

5 Platstolk och distanstolk

5.1 Krav på tjänsten - Platstolk och distanstolk

Delområde 1 omfattar förmedling av tolkar för genomförande av tolkuppdrag på plats, tolk via telefon eller webbaserade medel för genomförande av uppdrag hos beställande enheter inom Kommunerna.

5.1.1 Kompetensnivåer



Leverantören ska tillhandahålla tolkar inom följande kompetensnivåer:

- Av Kammarkollegiet auktoriserade tolkar, (Arvodesnivå IV), som har erhållit bevis om speciell kompetens som rättstolk och sjukvårdstolk i språket i fråga
- Auktoriserad tolk (Arvodesnivå III), tolk som är auktoriserad av Kammarkollegiet i språket i fråga
- Grundutbildad tolk (Arvodesnivå II), utbildad tolk som är registrerad i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar i språket i fråga.
- Övrig tolk (Arvodesnivå I)

Samtliga tolkar och översättare som tilldelas uppdrag av leverantören ska ha adekvat utbildning för att uppfylla de krav som framgår vid beställning.

Kompetenserna ska besittas av fysiska personer.

5.1.2 Språk



Leverantören ska tillhandahålla tolkar inom de vanligaste språken:

- Arabiska
- Somaliska
- Dari
- Persiska
- Tigrinja

Leverantören ska kunna förmedla tolkar i minst 50% av de språk som finns med i kammarkollegiets register över auktoriserade och utbildade tolkar.

Tolkar som ansöker om registrering som utbildad tolk ger samtycke till att deras kontaktuppgifter publiceras i Kammarkollegiets nationella tolkregister, som är webbaserat. De uppgifter som är publika idag finns på länk <https://www.kammarkollegiet.se/vara-tjanster/tolk/hitta-tolk-i-vart-register>.

Tolkning ska ske från och till det svenska språket.

Leverantören ska kunna erbjuda tolkar som behärskar dels det svenska språket, dels minoritetsspråken (jiddish, samiska, romani chib och meänkieli), tolkspråket och tolkspråkets dialekt i sådan utsträckning att tolken obehindrat kan tolka i bägge riktningarna.

Observera att olika dialekter förekommer och att dessa även ska tillhandahållas av Leverantören. Exempel på detta kan vara Kurdiska språket där dialekterna Sorani, Bahdinani, Kurmanju och Gorani ingår.

Leverantören ska bifoga en lista över vilka språk de förfogar över och vilka kompetensnivåer de kan erbjuda inom respektive språk.

Om Leverantören utökar eller minskar sin verksamhet med språk under avtalstiden ska detta meddelas till Inköpscentralen.

5.1.3 Identifikation

Tolk ska inför varje tolkuppsdrag, på plats eller tolkuppsdrag via webbaserade medel, utan uppmaning visa giltig legitimation/identitetshandling där tolkens namn, tolkspråk och tolknivå m.m. tydligt framgår.

Beställaren förbehåller sig rätten att kontrollera att de tolkar som anlitas för aktuellt uppdrag har den utbildning och/eller erfarenhet som utlovats och avtalats. Detta kommer att göras genom att Leverantören efter förfrågan från beställaren överlämnar kopia på utbildningsbevis eller andra handlingar som styrker den uthyrda personalens kompetens tillhandahålla och ansvara för att anlitate tolkarna innehar giltig fotolegitimation i vilken anbudsgivarens och tolkens namn samt översättarens kompetens finns angivet på kortets framsida.

5.1.3.1 Arvodesgrundande tid tolk på plats

Minsta debiteringstid är en (1) timme, därefter utgår ersättning för varje påbörjad halvtimme, enligt aktuell version av domstolsverkets tolktaxa (Tabell 2 - Tolkning vid polis-, åklagar- och kronofogdemyndighet, belopp inom parentes avser arvode inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt). Se Bilaga - Domstolstaxa för nuvarande gällande taxa

Arvodesgrundande tid räknas från den tidpunkt då tolken genom kallelse infunnit sig och står till beställarens förfogande. Ersättning beräknas för varje uppdrag för sig.

5.1.3.2 Arvodesgrundande tid, tolk via telefon eller webbaserade medel

Minsta debiteringstid är 30 minuter baserat på första timmens arvode i aktuell version av domstolsverkets tolktaxa (Tabell 2 - Tolkning vid polis-, åklagar- och kronofogdemyndighet, belopp inom parentes avser arvode inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt). Tiden räknas från den bokade starttiden.

Bokad tid får nyttjas fullt ut av beställaren. Om tolken har ett efterföljande bokad uppdrag ska detta inte påverka beställarens möjlighet att nyttja den bokade tiden fullt ut.

För beräkning av den totala ersättningen till leverantör se vidare under 5.5

5.2 Beställningsrutin

5.2.1 Allmänt

Vid samtliga beställningar gäller följande:

- Beställningar sker successivt under avtalsperioden av de enheter hos upphandlande myndighet som omfattas av detta avtal. Leverantörer är skyldiga att ta emot beställningar under hela avtalsperioden och utföra uppdraget inom avtalad tid.

Upphandlande myndighet ska precisera sitt behov i avropet med följande:

- Omfattning (Platstolk, Distanstolk, Teckentolk, Översättningstjänst)
- Nivå/kompetens (Nivå I-IV)
- Datum och tidpunkt

- Plats
- Språk
- Dialekt
- Kön manlig/Kvinnlig tolk

Vid de fall upphandlande myndighet ej kan precisera sitt behov ska Leverantören genom sin expertis ge råd för att avropet ska motsvara de kriterier som uppdraget kräver.

En beställning ska följas av ett ordererkännande för att uppdrag ska anses förmedlat.

5.2.1.1 Tider för beställning



Leverantören ska kunna förhålla sig till följande tider vid beställning:

- Om beställningen är Leverantören tillhanda senast fem (5) kalenderdagar före uppdragsstart ska Leverantören ge ett ordererkännande om de kan åta sig uppdraget via e-post så snart som det är möjligt, dock senast 48 timmar efter beställningen mottagits.
- Om beställningen är Leverantören tillhanda senast kl. 14:00 dagen före uppdragsstart ska Leverantören ge ett ordererkännande om de kan åta sig uppdraget via e-post så snart som det är möjligt, dock senast kl. 16:30 samma dag som beställningen mottagits.
- Om beställningen är Leverantören tillhanda senare än kl. 14:00 dagen före uppdragsstart ska Leverantören ge ett ordererkännande om de kan åta sig uppdraget via e-post omgående eller enligt överenskommen tid med avropsberättigad part.

Om Leverantören inte kan åta sig uppdraget i enlighet med de krav som ställts i beställningen ska denne meddela beställaren detta via e-post omgående eller senast enligt ovan angivna tidsgränser. Leverantören ska informera beställaren om skälet till att denne inte kan åta sig uppdraget.

Om Leverantören inte kan åta sig uppdrag eller inte ger besked inom angiven tidsgräns ovan har beställaren rätt att vända sig till nästföljande anbudsgivare i rangordningen.

(Leverantörens journummer samt jouröppettider måndag-fredag samt lördag-söndag framgår av avropsstöd i på ramavtalssidan)

5.2.1.2 Orderkännande



Vid ordererkännande ska Leverantören ange:

- Tolkens namn
- eventuellt identifikationsnummer,
- typ av tolkning eller översättning
- datum för uppdrag
- språk och dialekt ska anges på överenskommet sätt.
- Kön manlig/kvinnlig tolk
- Nivå/kompetens (Nivå I-IV)

5.3 Försening



Då tolk uteblir eller försenas är Leverantören i försening

En försening räknas för **platstolk**, då tolk inte är på plats 10 minuter efter avtalad tid.

En försening räknas för **tolk via telefon eller webb**, då tolk inte är uppkopplad via telefon eller webbaserade medel 5 minuter efter avtalad tid.

Leverantör ska vid förseningar direkt kontakta och meddela aktuell beställare hos upphandlande myndighet om detta.

5.4 Avbokning

Upphandlande myndighet avbokar tolk enligt följande:

Upphandlande myndighet har rätt att kostnadsfritt avboka tjänsten senast 24 timmar före tolkningstillfället.

Om den upphandlande myndigheten avbokar tjänsten inom 24 timmar före tolkningstillfället har leverantören endast rätt att debitera den upphandlande myndigheten 20% av ersättningen baserat på arvodesgrundande tid ≤1 tim.

Om tolken är försenad enligt punkt 5.3 Försening har den upphandlande myndigheten rätt att avboka tjänsten. Leverantören har då endast rätt att debitera den upphandlande myndigheten för påslaget baserat på arvodesgrundande tid ≤1 tim.

Avbokning ska ske skriftligt via e-post till Leverantören.

Leverantör/tolk avbokar uppdrag enligt följande:

Inträffar omständighet som innebär att tolk inte kan utföra uppdraget eller om avbokning av tolkningsuppdraget sker av tolken eller leverantören inom 24 timmar före tolkningstillfället är Leverantören skyldig att omedelbart underrätta upphandlande myndighet om detta och erbjuda ny tolk med motsvarande egenskaper/kompetens som efterfrågats samt tillse att ersättande tolk får nödvändig information om uppdraget.

I de fall då Leverantören inte kan erbjuda ny tolk har leverantören ej möjlighet att fakturera påslaget baserat på arvodesgrundande tid ≤1 tim

Avbokning sker genom att skriftligt via e-post meddela upphandlande myndighet.

Vid avbokning som sker senast 24 timmar före uppdrag ska utföras ska detta meddelas via telefon så att upphandlande myndighet har möjlighet att göra en ny avropsförfrågan.

5.5 Pris för tolk

Pris för tolk beräknas på arvodesgrundande tid 1 tim (Domstolstaxan*) x faktor (som max är 1,5)

Arvodet inkluderar socialavgifter och exklusive mervärdesskatt.

*)Aktuella priser arvodesgrundande tid ≤1 tim för 2023 enligt Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, enligt tabell 2 Tolkning vid polis-, åklagar- och kronofogdemyndighet, arvode inklusive socialavgifter och exklusive mervärdesskatt samt 7 § om obekvämt arbetstid.

Arvodesnivå I 422 SEK

Arvodesnivå II 489 SEK

Arvodesnivå III 576 SEK

Arvodesnivå IV 737 SEK

5.6 Resekostnader för platstolk



Kostnader för resor som skett i samband med uppdragets utförande som överenskommit mellan köparen och leverantören ersätts enligt följande.

Ersättning för tolks resa till tjänstgöringsplats utgår endast för billigaste färdstätt om inget annat har överenskommit. Leverantören är skyldig att informera och förespråka färdstätt som gynnar miljön och köparen ekonomiskt, såsom att nyttja kommunalt färdstätt så långt som detta är möjligt. Tolk ska kunna styrka eventuella utlägg i samband med resa för att ersättning ska utgå. Resor med egen bil ska på anmodan kunna styrkas. Om inte utlägg kan styrkas utgår ingen ersättning.

- Milersättning utgår med en fast ersättning på 25 kr/mil enligt Skatteverkets regler för milersättning för resor med egen bil.
- För resor med kollektivtrafik ersätts styrkta utlägg för färdbiljett. Milersättningen ska följa SKVs schablon.
- Kostnader för resor som överstiger 30 minuter (tidspillan inräknad) kan ersättas om den skett i samband med uppdragets utförande.
- Leverantören ska där så är möjligt samordna uppdrag inom en kommun. I de fall man har beställt fler uppdrag för en tolk under en dag erhålls endast ersättning för en resa.
- Restidsersättning över 3 timmar (tur och retur) ersätts endast efter i förväg uppgjord överenskommelse med köparen.
- Restidsersättning upp till 3 timmar (tur och retur) ersätts per påbörjad timme enligt domstolstaxan § 13.

Anbudsgivaren ska förmedla tolkar så att resor i största mån undviks eller att resvägen minimeras. Beställaren ska kunna ändra sin beställning till distanstolk om tolk har för lång resväg.

Reskostnader som inte har förmedlats och godkänts av kommunen på förhand ersätts inte

5.7 Webbtillgänglighet – distans tolk



Leverantören ska, senast 6 månader in på ramavtalet, ha genomfört en analys av sina webbplatslösningar utifrån standarden EN 301 549 V3.2.1. Baserat på analysen ska leverantören upprätta en tidsatt plan för att åtgärda avvikelserna från standarden.