetens och lämplighet



Anbudsgivaren ska förmedla Tolkar för utförande av påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal i enlighet med de villkor och krav som uppställs i upphandlingsdokumenten så att Avropsberättigade erhåller Tolkar med efterfrågad kompetens och lämplighet i den omfattning som krävs. Anbudsgivaren ska säkerställa att förmedlad Tolk är kvalificerad för det aktuella uppdraget.

Anbudsgivaren ska säkerställa Tolkars kompetens och lämplighet. Detta innebär att anbudsgivaren minst ska åta sig att:

- kontinuerligt arbeta med att knyta till sig Tolkar med den kompetens som efterfrågas i avsnitt 4.1.4.1 "Kompetensnivåer för Tolkar",
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal kontrollera Tolkens kunskaper, erfarenhet och eventuell utbildning,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken behärskar båda de språk som denne ska tolka mellan så bra att tolkningen blir korrekt,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa Tolkens lämplighet,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken är informerad om att denne ska arbeta enligt 17-23 §§ i Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2021:2) avseende god tolksed,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken informeras om vad som stadgas i detta Ramavtal samt vad som krävs vid utförande av tolkuppdrag,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken informeras om tid och plats för tolkuppdragets utförande,
- för auktoriserade och utbildade Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att dessa informeras om att de ska bära Kammarkollegiets behörighetskort väl synligt vid tolkuppdrag,
- för Tolkar inom kompetensnivån övrig tolk som förmedlas inom detta Ramavtal tillhandahålla tolkbrickor som ska bäras väl synligt vid tolkuppdrag. Av tolkbrickorna ska minst fotografi, namn på tolken, Ramavtalsleverantörens namn samt tolkens kompetens med texten "övrig tolk"

- framgå,
- för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken informeras om att denne inte ska dofta störande av t.ex. parfym eller rök. Vidare ska information ges att Tolken ska vara diskret, propert och korrekt klädd, så att Tolkens klädsel inte inverkar på tolkuppdraget, och
 - för samtliga Tolkar som förmedlas inom detta Ramavtal säkerställa att Tolken ska identifiera sig genom att vid presentation i inledningen av tolksamtalen minst uppge sitt tolkid och kompetens.

Anbudsgivaren ska ha skriftliga rutiner som säkerställer att ovanstående krav uppfylls. Dessa rutiner kan komma att begäras in av Kammarkollegiet under Ramavtalets löptid.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kvalitetssäkring av Tolcars kompetens och lämplighet?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.1.3 Samordning av uppdrag



Anbudsgivaren ska vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal samordna uppdrag i de fall det är tidsmässigt och geografiskt möjligt. Samordning av uppdrag kan vara aktuellt när flera Avropsberättigade eller flera avdelningar inom en och samma Avropsberättigad har behov av att kunna nyttja samma Tolk under en viss tidsperiod.

Anbudsgivaren ska upplysa Avropsberättigad om att sådan möjlighet finns samt föreslå åtgärder som möjliggör samordning.

Anbudsgivaren ska verka för att Tolkar förmedlas så att resor undviks i så stor utsträckning som möjligt, eller när detta inte är möjligt att resvägen minimeras.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende samordning av uppdrag?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.1.4 Mottagande av frågor och Avrop



Anbudsgivaren ska kunna förmedla Tolk för uppdrag dygnet runt.

Anbudsgivaren ska finnas tillgänglig för att besvara frågor via telefon och e-post under kontorstid. Med kontorstid avses helgfri måndag till fredag kl. 08.00–17.00. Övrig tid, dygnet runt alla dagar på året, ska anbudsgivaren finnas tillgänglig för att besvara frågor per telefon.

Avrop, ändringar av bokning och avbokning av tjänster ska kunna göras via Avropstjänsten eller anbudsgivarens webbaserade bokningssystem samt e-post och telefon dygnet runt alla dagar på året.

Personal som arbetar i Anbudsgivarens kundtjänst och/eller hanterar Avrop från Ramavtalet ska ha kunskap om avropsrutinerna och Avropstjänsten och anbudsgivarens webbaserade bokningssystem och hur Avrop ska hanteras i dessa.

Om Avropet och/eller bekräftelsen sker via telefon eller e-post, ska Anbudsgivaren lägga in både Avropet och/eller bekräftelsen i anbudsgivarens webbaserade bokningssystem så att Avropet går att spåra och statistiken blir korrekt.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende mottagande av frågor och Avrop?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.1.5 Tolkrekvisition

4.1.1.5.1 Tolkrekvisition påplatstolkning

Blankett för rekvisition som Avropsberättigad tillhandahåller ska användas i första hand, om Avropsberättigad så önskar. I annat fall ska anbudsgivaren kostnadsfritt för Avropsberättigad tillhandahålla blankett för tolkrequisitioner.

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

1. Namn på Avropsberättigads organisation, eventuell avdelning/enhet samt beställare/tolkanvändare.
2. Uppdragsnummer samt eventuellt Avropsberättigads referensnummer.
3. Datum samt start- och sluttid för tolkuppsdraget.
4. Total tolkningstid, dvs. tolkningstid exklusive eventuell måltidspaus.
5. Restid (tidsspillan) och eventuella resekostnader.
6. Vilken tolktjänst som avses, i detta avsnitt påplatstolkning.
7. Språk.
8. Kammarkollegiets tolknummer eller namn för övriga tolkar.
9. Arvodesnivå för det aktuella uppdraget (ska överensstämma med bekräftelsen samt Tolken kompetensnivå/er).
10. Uppgift om Tolken skattestatus (A/F-skatt) vid rapporteringstillfället, om uppdraget utförts av Frilansande tolk.
11. Rad för behörig personals undertecknande efter genomfört tolkuppsdrag (i de fall rekvisitionen signeras fysiskt).

Efter genomförd påplatstolkning undertecknas rekvisitionen som en bekräftelse på genomfört uppdrag i enlighet med punkt 1-11 ovan. Rekvisitionen ska undertecknas av behörig personal hos Avropsberättigad. I de fall Avropsberättigad inte kan verifiera restid (tidsspillan) samt eventuella resekostnader i rekvisitionen ska detta anges i rekvisitionen. Anbudsgivaren ska inför fakturering kontrollera att angiven restid (tidsspillan) samt eventuella resekostnader i rekvisitionen är rimlig, om Avropsberättigad särskilt begär detta.

Ovanstående rutin med blankett i papper får ersättas med en digital lösning, exempelvis anbudsgivarens webbaserade bokningssystem eller app, om anbudsgivaren kan erbjuda detta och Avropsberättigad godtar det. Tolken inrapportering av utförda uppdrag kan ske digitalt under förutsättning att Avropsberättigad erhåller en kopia av underlaget samt att anbudsgivaren har tillfredsställande kontrollmöjligheter.

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

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende tolkrequisition påplatstolkning?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



4.1.1.5.2 Tolkrekvisition distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

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

1. Namn på Avropsberättigads organisation, eventuell avdelning/enhet samt beställare/tolkanvändare.
2. Uppdragsnummer samt eventuellt Avropsberättigads referensnummer.
3. Datum samt start- och sluttid för tolkuppsdraget.
4. Total tolkningstid, dvs. tolkningstid exklusive eventuell måltidspaus.
5. Restid (tidsspillan) och eventuella resekostnader, gäller distanstolkning i anvisad lokal.

6. Vilken tolktjänst som avses, i detta avsnitt distanstolkning eller distanstolkning i anvisad lokal.
7. Språk.
8. Kammarkollegiets tolknummer eller namn för övriga tolkar.
9. Arvodessnivå för det aktuella uppdraget (ska överensstämma med bekräftelsen samt Tolkens kompetensnivå/er).
10. Uppgift om Tolkens skattestatus (A/F-skatt) vid rapporteringstillfället, om uppdraget utförts av Frilansande tolk.

Efter genomförd distanstolkning eller distanstolkning i anvisad lokal ska rekvisition finnas tillgänglig för granskning i anbudsgivarens webbaserade bokningssystem, app eller annan likvärdig digital lösning. Anbudsgivaren ska upplysa Avropsberättigad om detta i samband med bokning.

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

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende tolkrekvisition distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.1.6 Webbaserade bokningssystem

4.1.1.6.1 Avropstjänsten

Kammarkollegiet fick av regeringen uppdrag att utveckla en avropstjänst för Tolkar (Avropstjänsten) för att underlätta avropsförandet inom ramavtalsområdet tolkförmedlingstjänster samt för att underlätta och möjliggöra uppföljning av levererade tjänster och fakturakontroll. Avropstjänsten driftsattes i mars 2020.

Alla myndigheter som är Avropsberättigade enligt ramavtalet för tolkförmedlingstjänster kan använda Avropstjänsten, liksom de tolkförmedlingar som tecknat ramavtal med Kammarkollegiet avseende tolkförmedlingstjänster. I dagsläget är över 30 myndigheter anslutna till Avropstjänsten och antalet Avropsförfrågningar via Avropstjänsten har ökat kraftigt i takt med att ett antal större myndigheter har anslutit sig.

Kammarkollegiets ambition är att Avropstjänsten under den kommande ramavtalsperioden ska vara den primära kanalen för bokning av Tolk inom delområde *påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal*.

Avropstjänsten är utformad helt enligt den avropsprocess som regleras i Ramavtalet för tolkförmedlingstjänster. Avropsförfrågan skickas automatiskt till rätt tolkförmedling enligt Ramavtalets rangordning och verifiering av att tillsatt Tolk har rätt kompetens sker också med automatik. Avropstjänsten hanterar de svarstider som anges i Ramavtalet automatiskt. Det innebär att om en Ramavtalsleverantör avböjer eller missar att lämna Avropssvar inom utsatt tid kommer Avropsförfrågan automatiskt att gå vidare till nästa Ramavtalsleverantör enligt rangordningen. Ramavtalsleverantören kan inte komma överens om andra svarstider med Avropsberättigad.

För att Anbudsgivaren ska kunna hantera Avropsförfrågningar via Avropstjänsten ska nedanstående krav vara uppfyllda.

- Anbudsgivaren ska signera ett datadelningsavtal med Kammarkollegiet då Avropstjänsten innehåller personuppgifter.
- Anbudsgivaren ska bevaka inkommande Avropsförfrågningar i Avropstjänsten. När en Avropsförfrågan inkommer skickas det också en notifiering via e-post till anbudsgivarens funktionsbrevlåda.
- Avropsförfrågningar som inkommer via Avropstjänsten ska besvaras i Avropstjänsten. Avropssvar som skickas på annat sätt, t.ex. via anbudsgivarens webbaserade bokningssystem,

är inte giltiga.

- Anbudsgivaren ska besvara Avropsförfrågningar i Avropstjänsten genom att fylla i anvisade fält. Om anbudsgivaren inte kan åta sig uppdraget ska denne motivera avböjandet i Avropstjänsten.

Anbudsgivaren ska hantera inkommande Avropsförfrågningar i Avropstjänsten på något av nedanstående två sätt:

- **Hantering av Avrop via GUI**

Ramavtalsleverantören registrerar ett konto i Avropstjänsten. När Avropsberättigad gör en bokning i Avropstjänsten får Ramavtalsleverantören en avisering via e-post innehållande en direktlänk till bokningen. Ramavtalsleverantören loggar in i Avropstjänsten för att få tillgång till bokningsinformationen och kan därefter tillsätta Tolk i sitt eget webbaserade bokningssystem. När detta är gjort ska Ramavtalsleverantören tillsätta Tolken även i Avropstjänsten. Denna hantering av Avropsförfrågningar kan ske utan kostnad för Ramavtalsleverantören.

- **Hantering av Avrop via API**

När en Avropsberättigad gör en bokning registreras den i Avropstjänsten. API:et skickar all bokningsinformation till Ramavtalsleverantörens eget webbaserade bokningssystem. Ramavtalsleverantören svarar på bokningen direkt i sitt eget bokningssystem och API:et skickar sedan tillbaka informationen till Avropstjänsten. Denna hantering av Avropsförfrågningar förutsätter att Ramavtalsleverantören gör anpassningar i sitt bokningssystem vilket kan innebära vissa kostnader för Ramavtalsleverantören. Ramavtalsleverantören står själv för sina kostnader för integrering via API.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende Avropstjänsten?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



4.1.1.6.2 Anbudsgivarens bokningssystem

4.1.1.6.2.1 Allmänt

Anbudsgivaren ska ha ett webbaserat bokningssystem där Avropsberättigad kan hantera sina Avrop.

I bokningssystemet ska Avropsberättigad kunna boka och avboka Tolk. I de fall Avropsberättigad via bokningssystemet avbokat ett uppdrag ska en skriftlig bekräftelse om att avbokningen mottagits skickas via e-post till Avropsberättigad.

Bokningssystemet ska ha funktioner för att hantera Avrop enligt kapitel 9 "Avropsrutiner".

Bokningssystemet ska ha en funktion som möjliggör att beställare från samma enhet/avdelning hos Avropsberättigad kan se de bokningar som gjorts inom enheten/avdelningen för att på så sätt öka möjligheten till att samordna tolkupdrag.

Kraven avseende webbaserat bokningssystem ska vara uppfyllda senast vid Ramavtalets ikraftträdande.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende allmänt om bokningssystemet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



4.1.1.6.2.2 Behörighetskrav

Anbudsgivaren ansvarar för att samtliga uppgifter som lämnas i det webbaserade bokningssystemet

är skyddade från åtkomst av obehöriga.

Anbudsgivarens webbaserade bokningssystem ska vara försett med funktioner för inloggning och behörighetskontroll, intrångsskydd och åtgärder mot förlust av information, inbegripet säkerhetskopiering.

Detta omfattar exempelvis:

- inloggning med minst användarnamn och lösenord,
- att lösenord regelbundet byts och att lösenord konstrueras på så sätt att intrång försvåras,
- att bokningssystemet skyddas av en brandvägg, samt
- att regelbunden säkerhetskopiering genomförs för att förhindra förlust av information.

För att säkerställa ovanstående ska anbudsgivaren ha rutin för:

- inloggning och lösenord samt gallring av icke längre aktuella användare och lösenord, samt
- att informera Tolkar om vikten av att använda viruskydd i den egna it-miljön.

Anbudsgivaren ska även informera om att personliga inloggningsuppgifter inte får överlätas till annan samt att skärmläckare med lösenord ska användas för det fall arbetsstation lämnas obemannad.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende behörighetskrav för bokningssystemet?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.1.6.2.3 Funktioner och uppgifter



Avropsberättigad ska i det webbaserade bokningssystemet vid Avropsförfrågan kunna fylla i minst följande uppgifter.

1. Namn på Avropsberättigads organisation (detta kan ske automatiskt när Avropsberättigad loggar in i bokningssystemet).
2. Namn på enhet/avdelning som avropar uppdraget (detta kan ske automatiskt när avropsberättigad loggar in i bokningssystemet).
3. Eventuellt kundnummer hos anbudsgivaren (detta kan ske automatiskt när Avropsberättigad loggar in i bokningssystemet).
4. Namn på och kontaktuppgifter till beställaren hos Avropsberättigad (detta kan ske automatiskt när Avropsberättigad loggar in i bokningssystemet).
5. Avropsberättigads referensnummer på uppdraget, exempelvis kostnadsställe eller målnummer i domstol.
6. Datum samt start- och sluttid för tolkuppsdraget.
7. Vilken tolktjänst som avses, i detta delområde påplatstolkning, distanstolkning (telefon/skärm) eller distanstolkning i anvisad lokal.
8. Adress/er där tolkuppsdraget ska genomföras (gäller påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal).
9. Accepterad restid/avstånd till tolkuppsdraget (över eller under tre (3) timmar eller upp till/över 250 km) vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal.
10. Vilket språk som kommer att talas under tolkuppsdraget.
11. Tolkens kompetensnivå (auktorerad tolk med specialistkompetens som rättstolk eller sjukvårdstolk, auktoriserad tolk, utbildad tolk eller övrig tolk).
12. Kort beskrivning av uppdraget, exempelvis möte med handläggare, typ av domstolsförhandling (t.ex. mål om fordran, vårdnad, LVU och brottmål inklusive rubricering) och typ av förhör (t. ex. barnförhör, misstankeförhör inklusive rubricering och målsägandeförhör inklusive rubricering).
13. Eventuella övriga önskemål och/eller krav (t.ex. önskemål om en specifik Tolk, önskemål om att inte få en specifik Tolk, preferens gällande Tolkens kön, tolkning inom specifik dialekt och andra kunskaper hos Tolk eller samordning av fler uppdrag hos Avropsberättigad).

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende funktioner och uppgifter i bokningssystemet?Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...

**4.1.2 Tolk tjänster****4.1.2.1 Påplatstolkning**

Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av Tjänsten påplatstolkning.

Tjänsten innebär tolkning där 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 kostnader för Avropsberättigad i samband med att Tolk reser till uppdraget.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende påplatstolkning?Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...

**4.1.2.2 Distanstolkning**

Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av Tjänsten distanstolkning.

Tjänsten innebär tolkning utan att Tolken är närvarande fysiskt på plats, med hjälp av telefontolkning (ljud) eller med skärmtolkning (ljud och bild). Skärmtolkning innebär att Tolken finns med på distans via videolänk och telefontolkning innebär att Tolken finns med på distans via telefon.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende distanstolkning?Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...

**4.1.2.3 Distanstolkning i anvisad lokal**

Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av Tjänsten distanstolkning i anvisad lokal.

Tjänsten innebär tolkning genom att Tolken är närvarande fysiskt på en plats, där Avropsberättigad tillhandahåller egen utrustning för distanstolkning telefon (ljud) eller skärm (ljud och bild) enligt krav i avsnitt 4.1.3 "Tolkars miljö och utrustning". Tjänsten omfattar både konsekutiv- och simultantolkning.

Denna Tjänst kan medföra kostnader för Avropsberättigad i samband med att Tolk reser till uppdraget.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende distanstolkning i anvisad lokal?Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...

**4.1.2.4 Avistatolkning**

Avistatolkning innebär att en muntlig översättning görs av en skriven text från ett språk till ett annat.

Avistatolkning är inte en obligatorisk Tjänst i upphandlingen.

Omfattar anbudet avistatolkning?

Ja/Nej

Generella krav

**4.1.3 Tolkars miljö och utrustning****4.1.3.1 Tolkars miljö vid distanstolkning**

Tolk som distanstolkar ska inte vistas i publika utrymmen under pågående tolkning om inte annat särskilt överenskommes med Avropsberättigad.

När tolkningen äger rum ska den vara skyddad från störningar vilket innebär att omgivningen ska vara fri från störande moment, andra personer och bakgrundsljud som kan påverka tolkningen. Miljön ska också vara fysiskt avlyssningsskyddad så att obehöriga inte kan överhöra samtal eller på annat sätt få tillgång till den aktuella informationen.

Anbudsgivaren ska tillse att arbetsmiljön är utformad så att sekretess garanteras.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende Tolkars miljö vid distanstolkning?

Ja/Nej. Ja krävs

Delområde på...

**4.1.3.2 Tolkars utrustning**

Vid Tolks användning av dator, telefon eller annan teknisk utrustning ska anbudsgivare verka för att arbetet sker i en säker it-miljö. Vidare ska Tolk inte lämna utrustning i offentliga miljöer, eller på annat sätt riskera att information som inte ska spridas, sprids.

Användarnamn och lösenord, alternativt pinkod för mobiltelefoner, ska alltid användas för den utrustning som nyttjas.

Anbudsgivaren ska vid telefontolkning och skärmtolkning på distans tillse att Tolk nyttjar kommunikationsmedel med hög ljud- och bildkvalitet.

När Tolk använder sig av egen teknisk utrustning får inga telefonnummer sparas utan ska efter utfört tolkuppdrag raderas om inte annat överenskommes med Avropsberättigad.

Tolk som använder sig av dator vid tolkning ska använda sig av säkerhetsprogramvara, exempelvis antivirus, anti-spam, intrångsdetektion och programvarubaserade brandväggar. Om uppdraget så kräver ska Tolken använda sig av krypteringsprogramvara, för exempelvis filer och VPN-tunnlar.

Anbudsgivaren ska ansvara för att egen personal och Frilansande tolkar är medvetna om och lever upp till ovanstående krav.

Kraven avseende Tolkens utrustning i detta avsnitt ska vara uppfyllda senast vid Ramavtalets ikraftträdande.

Uppfyller anbudsgivare krav avseende Tolkars utrustning?

Ja/Nej. Ja krävs

Delområde på...

**4.1.4 Tolkars kompetens****4.1.4.1 Kompetensnivåer för Tolkar**

Anbudsgivaren ska kunna förmedla Tolkar inom fyra olika kompetensnivåer enligt nedan.

1. **Rättstolk/sjukvårdstolk** – Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med bevis om speciell kompetens som rättstolk och/eller sjukvårdstolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står under tillsyn av Kammarkollegiet.
2. **Auktoriserad tolk** – Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står under tillsyn av Kammarkollegiet.
3. **Utbildad tolk** – Tolk med utbildningsbevis från utbildning som omfattas av registrering i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.
4. **Övrig tolk** – Tolk som inte finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade eller utbildade tolkar. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.

Se även avsnitt 4.1.6 "Information om Kammarkollegiets tolkregister, tolknummer och behörighetskort".

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kompetensnivåer för Tolkar?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



4.1.4.2 Kompetensprioritering



Då det är brist på auktoriserade tolkar med speciell kompetens som rättstolk inom vissa språk, är det av yttersta vikt att dessa prioriteras till tolkuppsdrag inom rättsväsendet i de fall tolkuppsdraget kräver speciell kompetens inom juridik. Exempel på uppdrag som i första hand ska tillsättas med en rättstolk är domstolsförhandlingar.

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

Till övriga tolkuppsdrag ska auktoriserade tolkar prioriteras. Även auktoriserade tolkar med speciell kompetens som rättstolk eller sjukvårdstolk ska prioriteras till dessa uppdrag om de finns tillgängliga. Om inte sådana finns att tillgå ska i andra hand utbildade tolkar förmedlas. Endast i de fall varken auktoriserade eller utbildade tolkar finns att tillgå får övriga tolkar förmedlas.

Denna kompetensprioritering ska gälla vid förmedling av samtliga tolktjänster undantaget de fall där Avropsberättigad har ställt krav på en specifik kompetensnivå. I det fall Avropsberättigad ställt krav på specifik kompetensnivå får maximalt två alternativa kompetensnivåer efterfrågas, exempelvis rättstolk i första hand och auktoriserad tolk i andra hand. Anbudsgivaren får inte förmedla en Tolk med en annan kompetensnivå, varken högre eller lägre, än den/de kompetensnivå/er som har kravställts. Om inte någon av de kompetensnivåer som kravställts kan förmedlas ska Avropsberättigad gå vidare i rangordningen.

I de fall Avropsberättigad ställt krav på en auktoriserad tolk i ett språk inom vilket auktorisation inte är möjlig har Ramavtalsleverantören rätt att förmedla en Tolk inom högsta möjliga kompetensnivå för aktuellt språk.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kompetensprioritering?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



4.1.4.3 Obligatoriska språk



Anbudsgivaren ska kunna förmedla Tolkar inom de 30 språk som anges i tabellen nedan. Tolkarna ska kunna tolka mellan svenska och det/de obligatoriska språk för vilket/vilka de förmedlas.

Obligatoriska språk
1. Arabiska
2. Polska
3. Somaliska
4. Engelska
5. Rumänska
6. Persiska
7. Ryska
8. Dari
9. Tigrinja
10. Bosniska-Kroatiska-Serbiska
11. Spanska
12. Albanska
13. Sorani
14. Litauiska
15. Turkiska
16. Georgiska
17. Ukrainska
18. Thailändska
19. Mongoliska
20. Franska
21. Bulgariska
22. Kurmanji
23. Finska
24. Vietnamesiska
25. Urdu
26. Mandarin
27. Badinani
28. Tyska
29. Lettiska
30. Uzbekiska

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende obligatoriska språk?

Ja/Nej. Ja krävs

Delområde på...



4.1.5 Resor i samband med tolkuppdrag



4.1.5.1 Resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal



Avropsberättigad ska inte ansvara för eventuella bokningar och avbokningar samt utlägg avseende researrangemang som är nödvändiga för att utföra tolktjänster i detta Ramavtal. Detta gäller såväl resor, hotell, måltider som annat som är förknippat med kostnader i utförandet av tolkupdrag.

Anbudsgivaren har möjlighet att erhålla poäng i utvärderingen om denne åtar sig att boka och avboka samt stå för utlägg för researrangemang som är nödvändiga för att utföra tolktjänster i detta Ramavtal. Detta gäller såväl resor, hotell, måltider som annat som är förknippat med kostnader i utförandet av tolkupdrag, se avsnitt 3.4.1.2 "Hantering av resor och utlägg".

Om anbudsgivaren inte har åtagit sig att boka researrangemang enligt ovan läggs ansvaret för detta på Tolken. Villkoren för detta regleras mellan anbudsgivaren och dennes anställda/uppdragstagare.

Ersättning för Tolks resa utgår endast för billigaste researrangemang om inget annat har överenskommit med Avropsberättigad. Detta innebär att anbudsgivaren är skyldig att ansvara för att resa för Tolk sker på ett för Avropsberättigade ekonomiskt fördelaktigt sätt, såsom att nyttja kommunala färdmedel så långt som detta är möjligt. För det fall Tolks resa till tolkupdrag överstiger tre (3) timmar eller med maximalt avstånd på 250 km utgår ersättning för Tolks resekostnader endast under förutsättning att Avropsberättigad på förhand godkänt resekostnaderna, se även kapitel 9 "Avropsrutiner".

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

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

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.6 Information om Kammarkollegiets tolkregister, tolknummer och behörighetskort



4.1.6.1 Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar och nationella tolkregistret över auktoriserade och utbildade tolkar



Kammarkollegiets uppdrag att föra tolkregister regleras i förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare. Auktoriserade tolkar och översättare registreras enligt 12 §, medan utbildade tolkar enligt 16 a §. Av 16 a § framgår att det endast är tolkar med viss tolkutbildning, men utan auktorisation, som ska ingå i registret över utbildade tolkar.

Kammarkollegiet publicerar ett tolkregister på sin webbplats i enlighet med förordningen. Registret är sökbart och tillgängligt för allmänheten och listar samtliga auktoriserade och utbildade tolkar vars personuppgifter inte är sekretessbelagda. Tolkregistret finns på länk [Sök tolk i vårt register - Kammarkollegiet](#).

Obligatoriska uppgifter i Kammarkollegiets tolkregister

De uppgifter Kammarkollegiet publicerar för samtliga auktoriserade och utbildade tolkar är följande.

- För- och efternamn.
- Tolknummer.

- Kompetens (auktoriserad tolk, rättstolk, sjukvårdstolk eller utbildad tolk).
- Språk.

Valfria uppgifter i Kammarkollegiets tolkregister

Om Tolken vill kan även följande uppgifter publiceras på Kammarkollegiets webbplats.

- E-postadress.
- Telefon mobil.
- Telefon hem.
- Telefon övrigt.
- Län.

4.1.6.2 Tolknnummer

Varje person som fått bifall på sin ansökan om auktorisation som tolk och/eller bifall på sin ansökan om registrering som utbildad tolk tilldelas ett s.k. tolknnummer i Kammarkollegiets register för auktoriserade och utbildade tolkar. Tolknnumret är kopplat till den aktuella Tolken personnummer och är därför unikt.

Via tolknnumret kan man identifiera följande uppgifter om den enskilda Tolken.

- Kompetensnivå, dvs. om Tolken är rättstolk och/eller sjukvårdstolk, auktoriserad tolk och/eller registrerad som utbildad tolk.
- Språk, dvs. i vilket/vilka språk Tolken erhållit auktorisation och/eller utbildning.
- Tolken kontaktuppgifter, t.ex. mobilnummer, e-postadress, län.
- Giltighetstid för auktorisation och/eller för registreringen som utbildad tolk.

4.1.6.3 Behörighetskort

De Tolkar som finns med i Kammarkollegiets Nationella tolkregister ska inneha ett behörighetskort. Behörighetskortet ser idag ut som bilden, se länk: [Behörighetskort](#)

Blanketten för beställning av behörighetskort kan laddas ner från Kammarkollegiets webbplats.

4.1.7 Övriga krav

4.1.7.1 Tolkanvändarutbildning

Anbudsgivaren ska erbjuda tolkanvändarutbildning till Avropsberättigade som efterfrågar det. Syftet med utbildningen är att Avropsberättigad ska få en ökad kunskap om Tolken och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.

Avropsberättigade ansvarar för att tillhandahålla lokal utan kostnad för anbudsgivaren.

Kammarkollegiet kan under ramavtalsperioden komma att begära in ett program över vad tolkanvändarutbildningen innehåller.

Se avsnitt 4.1.8.3 "Pris för tolkanvändarutbildning".

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende tolkanvändarutbildning?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



4.1.7.2Handledning och stöd till Tolkar

Anbudsgivaren ska erbjuda Tolk kostnadsfri handledning och stöd vid tolkupdrag som rör svåra och/eller känsliga ärenden.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende handledning och stöd till Tolkar?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.7.3 Säkerhetsskyddsavtal, säkerhetsprövning och registerkontroll

Vid Avropsförfrågan kan krav komma att ställas på att anbudsgivaren och/eller anlitad Tolk ska teckna säkerhetsskyddsavtal (nivå 1, 2 eller 3) och att anbudsgivarens personal och/eller anlitad Tolk ska genomgå erforderlig säkerhetsprövning och/eller registerkontroll enligt Säkerhetsskyddslagen (2018:585) och enligt annan tillämplig lagstiftning innan fullgörande av tolkupdrag. Upprättande av ansökan samt insändande av denna till behörig myndighet ska ingå i förmedlingsavgiften.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende säkerhetsskyddsavtal, säkerhetsprövning och registerkontroll?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.8 Priser**4.1.8.1 Förmedlingsavgifter****4.1.8.1.1 Allmänt**

Anbudsgivaren har rätt att debitera förmedlingsavgift enligt nedan.

- Anbudsgivaren har rätt att debitera en (1) förmedlingsavgift per uppdrag/dag/Tolk/språk vilket innebär att för ett (1) uppdrag för en (1) Avropsberättigad som pågår under en (1) dag, med en (1) Tolk och i ett (1) språk får en (1) förmedlingsavgift debiteras.
- Ytterligare en (1) förmedlingsavgift får debiteras när ny Tolk måste tillsättas pga. att Avropsberättigad förlänger eller på annat sätt utökar ett pågående uppdrag. Sträcker sig uppdraget över flera dagar, eller passerar en dygnsgräns, får en (1) förmedlingsavgift per dag debiteras.
- Är flera tolkar engagerade får en (1) förmedlingsavgift per Tolk debiteras och om en (1) Tolk ska tolka i flera språk får en (1) förmedlingsavgift per språk debiteras.
- Samordnar anbudsgivaren flera uppdrag för en (1) Tolk, i ett (1) språk hos en (1) Avropsberättigad får endast en (1) förmedlingsavgift debiteras.
- Samordnar anbudsgivaren flera uppdrag för en (1) Tolk i ett (1) språk hos flera Avropsberättigade, får en (1) förmedlingsavgift per uppdrag debiteras.

I de fall Avropsberättigad gör en ändring som medför att redan tillsatt Tolk inte längre kan åta sig uppdraget ska ett nytt Avrop göras.

Förmedlingsavgifterna är angivna i SEK exklusive mervärdesskatt och andra skatter. Förmedlingsavgifterna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Ramavtalet angivna åtaganden undantaget tolkarvodet samt Tolkens kostnader för resor och boende vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal samt kostnader för eventuella nödvändiga vägtullar och parkeringsavgifter i de fall resan sker med bil.

Anbudsgivaren har inte rätt att debitera högre förmedlingsavgift än vad som framgår av avsnitt 4.1.8.1.2 - 4.1.8.1.3.

Förmedlingsavgifterna är fasta i ett (1) år från och med att Ramavtalet har trätt i kraft. Priserna kan därefter justeras en (1) gång per år i enlighet med SCB:s Arbetskostnadsindex för tjänstemän, privat sektor (AKI) efter näringsgren SNI 2007. Se vidare avsnitt 7.11.2 "Prisjustering".

Accepterar anbudsgivaren krav avseende allmänt om förmedlingsavgift?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.8.1.2 Förmedlingsavgift påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

Förmedlingsavgifterna i denna upphandling är fasta och vad gäller påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal differentierade utifrån den förmedlade Tolken kompetensnivå och län inom vilket Tolken förmedlas. För mer information om länen och de olika kompetensnivåerna, se avsnitt 2.3 "Upphandlingens delområden och anbudsområden" och 4.1.4.1 "Kompetensnivåer för Tolkar".

Anbudsgivaren ska förmedla Tolkar för påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal till de förmedlingsavgifter som anges i nedanstående tabell.

Arvodes- och kompetensnivå	Förmedlingsavgift Skåne län, Stockholms län, Södermanlands län, Uppsala län och Västra Götalands län	Förmedlingsavgift Jämtlands län, Dalarnas län, Västerbottens län och Västernorrlands län	Förmedlingsavgift Övriga län
Arvodesnivå IV: Rättstolk och Sjukvårdstolk	90 SEK	130 SEK	110 SEK
Arvodesnivå III: Auktoriserad tolk	80 SEK	120 SEK	100 SEK
Arvodesnivå II: Utbildad tolk	60 SEK	100 SEK	80 SEK
Arvodesnivå I: Övrig tolk	50 SEK	90 SEK	70 SEK

Accepterar anbudsgivaren krav avseende förmedlingsavgift påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

4.1.8.1.3 Förmedlingsavgift distanstolkning

Förmedlingsavgifterna i denna upphandling är fasta och vad gäller distanstolkning differentierade utifrån den förmedlade Tolken kompetensnivå. För mer information om de olika kompetensnivåerna, se avsnitt 4.1.4.1 "Kompetensnivåer för Tolkar".

Anbudsgivaren ska förmedla Tolkar för distanstolkning till de förmedlingsavgifter som anges i nedanstående tabell.

Arvodes- och kompetensnivå	Förmedlingsavgift
Arvodesnivå IV: Rättstolk och Sjukvårdstolk	60 SEK
Arvodesnivå III: Auktoriserad tolk	50 SEK

Arvodesnivå II: Utbildad tolk	30 SEK
Arvodesnivå I: Övrig tolk	20 SEK

Accepterar anbudsgivaren krav avseende förmedlingsavgift distanstolkning?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



4.1.8.2 Tolkarvoden

4.1.8.2.1 Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa

Tolkarvode och all annan ersättning till Tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, för närvarande DVFS 2021:7, beslutad 2021-11-15, förutom ändringarna enligt nedan.

- Tabell 2, som avser tolkning vid polis- åklagar och kronofogdemyndighet, gäller för samtliga Avropsberättigade i denna upphandling förutom de Avropsberättigade som enligt DVFS 2021:7 ingår i tabell 1.
- 8-9 §§ under rubriken Avvikelse från taxan, gäller endast Avropsberättigade som omfattas av förordningen (1979:291) om tolktaxa.

4.1.8.2.2 Arvodesnivåer för Tolkar

Tolkarvode och all annan ersättning till Tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, för närvarande DVFS 2021:7. Det finns fyra arvodesnivåer.

Varje kompetensnivå, enligt avsnitt 4.1.4.1 "Kompetensnivåer för Tolkar", har en egen arvodesnivå enligt nedan.

1. **Arvodesnivå IV, rättstolk/sjukvårdstolk.** För uppdrag vid domstolar, polis-, åklagar- och kronofogdemyndigheter är det enbart rättstolk samt Tolk med speciell kompetens som både rättstolk och sjukvårdstolk som kan arvoderas enligt arvodesnivå IV.
2. **Arvodesnivå III, auktoriserad tolk.**
3. **Arvodesnivå II, utbildad tolk.**
4. **Arvodesnivå I, övrig tolk.**

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

Accepterar anbudsgivaren krav avseende arvodesnivåer för Tolkar?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



4.1.8.2.3 Tolkarvoden till Frilansande tolkar

Om anbudsgivaren har förmedlat ett tolkuppsdrag till en Frilansande tolk för fullgörande av ett tolkuppsdrag ska hela tolkarvode och all annan ersättning till Tolk, enligt Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxan, tillfalla den Frilansande tolken.

Vid förmedling av Frilansande tolk ska endast förmedlingsavgift och ersättning för eventuella faktiska resekostnader (om anbudsgivaren har åtagit sig att boka Tolkens resa och betalat resekostnader inklusive boende för Tolkens räkning) tillfalla anbudsgivaren.

Kammarkollegiet förbehåller sig rätten att under Ramavtalets löptid kontrollera att korrekt ersättning enligt ovan utgår till den Frilansande tolken.

Accepterar anbudsgivaren krav avseende tolkarvoden till Frilansande tolkar?

Ja/Nej. Ja krävs

Delområde på...



4.1.8.3 Pris för tolkanvändarutbildning



Anbudsgivaren ska lämna ett pris per timme (60 min) för tolkanvändarutbildning som ska innefatta kostnader för anbudsgivarens utbildningspersonal samt för eventuellt utbildningsmaterial. Eventuella resekostnader ska godkännas av Avropsberättigad innan uppdraget utförs. Det timpris som lämnas är således exklusive eventuella resekostnader.

Avropsberättigade ansvarar för att tillhandahålla lokal utan kostnad för anbudsgivaren.

Priset ska lämnas i hela kronor (SEK) i nedan prisruta. Priset kommer inte att utvärderas i upphandlingen.

Priset för tolkanvändarutbildning är fast under hela ramavtalsperioden.

Ange pris för tolkanvändarutbildning

Fritext

Delområde på...

