

FASTSTÄLLANDE AV FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

Upphandling: Språktolktjänster
Upphandlare: Ulrika Dahlbom Erlingsson

Beslut

Förfrågningsunderlag fastställs enligt förslag.

Umeå 2015-08-19



Anders Sylvan
Landstingsdirektör

T0 Anbudsinbjudan

Språktolktjänster 2015

Upphandling VLL 1127-2015

Beskrivning av upphandlingen	
Denna upphandling avser att resultera i ramavtal med tre rangordnade leverantörer av språktolktjänster.	
Upphandlande myndighet	
Västerbottens läns landsting	Upphandlare Ulrika Dahlbom Erlingsson
Avdelningen för upphandling	Mobil 070-541 88 92
901 85 Umeå	Växel 090-785 00 00
	E-post ulrika.dahlbom.erlingsson@vll.se
Beräknat värde av upphandlingen	Avtalsperiod
20 000 000 SEK	2015-08-01 – 2017-07-31 (preliminärt). Option om förlängt avtal, vid ett eller flera tillfällen, under maximalt 24 månader till.
Sista datum för inlämnande av anbud	Upphandlingsförfarande
2015-0x-xx. Anbud ska lämnas elektroniskt via VLL:s leverantörsportal www.vll.se/upphandling	Förenklat förfarande enligt Lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU
Anbudets giltighetstid	Metod för utvärdering av anbud
Anbudet skall vara bindande i 6 månader efter anbudstidens utgång.	Ekonomiskt mest fördelaktiga anbud.
Referensnummer	Hela eller delar av uppdraget
VLL 1127-2015	Anbud ska lämnas för hela uppdraget.

Bifogat förfrågningsunderlag innehåller samtliga förutsättningar och krav som gäller för anbudsgivningen.

Underlaget är uppdelat i följande avsnitt:

T1 Administrativa föreskrifter

T2 Krav på leverantör

T3 Kravspecifikation

T4 Mall för upphandlingskontrakt

Bilagor:

- *God tolksed Kammarkollegiet*
- *Utvärdering av anbud* (inkluderar den pristabell anbudsgivare ska fylla i sina erbjudna priser)
- *Excel mall för utvärdering av anbud* (Mall till stöd för utvärdering av pris och kvalitet. Fyll gärna i pris och bifoga bilgan till anbudet. Pris ska vara det samma som i bilagan ovan).

Vi ser fram emot Ert anbud med intresse.

Ulrika Dahlbom Erlingsson
Upphandlare

T1 Administrativa föreskrifter

Språktolktjänster 2015 **Upphandling VLL 1127-2015**

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	ALLMÄN ORIENTERING	3
1.1	UPPHANDLINGSFÖRFARANDE	3
1.2	UPPHANDLANDE MYNDIGHET	3
1.3	UPPLYSNINGAR UNDER ANBUDSTIDEN	3
1.4	SAMVERKANSFORMER VID UPPHANDLING	3
1.5	FÖRTYDLIGANDE OCH KOMPLETTERING AV FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG	4
1.6	SEKRETESS	4
1.7	FÖRETAG UNDER BILDANDE	4
1.8	UNDERRÄTTELSE OM BESLUT	5
1.8.1	Upphandlingskontrakt	5
1.9	AVBRYTANDE AV UPPHANDLING	5
1.10	ERSÄTTNING FÖR UPPRÄTTANDE AV ANBUD	5
1.11	LANDSTINGETS MILJÖARBETE	5
2	UPPHANDLINGSFÖRESKRIFTER	6
2.1	ANBUDETS FORM OCH INNEHÅLL	6
2.2	OBLIGATORISKA KRAV	6
2.3	AVLÄMNANDE AV ANBUD	6
2.4	ÖPPNING AV INKOMNA ANBUD	7
3	PRÖVNING AV ANBUD	7
3.1	UTESLUTNING AV LEVERANTÖR	7
3.2	KVALIFICERING AV LEVERANTÖR	7
3.3	KVALIFICERING AV OBLIGATORISKA KRAV	7
3.4	UTVÄRDERING AV ANBUD	7
3.5	MUNTlig PRESENTATION AV ANBUD	8
4	BILAGOR	8

1 ALLMÄN ORIENTERING

1.1 UPPHANDLINGSFÖRFARANDE

Förenklat förfarande enligt Lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU.

Upphandlingsformen innebär att tilldelningsbeslut får föregås av förhandling med Leverantör. Anbud kan komma antas utan förhandling varför det är av stor vikt att alla krav och förutsättningar enligt detta förfrågningsunderlag följs och att bästa villkor lämnas i anbudet.

1.2 UPPHANDLANDE MYNDIGHET

Upphandlande myndighet är Västerbottens läns landsting, organisationsnummer: 232100-0222

För information om Västerbottens läns landsting se www.vll.se

1.3 UPPLYSNINGAR UNDER ANBUDSTIDEN

Ansvarig upphandlare är Ulrika Dahlbom Erlingsson.

Kontaktuppgifter:	Övriga kontaktvägar:	
Västerbottens läns landsting		
Avdelningen för upphandling	Mobil:	070-541 88 92
Ulrika Dahlbom Erlingsson	Växel:	090-785 00 00
By 11 vån 7	E-post	ulrika.dahlbom.erlingsson@vll.se
901 85 Umeå		

Eventuella frågor ställs skriftligen via Leverantörsportalen (se www.vll.se/upphandling) under fliken "Frågor och Svar". Sista dag att inkomma med frågor är 2015-0x-xx. Inkomna frågor besvaras skriftligen till samtliga leverantörer via e-post kopplad till Leverantörsportalen. Frågor besvaras löpande och senast 2015-0x-xx.

1.4 SAMVERKANSFORMER VID UPPHANDLING

Sveriges kommuner och landstings överenskommelse med branschorganisationen Swedish Medtech om samverkan mellan vården och industrin ska respekteras och efterlevas. Information om samverkansavtalet finner du på adress: <http://www.swedishmedtech.se>

1.5 FÖRTYDLIGANDE OCH KOMPLETTERING AV FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

Om förfrågningsunderlaget upplevs som otydligt eller om några av de ställda kraven är orimliga, onormalt kostnadsdrivande eller konkurrensbegränsande i något avseende är det viktigt att ansvarig upphandlare kontaktas på ett så tidigt stadium som möjligt så att missförstånd kan undvikas.

Skriftlig begäran om förtydligande/komplettering enligt ovan sker via Leverantörsportalen, Frågor och Svar. För mer information om vad som gäller i dessa sammanhang se ovan under 1.3 ”Upplysning under anbudstiden”.

Leverantör som inte beställt förfrågningsunderlaget direkt från den upphandlande myndigheten och som inte har registrerat ett konto på Leverantörsportalen måste själva kontrollera om några förtydliganden och kompletteringar distribuerats.

Leverantör kan endast återropa de kompletterande upplysningar som erhållits skriftligen från ansvarig handläggare.

1.6 SEKRETESS

Uppgifter i ett upphandlingsärende omfattas av sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) till dess att tilldelningsbeslut fattats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Nämnade uppgifter kan omfattas av sekretess även efter nämnda tidpunkt.

Leverantör som vill att sekretess ska råda även efter det att anbudsssekretessen upphört ska skriftligen inkomma med begäran om sekretess, innehållande precisering av vilka uppgifter som avses samt vilken skada som skulle drabba Leverantören om uppgifterna röjs.

Alla uppgifter som Leverantör vill sekretessbelägga lämnas i form av separata bilagor som enkelt kan avskiljas från övriga uppgifter i anbudet.

Observera att uppgifter som rör utvärderingskriterierna endast undantagsvis är av sådan karaktär att de kan sekretessbeläggas. Det är Landstinget som beslutar och avgör om uppgifterna kan sekretessbeläggas.

1.7 FÖRETAG UNDER BILDANDE

Anbud kan lämnas av företag under bildande. Leverantör ska beskriva hur företagsbildningen är planerad t ex företagsform, aktiekapital för aktiebolag, styrelse och ledning på personnivå, tidigare engagemang, förväntat antal anställda och ägare.

Av anbudet ska framgå dels nuläge, förutsättningar och tidplan för att företaget ska kunna etableras, dels vilka bankgarantier eller motsvarande som kan ställas som säkerhet. Bolaget ska vara bildat före avtalets ikraftträdande.

1.8 UNDERRÄTTELSE OM BESLUT

Underrättelse, tilldelningsbeslut, om vilka Leverantörer som tilldelats det aktuella uppdraget, kommer att skickas till alla Leverantörer som lämnat anbud.

1.8.1 Upphandlingskontrakt

Kontrakt tecknas efter det att tiden för avtalsspärr upphört, det vill säga tidigast efter att tio (10) dagar gått från det att tilldelningsbeslutet expedierats.

Landstinget avser teckna ramavtal med tre leverantörer för språktolktjänster under förutsättning att ett tillräckligt antal anbudsgivare kvalificerar sig för att bli antagna som leverantörer.

Förutsättningen för att avtalet ska vara bindande är att upphandlingskontraktet undertecknats av leverantör och av Västerbottens läns landsting.

Detta innebär också att den aktuella upphandlingen avslutas först när båda parter undertecknat avtalet.

1.9 AVBRYTANDE AV UPPHANDLING

Om inget anbud motsvarar ställda krav eller om anbuden innefattar för höga priser eller på annat sätt är oförmånliga kan upphandlingen avbrytas och samtliga anbud förkastas. Om upphandlingen avbryts kommer samtliga Leverantörer att underrättas varvid skäl kommer att anges.

1.10 ERSÄTTNING FÖR UPPRÄTTANDE AV ANBUD

Landstinget medger inte ersättning för upprättandet av anbud.

1.11 LANDSTINGETS MILJÖARBETE

Miljöfrågorna har stor betydelse för Västerbottens läns landstings arbete och för helhetssynen på sambandet mellan människa, miljö och hälsa. Landstinget har därför infört ett miljöledningssystem enligt den internationella standarden ISO 14 001 och har antagit ett miljöpolitiskt program som ska ligga till grund för all verksamhet som bedrivs inom landstinget. I detta följer att bedriva ett miljöanpassat upphandlingsarbete, där landstinget följer miljöstyrningsrådets upphandlingskriterier som hittas på Konkurrensverkets hemsida www.kkv.se.

I detta förfrågningsunderlag med bilagor redovisas i förekommande fall de miljökrav som ställs på leverantören och efterfrågade tjänster.

Hela det miljöpolitiska programmet finns att läsa på www.vll.se/miljo.

2 UPPHANDLINGSFÖRESKRIFTER

2.1 ANBUDETS FORM OCH INNEHÅLL

Anbudet ska vara skriftligt, avfattat på svenska samt undertecknat av behörig företrädare hos leverantören.

Efterfrågade uppgifter ska besvaras direkt i förfrågningsunderlagets dokument och utgör en del av anbudet. Dessa svar har företräde om leverantören lämnar motstridig information på annan plats i anbudet, t ex accepterar ett obligatoriskt krav och samtidigt tillför villkor i anbudet som strider mot detta krav.

Vi förutsätter att samtliga numrerade punkter besvaras punkt för punkt. Om hänvisning till annat dokument görs är det viktigt att det tydligt framgår under vilken punkt eller rubrik i detta dokument informationen finns. Anbud kan komma att förkastas om svaren är ofullständiga eller saknas.

☐ i förfrågningsunderlaget finns rutor som kryssas i för att markera svars- alternativ.

Fältet ”Anmärkning/kommentar” används för svar och kommentarer. Utrymmet är inte begränsat utan expanderar efter utrymmesbehov. Räcker inte textfältet till, kan redovisning ske i separat bilaga med hänvisning till bilage- och sidnummer.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

2.2 OBLIGATORISKA KRAV

Förfrågningsunderlaget innehåller ett antal obligatoriska krav. Förutsättningen för att ett anbud ska kunna utvärderas är att dessa krav är uppfyllda. Kraven avser såväl krav på Leverantör och anbudet som på efterfrågad tjänst.

2.3 AVLÄMNANDE AV ANBUD

Anbud ska lämnas elektroniskt via Leverantörsportalen, Västerbottens läns landsting, se www.vll.se/upphandling

Sista dag att inkomma med anbud är 2015-0x-xx.

2.4 ÖPPNING AV INKOMNA ANBUD

Anbudsöppningen genomförs på avdelningen för upphandling, Norrlands Universitetssjukhus, efter det att anbudstiden gått ut.

Anbudsöppningen är inte offentlig. Representant för handelskammare kan, på Leverantörens bekostnad, få närvara i enlighet med bestämmelserna i LOU.

3 PRÖVNING AV ANBUD

Efter anbudsöppningen sker prövningen av anbud enligt nedan.

3.1 UTESLUTNING AV LEVERANTÖR

Leverantör kommer att uteslutas om någon av punkterna enligt 10 kap. §1 LOU föreligger.

3.2 KVALIFICERING AV LEVERANTÖR

Leverantör provas mot de kvalificeringskrav som ställs enligt T2 Krav på Leverantör.

3.3 KVALIFICERING AV OBLIGATORISKA KRAV

Kvalificerad Leverantör provas avseende obligatoriska krav som ställs på efterfrågad tjänst enligt T3 Kravspecifikation.

3.4 UTVÄRDERING AV ANBUD

Under förutsättning av att inkomna anbud uppfyller kvalificeringskrav och obligatoriska krav enligt ovan, kommer det anbud att antas som erbjuder ekonomiskt mest fördelaktigt pris. Se bilaga *Utvärdering av anbud* för information om viktningen av kvalité mot pris.

Avtal kommer att tecknas med tre leverantörer, om det finns minst tre leverantörer som uppfyller ställda krav. Antagna leverantörer kommer att rangordnas utifrån ekonomiskt mest fördelaktigt pris. Avrop kommer i första hand ske från den leverantör som rangordnats på plats 1, osv.

3.5 MUNTLLIG PRESENTATION AV ANBUD

Leverantör ska vara beredd att muntligen presentera innehållet i sitt anbud.

4 BILAGOR

Bilagor som ingår i förfrågningsunderlaget.

- *God tolksed Kammarkollegiet*
- *Utvärdering av anbud* (inkluderar den pristabell anbudsgivare ska fylla i sina erbjudna priser)
- *Excel mall för utvärdering av anbud* (Mall till stöd för utvärdering av pris och kvalitet. Fyll gärna i pris och bifoga bilgan till anbudet. Pris ska vara det samma som i bilagan ovan).

T2 Krav på leverantör

Språktolktjänster 2015 VLL 1127-2015

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	SÄRSKILDA VILLKOR/KRAV PÅ LEVERANTÖR	4
1.1	INTYG OCH BEVIS ANGÅENDE LEVERANTÖR	4
1.2	LEVERANTÖRENS EKONOMISKA STÄLLNING	4
1.3	TEKNISK OCH YRKESMÄSSIG KAPACITET	5
1.4	LEVERANTÖRENS KAPACITET	5
1.5	REFERENSER/ERFARENHET	6
1.6	LAGAR OCH UTVECKLING	6
1.7	LEVERANTÖRS MILJÖARBETE	7
1.8	FÖRETAG UNDER BILDANDE	7
2	ADMINISTRATIVA VILLKOR	8
2.1	HELT ELLER DELAT ANBUD	8
3	KOMMERSELLA VILLKOR	8
3.1	ANBUDSPRISER	8
3.2	FAKTURA	9
3.3	UNDERLEVERANTÖR	9
4	UNDERSKRIFT	10

Detta dokument ska besvaras och undertecknas av leverantören.

Leverantör	
Organisationsnummer: *	
Postadress:	
Telefon:	
Telefax:	
Webbplats:	

*) Organisationsnummer

- för aktiebolag, uppge organisationsnummer
- för handels- och kommanditbolag, uppge dels bolagets organisationsnummer och dels deltagarnas organisations- eller personnummer
- för enskild firma, uppge personnummer

Behörig företrädare i samband med anbudsgivning	
Behörig företrädare i samband med tecknande av kontrakt	
Kontaktperson 1, ansvarig för anbudet	
Befattning:	
Telefon:	
Mobil:	
Telefax:	
E-post:	
Kontaktperson 2, ansvarig för avtalet	
Befattning:	
Telefon:	
Mobil:	
Telefax:	
E-post:	
E-postadress för utskick av upplysning om tilldelningsbeslut	

1 SÄRSKILDA VILLKOR/KRAV PÅ LEVERANTÖR

1.1 INTYG OCH BEVIS ANGÅENDE LEVERANTÖR

För att underlätta för landstinget att endast anlita Leverantörer som fullgör sina lagstadgade skyldigheter avseende redovisningar och betalningar av skatter och avgifter samarbetar Västerbottens läns landsting med Skatteverket. Skatteverket bistår med följande uppgifter avseende leverantör och eventuella underleverantörer:

- registrerad för moms och som arbetsgivare
- erlagd arbetsgivaravgift de senaste tre redovisningsmånaderna
- registrering för F-skatt, FA-skatt eller A-skatt
- om skulder för svenska skatter och avgifter hos Skatteverket
- om skulder hos kronofogdemyndigheten och eventuell uppgift om betalningsuppgörelse

Avser leverantören att använda underleverantör/er för att genomföra vissa delar av kontraktet kommer Skatteverket att göra motsvarande kontroll enligt ovan för underleverantörer.

1.2 LEVERANTÖRENS EKONOMISKA STÄLLNING

Leverantör ska ha en stabil ekonomisk ställning med minst kreditbetyg A (kreditvärdig). Landstinget inhämtar som bevis kreditbetyg från kreditupplysningsföretag.

I händelse av att lägre kreditbetyg redovisas eller att leverantörs verksamhet inte kan erhålla kreditbetyg kommer landstinget att ge leverantör möjlighet att visa en stabil ekonomisk ställning genom att komplettera lämnat anbud.

Ovanstående förfarande är endast tillämplbart i Sverige.

Utländsk leverantör ska till anbudet bifoga motsvarande dokumentation från hemlandet, vilket ej får vara äldre än tre (3) månader.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

1.3 TEKNISK OCH YRKESMÄSSIG KAPACITET

Leverantör ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete inom företaget samt arbeta efter för branschen vedertagna kvalitetssystem och normer. Leverantören ska nedan beskriva sitt arbete med kvalitetsfrågor samt hur denne avser uppfylla sitt kvalitets åtagande enligt denna förfrågan.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.		
☐ Ja	☐ Nej	
Beskrivning/redovisning:		
Är företaget/organisationen certifierat enligt ISO 9 001 eller motsvarande		
☐ Ja	☐ Nej	
Om Ja, ange vilket:		
Om Nej skall frågorna nedan besvaras		
Finns det en skriftlig kvalitetspolicy?		☐ Ja ☐ Nej
Är ansvaret för kvalitetsfrågor dokumenterat inom företaget?		☐ Ja ☐ Nej
Finns en skriftlig handlingsplan med tidsatta, mätbara mål som åtgärdas, redovisas och följs upp hos leverantören?		☐ Ja ☐ Nej
Får personalen kontinuerlig utbildning/information i kvalitetsfrågor?		☐ Ja ☐ Nej
Ställs kvalitetskrav på egna tillverkare/leverantörer och under-entreprenörer?		☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:		

Till anbudet bifogas följande dokument:	Bilaga nr	Sid nr
Kvalitetscertifiering		
Handlingar som styrker kvalitetsarbetet		

1.4 LEVERANTÖRENS KAPACITET

Leverantören ska ha fungerande organisation och tillräcklig kompetens för att tillgodose Beställarens behov. Leverantören ska styrka sin tekniska förmåga och kapacitet genom att beskriva sin organisation, förmåga och resurser för genomförande av uppdraget. Beskrivningen ska innefatta följande punkter och vara max 5 A4-sidor långt:

- Placeringsort, geografiska upptagningsområde och marknadsandelar i Sverige
- Personalresurser efter språk, utbildningsnivå och specialistkompetensområde (t.ex. rättstolk, sjukvårdstolk mm), ange även kön, ålder och anställningsform.

- Kompetensutveckling/fortbildning av tolkar
- Ledningsorganisation
- Ägarstruktur
- System och utrustning för administration
- System för avvikelshantering
- Bemanning under kontorstid
- Bemanning under jourtid

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Beskrivning/Redovisning:	

Till anbudet bifogas följande dokument:	Bilaga nr	Sid nr

1.5 REFERENSER/ERFARENHET

Leverantör ska lämna två referenser som styrker anbudets uppgifter. Landstinget förbehåller sig dock rätten att åberopa egna erfarenheter av leverantören. Referenserna ska anges med företag, kontaktperson, kontaktväg (e-post, telefon).

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Referenser:	
1.	
2.	
Anmärkning/kommentar:	

1.6 LAGAR OCH UTVECKLING

Leverantör ska vara väl förtrogen med de lagar, förordningar och föreskrifter som berör verksamheten.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

1.7 LEVERANTÖRS MILJÖARBETE

Leverantören bör, i sin egen produktion av produkter och tjänster, verka för låg negativ miljöpåverkan. Leverantör bör minimera företagets negativa miljö- påverkan genom att väga in miljöaspekter vid inköp, och i den mån det är möjligt, välja det för miljön riktigaste alternativet. Leverantören ska nedan beskriva sitt arbete med miljöfrågor samt hur han/hon avser uppfylla sitt miljöåtagande enligt denna förfrågan.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.		
☐ Ja	☐ Nej	
Beskrivning/redovisning:		
Är företaget/organisationen EMAS registrerat och/eller certifierat enligt ISO 14 001 eller motsvarande		
☐ Ja	☐ Nej	
Om Ja, ange vilket:		
Om Nej skall frågorna nedan besvaras		
Finns det en skriftlig miljöpolicy?		☐ Ja ☐ Nej
Är miljöansvaret dokumenterat inom företaget?		☐ Ja ☐ Nej
Finns en skriftlig handlingsplan med tidsatta, mätbara miljömål som åtgärdas, redovisas och följs upp hos leverantören?		☐ Ja ☐ Nej
Får personalen kontinuerlig utbildning/information i miljöfrågor?		☐ Ja ☐ Nej
Ställs miljökrav på egna tillverkare/leverantörer?		☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:		

Till anbudet bifogas följande dokument:	Bilaga nr	Sid nr
Miljöcertifiering		
Miljöpolicy		

1.8 FÖRETAG UNDER BILDANDE

Anbud kan lämnas av företag under bildande. Av anbudet ska framgå hur företagsbildningen är planerad i form av dess nuläge, förutsättningar och tidsplan för företagets etablering, samt vilka bankgarantier eller motsvarande som kan ställas som säkerhet.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.		
☐ Ja	☐ Nej	☐ Ej aktuellt, (företag ej under bildande)
Anmärkning/kommentar:		

2 ADMINISTRATIVA VILLKOR

Krav	Krav Uppfyllt	Anmärkning /kommentar
Anbudet ska vara bindande i minst sex (6) månader efter anbudstidens utgång ¹ .	☐ Ja ☐ Nej	
Leverantör ska acceptera villkoren i T4 Mall för upphandlingskontrakt ² i sin helhet.	☐ Ja ☐ Nej	

¹) Om upphandlingen blir föremål för rättslig prövning förlängs anbudens giltighetstid fram till dess att avtal kan tecknas.

²) Vissa angivna delar fastställs i samband med upprättandet av det slutliga avtalet. Andra kommersiella villkor, t ex egna standardvillkor, som Leverantör bifogar till anbudet och som strider mot dessa punkter i T4 Mall för upphandlingskontrakt, kommer inte att beaktas.

2.1 HELT ELLER DELAT ANBUD

Anbudet ska lämnas för hela förfrågan.

3 KOMMERSIELLA VILLKOR

3.1 ANBUDSPRISER

Alla priser ska anges i svenska kronor (SEK) exkl mervärdesskatt och inkludera samtliga kostnader. Kostnader för t.ex. administration och fakturaavgift får ej förekomma. Ej heller förmedlingsavgift. Leverantör ska ange pris för samtliga positioner i bifogad bilaga *Utvärdering av anbud* och bifoga den till anbudet.

Betalningsvillkor 30 dagar efter fakturans ankomstdag och godkännande gäller.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

Till anbudet bifogas följande dokument:	Bilaga nr	Sid nr
Ifylld bilaga <i>Utvärdering av anbud</i>		

3.2 FAKTURA

Fakturerings via elektronisk faktura (standarden "Svefaktura") får ske efter fullgjord leverans.

Faktura ska vara Beställaren tillhanda senast tre månader efter uppdraget slutförts. Senare framställt krav medför inte rätt till ersättning.

Faktura i ett (1) exemplar ställs till:

Västerbottens läns landsting

FE 5102

838 77 Frösön

Ange referens kod (framgår av beställning).

Även eventuella påminnelser och krav sänds till samma adress.

Fakturan ska vara väl specificerad. Datum för utfört uppdrag, tidsåtgång, språk, eventuella utlägg, eventuell restid, färdmedel och antal km och vilken enhet/verksamhet som tolkning skett hos ska anges. För mer information se även T4 Mall för avtal, punkt 1.8, *Fakturerings och betalningsvillkor*.

3.3 UNDERLEVERANTÖR

Underleverantör får nyttjas för uppdragets fullgörande. Antagen leverantör har i händelse härav att tillse att underleverantör uppfyller i denna upphandling ställda krav.

Om leverantör avser att nyttja underleverantör för uppdragets fullgörande och inte utan underleverantörens medverkan klarar att uppfylla dessa, ska leverantör bifoga en upplysning om i vilken omfattning, dvs. hur stor del av kontraktet som kan komma att läggas ut på underleverantör. Samarbetsavtal eller motsvarande skriftliga dokumenterade uppgörelse ska bifogas anbudet.

Antagen leverantör ansvarar strikt för underleverantörens personal och dennes åtagande så som för sitt eget åtagande.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.		
☐ Ja	☐ Nej	☐ Ej aktuellt
Redovisning/Omfattning:		

Till anbudet bifogas följande dokument:	Bilaga nr	Sid nr

4 UNDERSKRIFT

Nedanstående underskrift gäller för samtliga delar av detta förfrågningsunderlag som bifogas anbudet.

Ort och datum	
Underskrift (av behörig företrädare för leverantören – ange titel)	
Namnförtydligande	

T3 Kravspecifikation

Språktolktjänster 2015

Upphandling VLL 1127-2015

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	ALLMÄN ORIENTERING	3
1.1	BAKGRUND OCH SYFTE	3
1.2	OMFATTNING	3
1.3	VOLYMUPPGIFTER	4
1.4	ÅTAGANDE	5
2	BOKNING AV TOLK	6
2.1	TILLGÄNGLIGHET	6
2.2	BOKNING	7
2.3	WEBBASERAT BOKNINGSSYSTEM	8
2.4	MOTTAGNINGSBEVIS	9
2.5	TIDSRAMAR FÖR BEKRÄFTELSE AV BOKNING AV TOLK	9
2.6	BOKNINGSBEKRÄFTELSENS INNEHÅLL	10
2.7	AVBOKNING AV TOLK	11
2.7.1	Avbokning från beställaren	11
2.7.2	Avbokning från Ramavtalsleverantören	12
2.8	KOMPLETTERINGSKÖP OCH RÄTT ATT VÄNDA SIG TILL ANNAN RAMAVTALSLEVERANTÖR	13
2.9	TOLKREKVISITIONER	14
2.10	LOKALA TOLKAR - NÄRHETSPRINCIPEN	14
2.11	SAMORDNING AV TOLKUPPDRAG	15
2.12	TOLKNING 45 MINUTER	15
3	KRAV PÅ TOLKNING	15
3.1	TELEFONTOLKNING OCH VIDEOTOLKNING	16
3.2	FÖRSENING, GÄLLER EJ GENOMFÖRD TOLKNING	17
3.3	FEL	18
3.4	REKLAMATION	19
4	ÖVRIGA KRAV	19
4.1	LEGITIMATION	19
4.2	UPPFÖLJNING	19
4.3	KVALITETSLEDNINGSSYSTEM OCH AVVIKELSEHANTERING	21
4.4	TOLKTRÄFFAR	21
4.5	HANDLEDNING OCH STÖD TILL TOLKAR	21

1 ALLMÄN ORIENTERING

1.1 BAKGRUND OCH SYFTE

Västerbottens läns landsting (VLL) bedriver i huvudsak hälso-, sjuk-, - och tandvård. I länet bor cirka 261 000 människor där landstinget är en stor arbetsgivare med ca 10 000 anställda. Länet är både glest och tätt befolkat med i snitt 4,7 invånare per kvadratkilometer.

Syftet med denna upphandling är att tillgodose patientens behov av språktolk samt att arbeta för en hög kvalitet, rationell samt kostnadseffektiv lösning vid beställning och utförande av språktolktjänster inom VLL.

1.2 OMFATTNING

Denna upphandling omfattar förmedling och leverans av språktolktjänster avseende kontakttolkning, telefontolkning och videotolkning för VLLs sjukvårdsinrättningar och andra hälsofrämjande enheter, samt privata vårdgivare som har vårdavtal med landstinget. Uppdraget omfattar förmedling och leverans av språktolktjänster för 32 landstingsägda hälsocentraler (vårdcentraler), sju av dem är sjukstugor med akut- och vårdplatser, sju privata hälsocentraler (vårdcentraler), ett regionsjukhus Norrlands universitetssjukhus, ett länsdelssjukhus i Skellefteå och ett i Lycksele, 33 tandvårdskliniker, Patientnämnden och ett antal VLLs hälsofrämjande enheter.

Behovet avser planerad och akut tolkservice dygnet runt under årets alla dagar. Vissa delar av Beställarens verksamhet har behov av tolk 24 timmar om dygnet, året om med liten eller ingen framförhållning.

Upphandlingen avser att resultera i avtal med tre (3) rangordnade ramavtalsleverantörer i syfte att tillförsäkra att landstinget erhåller tolk i den omfattning som landstingets verksamheter kräver.



1.3 VOLYMUPPGIFTER

Språk som mest relevanta:

Arabiska (Syrien)
Badinani (Nordkurdiska)
Kurmanji (Irak,Syrien)
Sorani (Sydkurdiska)
Tigrinska (Eritrea)
Tigre (Eritrea)
Bilen (Eritrea)
Amhariska (Amharinja)
Somali
Dari
Farsi (persiska)
Pashto
Romani (Rumänien, Moldavien)
Romani (Balkan)
Albanska
Bosniska
Kroatiska
Serbiska
Engelska
Franska
Spanska
Ryska
Ukrainska (Ukraina)
Georgiska (Georgien)
Armeniska (Armenien)

Azerbadjanska (turkiska, Azerbadjan)
Uzbekiska (Uzbekistan)
Thai
Burundi

Fakturerat belopp för språktolktjänster under perioden 2011-2014 uppgick till ca 19,6 miljoner svenska kronor. Fakturerat belopp under 2014 till 4 880 694 svenska kronor inklusive alla förekommande ersättningsanspråk såsom reseersättning mm. Under 2013 till 4 880 416 svenska kronor och under 2012 till 4 624 281 svenska kronor. Beräknat värde av denna upphandling är 20 miljoner kronor. Beräknat antal tolkuppdrag för ramavtalsperiod är 68 400, varav kontakttolk och videotolk uppdrag utgör ca 12 400 och telefontolk uppdrag 56 000.

VLL garanterar inga volymer eller av vissa värden. Skulle landstingets behov av avrop under respektive överstiga angiven kvantitet är Ramavtalsleverantören skyldig att leverera det verkliga behovet.

1.4 ÅTAGANDE

Krav: Ramavtalsleverantören ska förmedla och leverera språktolkservice innefattande förmedling av kontakt-, telefon- och videotolkar och ha beredskap att ställa tolkar till förfogande vid tillkommande nya folkgrupper eller när udda språk blir aktuella. Behovet avser planerad och akut språktolkservice dygnet runt under årets alla dagar.

Språktolkservice innefattar att:

- rekrytera, introducera, utbilda och handleda tolkar
- kvalitetssäkra tolkarbetet
- följa utvecklingen inom tolkbranschen
- tillvarata nya arbetsmetoder och processer för högkvalitativ tolkförmedling och för tolkarbetets genomförande
- samordna tolkbeställningar
- förmedla tolkar
- utbilda tolkanvändare (hur boka tolk, hur hantera tolksituation, hur anmäla avvikelser mm)
- administrera utifrån avtal (t.ex lön till tolk, fakturering, föra och rapportera statistik enligt krav i förfrågningsunderlag, administrera upplupen tid till godo och övrig administration som uppkommer med hänsyn till detta avtal)

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

Krav: Leverantören ska för tolkarbetets genomförande vid video- och telefontolkning tillhandahålla erforderlig utrustning. Vid videotolkning ska leverantören använda utrustning som är anpassad till Beställarens mjukvara. Leverantören ansvarar för att förmedlade tolkar har rätt kunskap kring användning och tillämpning av utrustningen. Se nedan (T3 *Krav på tjänst 3.1*) för mer information om de tekniska kraven.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

Krav: Förutom landstingets olika verksamheter så ska även privata vårdgivare som har vårdavtal med landstinget kunna använda sig av upphandlat avtal för språktolkjänster.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

2 BOKNING AV TOLK

2.1 TILLGÄNGLIGHET

Leverantören ska styrka sin tillgänglighet genom att beskriva hur nedanstående krav kommer att uppfyllas. Svaret får vara max 2 A4-sidor långt:

Krav: Ramavtalsleverantören ska vara organiserad på ett sådant sätt att Beställarens enheter tillhandahålls en snabb och högkvalitativ service genom att erbjuda korta svarstider. Svar ska lämnas inom maximalt 2 arbetsdagar om inget annat anges nedan och i ramavtalet. Om bekräftelse inte inkommit under två arbetsdagar har Beställaren rätt att vända sig till en annan leverantör som står närmast i turen enligt rangordning osv.

Krav: Ramavtalsleverantören ska aktivt arbeta för att Beställarens bokande enheter ska kunna boka tolk, avboka tolk och ändra redan inbokade uppdrag via e-post, telefon, fax och webbaserat bokningssystem dygnet runt alla dagar på året.

Krav: Ramavtalsleverantören ska finnas tillgänglig under kontorstid. Med kontorstid avses helgfri måndag till fredag kl. 08:00-17:00. Med tillgänglig menas att Ramavtalsleverantören ska kunna ta emot och hantera beställning, avbeställning, ändring av uppdrag, fakturerings-frågor, avvikelser m.m.

Krav: Ramavtalsleverantören ska ha en bestämd kontaktperson som kan svara på fakturafrågor, avvikelser m.m. och som kan nås på ett eget telefon-nummer och egen e-postadress.

Krav: Vissa delar av Beställarens verksamhet har behov av tolk 24 timmar om dygnet, året om med liten eller ingen framförhållning. Detta innebär att Ramavtalsleverantören ska vara nåbar dygnet runt d.v.s. tillgänglig med personlig kontakt. Beställningar ska därför kunna tas emot och åtgärdas dygnet runt.

Krav: Ramavtalsleverantören ska säkerställa att bokningar kan tas emot och frågor kan besvaras i samma omfattning som ovan även i samband med sjukdom, semester eller annan frånvaro.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

Till anbudet bifogas följande dokument:	Bilaga nr	Sid nr

2.2 BOKNING

Krav: Ramavtalsleverantören ska säkerställa att Beställarens bokande enheter ska kunna specificera sina bokningar enligt följande:

- Beställande enhets/avdelnings namn och kontaktuppgifter, inklusive kostnadsställe och ref. kod
- Kontaktuppgifter på personen som gör bokningen
- Vilket/vilka språk som kommer att talas under tolkuppdraget
- Datum samt start- och sluttid då tolkuppdraget ska äga rum
- Adress där tolkuppdraget ska genomföras. Vid videotolkning speciell elektronisk adress (t.ex.: hjartmottagning@vll.se) som tolken ska ringa upp Beställarens enhet på.
- Typ av uppdrag (kontakt-, telefon-, videotolkning) och kort beskrivning av uppdraget (läkarbesök, särskilda patientbehov, andra hands tolkalternativ vid kontakttolkning, etc.)
- Önskemål om kompetensprofil: Auktoriserad tolk (AT) eller auktoriserad tolk med specialkompetens som sjukvårdstolk (ST) - ST/AT, övrig tolk (ÖT) eller grundutbildad tolk (GrT) – ÖT/GrT.

- Övriga önskemål (önskemål om namngiven tolk, att tolken har särskild utbildning, visst kön eller viss dialekt etc.)
- E-mejl adress för bokningsbekräftelse
- Om e-mejl saknas, fax, telefon eller annan lösning som säkerställer att tolkens namn och telefonnummer bekräftas inom angiven svarstid

Krav: Ramavtalsleverantören ska begära kompletterande uppgifter från Beställaren vid brister eller oklarheter i Beställarens bokningar och ska agera som användarstöd för att säkra korrekt genomförande av bokningen.

Krav: Vid tvivel eller saknad av delar i beställande enhetens kontaktuppgifter eller i tolkuppsdragets uppgifter ska ansvaret för inhämtning av preciserade uppgifter ligga på Ramavtalsleverantören.

Krav: Vid bokning av tolk ska Ramavtalsleverantören, så långt som möjligt och utan extra kostnad, tillmötesgå avropande enheters önskan att visst uppdrag utförs av viss namngiven tolk, eller bestämma om anlitad tolk ska vara manlig eller kvinnlig, eller med viss kompetensprofil.

Krav: Om enhet vid bokning av tolk inte anger kompetensprofil ska Ramavtalsleverantören i första hand tillhandahålla en av Kammarkollegiet auktoriserad tolk.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

2.3 WEBBASERAT BOKNINGSSYSTEM

Krav: Ramavtalsleverantören ska ha ett webbaserat bokningssystem där avropande enheter kan hantera och specificera sina bokningar samt se tidigare bokningar (historik).

Krav: Bokningssystemet ska vara tillgängligt via Ramavtalsleverantörens hemsida dygnet runt, alla dagar på året.

Krav: I bokningssystemet ska avropande enheter kunna boka och avboka tolk, samt ändra redan bokade uppdrag.

Krav: Bokningssystemet ska ha en funktion för att skicka en skriftlig bekräftelse via e-post till avropande enhet att bokning mottagits. Detta första mottagningsbevis är inte att likställa med att Ramavtalsleverantören bekräftat uppdraget utan enbart att bokningen har mottagits.

Krav: Bokningssystemet ska ha en funktion för att skicka en skriftlig bekräftelse via e-post till avropande enhet att det bokade uppdraget har tillsatts med namngiven tolk. I de fall Beställarens

enhet via bokningssystemet avbokat ett uppdrag ska en skriftlig bekräftelse om att avbokningen mottagits skickas via e-post till Beställarens enhet.

Krav: Bokningssystemet ska ha en funktion som möjliggör att beställare från samma enhet/avdelning kan se de bokningar som gjorts inom enheten/avdelningen för att på så sätt öka möjligheten till att samordna tolkningsuppdrag vid kontakttolkning. Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtliga uppgifter som lämnas i systemet är skyddade från åtkomst av obehöriga.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

2.4 MOTTAGNINGSBEVIS

Krav: När Ramavtalsleverantören mottagit en bokning ska ett skriftligt mottagningsbevis att bokningen mottagits skickas till bokande enhet per omgående om bokningen inkommer via webbaserat bokningssystem eller e-post. Om bokning inkommer via telefon eller fax ska ett skriftligt mottagningsbevis skickas snarast via e-post eller på annat sätt om detta överenskommit med bokande enhet, dock senast inom en (1) timme. Detta första mottagningsbevis är inte att likställa med att Ramavtalsleverantören bekräftat uppdraget utan enbart att bokningen har mottagits.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

2.5 TIDSRAMAR FÖR BEKRÄFTELSE AV BOKNING AV TOLK

Krav: Ramavtalsleverantören ska alltid lämna skriftligt svar på en avropsförfrågan snarast.

Ramavtalsleverantören ska bekräfta bokningar enligt nedan angivna tidsramar:

Bokning av tolk som görs minst fem (5) kalenderdagar före uppdragsstart ska bekräftas skriftligen via e-post av Ramavtalsleverantören så snart det är möjligt, dock senast kl. 15.00 två (2) kalenderdagar efter att bokningen mottagits.

Bokning av tolk som görs två till fyra (2-4) kalenderdagar före uppdragsstart ska bekräftas skriftligen via e-post av Ramavtalsleverantören så snart det är möjligt, dock senast kl. 15.00 dagen efter att bokningen mottagits.

Bokning av tolk som görs senast kl. 14.00 dagen före uppdragsstart ska bekräftas skriftligen via e-post av Ramavtalsleverantören så snart det är möjligt, dock senast kl. 16.30 samma dag.

Bokning av tolk som görs senare än kl. 14.00 dagen före uppdragsstart eller samma dag som uppdragsstart ska bekräftas skriftligen via e-post av Ramavtalsleverantören inom en (1) timme.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

2.6 BOKNINGSEBEKRÄFTELSENS INNEHÅLL

Krav: Ramavtalsleverantören ska skriftligen via e-post till i beställningen tidigare angiven e-postadress eller via det webbaserade bokningssystemet bekräfta bokningen. Bekräftelse på annat sätt får ske först efter överenskommelse med bokande enhet.

Bekräftelsen ska minst innehålla:

- Uppdragets referensnummer
- Beställande enhets/avdelnings namn och kontaktuppgifter, inklusive kostnadsställe och ref. kod
- Vilket/vilka språk som kommer att tolkas
- Tolk ID nr
- Tolkens namn, efternamn, kön, särskild utbildning, viss dialekt och tel. nr. där tolken kan nås den aktuella tidpunkten och dagen
- Tolkens kompetensnivå - Auktoriserad tolk (AT) **eller** auktoriserad tolk med specialkompetens som sjukvårdstolk (ST) – AT/ST, övrig tolk (ÖT) **eller** grundutbildad tolk (GrT) – ÖT/GrT
- I de fall avropande enhet efterfrågat tolkens curriculum vitae (CV) ska denna bifogas.
- Tolkens avreseort och uppskattad kilometerersättning (fakturerad kilometerersättning får maximalt ha en differens på + 10 % från i bokningsbekräftelsen angivet belopp).
- Datum samt start- och sluttid då tolkupdrag ska äga rum
- Vid kontakttolkningsuppdrag - adress där uppdraget ska genomföras
- Vid videotolkningsuppdrag – elektronisk adress som tolken kan bli uppringt på (t.ex. jonas.andersson@jabber.com)
- Övrig relevant information

Krav: Ramavtalsleverantören ska i samband med bokningen registrera och efterfråga de uppgifter som krävs för att kunna utföra uppdraget enligt de krav som ställts av bokande enhet. I de fall bokningen är ofullständig eller oklar ska Ramavtalsleverantören begära in ett förtydligande.

Krav: Om bekräftelsen inte stämmer överens med det som överenskommit per telefon äger Beställaren rätt att avboka uppdraget utan att debiteras.

Krav: Om Ramavtalsleverantören inte kan leverera efterfrågad tjänst ska Ramavtalsleverantören i skriftlig form meddela Beställaren detta och ange skäl till varför samt föreslå alternativa lösningar.

Krav: I de fall Beställaren eller den enskilda (på Beställarens sida) har särskilda önskemål ska Ramavtalsleverantören beakta dessa. Ramavtalsleverantören får inte tillsätta en tolk som strider mot framfört önskemål utan att Beställaren informerats och godkänt det.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

2.7 AVBOKNING AV TOLK

2.7.1 Avbokning från beställaren

Krav: Beställarens bokande enheter ska äga rätt att avboka tolk och ändra redan inbokade uppdrag via e-post, telefon, fax och webbaserat bokningssystem dygnet runt alla dagar på året.

Krav: Förhandsbeställd tolk tid ska kunna avbokas. Om Beställarens avropande enhet avbokar kontakttolk senast arton (18) timmar före uppdragsstart utgår inte ersättning till Ramavtalsleverantören. Om avbokning sker inom 18 timmar, men ett likvärdigt uppdrag inom Västerbottens läns landsting anvisas för samma tidpunkt, ska avbokning kunna ske, med hänvisning av Ramavtalsleverantören till det anvisade uppdraget, utan att Beställaren debiteras.

Krav: Avbokning av tolk gäller från den tidpunkt avropande enhet lämnar meddelande om avbokning. Vid avbokning av tolk ska Ramavtalsleverantören lämna en skriftlig bekräftelse på att avbokning skett. Denna bekräftelse ska kunna uppvisas av avropande enhet som bevis på att avbokning skett.

Krav:

a) Kontakttolk

I övriga fall om avropande enhet avbokat kontakttolk mindre än arton (18) timmar före uppdragsstart får Ramavtalsleverantören debitera för bokad tid, dock maximalt för en (1) timme per avbokad uppdrag. Debitering får inte ske för eventuella resekostnader och övriga kostnader förknippade med tolkuppdraget.

b) Telefontolk och videotolk

Gäller avbokningen telefontolkning eller videotolkning utgår ingen ersättning om avbokningen görs senast fyra (4) timmar före avtalad tid. Sker avbokningen senare har Ramavtalsleverantören rätt att debitera för halv (0,5) timme.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

2.7.2 Avbokning från Ramavtalsleverantören

Krav: Ramavtalsleverantören ska äga rätt att avboka tolk och ändra redan inbokade uppdrag. Detta ska ske i samråd med Beställarens avropande enhet, via för Beställaren passande kommunikationsmedel och under tider och dagar då Beställaren är anträffbar.

Krav: Avbokning av tolk gäller från den tidpunkt Ramavtalsleverantören lämnar meddelande om avbokning. Vid avbokning av tolk ska Ramavtalsleverantören lämna en skriftlig bekräftelse på att avbokning skett. Denna bekräftelse ska kunna uppvisas av avropande enhet som bevis på att avbokning skett.

Krav:

a) Kontakttolk

Om Ramavtalsleverantören avbokat tidigare bekräftat kontakttolks uppdrag ska följande tidsramer och ersättning för Beställaren gälla:

- inom arton (18) timmar innan uppdragsstart ska Beställaren erhålla rätt till två (2) timmars gratis likvärdiga kontakttolk uppdrag från Ramavtalsleverantören inklusive resekostnader och övriga kostnader förknippade med de tolkuppdragen. Rätten ska utnyttjas inom 365 dagar sedan den avbokningen har skett eller, vid hinder fram till ramavtalets slut.

- mer än arton (18) timmar innan uppdragsstart utgår ingen ersättning

- mindre än fyra (4) timmar innan uppdragsstart ska Beställaren erhålla rätt till fem (5) timmars gratis likvärdiga kontakttolk uppdrag från Ramavtalsleverantören inklusive resekostnader och

övriga kostnader förknippade med de tolkuppdragen. Rätten ska utnyttjas inom 365 dagar sedan den avbokningen har skett eller, vid hinder fram till ramavtalets slut.

b) Telefontolk och videotolk

Om Ramavtalsleverantören avbokar tidigare bekräftat telefontolk eller videotolk uppdrag ska följande tidsramer och ersättning gälla:

- inom fyra (4) timmar innan uppdragsstart utgår ingen ersättning.

- mindre än fyra (4) timmar innan uppdragsstart ska Beställaren erhålla rätt till tre (3) timmars gratis likvärdiga telefontolk eller/respektive videotolk uppdrag från Ramavtalsleverantören inklusive kostnader förknippade med de tolkuppdragen.

I samtliga fall ska upplupen ersättning med språktolktimmar (till godo) avräknas den avtalade ersättningen för redan fullgjort uppdrag. Upplupen ersättning med språktolktimmar ska kunna föras över från en verksamhet till en annan inom landstinget för att komma hela landstinget till godo om tid till godo under landstingets bokförings år inte kunnat nyttjas av den verksamhet där timmarna genererats.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

2.8 KOMPLETTERINGSKÖP OCH RÄTT ATT VÄNDA SIG TILL ANNAN RAMAVTALSLEVERANTÖR

Krav: För att fullgöra sitt ansvar enligt gällande rätt, exempelvis hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), socialtjänstlagen (2001:453), förvaltningslagen (1986:223), förbehåller Beställaren sig rätten att när synnerliga skäl så kräver, och Ramavtalsleverantören efter förfrågan inte kan tillgodose beställarens behov, kunna utan ersättnings- och skadeståndsansvar för Beställaren, anlita annan leverantör för fullgörande av tjänsten.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

2.9 TOLKREKVISITIONER

Krav: Ramavtalsleverantören ska kostnadsfritt för avropande enhet tillhandahålla blanketter för tolkrequisitioner. På dessa ska följande uppgifter finnas och dokumenteras vid varje kontakttolkning:

1. Uppdragsnummer eller liknande
2. Datum, beställd tid start och beställd tid slut och plats för tolkningen
3. Utförd tolkningstid (starttid och sluttid)
4. Restid (tidsspillan) och eventuella resekostnader från adress till adress. Tidsspillan inom 30 min ingår i anbudspris.
5. Bokande enhets kontaktuppgifter, avdelning/enhet samt kontaktpersonens kontaktuppgifter
6. Fakturerande enhet
7. Tolkens namn
8. Tolkens kompetensnivå (ST/AT, ÖT/GrT)
9. Språk
10. Möjlighet att ange avvikelse i tolkupdraget
11. Signering av tolkanvändaren

Efter genomförd kontakttolkning undertecknas rekvisitionen som en bekräftelse på genomfört uppdrag. Rekvisitionen ska undertecknas av berörd personal hos avropande enhet. Tolkrekvisitionen utgör i sin tur ett underlag till fakturering.

Krav: Ramavtalsleverantören ska kontrollera att angiven tidsspillan utöver 30 min per uppdrag samt eventuella resekostnader i rekvisitionen är rimliga.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

2.10 LOKALA TOLKAR - NÄRHETSPRINCIPEN

Krav: Förmedling av tolk ska, utan att kvalitetskrav eftersätts, förmedlas enligt närhetsprincipen.

Detta innebär att tolkar förmedlas så att resor i största mån undviks eller om detta inte är möjligt att resvägen minimeras. Närhetsprincipen innebär att tolks resväg, om möjligt, inte ska överstiga 150 km radie från tolkplatsen. Om tolk inte kan förmedlas inom en 150 km radie från tolkplatsen, ska avropande enheten tillfrågas och avgöra om resan ska accepteras. Om resan inte accepteras ska beställarenheten tillfrågas om telefontolkning eller videotolkning är tillräcklig.

Tolkarna svarar själva för eventuell transport till och från tjänstgöringsplats.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

2.11 SAMORDNING AV TOLKUPPDRAG

Krav: Vid bokningar som omfattar tidsmässigt och geografiskt samordnade uppdrag kan flera uppdrag avlösa varandra. Ramavtalsleverantören ska i största möjliga mån samordna tolkuppdrag så att tidsspillan samt onödiga resekostnader inte uppstår.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

2.12 TOLKNING 45 MINUTER

Leverantör ska erbjuda tolktjänster för 30 och 60 minuters uppdrag enligt bilaga *Utvärdering av anbud*. Detta är de tider som Landstinget idag bokar tolk efter. Landstinget har i framtiden eventuellt behov av att kunna boka tolkuppdrag för 45 minuter. Antagen leverantör ska därför erbjuda denna tjänst och priset ska inte vara högre än genomsnittspriset för 30 respektive 60 minuters tolkning. Pris för 45 minuters tolkning utvärderas därmed inte men är bindande för leverantören.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

3 KRAV PÅ TOLKNING

Krav: Tolkuppdragen ska utföras av Kammarkollegiet auktoriserade tolkar så långt detta är möjligt och när behov finns. Om auktoriserad tolk är beställd och inte finns att tillgå ska Ramavtalsleverantören ta kontakt med den bokade enheten innan annan tolk anvisas. Ett

minimikrav är att tolk ska vara testad på ett tillförlitligt sätt och bedömts vara lämplig för tolkyrket samt erhållit grundläggande introduktion i tolkyrket.

Krav: Ett absolut krav är att tolkarna oavsett kompetens i övrigt ska känna till och tillämpa av Kammarkollegiet fastställd "God tolksed" <http://www.kammarkollegiet.se/>

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls och accepteras.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

3.1 TELEFONTOLKNING OCH VIDEOTOLKNING

Krav: All telefontolkning och videotolkning ska ske under förhållanden så att uppgifter inte kommer till obehörigs kännedom.

Krav: Telefontolkning och videotolkning ska ske i en arbetsmiljö som är fri från störande moment, andra personer eller bakgrundsljud som kan påverka tolkningen menligt. Tolken ska vara ensam i rummet där tolkningen sker. Arbetsmiljön ska vara utformad så att sekretess garanteras.

Krav: Vid telefontolkning och videotolkning ska ljudkvaliteten vara så optimal som möjligt.

Telefontolkning kan ske över fast linje alternativt över mobiltelefonnät med garanterad god kvalitet/täckning för att säkerställa ljudkvalitet vid genomförandet av uppdraget.

Videotolkning ska ske via internet med videokonferensteknik (kommunikationsprotokollen H.323 eller SIP), trafiken ska vara krypterad (AES128).

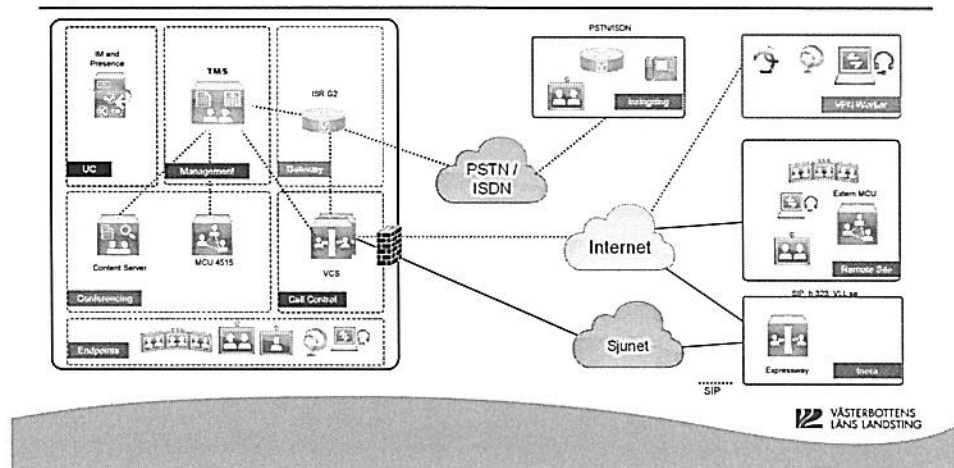
Vid videotolkning ska bildkvalitet vara minst HD upplösning (720p30) och internethastighet vara så optimal som möjligt (minsta bandbredd 2Mb).

VLLs befintliga system för videotolkning är traditionell videokonferens infrastruktur, se bif. systemskiss.

Ramavtalsleverantören ska kunna anpassa sina tolktjänster till VLLs förändringar inom IT. VLL jobbar för att förnya videokonferensplattformen för att den ska stödja WebRTC teknik för att enkelt kommunicera med exempelvis patienter utanför landstinget, och H.265 för stöd av kommande teknik. Umeå Universitetssjukhuset, Nus, är ett regionsjukhus och en central knutpunkt i Norra regionen för specialistvård samt forsknings- och utbildningssjukhus. I och med detta ställs höga krav på högsta möjliga tillgänglighet och kvalitet. I kontakten med Umeå Universitet och andra forskningsinstanser och leverantörer kräver verksamheterna att interna och externa användare ska kunna delta vid möten via någon form av utrustning (dator, platta, telefon eller rumsutrustning) med ljud eller ljud + bild samt att lösningen ska vara kompatibel med Microsoft Lync (Skype for Business), Google Hangout samt Microsoft Outlook och IBM Sametime. Det är

utrustning och plats som ska avgöra typen av anslutning. Deltagarna ska kunna dela och se delad information (Content sharing) oavsett traditionell videokonferens enligt ITU standard eller alternativa proprietära lösningar. Dagens mötesteknik med Videoklient, delade mötesresurser och definierade rum övergår till privata mötesplatser som har stöd för flera parter där ett två-partsmöte ska kunna skala upp till flerpartsmöte utan omkoppling.

Systemskiss videoarkitektur



Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls och accepteras.

☐ Ja ☐ Nej

Anmärkning/kommentar:

3.2 FÖRSENING, GÄLLER EJ GENOMFÖRD TOLKNING

Krav: Tolk ska inställa sig senast fem (5) minuter innan bokad tid (inställelsetid). Inställelsetid ersätts ej.

Krav: Om Tolk är försenad med mer än tio (10) minuter efter inställelsetid har Beställaren rätt att häva tolkuppdraget utan krav på ersättning från Ramavtalsleverantörens sida. Beställaren ska ha rätt till ersättning (tolktimmar tillgodo) i enlighet med punkt 2.7.2 *Avbokning från ramavtalsleverantören* (motsvarande när det är mindre än fyra (4) timmar).

Krav: Beställaren kan välja att få tolkuppdraget utfört trots förseningen. Ramavtalsleverantören ska i det fall uppdraget kommer att utföras kompensera Beställaren genom att inte debitera den första timmen (60 minuter) av ifrågavarande uppdrag.

Beställaren ska ha rätt till ersättning (tolktimmar tillgodo) i enlighet med punkt 2.7.2 *Avbokning från ramavtalsleverantören* (motsvarande när det är mindre än fyra (4) timmar).

Krav: Om kontakttolk helt uteblir räknas uppdraget som hävt från Ramavtalsleverantörens sida och Beställaren ska ha rätt till tio (10) kontakttolk timmar tillgodo inklusive kostnader förknippade med de tolkuppdragen. Rätten ska utnyttjas inom 365 dagar sedan det har skett eller, vid hinder fram till ramavtalets slut.

Krav: Om telefontolk eller videotolk helt uteblir räknas uppdraget som hävt från Ramavtalsleverantörens sida och Beställaren ska ha rätt till sex (6) telefontolk respektive videotolk timmar tillgodo inklusive kostnader förknippade med de tolkuppdragen. Rätten ska utnyttjas inom 365 dagar sedan det har skett eller, vid hinder fram till ramavtalets slut.

I samtliga fall ska upplupen ersättning med språktolktimmar (till godo) avräknas den avtalade ersättningen för redan fullgjort uppdrag. Upplupen ersättning med språktolktimmar ska kunna föras över från en verksamhet till en annan inom landstinget för att komma hela landstinget till godo om tid till godo under landstingets bokförings år inte kunnat nyttjas av den verksamhet där timmarna genererats.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls och accepteras.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

3.3 FEL

Krav: Fel ska anses föreligga i de fall tolkuppdraget inte kan genomföras:

- på grund av bristande kompetens hos Tolk. Med bristande kompetens hos Tolk menas att denne inte uppfyller kraven enligt avtal.
- på grund av att Tolk inte genomför uppdraget i enlighet med Kammarkollegiets vägledning "God tolksed"
- på grund av telefontolkning över mobiltelefonnät som sker med dålig ljudkvalitet/täckning
- på grund av videotolkning via internet sker med dålig ljud- eller bild kvalitet och/eller med dålig Internet hastighet.

Krav: Vid fel i tjänsten ska Beställaren äga rätt att avbryta tolkuppdraget utan debitering. Beställaren ska även ha rätt att kräva att Leverantören fullgör uppdraget genom att skyndsamt och kostnadsfritt tillsätta en annan tolk med den kompetensnivån som efterfrågas. Om fel beror på bristande teknik från Leverantörens sida ska Leverantören omgående se över och förbättra denna.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls och accepteras.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

3.4 REKLAMATION

Krav: Beställaren har rätt att vägra ta emot enskild tolk som brutit mot bestämmelserna i detta avtal eller vid upprepade tillfällen åsidosatt etiska regler vid tolkning eller på annat sätt visat sig uppenbart olämplig för sitt uppdrag. Ramavtalsleverantören ska upplysa anlitade tolkar om Beställarens rätt enligt denna punkt.

Beställaren ska upplysa Leverantören om tolk har förfarit olämpligt i samband med tolkuppdrag enligt detta avtal.

Reklamation görs och besvaras utan oskäligt uppehåll.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls och accepteras.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

4 ÖVRIGA KRAV

4.1 LEGITIMATION

Krav: Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla och ansvara för att anlitade tolkar innehar giltig fotolegitimation i vilken tolkförmedlingens och tolkens namn samt tolkens kompetens finns angivna på kortets framsida.

Krav: Ramavtalsleverantören ska tillse att auktoriserade tolkar bär Kammarkollegiets tolkbricka vid kontakttolkning och videotolkning.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls och accepteras.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

4.2 UPPFÖLJNING

Krav: Beställarens bokande enhet ska, utan extra kostnad, kunna diskutera språktolkbehov, språktolkprofil, utbildning och handledning med Ramavtalsleverantören utifrån verksamhetens speciella situation och behov. Om avropande enhet så begär ska parterna tillsammans lägga upp en handlingsplan.

Krav: Statistikuppgifter ska upprättas i Excel-format och ska översändas halvårsvis med hänsyn till kalenderåret (januari - juni och juli – december) och sändas till avtalsägare inom landstinget. Statistiken ska innehålla uppgifter om minst följande:

- Typ av språktolkning (kontakttolk, telefontolk, videotolk)
- Tolkkompetens (ST/AT, ÖT/ GrT).
- Beställande enhet
- Antal tolkupdrag
- Tolkad tid 30 minuter (antal och summerad tid)
- Tolkad tid 45 minuter (antal och summerad tid)
- Tolkad tid 60 minuter (antal och summerad tid)
- Ej tillsatta uppdrag 30 minuter (antal och summerad tid)
- Ej tillsatta uppdrag 45 minuter (antal och summerad tid)
- Ej tillsatta uppdrag 60 minuter (antal och summerad tid)
- Tidsspillan (färdmedel och antal km ska framgå)
- Kilometerersättning för tolk
- Fakturerat belopp
- Språk
- Tid från bokning till bekräftelse
- Avbokningar av kund per språk
- Antal avvikelser utifrån bekräftelse (felaktig, inte i tid), brist i etik, brist i språk, försening kortare än 10 minuter, försening längre än 10 minuter, registrering av beställning, tillsättning av uppdrag, utebliven tolk, övrigt (ska anges vad som avses under övrigt)
- Akutbokningar och dess andel av bokningar totalt
- Telefonbokningar och dess andel av bokningar totalt
- Webbokningar och dess andel av bokningar totalt
- Outnyttjade och återutnyttjade kontakttolk timmar per Beställarens bokande enhet och språk och för hela landstinget
- Outnyttjade och återutnyttjade telefontolk timmar per Beställarens bokande enhet och språk och för hela landstinget
- Outnyttjade och återutnyttjade videotolk timmar per Beställarens bokande enhet och språk och för hela landstinget

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.	
☐ Ja	☐ Nej
Anmärkning/kommentar:	

4.3 KVALITETSLEDNINGSSYSTEM OCH AVVIKELSEHANTERING

Krav: Ramavtalsleverantören ska ha ett system/rutiner för att kunna ta emot, hantera och återkoppla avvikelse.

Krav: Ramavtalsleverantören ska ha en utsedd ansvarig kontaktperson för att hantera avvikelser.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

4.4 TOLKTRÄFFAR

Krav: För att främja ett gott samarbete mellan tolkförmedlingen och tolkarna ska Ramavtalsleverantören minst en (1) gång per år anordna en tolkträff för de tolkar som anlitas av tolkförmedlingen. Tolkträffarna syftar till att förmedla information om ramavtalet och Kammarkollegiets auktorisation av tolkar. Vid tolkträffarna ges tolkarna även möjlighet till kompetens- och erfarenhetsutbyte.

Beställaren kan under ramavtalsperioden komma att begära in dagordning och protokoll från tolkträffarna.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

4.5 HANLEDNING OCH STÖD TILL TOLKAR

Krav: Ramavtalsleverantören ska erbjuda handledning och stöd till tolkar som haft tolkuppdrag som rört svåra och/eller känsliga ärenden.

Obligatoriska krav enligt ovan uppfylls.
☐ Ja ☐ Nej
Anmärkning/kommentar:

T4 Mall för avtal

Språktolktjänster 2015

Upphandling VLL 1127-2015

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	AVTALSPARTER OCH OMFATTNING	3
1.1	AVTALSPARTER	3
1.2	KONTAKTPERSONER FÖR AVTALET	3
1.3	AVTALSOMFATTNING	3
1.4	AVTALSTID	3
1.5	AVROPSFÖRFARANDE	4
1.5.1	Avrop enligt rangordning	4
1.6	KVALITET OCH UTFÖRANDE	4
1.7	PRISER OCH PRISJUSTERING	4
1.8	FAKTURERINGS- OCH BETALNINGSVILLKOR	5
1.8.1	Faktureringsvillkor	5
1.8.2	Faktureringsadress	5
1.8.3	Betalningsvillkor	5
1.8.4	Dröjsmålsränta	5
1.9	ANTIDISKRIMINERING	6
1.10	FÖRBEHÅLL	6
1.11	UPPHANDLINGSVOLYMER	6
1.12	UPPFÖLJNING	6
1.13	STATISTIK	6
1.14	VITE	7
1.15	SEKRETESS	8
1.16	ANLITANDE AV UNDERLEVERANTÖR	8
1.17	TILLSTÅND	8
1.18	FÖRSÄKRING	8
1.19	OMFÖRHANDLING	8
1.20	ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG	9
1.21	HANDLINGARS INBÖRDES ORDNING	9
1.22	ÖVERLÅTELSE AV AVTAL	9
1.23	MARKNADSFÖRINGSRÄTT	9
1.24	UPPHOVSRÄTT	9
1.25	REVISION	10
1.26	MEDDELANDESKYLDIGHET	10
1.27	HÄVNING	10
1.28	BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE)	10
1.29	TVIST	11
1.30	UNDERSKRIFTER	11

1 AVTALSPARTER OCH OMFATTNING

1.1 AVTALSPARTER

Köpare	Leverantör
XXX landsting	
Org nr:	Org nr:
Telefon:	Telefon:
Telefax:	Telefax:
Hemsida: www.	Hemsida:

1.2 KONTAKTPERSONER FÖR AVTALET

Köpare	Leverantör
Kontaktperson:	Kontaktperson:
Telefon:	Telefon:
Telefax:	Telefax:
E-post:	E-post:

1.3 AVTALSOMFATTNING

Leverantören åtar sig att till Västerbottens läns landsting utföra språktolktjänster i enlighet med detta avtal och det förfrågningsunderlag som legat till grund för upphandlingen samt enligt de villkor som framgår av antaget anbud.

1.4 AVTALSTID

Avtalsperioden avser xxxx-xx-xx - xxxx-xx-xx med möjlighet för landstinget om förlängning. Om behov föreligger för landstinget om eventuell förlängning ska detta kunna ske vid ett eller flera tillfällen under avtalstiden. Vid avtalsperiodens utgång upphör avtalet att gälla utan uppsägning.

Avisering om förlängning sker senast tre (3) månader före avtalsperiodens utgång.

1.5 AVROPSFÖRFARANDE

1.5.1 Avrop enligt rangordning

Landstinget kommer vid tilldelning av språktolkuppdrag som grundar sig på ramavtalet först erbjuda uppdraget till den leverantör som är rangordnad som nummer ett (1). I händelse av att denne inte förmår bemanna uppdraget *inom angivna svarstider, se T3 Krav på tjänst punkt 2.5 Tidsramar för bekräftelse av bokning av tolk*, går förfrågan vidare till nästföljande leverantör i den givna rangordningen som anbudsutvärderingen resulterar i. I det fall avbokning sker från leverantörs sida kan landstinget vända sig till nästa rangordnade leverantör för att boka aktuellt uppdrag. Se även *T3 Krav på tjänst punkt 2.7.2 Avbokning från ramavtalsleverantör*, för mer information kring den ersättning som alljämt ska utgå till landstinget i det fall leverantören avbokar uppdrag med kort varsel.

1.6 KVALITET OCH UTFÖRANDE

Leverantören ska utföra tjänster på fackmannamässigt förhållningssätt som är förenligt med branschens praxis och regler och enligt kraven som ställs i detta förfrågningsunderlag.

1.7 PRISER OCH PRISJUSTERING

Angivna priser enligt anbud gäller i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt, inklusive sociala avgifter och samtliga avgifter kopplade till tolkuppdraget.

Resor ska förmedlas efter närhetsprincipen och resor ersätts efter billigaste färdmedlet. Tidspillan inom 30 minuter ingår i anbudspris.

Förmedlingsavgift får ej förekomma.

Avgifter för faktura eller andra administrativa avgifter får ej förekomma.

Pris ska vara fast under första avtalsåret.

Inför eventuell förlängning av avtalet kan leverantören åberopa att pris ska justeras utifrån publicerade preliminära uppgifter avseende arbetskostnadsindex (AKI) för tjänstemän i privat sektor med som basmånad x (fastställs i samband avtalet tecknas och ska vara den månad som ligger 4 månader före den månad avtalet tecknas).

Överenskommelse om prisjustering ska vara skriftlig och undertecknad av båda parter.

Vid en eventuell förlängning av avtalet ska prisjustering enligt ovan kunna tillämpas för förlängningsperioden.

1.8 FAKTURERINGS- OCH BETALNINGSVILLKOR

1.8.1 Faktureringsvillkor

Debitering av utförda tjänster ska ske per månad i efterskott, samlat per kostnadsställe.

Fakturan innehåller uppgifter om och specificeras enligt:

- Bokningsnummer
- Beställande enhet och beställare
- Kostnadsställe
- Form för tolkning (telefon-, video-, kontakttolkning)
- Datum, tid, plats för tolkning
- Tolken namn, kompetensnivå
- Språk
- Reseersättning (tidspillan inom 30 minuter ingår i anbudspris)

1.8.2 Faktureringsadress

Faktura i 1 exemplar ställs till:

Västerbottens läns landsting
FE 5102

83877 FRÖSÖN

med angivande av referens som erhålls av Landstinget.

Även eventuella påminnelser och krav sänds till samma adress.

1.8.3 Betalningsvillkor

Om anledning till anmärkning mot faktura eller verkställd tjänst inte föreligger, erläggs betalning inom 30 dagar räknat från fakturans ankomstdag.

1.8.4 Dröjsmålsränta

Om Landstinget inte betalar faktura i rätt tid ska dröjsmålsränta utgå enligt räntelagens bestämmelser.

<i>Adress</i>	<i>Besöksadress</i>	<i>Telefon</i>	<i>Organisationsnr</i>
Västerbottens Läns Landsting	Norrlands universitetssjukhus	090-785 00 00	232100-0222
Upphandling	Byggnad 11 våning 7	<i>Telefax</i>	
901 85 UMEA		090-77 26 96	

1.9 ANTIDISKRIMINERING

Leverantören ska vid utförande av den avtalade tjänsten i Sverige följa vid varje tidpunkt gällande lagstiftning gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses är 16 kap. 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslagen (2008:567).

1.10 FÖRBEHÅLL

Landstinget förbehåller sig rätten att i viss omfattning använda egna resurser.

För att fullgöra sitt ansvar enligt hälso- och sjukvårdslagen förbehåller sig landstinget rätten att när synnerliga skäl så kräver och leverantören efter förfrågan inte kan tillgodose detta, kunna utan ersättnings- och skadeståndsansvar för leverantören anlita även annan leverantör som skulle omfattas av detta avtal.

1.11 UPPHANDLINGSVOLYMER

Eventuellt angivna volymer är uppskattade. Landstinget lämnar ingen garanti om vissa volymer eller av vissa värden. Skulle Landstingets behov enligt detta avtal under- respektive överstiga beräknad kvantitet ska detta inte betraktas som avtalsbrott från Landstingets sida utan leverantören är skyldig att leverera det verkliga behovet.

1.12 UPPFÖLJNING

Under avtalsperioden ska uppföljning ske minst två gånger per år. Landstinget ansvarar för att kalla till uppföljningsmöten.

Uppföljning ska även ske när så är befogat. Båda parter ansvarar för att kalla till möte i det fall avvikelser eller andra händelser föranleder detta.

I första hand och så långt som möjligt ska resor undvikas. Videmöten är att föredra framför möten som kräver resor.

Fysiska möten ska äga rum i Umeå i lokal bokad av landstinget. Leverantör svarar för sina egna kostnader i samband med möten.

1.13 STATISTIK

Statistikuppgifter ska upprättas i Excel-format och ska översändas halvårsvis till avtalsägare inom landstinget. Statistiken ska innehålla uppgifter om minst följande:

- Typ av språktolkning (kontakttolk, telefontolk, videotolk)

- Tolkkompetens (ST/AT, ÖT/ GrT).
- Beställande enhet
- Antal tolkupdrag
- Tolkad tid 30 minuter (antal och summerad tid)
- Tolkad tid 45 minuter (antal och summerad tid)
- Tolkad tid 60 minuter (antal och summerad tid)
- Ej tillsatta uppdrag 30 minuter (antal och summerad tid)
- Ej tillsatta uppdrag 45 minuter (antal och summerad tid)
- Ej tillsatta uppdrag 60 minuter (antal och summerad tid)
- Tidsspillan
- Resersättning för tolk (färdmedel och antal km ska framgå)
- Fakturerat belopp
- Språk
- Tid från bokning till bekräftelse att tolk tillsatts
- Avbokningar av kund per språk
- Antal avvikelser utifrån orsak (inte i tid, brist i etik, brist i språk, försening kortare än 10 minuter, försening längre än 10 minuter, registrering av beställning, tillsättning av uppdrag, utebliven tolk, övrigt (ska anges vad som avses under övrigt))
- Akutbokningar och dess andel av bokningar totalt
- Telefonbokningar och dess andel av bokningar totalt
- Webbokningar och dess andel av bokningar totalt
- Outnyttjade och återutnyttjade kontakttolk timmar per Beställarens bokande enhet och språk
- Outnyttjade och återutnyttjade telefontolk timmar per Beställarens bokande enhet och språk
- Outnyttjade och återutnyttjade videotolk timmar per Beställarens bokande enhet och språk

1.14 VITE

Om leverantören efter skriftligt påpekande inte åtgärdat avvikelse från vad som avtalats inom 3 veckor ska vite utgå månadsvis med motsvarande 15 % av landstingets sammanlagda månadskostnad, dock i högst 3 månader.

Därefter, om brister kvarstår, ska landstinget äga rätt att häva avtalet.

Upplupen ersättning med språktolktimmar (till godo) ska avräknas den avtalade ersättningen för redan fullgjort uppdrag. Upplupen ersättning med språktolktimmar ska kunna föras över från en verksamhet till en annan inom landstinget för att komma hela landstinget till godo om tiden under landstingets bokföringsår inte kunnat nyttjas av den verksamhet där timmarna genererats.

1.15 SEKRETESS

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) reglerar frågor om sekretess. För leverantören och dennes personal gäller samma sekretess som för hälso- och sjukvårdspersonal anställd av Landstinget.

Leverantören förbinder sig att inte röja eller utnyttja Landstingets uppgifter, vad det än må vara (person-, ekonomiska, kommersiella uppgifter etc.), som kan komma leverantören tillkänna. Leverantören innefattar alla personer som leverantören på något sätt involverar för att fullgöra sina åtaganden mot Landstinget och andra personer som på något sätt kan komma i kontakt med uppgifterna.

1.16 ANLITANDE AV UNDERLEVERANTÖR

Leverantören ska i alla frågor vara Beställarens motpart.

Antagen leverantör ansvarar för underleverantörens personal, åtagande, fel och brister med mera så som sitt eget åtagande.

1.17 TILLSTÅND

Anbudsgivare ska inneha för uppdraget nödvändiga och/eller lagenliga tillstånd.

1.18 FÖRSÄKRING

Leverantören ska inneha sedvanlig ansvarsförsäkring anpassad för den aktuella tjänsten. Försäkringsbevis biläggs undertecknat avtal.

Skadeståndsanspråk riktade mot landstinget som beror på att den andra avtalsparten inte uppfyllt avtalade villkor, ska ersättas av den avtalsparten.

1.19 OMFÖRHANDLING

Parterna förbehåller sig rätten till omförhandling, om sådana politiska beslut eller organisatoriska förändringar sker, som påverkar eller förändrar förutsättningarna av tidigare överenskommelse samt eventuella ändringar i myndighetsbeslut eller ändringar i regelverk som styr verksamheter.

Leverantören ska meddelas om omförhandling senast fyra (4) veckor i förväg.

1.20 ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG

Ändringar och tillägg i gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för landstinget och leverantören.

1.21 HANDLINGARS INBÖRDES ORDNING

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra.

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. detta avtal med bilagor
3. eventuella kompletteringar av förfrågningsunderlaget – inklusive eventuellt förhandlingsresultat
4. förfrågningsunderlag med bilagor
5. eventuella kompletteringar av anbudet
6. anbud

1.22 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan parternas skriftliga godkännande.

1.23 MARKNADSFÖRINGSRÄTT

Hänvisning i reklam eller marknadsföring till det avtal som träffats med landstinget får ej göras utan landstingets skriftliga medgivande.

1.24 UPPHOVSRÄTT

Upphovsrätten till leverantörens arbetsresultat ska utan särskild ersättning tillkomma Landstinget. Det anförda gäller emellertid med den begränsning som följer beträffande den av leverantören tillhandahållna konsultens ideella rätt enligt upphovsrättslagen (1960:729).

Leverantören ska gentemot anlitad underkonsult göra motsvarande förbehåll.

1.25 REVISION

Landstingets revisorer ska i enlighet med lag granska all verksamhet som Landstinget bedriver inom sitt verksamhetsområde.

Leverantören förbinder sig att låta landstingets revisorer eller de som revisorerna utser att företräda dem att utan hinder av sekretess eller affärsjuridiska krav ta del av sådan handling eller uppgift som är nödvändig för utövande av sin granskning av leverantörens fullgörande av ingånget avtal.

1.26 MEDDELANDESKYLDIGHET

Finner leverantören att någon av nedan angivna händelser kommer att inträffa eller framstår såsom sannolik att inträffa ska denne omgående utan dröjsmål skriftligen informera Landstinget därom:

- ägarbyte eller ändrad bolagsform
- konkurs, betalningsinställelse
- omständigheter som kan försvåra samarbetet mellan parterna

1.27 HÄVNING

Avtalspart har rätt att häva avtalet om motparten i väsentligt avseende inte uppfyller sina åtaganden enligt avtalet och rättelse inte sker utan dröjsmål efter skriftligt påpekande. Inga skadeståndsanspråk med anledning av ovanstående hävning kan riktas från leverantören till landstinget.

Landstinget har rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med upphandlingen och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelningen av kontraktet.

1.28 BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE)

För uppdraget ska gälla att om någon part förhindras fullgöra uppdraget av omständighet som denne inte kan råda över ska detta utgöra sådan befrielsegrund, för vilken motparten inte kan kräva skadestånd för utebliven prestation.

Som force majeure räknas krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet över vilken parterna inte kan råda och som förhindrar fullgörande av skyldigheter enligt avtalet.

Arbetskonflikt, som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. För åberopande av befrielsegrund krävs att denne part skriftligen och omgående meddelat motparten om dess inträffande liksom om dess upphörande.

Om uppdragets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre (3) månader äger motparten frånträda avtalet utan att den förhindrande parten äger utkräva skadestånd

1.29 TVIST

Twist angående eller härrörande ur detta avtal, innefattande förfrågningsunderlaget med bilagor, ska, ifall parterna inte kan göra upp i godo, hänskjutas till svensk allmän domstol i Umeå för avgörande enligt svensk rätt.

1.30 UNDERSKRIFTER

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna erhållit var sitt.

För köparen

För leverantören

Ort och datum

Ort och datum

Namnteckning – Titel

Namnteckning – Titel

Namnförtydligande

Namnförtydligande

Bilaga Utvärdering av anbud

Under förutsättning av att inkomna anbud uppfyller kvalificeringskrav och obligatoriska krav enligt förfrågningsunderlag kommer det anbud att antas som erbjuder ekonomiskt mest fördelaktigt pris.

Avtal kommer att tecknas med tre (3) leverantörer, om det finns minst tre (3) leverantörer som uppfyller ställda krav. Antagna leverantörer kommer att rangordnas utifrån ekonomiskt mest fördelaktigt pris. Avrop kommer i första hand ske från den leverantör som rangordnats på plats 1, osv.

Utvärderingspriset innehåller de av anbudsgivaren lämnade priserna för respektive kompetensnivå, typ av språktolkning, och tidsperiod. Anbudspriserna viktats inbördes enligt

- Pris viktas till 55 %. (Pris per position viktas utifrån hur stor andel det utgör av uppskattad volym. De olika positionerna summeras och ges vikt 55 % vid utvärderingen)
- Kvalitet, viktas till 45 %

Kvalitetskriterier:

1. Urvalsprocess och relation till tolk. Det utgör max 15 poäng eller 70 % av hela kvalitetskriteriet, d.v.s 70 % av 45 %
2. Avvikelsehantering som utgör max 9 poäng eller 30 % av hela kvalitetskriteriet, d.v.s 30 % av 45 %.

3.4.1 Modell att utvärdera anbud

Vid utvärderingen tillämpas relativ utvärderingsmodell.

Modellen bygger på att pris jämförs mellan anbuden. Lägst pris tilldelas maxpoäng medan övriga priser tilldelas poäng i förhållande till det lägsta anbudspriset. I systemet tilldelas det lägsta priset 100 poäng. Detta räknas fram genom formeln:

Poäng för anbudspris = $\text{Lägst pris} / \text{Anbudspris} * 100 * 0,55$

Poäng för kvalitet = $\text{Uppnådd poäng kvalitet} / \text{Maximal poäng kvalite} * 100 * 0,45$

Den viktade poängen för varje kriterium summeras till en summa poäng. Det anbud som har den högsta slutliga poängen är det ekonomiskt mest fördelaktiga priset.

Adress	Besöksadress	Telefon	Organisationsnr
Västerbottens Läns Landsting	Norrlands Universitetssjukhus	090-785 00 00	232100-0222
Upphandling	Byggnad 11 våning 7	Telefax	
901 85 UMEA		090-77 26 96	

VLL kommer att teckna avtal med maximalt tre (3) leverantörer, utifrån rangordning ekonomiskt mest fördelaktigt priser. Leverantörer som efter utvärdering har lika utvärderingspris får plats i rangordningen efter lottning.

3.4.2 Kriterier

Pris

Utvärderingspriset innehåller de av anbudsgivaren lämnade priserna för respektive kompetensnivå, typ av språktolkning och tidsperiod enligt pristabell här nedan.

Pristabellen ska fyllas i av anbudsgivaren och angivet pris kommer att användas vid utvärdering av ekonomiskt mest fördelaktigt anbud.

Om pris saknas i någon del kommer hela anbudet att förkastas.

Observera förkortningar i kompetensnivå i pristabeller nedan:

ÖT = övrig tolk

GrT = grundutbildad tolk

AT = auktoriserad tolk

ST = specialiserad tolk

Observera att det ska vara ett och samma pris för AT och ST respektive ÖT och GrT (ses som likvärdiga).

Priser per typ av språktolkning ska anges enligt nedanstående pristabeller och tider:

<i>Telefontolkning</i>	Pris per 30 minuter Vardagar 8-17	Pris per 30 minuter Övrig tid
ÖT/GrT		
AT/ST		

<i>Kontakttolkning</i>	Pris per första timme (60 minuter) Vardagar 8-17	Pris per påföljande 30 minuter Vardagar 8-17	Pris per första timme (60 minuter) Övrig tid	Pris per påföljande 30 minuter Övrig tid
ÖT/GrT				
AT/ST				

<i>Video</i>	Pris per 30 minuter (pris för 60 minuter är detsamma som 30 min x 2 osv 90 minuter) Vardagar 8-17	Pris per 30 minuter (pris för 60 minuter är detsamma som 30 min x 2 osv 90 minuter) Övrig tid
ÖT/GrT		
AT/ST		

Tolkning 45 min

Lanstinget har eventuellt behov av att kunna boka tolkuppdrag under 45 minuter. Antagen leverantör ska erbjuda denna tjänst och priset ska inte vara högre än genomsnittspriset för denna tjänst utifrån tolkning under 30 respektive 60 minuter enligt ovan. Pris för tolkning under 45 minuter utvärderas därmed inte, men är bindande för leverantören.

<i>Telefontolkning</i>	Pris per 45 minuter Vardagar 8-17	Pris per 45 minuter Övrig tid
ÖT/GrT		
AT/ST		

<i>Kontakttolkning</i>	Pris per 45 minuter Vardagar 8-17	Pris per 45 minuter Övrig tid
ÖT/GrT		
AT/ST		

<i>Video</i>	Pris per 45 minuter Vardagar 8-17	Pris per 45 minuter Övrig tid
ÖT/GrT		
AT/ST		

Principer för viktning och poängpåslag

Anbudspris per efterfrågad tjänst ligger till grund för utvärdering av priset. Angivet pris multipliceras med av landstinget angiven vikt för respektive efterfrågad tjänst. Den tjänsten som har högst procent/vikt är den som landstinget bedömer har högst volym för området. Bedömningen baseras på landstinget statistik 2013.

Erhållet viktat pris summeras till ett jämförelsepris som därefter viktas till 55 % vid utvärderingen av ekonomiskt mest fördelaktigt anbud. Kvalitet viktas till 45 %.

Mest ekonomiskt fördelaktiga pris för videotolkning ger högsta poäng. Genom att inräkna priset för videotolkning betonar Beställaren vikten att använda och utveckla nya miljöeffektiva och kostnadseffektiva tolkmetoder. Videotolkning kan t.ex. ses som ett alternativ som delvis kan ersätta kontakttolkning.

Steg vid beräkning av priset

Beräkningen av ekonomiskt mest fördelaktiga pris sker i flera steg:

Steg 1 Beräkning av generellt tolkpris per anbudsgivare enligt följande matematiska formel:

$$\text{Pris Tolk} = [((\text{tot_Telefon_ÖT}/\text{GrT} \cdot 91\%) + (\text{tot_Telefon_AT}/\text{ST} \cdot 9\%)) \cdot 82\%] + [((\text{tot_Kontakt_ÖT}/\text{GrT} \cdot 95\%) + (\text{tot_Kontakt_AT}/\text{ST} \cdot 5\%)) \cdot 18\%]$$

Summering av priset för telefontolk med Övrig eller grund kompetens (ÖT/GrT) viktad till 91 % och priset för auktoriserad eller med sjukvårdskompetens tolk (AT/ST) viktad till 9 % sker. Därefter viktas hela summan till 82 % (multipliceras med 0,82), d.v.s den totala förekomsten av telefontolkningar enligt VLLs statistik för 2013.

Summering av priset för kontakttolk med ÖT/GrT kompetens viktas till 95 % och priset för kontakttolk med AT/ST kompetens viktad till 5 % sker. Summan viktas till 18 %, d.v.s sannolikheten av förekomsten.

Summering av viktade delsummor för telefontolkning och kontakttolkning sker, vilket ger det generella tolkpriset.

Det lägsta generella tolkpriset ger högsta poäng.

Steg 2 Beräkning av video tolkpris per anbudsgivare enligt följande matematiska formel:

$$\text{Pris Videotolk} = (\text{tot_Video_VLL_ÖT}/\text{GrT} \cdot 87\% + \text{tot_Video_VLL_AT}/\text{ST} \cdot 13\%)$$

Adress	Besöksadress	Telefon	Organisationsnr
Västerbottens Läns Landsting	Norrlands Universitetssjukhus	090-785 00 00	232100-0222
Upphandling	Byggnad 11 våning 7	Telefax	
901 85 UMEA		090-77 26 96	

Summering av totala priset för kombinerad timme av ÖT/GrT videotolkning viktad till 87% och totala priset för kombinerad timme av AT/ST videotolkning viktad till 13% sker. Då landstinget inte har egen statistik i detta fall bygger viktningen på ett uppskattat antagande.

Steg 3 Beräkning av kvalitetspoäng per anbudsgivare

Se punkten *Kvalitet* nedan.

Vid beräkning och viktning av poäng för kvalitet tillämpas följande formel:

Poäng för kvalitet = Uppnådd poäng kvalitet/Maximal poäng kvalitet*100* 0,45

Steg 4 Översättning av generella tolkpriser och videotolkpriser till poäng per anbudsgivare

Vid beräkning och viktning av poäng för pris tillämpas följande formel:

Poäng för anbudspris=Lägst pris/Anbudspris * 100*0,55

Steg 5 Sammanställning av slutpoäng per anbudsgivare: Prispoäng + Kvalitetspoäng. Se även *Utvärderingsmall* (längre ner i detta dokument) som visar sammanställning av slutpoäng.

Steg 6 Val av tre (3) anbudsgivare med högsta poäng.

Kvalitet

Instruktioner gällande kvalitetskriterier vid utvärdering:

Med **genomarbetad** avses: Ett noga övertänkt svar som beskriver Leverantörens metod/strategi och/eller arbetssätt. Ett kortfattat svar som innebär att landstinget har svårt att utläsa/förstå företagets metod, strategi och/eller arbetssätt kommer således ge färre poäng.

Med **väl styrkt** avses: Kan t.ex. vara hänvisning till interna arbets-metoder, processer och kvalitetsledningssystem.

Med **trovärdigt** avses: landstinget anser att den beskrivna metoden, strategin och/eller arbetssätt kommer att fungera för att uppfylla ställda krav.

Med **tydligt och konkret** avses: Leverantörens redogörelse ska ge landstinget en mycket god uppfattning/bild om leverantörens metod/strategi och/eller arbetssätt för att säkerställa t.ex. god leverans-säkerhet. Ett svar som bedöms som otydligt ger således färre poäng eftersom landstinget inte kan få en klar bild över företagets metoder, strategier och/eller arbetssätt.

Utvärderingskriterium 1 (kvalitet): Urvalsprocess och relation till tolk

VLL vill att Ramavtalsleverantören arbetar seriöst med att skapa större kontinuitet i tolkkårens arbete och bidrar till att tolkyrket får ett höjt status i Sverige.

VLL vill att leverantören arbetar seriöst med kontinuerlig kompetensutveckling av tolkar samt att leverantören bidrar till att auktoriserade tolkar blir fler till antalet för att på så vis möjliggöra en ökad stabilitet i tolkkåren och dess arbete, höja tolkkvalitet och rättssäkerheten.

Landstinget efterfrågar även att leverantören kontinuerligt arbetar för att garantera att tolkar ska utföra uppdrag i enlighet med god tolksed. Det är av vikt att leverantören kan säkerställa att tolkar vet vad som förväntas av dem enligt detta ramavtal och att tolkarna följer ramavtalet vid utförande av uppdrag. VLL ser gärna att leverantören arbetar proaktivt genom att tolkar i förväg informeras om vad som förväntas av dem och vilka konsekvenser som kan uppstå om tolk inte uppfyller sina åtaganden.

VLL anser vidare att det är viktigt att leverantören har en god relation med tolk då detta ökar möjligheten till höjd leveranssäkerhet vid utförande av tolkuppdrag.

Potentiell leverantör ska nedan redogöra för metod och strategi för att säkerställa urvalsprocessen, från avtalsstart och under hela avtalsperioden, avseende angivna punkter.

Adress	Besöksadress	Telefon	Organisationsnr
Västerbottens Läns Landsting	Norrlands Universitetssjukhus	090-785 00 00	232100-0222
Upphandling	Byggnad 11 våning 7	Telefax	
901 85 UMEÅ		090-77 26 96	

Leverantören ska nedan redogöra för nedanstående punkter avseende kvalitetssäkring av tjänst. Svaren ska skrivas direkt i rutan nedan, hänvisning till annat dokument ska ej ske.

A. Hur leverantören arbetar för att rekrytera tolkar lokaliserade inom de orter som ingår i denna upphandling.

Svar Punkt A

B. Hur leverantören arbetar för att rekrytera tolkar med den kompetens som efterfrågas.

Svar Punkt B

C. Vilka metoder och rutiner som Leverantören använder för att testa och utvärdera att tolkar uppfyller kraven på kompetens och lämplighet samt hur tolkens utbildning och erfarenhet kontrolleras och hur tolkens lämplighet verifieras.

Svar Punkt C

D. Hur man arbetar med och för kompetensutveckling utav tolkar.

Svar Punkt D

E. Hur man garanterar att tolkar ska utföra uppdrag i enlighet med god tolksed.

Svar Punkt E

F. Hur informeras tolkarna om vad som förväntas av dem enligt ramavtal samt vilka konsekvenser som kan uppstå om tolk inte uppfyller sina åtaganden.

Svar Punkt F

Max Poäng (15 poäng)

Leverantörens redogörelse är genomarbetad, väl styrkt, trovärdig samt tydligt och konkret beskriver hur Leverantörens metod, rutiner och arbetssätt för att säkerställa och kartlägga följande:

- Hur tolkens utbildning och erfarenhet kontrolleras samt hur tolkens lämplighet verifieras.
- Hur Leverantören arbetar för att knyta till sig tolkar med den kompetens som efterfrågas i förfrågningsunderlaget
- Hur Leverantören i sin verksamhet metodiskt och systematiskt arbetar med kompetensutveckling av tolkar.
- Hur Leverantören i sin verksamhet metodiskt och systematiskt arbetar med att säkerställa att tolkar arbetar enligt god tolksed.
- Hur Leverantören informerar och säkerställer att tolkar uppfyller vad som krävs av dem enligt ramavtal.

Max 15 poäng, d.v.s max 3 poäng per varje fråga/punkt.

Skala:

Mycket bra: Leverantören har med sin lösning gjort sannolikt för VLL att leverantören kommer att bedriva uppdraget på ett mycket bra sätt. 3 poäng

Bra: Leverantören har med sin lösning gjort sannolikt för VLL att leverantören kommer att bedriva uppdraget på ett bra sätt. 2 poäng

Tillfredställande: Leverantören har med sin lösning gjort sannolikt för VLL att leverantören kommer att klara att bedriva uppdraget. 1 poäng

Inte tillfredställande: Leverantören har med sin lösning inte gjort sannolikt för VLL att leverantören kommer att bedriva uppdraget på ett bra sätt. 0 poäng

Utvärderingskriterie 2 (kvalitet): Avvikelsehantering

Landstinget efterfrågar leverantörer som kontinuerligt följer upp de tolkuppdrag som utförs för att på så sätt komma tillrätta med eventuella brister vid utförande av tjänsten och fånga upp missnöje och önskemål om förbättringar hos kund. VLL anser att en god uppföljning även kan underlätta arbetet med att utveckla och förbättra tjänsten ytterligare.

I uppföljningsarbetet ingår även att kommunicera resultatet av uppföljningen med kund samt att arbeta för avvikelshantering.

Anbudsgivare bör bifoga en beskrivning av hur uppföljning av tolkuppdrag genomförs. Av beskrivningen ska nedanstående punkter framgå. Leverantören ska svara direkt i rutan nedan, hänvisning till annat dokument skall ej ske.

A. Vilka metoder och rutiner som Leverantören använder för att hantera avvikelse samt vilken uppföljning med tolk och återkoppling som ges till berörd kund efter genomförd uppföljning.

Svar Punkt A

B. Vilka implementerade och tillämpade metoder som används för att bearbeta och analysera de uppgifter som inkommer från Beställare/beställande enheter för att ta fram vad som eventuellt brustit i samband med utfört tolkuppdrag, samt

- Hur länge dessa använts, och
- Vilka rutiner som finns för revision av dessa.

Svar Punkt B

C. Vilka implementerade och tillämpade metoder som används för att kommunicera de brister som påtalats av Beställare/beställande enheter till berörd(a) person(er) och hur Leverantören arbetar för att garantera att samma brist inte återupprepas, samt

- Hur länge dessa använts, och
- Vilka rutiner som finns för revision av dessa.

Svar Punkt C

Max Poäng (9 poäng)

Leverantörens redogörelse är genomarbetad, väl styrkt, trovärdig samt tydligt och konkret beskriver hur Leverantörens metod, rutiner och arbetssätt för att säkerställa och kartlägga följande:

- Metoder och rutiner för att hantera avvikelser
- Metoder och rutiner för att bearbeta och analysera de uppgifter som inkommer från Beställare/beställande enheter
- Metoder och rutiner för att kommunicera internt brister som påtalats av Beställare/beställande enheter

Max 9 poäng, d.v.s max 3 poäng per varje fråga/punkt.

Skala:

Mycket bra: Leverantören har med sin lösning gjort sannolikt för VLL att leverantören kommer att hantera avvikelser på ett mycket bra sätt. 3 poäng

Bra: Leverantören har med sin lösning gjort sannolikt för VLL att leverantören kommer att hantera avvikelser på ett bra sätt. 2 poäng

Tillfredställande: Leverantören har med sin lösning gjort sannolikt för VLL att leverantören kommer att klara att hantera avvikelser. 1 poäng

Inte tillfredställande: Leverantören har med sin lösning inte gjort sannolikt för VLL att leverantören kommer klara att hantera avvikelser. 0 poäng

Utvärderingsmall

Siffrorna är exempel och tagna från bilaga *Excel mall för utvärdering av anbud*.

Alla poäng kommer sammanställas enligt tabellen nedan och utvärderas i bilagan

Kriterier	Lev Max	Lev 1	Lev 2	Lev 3	Etc
Pris i kronor	Lägst	324	358	361	
Pris i poäng					
Pris video i kronor	Lägst	337	408	385	
Pris video i poäng					
Kvalitet: Urval och relation till tolk	Max 15 poäng	11	8	10	
Kvalitet: Avvikelsehantering	Max 9 poäng	6	9	3	
Summa kvalitets poäng ojusterad, d.v.s. ej viktad	Max 24 poäng	17	17	13	
Summa alla poäng kvalitet viktad					
Summa alla poäng pris viktad					
Slututvärderingspoäng					
Rangordning/avropsordning	1				

God tolksed

Vägledning
för auktoriserade tolkar



KAMMARKOLLEGIET

Innehåll

1	Inledning.....	2
2	Tolkens uppgift.....	3
2.1	Tolk- och translatorsförordningen	3
2.2	Kammarkollegiets tolkföreskrifter	3
3	Jäv, tystnadsplikt och vittnesplikt	8
3.1	Jäv	8
3.2	Tystnadsplikt	9
3.3	Vittnesplikt	10
4	Kommentarer till övriga lagregler för tolkar	11
5	Bilagor.....	13

1 Inledning

Denna vägledning är principiellt utformad och vänder sig främst till auktoriserade tolkar. De rekommendationer som ges är av värde även för andra som åtar sig tolkuppdrag. Skriften ger också tolkanvändare information om tolkens uppgift.

Bestämmelser om statlig auktorisation av tolkar finns i förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare, se bilaga 1. 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 kollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2004:1), se bilaga 2.

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

- rättegångsbalken (1942:740)
- förvaltningsprocesslagen (1971:291)
- förvaltningslagen (1986:223)
- lagen (1975:689) om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare, se bilaga 3
- offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Bestämmelserna kommenteras närmare i avsnitt 3 och 4. I avsnitt 2 kommenteras tolk- och translatorsförordningen och Kammarkollegiets tolkföreskrifter.

Stockholm, november 2004. Reviderad, oktober 2011.

KAMMARKOLLEGIET

2 Tolkens uppgift

2.1 Tolk- och translatorsförordningen

"Auktoriserade tolkar eller translatorer skall samvetsgrant utföra de uppdrag som anförtros dem och i allt iaktta god tolk- eller translatorssed.

Auktoriserade tolkar eller translatorer skall avböja att utföra ett uppdrag om det finns särskilda omständigheter som kan rubba förtroendet för deras opartiskhet eller självständighet."

(9 § förordningen om auktorisation av tolkar och översättare)

God tolksed

Uttrycket god tolksed i paragrafens första stycke är ett samlande begrepp för det regelverk som finns på detta område, den yrkeskodex som utvecklas bland tolkar och den praxis som skapas genom Kammarkollegiets verksamhet på tolkområdet. God tolksed innefattar de krav som rimligen bör ställas på yrkesverksamma tolkar för att de ska skapa och bevara ett förtroende för den enskilda tolken och för tolkarna som yrkeskår. De följande avsnitten är avsedda att ge en allmän vägledning om vad god tolksed innebär.

Opartiskhet

Andra stycket i paragrafen understryker att tolkanvändarna alltid ska kunna förlita sig på tolkens opartiskhet och oberoende ställning. Flera av de föreskrifter som kommenteras nedan behandlar vad du ska iaktta för att bevara detta förtroende. De allmänna jävsreglerna behandlas särskilt i avsnitt 3.1.

2.2 Kammarkollegiets tolföreskrifter

Tolkens lämplighet för uppdraget

"En auktoriserad tolk skall, innan han åtar sig eller fullföljer ett uppdrag, noggrant överväga om han är lämplig att utföra uppdraget. Tolken skall avsäga sig uppdraget om han inte är kompetent att utföra det på ett tillfredsställande sätt eller om han av annan anledning är olämplig."

(13 § Kammarkollegiets tolkföreskrifter)

Innan du som tolk åtar dig ett uppdrag bör du i möjligaste mån ta reda på så mycket om uppdraget att du kan bedöma dina möjligheter att klara av tolkningen på ett tillfredsställande sätt. Du bör också informera dig tillräckligt om uppdraget så att du kan upptäcka en eventuell jävssituation.

Om du bedömer att du, även efter rimliga förberedelser, inte kan klara av tolkningen bör du inte åta dig uppdraget. Om du under pågående tolkning upptäcker att du har svårt att klara ditt uppdrag bör du informera parterna om detta. Överstiger svårigheterna din förmåga bör du som regel frånträda uppdraget.

Hur tolkningen utförs

"Under tolkningen skall en auktoriserad tolk återge all information så exakt som möjligt."

(14 § Kammarkollegiets tolkföreskrifter)

Tolkens uppgift är att möjliggöra kommunikation mellan personer som inte talar samma språk. En tolk ska på det andra språket återge all information som lämnas. I tolkens roll ingår inte att bedöma vad som är intressant eller ointressant av det som sägs. Principen för informationsöverföringen kan sammanfattas med vittnesedens avsnitt att *"intet förtiga, tillägga eller förändra"*.

En fullgod tolkning kräver att budskapet med alla dess nyanser återges så korrekt som möjligt på det andra språket. Det innebär att termer och uttryck så långt som möjligt återges på motsvarande sätt. Kraftuttryck, emotionella uttryck eller kroppsspråk bör inte tonas ner.

Om du inte hinner med att tolka eller riskerar att tappa information kan du avbryta den talande på lämpligt sätt. Om du inte kan översätta en term bör du be om en omskrivning. Om du upptäcker i efterhand att du

har feltolkat eller utelämnat något vid tolkningen – och detta kan ha den minsta betydelse – bör du informera parterna omedelbart.

För aldrig diskussioner över huvudet på någon av parterna. Bara vid missuppfattning eller om du själv inte förstått ett uttryck bör du fråga och då ska den andra parten informeras om vad saken gäller. Förtydligande eller bekräftande upprepningsfrågor ska naturligtvis tolkas.

Tolkningen kan störas eller avbrytas av personer som inte omfattas av tolkningssituationen. Om någon av parterna i tolkningssituationen samtalar med en "utomstående" bör du återge samtalet om det berör det ämne tolkningen avser. Om samtalet rör något helt annat ämne, exempelvis en privat angelägenhet, bör du nöja dig med att upplysa den andra parten om detta.

Information och hjälpmedel

Du kan ha med dig sedvanliga hjälpmedel. Att anteckna uppgifter, siffror och namn eller att skriva ner stolpar under konsekutivtolkning minskar risken för att något faller bort eller överförs på ett felaktigt sätt. Du ska alltid förstöra eventuella anteckningar i parternas närvaro efter avslutad tolkning.

Tolkning kräver stark koncentration. Under längre tolkningar kan du behöva kortare vilopausar med rimliga mellanrum. När det gäller tolkning till/från teckenspråk krävs det ibland att två eller flera tolkar arbetar tillsammans beroende på uppdragets art och längd.

Du ska i förväg informera parterna om din roll. Lämna följande upplysningar:

- Tolken är neutral och ska inte ta parti för någon i tolkningssituationen.
- Tolken ska följa reglerna om tystnadsplikt.
- Tolken återger vad som sagts i första person (jag-form).

Beroende på tolkningssituationen kan du även nämna följande:

- Det som parterna inte vill ha tolkat ska inte heller sägas.
- Parterna bör sträva efter att göra sina inlägg korta och att undvika onödiga facktermer, slang eller utpräglad yrkesjargong.
- Om någon av parterna inte förstår ett ord eller uttryck är det parten själv som ska be om en förklaring – via tolken – av den andra parten.

- Parterna ska tala till varandra och inte till tolken.

Neutralitet och opartiskhet

"När en auktoriserad tolk utför ett tolkuppdrag får han inte ge uttryck för sina åsikter och värderingar eller på annat sätt låta dessa påverka tolkningen."

(15 § Kammarkollegiets tolkföreskrifter)

Den som anlitar dig måste kunna lita på att du inte gynnar eller missgynnar någondera part. En förutsättning för att parterna ska känna detta förtroende är att du förhåller dig neutral i de frågor som tolkningen berör. Du får således inte låta din egen uppfattning i sakfrågorna komma fram när du utför uppdraget. Detta innefattar alla moment från det att du får uppdraget till det att uppdraget avslutats. Vidare får din inställning till parterna inte påverka tolkningen.

Dina egna eventuella kunskaper om parterna och deras förhållanden får inte heller komma till uttryck under tolkningen. Om du tillfrågas om något som indirekt berörs av tolkningen ska du noggrant överväga om du ska yttra dig. Ett svar eller en upplysning kan få oavsiktliga konsekvenser samt rubba förtroendet mellan dig och parterna.

Andra uppgifter än tolkning

"När en auktoriserad tolk utför ett tolkuppdrag får han inte företräda den ena parten inför den andra. Han får under tolkningen inte utföra någon annan uppgift än att tolka."

(16 § Kammarkollegiets tolkföreskrifter)

Du får inte – ombedd eller oombedd – vara medhjälpare åt någon av parterna t.ex. genom att ställa frågor eller genom att uppträda som ombud. Det kan rubba förtroendet mellan dig och parterna om du företräder någon annans uppfattning under tolkningen.

Du måste bedöma från fall till fall vilka uppgifter du kan utföra inom ramen för ett tolkuppdrag, men utanför tolkningssituationen. Uppgiften bör dock rymmas inom ditt uppdrag och du bör inte utföra det på eget initiativ.

Om du åtar dig andra uppdrag utanför ett tolkuppdrag bör du vara uppmärksam på att det kan medföra jävsproblem i framtiden.

Beteckningen auktoriserad tolk

"Om en auktoriserad tolk utför skriftliga översättningar får han inte ange beteckningen 'auktoriserad tolk' på översättningen eller på annan bifogad handling."

(17 § Kammarkollegiets tolkföreskrifter)

Skillnaden mellan en tolk och en översättare är inte alltid klar för allmänheten. Regeln i 17 § har tillkommit för att undvika missförstånd. Beteckningen *auktoriserad tolk* kan ge uppfattningen att den skriftliga översättningen utförts av någon vars översättarkompetens prövats inom ramen för auktorisation. Risken för missuppfattningar kan bli ännu större om beteckningen översätts till ett annat språk.

I din marknadsföring och vid kontakter med uppdragsgivare bör du också undvika att använda auktorisationsbeteckningen på ett sätt som kan ge intryck av en dokumenterad översättarkompetens. Om du blir erbjuden översättningsuppdrag bör du informera om att din auktorisation som tolk endast avser muntlig kommunikation. Du kan också hänvisa till en auktoriserad translator.

Dokumentation

"En auktoriserad tolk som ansöker om förnyad auktorisation eller förnyad auktorisation med bevis om speciell kompetens skall redovisa sin verksamhet som auktoriserad tolk och sin övriga språkliga verksamhet."

(12 § Kammarkollegiets tolkföreskrifter)

Enligt tolk- och translatorsförordningen gäller en auktorisation som tolk eller bevis om speciell kompetens i fem år. Om du vill förnya din auktorisation respektive ditt bevis måste du ansöka om det. Du ska i samband med detta redogöra för din verksamhet som auktoriserad tolk och för din övriga språkliga verksamhet. För denna redovisning är det lämpligt att fortlöpande dokumentera alla tolkuppdrag.

3 Jäv, tystnadsplikt och vittnesplikt

Här behandlas reglerna om jäv, tystnadsplikt och vittnesplikt. En del av dessa bestämmelser är särskilt riktade till tolkar och en del gäller allmänt för dem som kommer i kontakt med eller deltar i myndigheters och domstolars verksamhet. Reglerna är i första hand uppställda för att skydda den enskilde och, i förekommande fall, det allmännas intressen. De bidrar till att parterna kan känna förtroende för tolken.

3.1 Jäv

Bestämmelser om jäv finns bl.a. i 9 § andra stycket tolk- och translatorsförordningen. Särskilda bestämmelser om jäv för tolkar vid domstolstolkning finns i 5 kap 6 § fjärde stycket rättegångsbalken.

Jävsgrunder

För att du ska ha parternas förtroende är det viktigt att du är och uppfattas som opartisk. Det finns många situationer då en tolks opartiskhet kan ifrågasättas. Exempel på sådana situationer är om:

- Ärendet angår tolken själv eller en nära släkting.
- Tolken genom skuldsättning eller av annan anledning är ekonomiskt beroende av någon av parterna.
- Det i övrigt finns någon särskild omständighet som kan rubba förtroendet för tolkens opartiskhet.

Om du är jävig ska du avstå från uppdraget. Om du är osäker på om du är jävig bör du meddela parterna detta och komma överens med dem om hur situationen ska bedömas. Det gäller även när tolkningen redan påbörjats.

För att din opartiskhet inte ska kunna ifrågasättas ska du – utöver lön, arvode eller annan motsvarande ersättning – varken före, under eller efter en tolkning ta emot gåvor som kan anses påverka utförandet av ett uppdrag.

3.2 Tystnadsplikt

Bestämmelser om tystnadsplikt för tolkar finns i lagen (1975:689) om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare samt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Enkelt uttryckt gäller lagen om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare endast för auktoriserade tolkar när de anlitas av någon annan än en myndighet. Offentlighets- och sekretesslagen gäller för alla tolkar när de anlitas av en myndighet, oavsett om de är auktoriserade eller inte. I praktiken innebär detta att de sekretessregler som en tolk kan få tillämpa skiftar med uppdragets karaktär.

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

Huvudbestämmelsen i lagen har följande lydelse:

”Den som fullgör eller har fullgjort uppdrag som tolk eller översättare enligt 1 § får inte obehörigen röja vad han under uppdraget har erfarit om enskilda personliga förhållanden eller om yrkeshemlighet, affärsförhållande eller förhållande av betydelse för landets försvar.”

Den tystnadsplikt som lagen föreskriver gäller alltså endast för uppgifter av det slag som räknats upp. Ordet obehörigen markerar att tystnadsplikten inte gäller i alla situationer. De undantag som gäller är bl.a. brottsbalkens bestämmelser om skyldighet att i tid anmäla brott som förbereds eller pågår. Här avses endast vissa allvarliga brott som exempelvis mord, dråp och spioneri. I dessa fall ska du bryta tystnadsplikten genom att anmäla brottet till polis eller åklagare. Ett annat undantag är vittnesmål inför domstol, som behandlas i avsnitt 3.3.

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

För verksamhet vid myndigheter och domstolar gäller offentlighetsprincipen. Principen innebär att uppgifter som förekommer i det allmännas verksamhet ska vara tillgängliga för allmänheten. Sekretessbelagda, d.v.s. hemliga uppgifter får dock inte fritt lämnas ut. En tolk som fått kännedom om vissa uppgifter vid tolkning hos en myndighet omfattas av sekretesslagen och har samma yttrandefrihet och

tystnadsplikt som en tjänsteman. Se offentlighets- och sekretesslagen 2 kap 1 §.

I offentlighets- och sekretesslagen regleras närmare vilka intressen som är förenade med sekretess. Sekretess kan exempelvis avse ärende som rör rikets säkerhet och ärenden vars syfte är att förebygga och beivra brott. Bestämmelserna om sekretess finns även till skydd för den enskildes personliga och ekonomiska förhållanden.

Tillämpa lagarna i tolksituationen

När du tolkar vid en myndighet bör du se till att du får information om väsentliga sekretessbestämmelser.

Du ska alltid komma ihåg syftet med tystnadsplikten, d.v.s. att förhindra den skada som skulle kunna följa av att vissa uppgifter lämnas ut. För att undvika att olämpliga situationer uppkommer samt för att upprätthålla din integritet bör du inte diskutera sådant som framkommit vid en tolkning. Diskutera inte heller klienter eller klienters förhållanden med utomstående. Detta ska även iakttas gentemot uppdragsgivare, tolkförmedlare och tolkkollegor. Du bör inte heller dokumentera det som framkommer under tolkningen. Kasta alltid eventuella anteckningar efter tolkningen.

3.3 Vittnesplikt

I rättegångsbalken sägs att i princip var och en som inte är part i målet är skyldig att vittna inför domstol. Denna medborgerliga skyldighet gäller givetvis även tolken. Om du som tolk blir kallad att vittna är du skyldig att infinna dig och ska då så objektivt som möjligt redogöra för de förhållanden eller händelser som målet gäller. Att vittna innebär alltså inte att man tar ställning för någon part. Därmed strider vittnesplikten inte mot kravet på tolkens opartiskhet och neutralitet.

När du vittnar inför domstol är du skyldig att även lämna ut uppgifter som normalt omfattas av tystnadsplikt. I 36 kap 5 § rättegångsbalken anges dock vissa särskilda undantag då vittnen inte får höras om något som de har tystnadsplikt om. Om du under tystnadsplikt biträtt en person som nämns i denna paragraf – och som alltså inte får höras som vittne om ett visst förhållande – får man inte hålla vittnesförhör med dig om det. Exempel på sådana personer är; advokater, läkare, sjuksköterskor samt

kuratorer vid familjerådgivningsbyråer. Denna regel i rättegångsbalken tillämpas både i allmänna domstolar och i förvaltningsdomstolar.

4 Kommentarer till övriga lagregler för tolkar

Lagregler som direkt avser tolkar finns i

- rättegångsbalken (1942:740)
- förvaltningsprocesslagen (1971:291)
- förvaltningslagen (1986:223).

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 tolked.

5 kap 8 § rättegångsbalken berör ersättning till tolken.

Förvaltningsprocesslagen (1971:291)

Förvaltningsprocesslagen gäller rättskipning i förvaltningsrätterna, kammarrätterna och Högsta förvaltningsdomstolen. I 50-52 § finns i princip samma bestämmelser om tolk som i 5 kap 6-8 § rättegångsbalken.

Begreppet *tolk* betecknar i förvaltningsprocesslagen både den som tolkar muntligen från ett språk till ett annat och den som gör en skriftlig översättning av en handling.

Förvaltningslagen (1980:223)

I förvaltningslagen, som gäller handläggningen av ärenden hos förvaltningsmyndigheter, finns i 8 § en regel om tolk. Bestämmelsen föreskriver att när en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska språket, (eller är allvarligt hörsel- eller talskadad) bör myndigheten vid behov anlita tolk.

Enligt förarbetena till bestämmelsen (prop. 1985/86:80 s. 27) bör personer som av olika skäl är i behov av tolk i sina kontakter med myndigheter få sådant bistånd i all rimlig utsträckning. Myndigheten ska utse en lämplig person för uppdraget. I propositionen sägs att myndigheterna i princip bör använda auktoriserade tolkar när sådana finns att tillgå.

Begreppet *tolk* används i förvaltningslagen för att beteckna både den som tolkar muntligen och den som gör en skriftlig översättning av en handling.

5 Bilagor

Bilaga 1

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

Utfärdad: 1985-06-13

Ändring införd: t.o.m. SFS 2007:718

Omtryck: SFS 1994:413

Allmänna bestämmelser

1 § Tolkar och översättare får auktoriseras enligt denna förordning. Auktorisationen får avse ett eller flera främmande språk och det svenska teckenspråket.

Frågor om auktorisation av tolkar och översättare skall prövas av Kammarkollegiet.

Kammarkollegiet skall som behörig myndighet, i fråga om tolkar och översättare, fullgöra de uppgifter som följer av Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG av den 7 september 2005 om erkännande av yrkeskvalifikationer, ändrat genom rådets direktiv 2006/100/EG.

Förordning (2007:718).

2 § En översättare som är auktoriserad kallas auktoriserad translator.

Ansökan om auktorisation

3 § Ansökan om auktorisation eller bevis enligt 6 § skall göras skriftligen hos Kammarkollegiet.

För prövning av ansökan skall en avgift tas ut.

Bestämmelserna i 10-13 §§ avgiftsförordningen (1992:191) gäller i fråga om ansökningsavgiftens storlek m. m. Därvid skall avgiftsklass 4 tillämpas. *Förordning (1994:1371).*

Villkor för auktorisation

4 § För att kunna bli auktoriserad skall en tolk eller översättare

1. ha fyllt arton år och inte ha förvaltare enligt 11 kap 7 § föräldrabalken eller vara underkastad någon annan motsvarande inskränkning i en annan stat,
2. ha fullgjort de kunskapsprov som föreskrivs av Kammarkollegiet, och
3. vara känd för redbarhet och även i övrigt vara lämplig som tolk eller översättare.

Villkoret i första stycket 2 gäller inte tolkar som visar upp utbildningsbevis över fullgjord tolkutbildning vid Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet eller kompetensbevis eller bevis på formella kvalifikationer som krävs av ett annat EES-land eller Schweiz för att få tillträde till eller utöva motsvarande yrke i det landet. *Förordning (2007:718).*

5 § Har upphävts genom förordning (2007:718).

6 § Efter särskild prövning och i den ordning Kammarkollegiet bestämmer kan en auktoriserad tolk eller translator få bevis om speciell kompetens för tolkning eller översättning inom ett visst verksamhetsområde. *Förordning (1994:413).*

7 § Om en auktoriserad tolk eller translator ansöker om förnyelse av en auktorisation eller ett bevis enligt 6 §, skall Kammarkollegiet pröva om det behövs något kunskapsprov.

Den som i mer än ringa omfattning varit verksam som tolk eller översättare eller i övrigt ägnat sig åt sådan språklig verksamhet som befäster kunskaperna i de språk som auktorisationen avser, behöver genomgå prov endast om det finns särskilda skäl. *Förordning (1994:413).*

7 a § Kammarkollegiet skall på begäran utfärda intyg om att auktorisation av tolkar och översättare inte har upphävts eller att varning inte har meddelats. *Förordning (1996:29).*

Giltighetstid för auktorisation

8 § En auktorisation eller ett bevis enligt 6 § gäller för en tid av fem år. Om en översättare auktoriseras med stöd av 5 § 2, får dock Kammarkollegiet bestämma kortare tid för auktorisationen än fem år. *Förordning (1994:413).*

Skyldigheter

9 § Auktoriserade tolkar eller translatorer skall samvetsgrant utföra de uppdrag som anförtros dem och i allt iaktta god tolk- eller translatorssed. Auktoriserade tolkar eller translatorer skall avböja att utföra ett uppdrag om det finns särskilda omständigheter som kan rubba förtroendet för deras opartiskhet eller självständighet. *Förordning (1994:413).*

Tillsyn

10 § Kammarkollegiet skall utöva tillsyn över auktoriserade tolkars och translatorers verksamhet.

Kollegiet skall också pröva frågor om upphävande av auktorisation och varning enligt 14 och 15 §§. *Förordning (1994:413).*

11 § I ärenden om auktorisation får Kammarkollegiet begära in yttranden från myndigheter eller organisationer. *Förordning (1994:413).*

12 § Hos Kammarkollegiet skall det föras förteckning över auktoriserade tolkar och translatorer. *Förordning (1994:413).*

13 § En till kollegiet knuten rådgivande nämnd för tolk- och översättarfrågor ger råd och upplysningar till kollegiet när det prövar ärenden enligt denna förordning.

Upphävande av auktorisation

14 § Om en auktoriserad tolk eller translator uppsåtligen gör orätt i sin verksamhet eller på något annat sätt förfar oredligt, skall Kammarkollegiet upphäva auktorisationen. Är omständigheterna mildrande, får kollegiet i stället meddela varning.

Om en auktoriserad tolk eller translator i andra fall åsidosätter sina plikter enligt denna förordning eller andra författningar, får varning meddelas. Är omständigheterna synnerligen försvårande, får auktorisationen upphävas. *Förordning (1994:413).*

15 § Auktorisationen skall upphävas för en auktoriserad tolk eller translator som har fått förvaltare enligt 11 kap 7 § föräldrabalken eller blivit underkastad någon annan motsvarande inskränkning i en annan stat.

Auktoriserade tolkar och translatorer är skyldiga att genast anmäla sådana ändrade förhållanden till Kammarkollegiet.
Förordning (2007:718).

16 § Den som obehörigen utger sig för att vara auktoriserad enligt denna förordning döms till böter.

Överklagande m.m.

17 § I 22 a § förvaltningslagen (1986:223) finns bestämmelser om överklagande hos allmän förvaltningsdomstol. Kammarkollegiets beslut att avslå en ansökan om auktorisation eller bevis enligt 6 § får inte överklagas, om beslutet beror på att ett kunskapsprov enligt 4 § första stycket 2 inte har godkänts.

Kammarkollegiets eller domstols beslut om upphävande av auktorisation gäller omedelbart, om inte något annat beslutas. *Förordning (2007:718).*

18 § Auktoriserade translatorer är behöriga att bestyrka riktigheten av översättningar från eller till de språk som de är auktoriserade för.
Förordning (1994:413).

19 § Kammarkollegiet får meddela de föreskrifter som behövs för verkställigheten av denna förordning. *Förordning (1994:413).*

Bilaga 2

Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2004:1)

beslutade den 17 februari 2004.

Med stöd av 19 § förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare föreskriver Kammarkollegiet följande.

Ansökan om auktorisation

1 § Ansökan om auktorisation som tolk eller bevis om speciell kompetens för tolkning inom ett visst verksamhetsområde skall innehålla uppgifter enligt det ansökningsformulär som Kammarkollegiet tillhandahåller. Till ansökan skall fogas ett personbevis eller motsvarande handling från en annan stat där tolken är bosatt. Innan Kammarkollegiet utfärdar auktorisationen skall tolken visa att han inte har förvaltare enligt 11 kap 7 § föräldrabalken eller är underkastad någon annan motsvarande inskränkning i en annan stat där han är bosatt. Vad som sagts ovan gäller även ansökan om förnyad auktorisation eller ansökan om förnyad auktorisation med förnyat bevis om speciell kompetens.

Ansöknings- och provperioder

2 § Ansökan skall göras under den ansökningsperiod som Kammarkollegiet bestämmer inför varje provperiod. En tolk som har ett utbildningsbevis över fullgjord grundläggande tolkutbildning vid Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet kan ansöka om auktorisation oberoende av ansökningsperiod. Kammarkollegiet bestämmer inför en provperiod i vilka språk kunskapsprov för auktorisation som tolk och inom vilka verksamhetsområden prov för bevis om speciell kompetens kommer att anordnas under perioden. Ansökningsperioderna, uppgift om språk, verksamhetsområden, provorter och provdatum meddelas i dagspressen och på annat sätt.

Ansökningsavgift

3 § Om en auktoriserad tolk som har bevis om speciell kompetens ansöker om förnyad auktorisation och förnyat bevis tas endast en ansökningsavgift ut.

Kunskapsprov

4 § Kunskapsprov för auktorisation som tolk består av skriftliga prov, förhör och rollspel för att pröva tolkens förmåga att tolka. För att godkännas i provet skall tolken behärska både svenska och tolkspråket och vara väl insatt i båda språkens ordförråd, grammatik och uttrycksmöjligheter. Han skall vidare ha god läsförståelse och skrivkunnighet.

Tolken skall kunna utföra en tekniskt tillfredsställande tolkning med god informationsöverföring. Han skall vidare väl känna till god tolksed och ha erforderliga terminologi- och realiakunskaper i sociala frågor, sjukvård, socialförsäkring, arbetsmarknad och vardagsjuridik. Han skall också vara tillfredsställande orienterad om det svenska samhällets organisation i stort.

5 § Kunskapsprov för bevis om speciell kompetens består av skriftliga prov, förhör och rollspel för att pröva tolkens förmåga att tolka inom det område som den speciella kompetensen avser. För att godkännas i provet skall tolken kunna utföra en tekniskt god tolkning med mycket god informationsöverföring. Han skall vidare ha goda terminologi- och realiakunskaper inom specialområdet.

6 § Om en auktoriserad tolk som har bevis om speciell kompetens ansöker om förnyad auktorisation och förnyat bevis åläggs att genomgå kunskapsprov, får han välja om provet skall avse förnyat bevis om speciell kompetens eller enbart förnyad auktorisation. Om provet skall avse förnyat bevis om speciell kompetens skall resultatet av provet ligga till grund även för prövning av förnyelse av auktorisationen.

7 § Kunskapsprov för förnyad auktorisation består av realiaförhör och rollspel för att pröva tolkens förmåga att tolka. För att godkännas i provet skall tolken uppfylla de krav som anges i 4 §.

8 § Kunskapsprov för förnyat bevis om speciell kompetens består av realiaförhör och rollspel för att pröva tolkens förmåga att tolka inom det område som den speciella kompetensen avser. Om tolken har mer än ett bevis om speciell kompetens består provet av realiaförhör inom de områden som han har bevis för samt rollspel för prövning av tolkningsförmågan inom det område som tolken själv väljer. För att godkännas i provet skall tolken uppfylla de krav som anges i 5 §.

9 § En tolk, som genomgår prov enligt 7 eller 8 § och underkänns, får genomgå provet ytterligare en gång under den gällande auktorisationstiden.

Om provet vid det första provtillfället avsåg förnyat bevis om speciell kompetens får det vid det andra provtillfället avse enbart fortsatt auktorisation om tolken så önskar.

Auktorisationens giltighetstid m.m.

10 § En auktorisation upphör att gälla vid ett hel- eller halvårsskifte.

11 § När en auktoriserad tolk får bevis om speciell kompetens förlängs hans auktorisation att gälla för samma tid som beviset.

När en auktoriserad tolk, som har bevis om speciell kompetens för tolkning inom ett verksamhetsområde får bevis om speciell kompetens för tolkning inom ett annat område, förlängs auktorisationen och det första beviset att gälla för samma tid som det senaste beviset.

Redovisning av uppdrag m.m.

12 § En auktoriserad tolk som ansöker om förnyad auktorisation eller förnyad auktorisation med bevis om speciell kompetens skall redovisa sin verksamhet som auktoriserad tolk och sin övriga språkliga verksamhet.

Tolkens verksamhet

13 § En auktoriserad tolk skall, innan han åtar sig eller fullföljer ett uppdrag, noggrant överväga om han är lämplig att utföra uppdraget. Tolken skall avsäga sig uppdraget om han inte är kompetent att utföra det på ett tillfredsställande sätt eller om han av annan anledning är olämplig.

14 § Under tolkningen skall en auktoriserad tolk återge all information så exakt som möjligt.

15 § När en auktoriserad tolk utför ett tolkuppdrag får han inte ge uttryck för sina åsikter och värderingar eller på annat sätt låta dem påverka tolkningen.

16 § När en auktoriserad tolk utför ett tolkuppdrag får han inte företräda den ena parten inför den andra. Han får under tolkningen inte utföra någon annan uppgift än att tolka.

17 § Om en auktoriserad tolk utför skriftliga översättningar får han inte ange beteckningen "auktoriserad tolk" på översättningen eller på annan bifogad handling.

Undantag

18 § Kammarkollegiet kan, om det finns särskilda skäl, medge undantag från bestämmelserna i 2 § första stycket.

Denna författning träder i kraft den 1 mars 2004 då Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 1994:1) upphör att gälla.

ANDERS ERIKSSON

Kerstin Björkholm

Bilaga 3

Lag (1975:689) om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare

Utfärdad: 1975-06-26

Ändring införd: t.o.m. SFS 2004:807

1 § 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 landsting, kommunalförbund. Lag (2004:807).

2 § 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).

Kriterier	Lev 1	Lev 2	Lev 3	Lev 4	Lev 5
Pris i kronor	324	358	361	318	320
Pris i poäng	53,98148148	48,8547486	48,44875346	55	54,65625
Pris video i kronor	337	408	385	376	333
Pris video i poäng	54,34718101	44,88970588	47,57142857	48,71010638	55
Kvalitet: Urval och relation till tolk	11	13	10	14	9
Kvalitet: Avvikelsehantering	6	9	3	8	4
Summa kvalitets poäng öjusterad, d.v.s. ej viktad	17	22	13	22	13
Summa alla poäng kvalitet	34,77272727	45	26,59090909	45	26,59090909
Summa alla poäng pris viktad	108,3286625	93,74445449	96,02018203	103,7101064	109,65625

Slut utvärderingspoäng	143,1013898	138,7444545	122,6110911	148,7101064	136,2471591
Rangordning/Avropsordning	2	3	5	1	4

Formler:

Poäng för kvalité=Uppnådd poäng kvalité/Maximal poäng kvalité*100* 0,45

Poäng för anbudspris=Lägst pris/Anbudspris * 100*0,55