

## 2. Allmänna Villkor

### 2.1 Innehållsförteckning

### 2.2 Allmänt

Dessa Allmänna villkor utgör en del av Kammarkollegiets Ramavtal avseende Tolkförmedlingstjänster med diarienummer 23.3-12000-20 och är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har tecknat Kontrakt enligt Ramavtalet. Dessa Allmänna villkor utgör alltid en del av Kontraktet oavsett om Allmänna villkor återropas eller inte.

Kontrakt gäller enbart mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören. Kontrakt inkluderar relevanta krav och villkor i Ramavtalet och dess giltighet är oberoende av Ramavtalets giltighet om inget annat framgår av Ramavtalet eller Kontrakt.

### 2.3 Definitioner

För tolkningen och tillämpningen av Kontraktet ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte annat uttryckligen anges i dessa Allmänna villkor eller uppenbarligen framgår av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
<b>Allmänna villkor</b>	Med Allmänna villkor avses dessa villkor som innehåller krav och villkor för fullgörande av Kontraktet och gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
<b>Arbetsdag</b>	Med Arbetsdag avses en i Sverige helgfri måndag till fredag 08.00-16:30.
<b>Avrop</b>	Med Avrop avses de åtgärder som Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Tjänsten genom tilldelning av Kontrakt enligt Ramavtalet.
<b>Avropsberättigad</b>	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt; <i>Avropsberättigade</i> i Ramavtalets Huvuddokument
<b>Avropsförfrågan</b>	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
<b>Avropssvar</b>	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar till Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.
<b>Fel</b>	Med Fel avses att Tjänsten eller Resultatet avviker från kraven eller villkoren i Kontraktet eller Ramavtalet.

<b>Frilansande tolk</b>	Med Frilansande tolk avses Tolk med F-skattsedel eller A-skattsedel och som inte innehar fast anställning hos Ramavtalsleverantören eller dess Underleverantör.
<b>Försening</b>	Med Försening avses dröjsmål avseende tillhandahållande av Tjänst under Kontraktstiden eller annat dröjsmål i förhållande till avtalade leverantidpunkter under Kontraktstiden.
<b>Kontrakt</b>	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande köp av Tjänsten enligt Ramavtalet.
<b>Kontraktstid</b>	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är giltigt. Om inte annat framgår, inkluderar Kontraktstiden eventuella förlängningsoptioner.
<b>Part</b>	Med Part avses i Allmänna villkor och Kontraktet Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör.
<b>Ramavtal</b>	Med Ramavtal avses handlingar uppräknade under avsnitt; <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> i Ramavtalets Huvuddokument dvs. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skriftliga ändringar och tillägg i handlingarna nedan.</li> <li>• Huvuddokumentet med bilagor.</li> <li>• Upphandlingsdokumenten med bilagor inklusive rättelser, kompletteringar och förtydliganden.</li> <li>• Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor inklusive av Kammarkollegiet godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.</li> </ul>
<b>Ramavtalsleverantör</b>	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
<b>Resultat</b>	Med Resultat avses, beroende på Tjänstens karaktär och Parternas överenskommelse, i Kontraktet särskilt överenskomna eller underförstådda resultat av Tjänsten.
<b>Skriftligen</b>	Med Skriftligen avses i Allmänna villkor och Kontraktet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
<b>Tjänst</b>	Med Tjänst avses den tjänst som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontrakt. Tjänst enligt Kontrakt får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.

<b>Tolk</b>	Med Tolk avses person som utför tolktjänster åt Ramavtalsleverantören.
<b>Underleverantör</b>	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt. Med Underleverantör avses inte Frilansande tolk.

## 2.4 Kontaktpersoner och kommunikation

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören ska i Kontraktet ange varsin kontaktperson.

Kontaktperson har, om inte annat Skriftligen meddelats den andra Partens kontaktperson, behörighet att på den egna Partens vägnar och med för denne bindande verkan företräda respektive Part i frågor avseende Kontraktet.

Byte av kontaktperson ska Skriftligen meddelas motparten utan dröjsmål.

Meddelande från Part angående Kontraktet ska Skriftligen tillhandahållas motpartens kontaktperson. Meddelande om eventuell ändring ska Skriftligen skickas i god tid före ändringens ikraftträdande.

Kontraktets handlingar ska vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation om inte Parterna kommer överens om annat. Det innebär att respektive kontaktperson obehindrat ska kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift.

## 2.5 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning

Kontraktet består av nedan angivna handlingar. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller de i följande ordning.

1. Skriftliga ändringar och tillägg till säkerhetsskyddsavtal.
2. Säkerhetsskyddsavtal.
3. Skriftliga ändringar och tillägg till personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal.
4. Personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal.
5. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt med bilagor.
6. Kontraktet med bilagor.
7. Skriftliga ändringar och tillägg till Avropsförfrågan med bilagor.
8. Avropsförfrågan med bilagor.
9. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
10. Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Kontraktet.

Parterna kan komma överens om att en ändring eller tillägg till Kontraktet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad.

Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och Skriftligen överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara Ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ett åläggande för Avropsberättigad som strider mot krav eller villkor i Avropsförfrågan.

## 2.6 Ramavtalsleverantörens ansvar för Tjänsten och Resultatet

Ramavtalsleverantören ansvarar för att Tjänsten och Resultatet:

1. uppfyller i Kontraktet och Ramavtalet ställda krav och villkor samt utförs i enlighet med Avropsberättigads instruktioner och i tillämpliga fall kan tas i bruk,
2. är lämplig för de ändamål för vilka Tjänsten och Resultatet av denna typ normalt tillhandahålls, liksom för de ändamål som framgår av Kontraktet och motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig med hänsyn tagen till Tjänstens art och omfattning,
3. tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt i enlighet med god sedvänja, etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen,
4. fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter, och
5. tillhandahålls enligt Ramavtalsleverantörens policyer, processer och interna kvalitetskontrollåtgärder förutsatt att dessa inte strider mot andra villkor i Kontraktet.

## 2.7 Försäkring

Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga ansvarsförsäkringar för sin verksamhet hänförlig till Kontraktet och Tjänsten som erbjuds. Försäkringarna ska ha betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt Kontraktet.

Försäkringar ska vara giltiga under tiden Kontraktet är i kraft.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

## 2.8 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal

Ramavtalsleverantören ansvarar för att personal som utför Tjänsten har nödvändig kompetens, inklusive formell kompetens, och erfarenhet samt uppfyller de standarder och regleringar som är styrande för branschen och vilka förutsätts för att kunna tillhandahålla Tjänsten.

Avropsberättigad har, om det är av betydelse för Tjänstens utförande, rätt att påverka vilken personal som utför Tjänsten. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran utan dröjsmål byta ut personal om Avropsberättigad har sakliga skäl för sin begäran. Exempel på sakliga skäl är att personalen saknar nödvändig kompetens eller att samarbetssvårigheter förekommer. Ramavtalsleverantören har rätt att neka byte av personal om Avropsberättigad saknar sakliga skäl. Ramavtalsleverantören ansvarar för kostnader och tidsåtgång med anledning av byte av personal vad gäller bland annat upplärning och introduktion.

Ramavtalsleverantören kan ersätta personal med annan personal efter skriftligt medgivande från Avropsberättigad. Medgivande ska lämnas om det inte finns sakliga skäl till att vägra. En förutsättning för byte av personal är att ny personal har minst likvärdig kompetens som ersatt personal och att utförandet av Tjänsten inte blir lidande av bytet.

## 2.9 Kompetensnivåer för Tolkar

Ramavtalsleverantören ska kunna förmedla Tolkar inom fyra olika kompetensnivåer (i de språk där dessa kompetensnivåer finns) enligt nedan:

1. **Rättstolk/sjukvårdstolk** (arvodesnivå IV). Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med bevis om speciell kompetens som rättstolk och/eller sjukvårdstolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står under tillsyn av Kammarkollegiet.
2. **Auktoriserad tolk** (arvodesnivå III). Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står under tillsyn av Kammarkollegiet.

3. **Utbildad tolk** (arvodessnivå II). Tolk med utbildningsbevis från utbildning som omfattas av registrering i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.
4. **Övrig tolk** (arvodessnivå I). Tolk som inte finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade eller utbildade tolkar. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.

## 2.10 Priser och prisjustering

### 2.10.1 Priser

#### Förmedlingsavgifter

Priserna utgörs av fasta förmedlingsavgifter för respektive län och/eller kompetensområde och framgår av bilaga Priser.

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

Ramavtalsleverantören har rätt att debitera förmedlingsavgift enligt nedan.

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

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

Förmedlingsavgifterna ska gälla vid förmedling av tolkuppsdrag till samtliga Avropsberättigade.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att debitera högre förmedlingsavgift än vad som framgår av bilaga Priser.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart informera Avropsberättigad om del av Tjänsten inte omfattas av bilaga Priser.

#### Pris för tolkanvändarutbildning

Ramavtalsleverantörens pris per timme (60 min) exklusive mervärdesskatt för tolkanvändarutbildning innefattar kostnader för Ramavtalsleverantörens utbildningspersonal samt för eventuellt utbildningsmaterial. Eventuella resekostnader ska godkännas av Avropsberättigad innan uppdraget utförs.

Avropsberättigade ansvarar för att tillhandahålla lokal utan kostnad för Ramavtalsleverantören.

### **Tolkarvoden**

Tolkarvode och all annan ersättning till Tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om toltaxa.

## **2.10.2 Prisjustering**

Förmedlingsavgifter är fasta i ett (1) år från och med att Ramavtalet har trätt i kraft och justeras därefter enligt avsnitt; *Prisjustering* i Ramavtalets Huvuddokument.

Ersättningarna för tolkarvoden justeras i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om toltaxa.

Pris för tolkanvändarutbildning är fast under hela ramavtalsperioden.

## **2.11 E-handel**

### **2.11.1 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader**

De format och kommunikationssätt som Parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel enligt detta avsnitt; *E-handel* samt avsnitt; *Fakturering och betalning* ska vara rekommenderade av SFTI, såvida inte annan standard överenskommit mellan Parterna. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges nedan upphör att rekommenderas har Avropsberättigad rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

Ramavtalsleverantör som skickar av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska på begäran skicka dem via Peppolnätverket. Ramavtalsleverantör som tar emot av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot den aktuella meddelandetyper. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

Ramavtalsleverantören står för sina kostnader som det innebär att utveckla, använda och underhålla lämpligt systemstöd för de affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som refereras till i detta avsnitt; *E-handel* samt avsnitt; *Fakturering och betalning*.

### **2.11.2 Generellt**

Myndigheten för digital förvaltning ([DIGG](#)) ger information om elektronisk handel (e-handel) i offentlig sektor. [SFTI](#) är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv affärsprocess för e-handel mellan offentlig sektor (kommuner, regioner och statliga myndigheter) och leverantörer av varor och tjänster. SFTI informerar om e-handel och rekommenderar standardiserade meddelanden för e-handel, inklusive elektronisk faktura (e-faktura). Frågor om e-handel som direkt rör Ramavtalet ska alltid ställas till Kammarkollegiet. Med SFTI menas SFTI eller offentligt styrd organisation som kan komma att ersätta SFTI:s roll i fråga om att rekommendera standardiserade meddelanden för e-handel.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp som gör e-handel och e-upphandling enklare. Nätverket benämns ibland som Peppols infrastruktur och det består av flera delar, bland annat en teknisk infrastruktur, gemensamma meddelandestandarder och en organisation som utvecklar nätverket.

En leverantörportal är i detta sammanhang en webbplats som Avropsberättigad tillhandahåller sina leverantörer, där leverantörerna kan ta emot elektroniska beställningar samt skicka ordersvar, bekräftelse och elektroniska fakturor.

Avropsberättigad informerar Ramavtalsleverantören inför den första beställningen om huruvida e-handel ska tillämpas. Parterna ska i sådana fall komma överens om på vilket sätt.

### **2.11.3 Order och ordersvar**

Ramavtalsleverantören ska senast vid Ramavtalets ikraftträdande ta emot elektronisk order samt skapa och sända ordersvar enligt minst ett (1) av följande alternativ:

1. Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
2. E-post

Om Avropsberättigad begär det ska Ramavtalsleverantören, istället för e-post, använda den leverantörsportal som Avropsberättigad tillhandahåller för manuell mottagning av order och registrering av ordersvar.

#### **2.11.4 Orderöverenskommelse**

Ramavtalsleverantören ska, senast tre (3) månader efter begäran från Avropsberättigad, skapa och sända elektronisk orderöverenskommelse enligt Peppol BIS Order Agreement från Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem.

### **2.12 Fakturering och betalning**

#### **2.12.1 Fakturering**

Ramavtalsleverantören ska enligt lag skapa och sända elektronisk faktura (e-faktura) enligt Peppol BIS Billing. Avropsberättigad kan eventuellt, som ett komplement, tillhandahålla en leverantörsportal för manuell registrering av faktura. Av sekretesskäl har dock Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantören ska skicka pappersfaktura.

Om inte annat framgår av Kontraktet, ska fakturering för Tjänsten i form av ett enskilt tidsbegränsat eller på annat sätt särskilt avgränsat uppdrag ske efter avslutat uppdrag eller leverans. Om inte annat framgår av Kontraktet, har Ramavtalsleverantören dock rätt att fakturera för Tjänsten i form av ett enskilt tidsbegränsat eller på annat sätt särskilt avgränsat uppdrag månadsvis i efterskott.

All fakturering ska göras från Ramavtalsleverantören, om inte annat har överenskommits mellan Parterna. Fakturan ska skickas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.

Faktureringsavgift, påminnelseavgift eller liknande accepteras inte.

#### **2.12.2 Fakturans innehåll**

En faktura ska minst innehålla följande uppgifter.

1. Fakturadatum och fakturanummer.
2. Ramavtalsleverantörens och Avropsberättigads namn och adress.
3. Avropsberättigads ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar.
4. Ramavtalsleverantörens registreringsnummer för mervärdesskatt, VAT-nummer.
5. Omfattning och detaljerad specifikation över levererade Tjänster.
6. Datum då Tjänsten fullgjorts (omsatts).
7. Uppdragets bokningsnummer/referensnummer (samma som i avropet, bekräftelsen och rekvisitionen).
8. Kopia på godkänd rekvisition som bilaga, om Avropsberättigad så begär.
9. Tolkens status (anställd Tolk med lön eller Frilansande tolk samt om denne har A-skatt eller F-skatt).
10. Detaljerad specifikation över kostnader i SEK exklusive mervärdesskatt per levererad Tjänst.
11. Plus- eller bankgiro.
12. Förfallodatum.
13. Tillämpad mervärdesskattesats.
14. Det mervärdesskattebelopp som ska betalas.
15. Totalsumma i SEK exklusive mervärdesskatt.

16. Totalsumma i SEK inklusive mervärdesskatt.

Avropsberättigad har rätt att bestrida fakturor som är felaktiga, exempelvis med anledning av att specifikation saknas, och kräva rättelse av Ramavtalsleverantören.

### 2.12.3 Betalning

Betalning sker senast 30 dagar efter godkänd faktura.

För det fall Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig vara betalningsskyldig enligt fakturan, har Avropsberättigad rätt att hålla inne det omstridda beloppet. För det fall Parterna är överens om viss del eller vissa delar av det fakturerade beloppet ska Avropsberättigad betala det beloppet. Avropsberättigad har dock rätt att hålla inne betalning till den del Avropsberättigad har motkrav avseende vite, skadestånd eller liknande från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet.

Avropsberättigads betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel enligt avsnitt; *Ansvar vid Fel* eller annat avtalsbrott.

Ramavtalsleverantörens rätt till betalning för Tjänsten förfaller om Ramavtalsleverantören inte fakturerat för Tjänsten ifråga senast sex (6) månader efter att Ramavtalsleverantören haft rätt att fakturera enligt ovan.

### 2.12.4 Dröjsmålsränta

Vid försenad betalning har Ramavtalsleverantören rätt att begära dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på begäran av Ramavtalsleverantören på nästkommande faktura. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta i det fall Ramavtalsleverantören är försenad att betala viten, skadestånd eller liknande.

## 2.13 Sekretess och konfidentiell information

Ramavtalsleverantören är skyldig att följa den sekretess som är bruklig inom branschen samt tillämpliga delar av offentlighets och sekretesslagen (2009:400) (OSL). Parterna förbinder sig att inte röja eller på något sätt utnyttja enligt lag sekretessbelagd uppgift som Part tar del av genom tillkomsten eller fullgörande av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören får endast använda sekretessbelagd eller konfidentiell information i syfte att fullgöra Kontraktet. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör, eller av Avropsberättigad angetts vara, hemlig samt information som är sekretessbelagd enligt OSL eller annan tillämplig lag.

Ramavtalsleverantören åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga godkännande ge tredje part tillgång till sekretessbelagd eller konfidentiell information, som Ramavtalsleverantören fått från Avropsberättigad eller från annan i samband med fullgörandet av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som medverkar till att fullgöra Kontraktet följer relevanta bestämmelser om sekretess enligt Kontraktet samt vad som i övrigt framgår av gällande rätt avseende sekretess och konfidentiell information.

Ramavtalsleverantören kan begära att information som tillhandahålls av denne ska anses utgöra Ramavtalsleverantörens konfidentiella information. Avropsberättigad är i regel ett offentligt organ som är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess. Vid en begäran om utlämnande av allmän handling kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske i enlighet med OSL. Avropsberättigad kan därför inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess. I det fall Avropsberättigad inte är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Avropsberättigad att inte röja Ramavtalsleverantörens konfidentiella information.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller förbud mot röjande av Avropsberättigads konfidentiella information under Kontraktstiden samt under fem (5) år efter att Kontraktet har upphört. När det



gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

## 2.14 Samverkan

### 2.14.1 Lojalitets- och informationsplikt

Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet. Det innebär bland annat att respektive Part kontinuerligt ska informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka motparten eller fullgörandet av Kontraktet. Vidare innebär det att Parterna ska samverka i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt Kontraktet med tillbörlig omsorg.

Ramavtalsleverantören ska under Kontraktstiden inte vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska, om denne misstänker att tillhandahållandet av Tjänsten kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Avropsberättigad vid misstanke om att en händelse riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska skyndsamt tillhandahålla korrekt information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Vid händelse som riskerar orsaka Avropsberättigad skada, ska Ramavtalsleverantören vidta nödvändiga åtgärder för att minimera sådan skada.

### 2.14.2 Möten

Parterna ska träffas för uppföljning av Kontraktet minst en (1) gång per år, om inte Avropsberättigad meddelar annat. Avropsberättigad kallar till dessa möten. Vardera Part står sina egna kostnader i samband med aktuella möten.

Avropsberättigad får begära att Ramavtalsleverantören istället ska delta på mötena på distans i syfte att minska miljöpåverkan.

### 2.14.3 Marknadsföring av Kontraktet

Ramavtalsleverantören, samt av denne anlita Underleverantör, har inte rätt att hänvisa till Avropsberättigad i marknadsföring utan Avropsberättigads godkännande i förväg. Avropsberättigads logotyp eller liknande får endast användas i enlighet med instruktioner från Avropsberättigad.

## 2.15 Underleverantör

Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtalet och Kontraktet. Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande av Underleverantör kan endast ske enligt avsnitt; *Ändring av Underleverantör*.

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlita Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontraktet avseende de delar av Tjänsten som Underleverantör ska utföra.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontrakt.

Om en Underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i Ramavtalet eller Kontraktet har Avropsberättigad rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för Underleverantör såsom för egen del. Om

Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

## 2.16 Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal

Ramavtalsleverantören ska följa de krav och villkor för säkerhet, såsom informationssäkerhet, it-säkerhet, fysisk säkerhet och personalsäkerhet, som Avropsberättigad bestämmer samt se till att samtlig personal som direkt medverkar till att fullgöra Kontraktet följer dessa krav och villkor.

Ramavtalsleverantören ska, gällande den egna verksamheten, skydda Avropsberättigades information som hanteras och förvaras i Ramavtalsleverantörens lokaler från obehöriga samt ha rutiner för hur denna information skyddas från obehöriga.

I det fall Avrop enligt Avropsberättigad omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585), ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag följas. Ramavtalsleverantören, berörda Underleverantörer och berörd Tolk ska på begäran ingå säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad på den nivå och enligt de villkor som Avropsberättigad bestämmer. I sådana fall är Kontraktets giltighet villkorat av att ett gällande säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ersättning i det fall Avropsberättigad säger upp Kontraktet till följd av att gällande säkerhetsskyddsavtal saknas. Säkerhetsskyddsavtalet ska inte omfatta affärsmässiga villkor såsom avgifter, viten, betalning och liknande.

## 2.17 Behandling av personuppgifter

I det fall Ramavtalsleverantörens tillhandahållande av Tjänsten innefattar behandling av personuppgifter ska behandlingen följa Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen) med tillhörande genomförandeförfattningar. Ramavtalsleverantören ska vidta erforderliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas inom ramen för det ingångna Kontraktet.

Ramavtalsleverantören är personuppgiftsbiträde om den behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning och Avropsberättigad är i sådana fall personuppgiftsansvarig. Om Ramavtalsleverantören eller dess Underleverantörer behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning, ska ett skriftligt Personuppgiftsbiträdesavtal ingås.

## 2.18 Statistik till Avropsberättigad

Statistik gällande Avropsberättigad och dess avropade tolkuppdrag ska alltid lämnas ut/göras tillgänglig av Ramavtalsleverantören, när Avropsberättigad så önskar. Detta sker till självkostnadspris.

## 2.19 Uppföljning

Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller alla krav och villkor som framgår av Kontraktet. Det innebär bland annat att Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden. Ytterligare rätt till uppföljning kan framgå av eventuellt säkerhetsskyddsavtal.

Vid uppföljning har Avropsberättigad rätt att anlita en extern part för genomförandet. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två (2) veckor före uppföljningens genomförande.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantörer, uppgifter och handlingar som Avropsberättigad skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med gällande rätt eller tillämpliga börsregler.

Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader under förutsättning att uppföljningen inte visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till vitesgrundande avtalsbrott. I det fallet står

Ramavtalsleverantören för Avropsberättigads kostnader för uppföljningen. Ramavtalsleverantörens (och Underleverantörens) skyldighet att svara för sina egna kostnader för uppföljning ska dock normalt vara begränsad till högst en (1) gång per år.

## **2.20 Avtalsbrott och påföljder**

### **2.20.1 Ansvar vid Försening**

#### **2.20.1.1 Vad som avses med Försening**

Med Försening avses dröjsmål avseende tillhandahållande av Tjänst under Kontraktstiden eller annat dröjsmål i förhållande till avtalade leveranstidpunkter under Kontraktstiden.

Uteblir eller försenas Tolk till tolkuppsdraget är Ramavtalsleverantören i Försening.

När Tolk är försenad med mer än tio (10) minuter eller helt uteblir från avtalat uppdrag, som understiger trettio (30) minuter, har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet med omedelbar verkan utan krav på ersättning från Ramavtalsleverantören enligt avsnitt; *Försening som utgör väsentligt avtalsbrott*. Därutöver utgår vite i enlighet med avsnitt; *Vite vid Försening*.

När Tolk är försenad med mer än femton (15) minuter eller helt uteblir från avtalat uppdrag, som överstiger trettio (30) minuter, har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet med omedelbar verkan utan krav på ersättning från Ramavtalsleverantören enligt avsnitt; *Försening som utgör väsentligt avtalsbrott*. Därutöver utgår vite i enlighet med avsnitt; *Vite vid Försening*.

Väljer Avropsberättigad att inte säga upp Kontraktet med omedelbar verkan och uppdraget därmed utförs trots Förseningen, utgår inget vite till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Försening i det fall Ramavtalsleverantören kan visa att Förseningen beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för. Ramavtalsleverantören har i sådant fall rätt till ersättning för skäligen, styrkta och direkta merkostnader.

Försenade eller uteblivna Avropssvar regleras i Huvuddokumentet avsnitt; *Avropssvar* samt i bilaga Avropsrutiner avsnitt; *Tidsramar* och *Möjlighet att avvika från rangordningen vid Avrop*.

#### **2.20.1.2 Meddelandeskyldighet vid misstanke om Försening**

Ramavtalsleverantören ska utan fördröjning informera Avropsberättigad om Ramavtalsleverantören känner till eller borde ha känt till att Försening föreligger eller kan komma att föreligga.

Ramavtalsleverantören ska ange anledningen till Förseningen samt om möjligt ange en ny tidpunkt då utförandet av Kontraktet beräknas kunna ske. Ramavtalsleverantören ska vidta alla skäligen åtgärder för att motverka och begränsa Försening.

Avropsberättigads rätt att säga upp Kontraktet med omedelbar verkan enligt avsnitt; *Vad som avses med försening* eller rätt utkräva vite enligt avsnitt; *Vite vid försening* förhindras inte av att Ramavtalsleverantören underrättar Avropsberättigad om Förseningen.

#### **2.20.1.3 Vite vid Försening**

Avropsberättigad har, vid avtalat uppdrag som understiger trettio (30) minuter, av Ramavtalsleverantören rätt till vite med tretusen (3 000) SEK om Tolk är försenad med mer än tio (10) minuter enligt avsnitt; *Vad som avses med Försening*.

Avropsberättigad har, vid avtalat uppdrag som överstiger trettio (30) minuter, av Ramavtalsleverantören rätt till vite med tretusen (3 000) SEK om Tolk är försenad med mer än femton (15) minuter enligt avsnitt; *Vad som avses med Försening*.

Om Tolken helt uteblir från avtalat uppdrag har Avropsberättigad rätt till vite med femtusen (5 000)

SEK.

En förutsättning för att Avropsberättigad ska vara berättigad till vite enligt ovanstående punkter är att Avropsberättigad har sagt upp Kontraktet med omedelbar verkan på grund av något eller några av ovanstående avtalsbrott.

#### **2.20.1.4 Försening som utgör väsentligt avtalsbrott**

Utgör Försening ett väsentligt avtalsbrott har Avropsberättigad rätt att Skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt; *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

### **2.20.2 Ansvar vid Fel**

#### **2.20.2.1 Vad som avses med Fel**

Med Fel avses att Tjänsten eller Resultatet avviker från kraven eller villkoren i Kontraktet eller Ramavtalet.

Fel föreligger i de fall tolkuppdraget inte kan genomföras på grund av bristande kompetens hos Tolk eller om Tolk inte genomför uppdraget i enlighet med Kammarkollegiets föreskrifter "Tolkens verksamhet och god tolksed". Med bristande kompetens hos Tolk avses att denne inte uppfyller de krav som ställts i Kontraktet.

Avropsberättigad ska så fort Felet uppdagas meddela Ramavtalsleverantören om Felet (reklamation). I de fall Felet uppdagas först efter att uppdraget genomförts ska Ramavtalsleverantören meddelas när Felet uppdagats.

I det fall Avropsberättigad bedömer att uppdraget inte kan genomföras på grund av Felet, har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet med omedelbar verkan utan krav på ersättning från Ramavtalsleverantören enligt avsnitt; *Fel som utgör väsentligt avtalsbrott* samt debitera Ramavtalsleverantören ett vite i enlighet med avsnitt; *Vite vid Fel*. Väljer Avropsberättigad att inte säga upp Kontraktet med omedelbar verkan och uppdraget därmed utförs trots Felet utgår inget vite till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Fel i det fall Ramavtalsleverantören kan visa att Felet beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för.

En förutsättning för att Avropsberättigad ska vara berättigad till vite enligt ovanstående punkter är att Avropsberättigad har sagt upp Kontraktet med omedelbar verkan på grund av något eller några av ovanstående avtalsbrott.

#### **2.20.2.2 Prisavdrag vid Fel**

Om Avropsberättigad inte säger upp hela Kontraktet till följd av Fel har Avropsberättigad rätt till prisavdrag på tolkarvodet. Rätt till prisavdrag föreligger i de fall avhjälpande av Felet inte är möjligt eller inte kan förväntas försätta Avropsberättigad i samma situation som om Felet inte förelegat. Storleken på prisavdraget avgörs efter överenskommelse mellan Parterna.

#### **2.20.2.3 Vite vid Fel**

Avropsberättigad har av Ramavtalsleverantören rätt till vite med tretusen (3 000) SEK i de fall tolkuppdraget inte kan genomföras på grund av Fel enligt avsnitt; *Vad som avses med Fel*.

Finner Ramavtalsleverantören ingen likvärdig Tolk, enligt Bilaga Avropsrutiner avsnitt; *Byte till likvärdig Tolk*, har Avropsberättigad rätt till vite med ettusen (1 000) SEK.

En förutsättning för att Avropsberättigad ska vara berättigad till vite enligt ovanstående är att Avropsberättigad har sagt upp Kontraktet med omedelbar verkan på grund något eller några av ovanstående avtalsbrott.

#### **2.20.2.4 Fel som utgör väsentligt avtalsbrott**

Utgör Felet ett väsentligt avtalsbrott har Avropsberättigad rätt att Skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt; *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

#### **2.20.3 Ansvar vid övriga avtalsbrott**

Avtalsbrott föreligger om Part brister i att uppfylla sina åtaganden som följer av Ramavtalet eller Kontraktet. Part ska inom skälig tid lämna skriftligt meddelande till motparten om att avtalsbrott föreligger. Bristen ska rättas skyndsamt om inte Parterna kommer överens om annat.

Underlåter Part att meddela motparten om ett avtalsbrott ska det inte medföra att Part förlorar rätten att senare begära en strikt tillämpning enligt Kontraktets ordalydelse.

#### **2.20.4 Skadestånd**

Part har rätt till skadestånd till följd av motpartens avtalsbrott. Eventuella prisavdrag och viten ska avräknas från skadestånd.

Avropsberättigads uttryckliga eller underförstådda godkännande av Tjänsten eller avstående från att göra gällande en viss påföljd befriar inte Ramavtalsleverantören från skadeståndsskyldighet.

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Parts totala skadeståndsansvar per kontraktår är begränsat till det högre av:

1. 50 procent av Kontraktets faktiska, eller i tillämpliga fall uppskattade värde enligt LOU, och
2. Ett halvt (0,5) prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte vid avtalsbrott enligt avsnitten; *Sekretess och konfidentiell information, Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal* och *Behandling av personuppgifter* samt vid person- eller sakskada. Ansvarsbegränsningarna gäller inte heller vid uppsåt eller grov oaktsamhet.

#### **2.20.5 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)**

Om Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid Kontraktets tecknande och vars följder Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplopp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Kontraktet. Om Kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Kontraktet utan ersättningskyldighet.

För att Part ska ha rätt att göra gällande ursäktligt avtalsbrott ska Part, när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet, omedelbart Skriftligen underrätta motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Kontraktet.

#### **2.20.6 Avropsberättigads uppsägningsrätt**

Avropsberättigad har rätt att säga upp hela eller delar av Kontraktet om:

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott,
2. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvaret eller på annat sätt i samband med Avropet och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömning av tilldelning av Kontraktet,
3. Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav eller villkor som ställts i Ramavtalet, Avropsförfrågan eller de tilldelningskriterier som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och denna brist har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen av

- tilldelning av Kontraktet,
4. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtalet utan att Kammarkollegiet sagt upp Ramavtalet,
  5. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtalet till följd av att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet,
  6. Ramavtalsleverantören i övrigt agerar på ett sådant sätt att det, hänförligt till relevanta delar av Kontraktets fullgörande, ur allmänhetens synvinkel, skulle vara stötande för Avropsberättigad att fullfölja Kontraktet,
  7. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU),
  8. Ramavtalet eller Kontraktet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU,
  9. Avropsberättigads behov av Tjänsten väsentligen ändras på grund av organisatoriska förändringar som initierats av annan än Avropsberättigads ledning, eller
  10. Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller LOU-direktivet enligt 17 kap. 17 § punkten 3 LOU.

Uppsägning ska ske Skriftligen. Avropsberättigad avgör om uppsägning sker med omedelbar verkan eller vid en senare tidpunkt. Om uppsägning sker vid en senare tidpunkt ska tidpunkten vara skälig med hänsyn till Avropsberättigads behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättats eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att utge ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantören är skyldig att ersätta de direkta skador som Avropsberättigad lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-8 i detta avsnitt.

### **2.20.7 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt**

Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Kontraktet om Avropsberättigad gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och inte Avropsberättigad inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran av Ramavtalsleverantören har vidtagit rättelse. Väsentligt avtalsbrott av Avropsberättigad ska anses innefatta att Avropsberättigad vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader i väsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Kontraktet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Uppsägning ska ske Skriftligen.

### **2.20.8 Kontraktets förtida upphörande av annan anledning**

Kontraktet upphör med omedelbar verkan om Kontraktet har förklarats ogiltigt enligt en lagakraftvunnen dom. Ramavtalsleverantören har inte rätt till skadestånd med anledning av ett sådant upphörande om inte annat framgår av tvingande rätt.

Parterna kan komma överens om att Kontraktet ska upphöra i förtid.

## **2.21 Ändringar av Kontraktet**

### **2.21.1 Ändringar och tillägg**

Ändringar i eller tillägg till Kontraktet kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för båda Parter.

I det fall Avropsberättigad begär ändring av Kontrakt ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Avropsberättigad ska meddela Ramavtalsleverantören om justering av villkoren i Kontraktet i relevant avseende accepteras. Avropsberättigad kan i Avropsförfrågan välja att ändra villkoren i detta stycke.

Ramavtalsleverantören har endast rätt till ersättning för merarbete i samband med Avropsberättigads ändringsbegäran om detta särskilt avtalats och Skriftligen godkänts av Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigad om någon relevant del inte omfattas av

ändringsbegäran och därmed inte omfattas av avtalat pris.

Ändringar och tillägg till Kontrakt som inte är tillåtna enligt LOU är ogiltiga, men de påverkar inte Kontraktets giltighet i övrigt.

### **2.21.2 Ändring av Underleverantör**

Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande, av Underleverantör kan endast ske efter skriftligt godkännande av Avropsberättigad. Till ansökan om att ändra Underleverantör ska bifogas uppgifter och handlingar som visar att Underleverantören uppfyller relevanta krav och villkor.

### **2.21.3 Avbeställning av Tjänst**

Avropsberättigad har rätt att vid var tid under Kontraktstiden, avbeställa hela eller delar av återstående Tjänst enligt avsnitt; *Avropsberättigads avbokning av Tolk* i Bilaga Avropsrutiner.

### **2.21.4 Avropsberättigads rätt till överlåtelse av Kontraktet**

Avropsberättigad har rätt att överlåta Kontraktet helt eller delvis till en annan organisation. Avropsberättigads meddelande om överlåtelse av Kontraktet ska skickas till Ramavtalsleverantören senast tre (3) månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

### **2.21.5 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Kontraktet**

Vid byte av Ramavtalsleverantör ska befintlig Ramavtalsleverantör begära skriftligt godkännande från Avropsberättigad innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att utan Avropsberättigads skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, överlåta rättigheter (exempelvis fordringar) eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan juridisk eller fysisk person.

Avropsberättigad kan komma att begära in handlingar för att bedöma om bytet ska godtas eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att godkänna ett byte av Ramavtalsleverantör.

### **2.22 Icke-avstående (no waiver)**

Avropsberättigads underlåtenhet att tillämpa något villkor i Kontraktet strikt enligt ordalydelsen ska inte anses innefatta något avstående från någon rättighet enligt Kontraktet och underlåtenheten ska inte heller medföra att Avropsberättigad förlorar rätten att senare påkalla en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Kontraktet.

### **2.23 Tillämplig lag och tvistelösning**

Rättigheter och skyldigheter enligt Kontraktet regleras av svensk rätt med undantag av dess lagvalsregler.

Tvister angående tolkning eller tillämpning av Kontraktet och därmed sammanhängande rättsförhållanden, som inte kan lösas av Parterna gemensamt, ska avgöras av svensk allmän domstol där Avropsberättigad har sitt säte.

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

### 4.1 Kravspecifikation delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal



#### 4.1.1 Förmedling av tolktjänster



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

##### 4.1.1.1 Process vid förmedling av tolkuppdrag



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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende förmedlingsprocess av tolkuppdrag?**

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

##### 4.1.1.2 Kvalitetssäkring av Tolkars kompetens och lämplighet



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

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

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



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

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kvalitetssäkring av Tolcars kompetens och lämplighet?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

#### 4.1.1.3 Samordning av uppdrag



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

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

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende samordning av uppdrag?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

#### 4.1.1.4 Mottagande av frågor och Avrop



Anbudsgivaren ska kunna förmedla Tolk för uppdrag dygnet runt.

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

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

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

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende mottagande av frågor och Avrop?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

#### 4.1.1.5 Tolkrekvisition

##### 4.1.1.5.1 Tolkrekvisition påplatstolkning

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

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

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

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

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

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende tolkrequisition påplatstolkning?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



##### 4.1.1.5.2 Tolkrekvisition distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

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

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

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

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

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

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

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

### 4.1.1.6 Webbaserade bokningssystem

#### 4.1.1.6.1 Avropstjänsten

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

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

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

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

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

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

är inte giltiga.

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

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

- **Hantering av Avrop via GUI**

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

- **Hantering av Avrop via API**

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende Avropstjänsten?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



### 4.1.1.6.2 Anbudsgivarens bokningssystem

#### 4.1.1.6.2.1 Allmänt

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

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

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

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

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende allmänt om bokningssystemet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



#### 4.1.1.6.2.2 Behörighetskrav

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

är skyddade från åtkomst av obehöriga.

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

Detta omfattar exempelvis:

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

För att säkerställa ovanstående ska anbudsgivaren ha rutin för:

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

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende behörighetskrav för bokningssystemet?

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

#### 4.1.1.6.2.3 Funktioner och uppgifter



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

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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende funktioner och uppgifter i bokningssystemet?**

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

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

Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av Tjänsten påplatstolkning.

Tjänsten innebär tolkning där Tolken är närvarande fysiskt på plats i rummet och där tolkar en dialog mellan två eller flera parter i samma rum.

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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende påplatstolkning?**

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

**4.1.2.2 Distanstolkning**

Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av Tjänsten distanstolkning.

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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende distanstolkning?**

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

**4.1.2.3 Distanstolkning i anvisad lokal**

Anbudsgivaren ska erbjuda förmedling av Tjänsten distanstolkning i anvisad lokal.

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

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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende distanstolkning i anvisad lokal?**

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

**4.1.2.4 Avistatolkning**

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

Avistatolkning är inte en obligatorisk Tjänst i upphandlingen.

**Omfattar anbudet avistatolkning?**

Ja/Nej

Generella krav

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

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

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

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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende Tolkars miljö vid distanstolkning?**

Ja/Nej. Ja krävs

Delområde på...

**4.1.3.2 Tolkars utrustning**

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

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

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

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

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

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

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

**Uppfyller anbudsgivare krav avseende Tolkars utrustning?**

Ja/Nej. Ja krävs

Delområde på...

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

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

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

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kompetensnivåer för Tolkar?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



#### 4.1.4.2 Kompetensprioritering



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

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

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

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

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

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kompetensprioritering?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...





#### 4.1.4.3 Obligatoriska språk



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

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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende obligatoriska språk?**

Ja/Nej. Ja krävs

Delområde på...



#### 4.1.5 Resor i samband med tolkuppdrag



#### 4.1.5.1 Resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal



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

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

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

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

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

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

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

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

#### 4.1.6 Information om Kammarkollegiets tolkregister, tolknummer och behörighetskort



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



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

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

##### Obligatoriska uppgifter i Kammarkollegiets tolkregister

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

- För- och efternamn.
- Tolknummer.

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

#### Valfria uppgifter i Kammarkollegiets tolkregister

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

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

#### 4.1.6.2 Tolknnummer

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

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

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

#### 4.1.6.3 Behörighetskort

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

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

#### 4.1.7 Övriga krav

##### 4.1.7.1 Tolkanvändarutbildning

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

Avropsberättigade ansvarar för att tillhandahålla lokal utan kostnad för anbudsgivaren.

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

Se avsnitt 4.1.8.3 "Pris för tolkanvändarutbildning".

#### Uppfyller anbudsgivaren krav avseende tolkanvändarutbildning?


Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



#### 4.1.7.2Handledning och stöd till Tolkar

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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende handledning och stöd till Tolkar?**Delområde på... 

Ja/Nej. Ja krävs

**4.1.7.3 Säkerhetsskyddsavtal, säkerhetsprövning och registerkontroll**  

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

**Uppfyller anbudsgivaren krav avseende säkerhetsskyddsavtal, säkerhetsprövning och registerkontroll?**Delområde på... 

Ja/Nej. Ja krävs

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

Anbudsgivaren har rätt att debitera förmedlingsavgift enligt nedan.

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

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

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

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

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

**Accepterar anbudsgivaren krav avseende allmänt om förmedlingsavgift?**

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

**4.1.8.1.2 Förmedlingsavgift påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal**

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

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

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

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

Delområde på...



Ja/Nej. Ja krävs

**4.1.8.1.3 Förmedlingsavgift distanstolkning**

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

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

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

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

#### Accepterar anbudsgivaren krav avseende förmedlingsavgift distanstolkning?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



### 4.1.8.2 Tolkarvoden

#### 4.1.8.2.1 Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa

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

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

#### 4.1.8.2.2 Arvodesnivåer för Tolkar

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

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

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

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

#### Accepterar anbudsgivaren krav avseende arvodesnivåer för Tolkar?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



#### 4.1.8.2.3 Tolkarvoden till Frilansande tolkar

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

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

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

#### Accepterar anbudsgivaren krav avseende tolkarvoden till Frilansande tolkar?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Delområde på...



#### 4.1.8.3 Pris för tolkanvändarutbildning



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

Avropsberättigade ansvarar för att tillhandahålla lokal utan kostnad för anbudsgivaren.

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

Priset för tolkanvändarutbildning är fast under hela ramavtalsperioden.

#### Ange pris för tolkanvändarutbildning

Fritext

Delområde på...



## 7. Ramavtalets Huvuddokument

### 7.1 Innehållsförteckning

### 7.2 Allmänt

Detta Huvuddokument innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet avseende tolkförmedlingstjänster med diarienummer 23.3-12000-20 och är tillämpligt på avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören. Ramavtalet gäller enbart mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören kan tilldelas Kontrakt enligt Ramavtalet vilket innehåller relevanta krav och villkor för Avrop och tilldelning av Kontrakt. Kammarkollegiet garanterar däremot inte någon exklusivitet, försäljningsvolym eller liknande.

### 7.3 Parter och Avropsberättigade

#### 7.3.1 Parter

Ramavtal med avtalsnummer [X], har träffats för Avropsberättigades räkning, mellan Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, organisationsnummer 202100-0829, nedan Kammarkollegiet, och [Ramavtalsleverantören], organisationsnummer [XXXXXX-XXXX], nedan Ramavtalsleverantören.

#### 7.3.2 Avropsberättigade

Ramavtalet kan användas för Avrop av nedan angivna upphandlande myndigheter. Dessa benämns Avropsberättigade.

Myndigheter under regeringen är berättigade att genomföra Avrop med stöd av förordningen (1998:796) om statlig inköpssamordning. Se [SCB:s Allmänna myndighetsregister](#), förordningen (2007:755) om det allmänna myndighetsregistret, för information om dessa myndigheter.

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap. 18 § och 22 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Kammarkollegiet på att de önskar vara Avropsberättigade. Av bilaga Avropsberättigade framgår vilka upphandlande myndigheter som kan genomföra Avrop utöver de som är Avropsberättigade med stöd av förordningen enligt ovan.

Om hela eller delar av Avropsberättigads verksamhet genom omorganisation överförs till annan juridisk person och behovet som omfattas av Ramavtalet helt eller delvis övertas av den andra juridiska personen är även denne Avropsberättigad.

#### 7.3.3 Kontaktpersoner och meddelanden

Av Kammarkollegiets webbplats [avropa.se](http://avropa.se) framgår kontaktpersonerna för Ramavtalet.

Ramavtalsleverantörens kontaktperson har, om inte annat Skriftligen meddelats Kammarkollegiets kontaktperson, behörighet att på Ramavtalsleverantörens vägnar och med för denne bindande verkan företräda Ramavtalsleverantören i frågor avseende Ramavtalet.

Byte av kontaktperson ska Skriftligen meddelas motparten utan dröjsmål.

Meddelande från Part angående Ramavtalet ska Skriftligen tillhandahållas motpartens kontaktperson. Meddelande om eventuell ändring ska Skriftligen skickas i god tid före ändringens



ikraftträdande. Ramavtalets handlingar ska vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation om inte Parterna kommer överens om annat. Det innebär att respektive kontaktperson obehindrat ska kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift.

## 7.4 Definitioner



För tolkningen och tillämpningen av Ramavtalet ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte annat uttryckligen anges eller uppenbarligen framgår av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
<b>Avrop</b>	Med Avrop avses de åtgärder som Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Tjänsten genom tilldelning av Kontrakt enligt Ramavtalet.
<b>Avropsberättigad</b>	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt; <i>Avropsberättigade</i> .
<b>Avropsförfrågan</b>	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
<b>Avropssvar</b>	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar till Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.
<b>Avropstjänsten</b>	Med Avropstjänsten avses Kammarkollegiets avropstjänst för bokning av Tolkar inom ramavtalsområdet tolkförmedlingstjänster.
<b>Frilansande Tolk</b>	Med Frilansande tolk avses Tolk med F-skattsedel eller A-skattsedel och som inte innehar fast anställning hos Ramavtalsleverantören eller dess Underleverantör.
<b>Huvuddokument</b>	Med Huvuddokument avses detta dokument som innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Parterna.
<b>Kontrakt</b>	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande köp av Tjänst enligt Ramavtalet.
<b>Part</b>	Med Part avses i Huvuddokument Kammarkollegiet eller Ramavtalsleverantören.
<b>Ramavtal</b>	Med Ramavtal avses de dokument inklusive bilagor, vilka är uppräknade i avsnitt; <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> .

<b>Ramavtalsleverantör</b>	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
<b>Skriftligen</b>	Med Skriftligen avses i Ramavtalet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
<b>Tjänst</b>	Med Tjänst avses den tjänst som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontrakt. Tjänst enligt Kontrakt får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.
<b>Tolk</b>	Med Tolk avses person som utför tolktjänster åt Ramavtalsleverantören.
<b>Underleverantör</b>	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysik person, i alla led i leverantörskedjan, som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som framgår av Ramavtalet och Kontrakt. Med Underleverantör avses inte Frilansande tolk.

## 7.5 Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning

Ramavtalet består av nedan listade handlingar. Handlingarna kompletterar varandra, om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller de i följande ordning.

1. Skriftliga ändringar och tillägg i handlingarna nedan.
2. Huvuddokument (detta dokument) med följande bilagor.
  - Bilaga Avropsberättigade
  - Bilaga Priser
  - Bilaga Allmänna villkor
  - Bilaga Anmälan om särskild Underleverantör
  - Bilaga Avropsrutiner
3. Upphandlingsdokumenten med bilagor inklusive rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
4. Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor inklusive av Kammarkollegiet godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Parterna kan komma överens om att en ändring eller ett tillägg till Ramavtalet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad.

Innehåller Ramavtalsleverantörens anbud uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och Skriftligen överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara Ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ett åläggande för Kammarkollegiet eller Avropsberättigad som strider mot krav eller villkor i upphandlingsdokumenten.

## 7.6 Omfattning

Detta Ramavtal omfattar förmedling av nedanstående Tjänster till i Ramavtalet angivna villkor och krav.

- **Påplatstolkning.** Tolkning där Tolken är närvarande fysiskt på plats i rummet och där tolkar en

dialog mellan två eller flera parter i samma rum. Denna Tjänst kan medföra kostnader för Avropsberättigad i samband med att Tolk reser till uppdraget.

- **Distanstolkning.** Tolkning utan att Tolken är närvarande fysiskt på plats med hjälp av telefontolkning (ljud) eller med skärmtolkning (ljud och bild). Skärmtolkning innebär att Tolken finns med på distans via videolänk och telefontolkning innebär att Tolken finns med på distans via telefon.
- **Distanstolkning i anvisad lokal.** Tolkning sker genom att Tolken är närvarande fysiskt på en plats, där Avropsberättigad tillhandahåller egen utrustning för distanstolkning (telefon eller skärm). Denna Tjänst kan medföra kostnader för Avropsberättigad i samband med att Tolk reser till uppdraget.
- **Distanstolkning utan krav på förbokning.** Tolkning sker på distans med hjälp av telefontolkning (ljud) eller med skärmtolkning (ljud och bild). Tjänsten innebär att en Avropsberättigad utan krav på förbokning kan få tillgång till en Tolk med mycket kort varsel, inom några minuter, via telefon, app eller webbplats.
- **Tolkanvändarutbildning.** Utbildning där Avropsberättigad får en ökad kunskap om Tolken och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.

## 7.7 Omsättning



Kammarkollegiet uppskattar omsättningen på Ramavtalet till totalt 220 miljoner SEK exklusive moms per år. Uppskattningen grundas på statistik från nuvarande Ramavtal. Vidare grundas den beräknade omsättningen på information som Avropsberättigade inkommit med gällande uppskattat behov. För mer information se [Förstudierappporter - Avropa.se](https://www.kammarkollegiet.se/forstudierappporter-avropa-se). Kammarkollegiet garanterar inte någon exklusivitet, försäljningsvolym eller liknande.

Under förutsättning att ramavtalen tecknas enligt plan är fördelning av den beräknade omsättningen per delområde:

1. Delområde *påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal*: 85 procent dvs. 185 miljoner SEK per år.
2. Delområde *distanstolkning utan krav på förbokning*: 15 procent dvs. 35 miljoner SEK per år.

Tolkförmedlingstjänster enligt avsnitt; *Omfattning*, får avropas till en sammanlagd omsättning om 1 200 miljoner SEK exklusive moms under ramavtalsperioden. För respektive delområde innebär fördelningen följande.

1. Delområde *påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal* har en sammanlagd omsättning upp till 1020 miljoner SEK. Den sammanlagda omsättningen fördelas per ramavtalsområde (län) enligt nedan tabell.

Län	Sammanlagd omsättning (SEK)
Blekinge	10 200 000
Dalarna	30 600 000
Gotland	5 100 000
Gävleborg	20 400 000
Halland	30 600 000
Jämtland	7 650 000

Jönköping	30 600 000
Kalmar	20 400 000
Kronoberg	20 400 000
Norrbotten	20 400 000
Skåne	132 600 000
Stockholm	377 400 000
Södermanland	28 050 000
Uppsala	25 500 000
Värmland	12 750 000
Västerbotten	10 200 000
Västernorrland	25 500 000
Västmanland	20 400 000
Västra Götaland	130 050 000
Örebro	30 600 000
Östergötland	30 600 000

2. Delområde *distanstolkning utan krav på förbokning* har en sammanlagd omsättning upp till 180 miljoner SEK.

Om den sammanlagda omsättningen uppnås för ett ramavtalsområde kan Avrop inte längre ske från Ramavtalet för det aktuella ramavtalsområdet under resterande del av ramavtalsperioden. Ramavtal och Kontrakt äger även efter att den sammanlagda omsättningen uppnåtts fortsatt giltighet och ramavtalsvillkoren ska tillämpas i sin helhet. Kammarkollegiet förbehåller sig rätten att stänga ett ramavtalsområde för Avrop i förtid om det vid redovisning eller avstämning uppmärksammas att 90 procent eller mer av den sammanlagda omsättningen uppnåtts för ramavtalsområdet samt att Kammarkollegiet ser det som sannolikt att den maximala omsättningen för ramavtalsområdet kommer att passeras under kommande redovisningsperiod.

## 7.8 Ramavtalets löptid



Ramavtalet träder i kraft [DATUM (dag-mån-år)] förutsatt att Ramavtalet är signerat av båda Parter. Om Parterna signerar Ramavtalet senare blir det bindande från och med det datumet.

Ramavtalet löper under en period av 48 månader, dock längst till och med den [DATUM (dag-mån-år)]. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning. Avrop kan göras från och med att Ramavtalet har trätt i kraft. Tilldelning av Kontrakt ska dock ske under Ramavtalets löptid.

Kammarkollegiet har en ensidig rätt att säga upp Ramavtalet efter 24 månaders löptid med minst tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägning ska ske Skriftligen. Kammarkollegiet är inte skyldig att lämna ersättning till Ramavtalsleverantören vid uppsägning enligt detta avsnitt.

## 7.9 Metod för Avrop och tilldelning av Kontakt

Avropsberättigad genomför Avrop i syfte att anskaffa Tjänst. Ramavtalet fastställer villkoren för Avrop. När Avropsberättigad genomför Avrop och tilldelar Kontrakt avseende Tjänst som ska levereras är denne skyldig att hålla sig inom de ramar som ges av villkoren i Ramavtalet. Nedan framgår hur Avrop och tilldelning av Kontrakt går till.

### 7.9.1 Tilldelning utan en förnyad konkurrensutsättning

Avrop sker utan förnyad konkurrensutsättning genom rangordning, där samtliga villkor är fastställda i Ramavtalet. Det innebär att Avropsberättigad i första hand kontaktar den först rangordnade Ramavtalsleverantören inom respektive ramavtalsområde för tilldelning av Kontrakt. För mer information, se bilaga Avropsrutiner.

### 7.9.2 Kontrakt mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad

Efter genomfört Avrop ska Kontrakt tecknas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören. Bilaga Allmänna villkor utgör alltid en bilaga till Kontrakt oavsett om bilagan Allmänna villkor åberopas eller inte.

## 7.10 Ramavtalsleverantörens åtagande

### 7.10.1 Uppfyllande av krav och villkor

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla Tjänsten och fullgöra alla sina åtaganden från och med att Ramavtalet har trätt i kraft till och med att samtliga Kontrakt har upphört. Det innebär bland annat att krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och tilldelningen ska uppfyllas.

Ramavtalsleverantören ska utföra samtliga sina åtaganden enligt Ramavtalet med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt. Ramavtalsleverantör ansvarar för att Ramavtalet fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter.

### 7.10.2 Kommunikation vid Avrop

Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigad om Ramavtalet och att verka för att Avrop sker i enlighet med Ramavtalet.

Avrop görs via Avropstjänsten, Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem, e-post och telefon. Vid Avrop av distanstolkning utan krav på förbokning sker Avrop via telefon, app eller webbplats.

Ramavtalsleverantören ska även tillhandahålla en funktionsbrevlåda som inte är bunden till en enskild person, till vilken Avropsberättigad ska kunna skicka Avropsförfrågan för de fall Avrop sker via e-post. Ramavtalsleverantören ansvarar för att angiven funktionsbrevlåda på Kammarkollegiets webbplats [avropa.se](https://avropa.se) är korrekt. Byte av e-postadress ska Skriftligen meddelas Kammarkollegiet utan dröjsmål.

Ramavtalsleverantören har en skyldighet att bevaka Avropstjänsten, Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem och funktionsbrevlådan för att uppfylla sina åtaganden enligt avsnitt; *Avropssvar*.

### 7.10.3 Hantering av Avrop via Avropstjänsten

I de fall Avropsberättigad genomför Avrop via Avropstjänsten ska Ramavtalsleverantören hantera Avropet i enlighet med de krav som angivits i Ramavtalet.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

#### 7.10.4 Avropssvar

Ramavtalsleverantören ska alltid lämna Avropssvar på en Avropsförfrågan. I de fall Ramavtalsleverantören inte erbjuder efterfrågad Tjänst ska Ramavtalsleverantören meddela Avropsberättigad om detta samt ange orsak. Om Ramavtalsleverantören systematiskt inte erbjuder efterfrågad Tjänst kan det resultera i påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

Ramavtalsleverantören ska för Avropsberättigad påtala eventuella brister i Avropsförfrågan som Ramavtalsleverantören kände till eller borde ha känt till innan Avropssvar lämnas.

Ramavtalsleverantören får inte överlåta rätten att lämna Avropssvar eller teckna Kontrakt med Avropsberättigad till tredje part.

#### 7.10.5 Försäkring

Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga ansvarsförsäkringar för sin verksamhet hänförlig till Ramavtalet och Tjänsten som erbjuds. Försäkringarna ska ha betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt Ramavtalet.

Försäkringar ska vara giltiga under tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

#### 7.10.6 Miljöhänsyn

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och onödig användning av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper och liknande.

#### 7.10.7 Sociala hänsyn

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter. Ramavtalsleverantören är skyldig att följa arbetsrättslig lagstiftning, anställningsvillkor och i tillämpliga fall kollektivavtal vid fullgörande av Tjänsten. Det innebär att Ramavtalsleverantören bland annat ska försäkra sig om att ingen så kallad svart arbetskraft anlitas för att fullgöra Ramavtalet samt ha rutiner för att följa upp detta genom regelbundna kontroller.

##### 7.10.7.1 Antidiskriminering

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567). Arbetet med aktiva åtgärder ska följa 3 kap. 4–12 §§ diskrimineringslagen samt dokumenteras i enlighet med 3 kap. 13–14 §§ diskrimineringslagen.

Ramavtalsleverantören ska även i övrigt bedriva ett fortlöpande arbete med aktiva åtgärder och på annat sätt verka för lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

##### 7.10.8 Antikorruption

Ramavtalsleverantören ska aktivt förebygga och förhindra korruption i sin verksamhet i stort och specifikt kopplat till sina åtaganden i Ramavtalet. Med korruption avses här såväl brottsliga

handlingar, såsom givande och tagande av muta, och beteenden som kan uppfattas som förtroendeskadliga av utomstående. Ramavtalsleverantören ska till exempel ha interna rutiner för att förebygga och förhindra korruption. Om Ramavtalsleverantören upptäcker korruption eller andra oegentligheter hänförligt till Ramavtalet ska Ramavtalsleverantören vidta åtgärder och omedelbart informera Kammarkollegiet om situationen.

### 7.10.9 Sekretess



Ramavtalsleverantören är skyldig att följa den sekretess som är bruklig inom branschen samt tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL). Parterna förbinder sig att inte röja eller på något sätt utnyttja enligt lag sekretessbelagd uppgift som respektive Part tar del av genom tillkomsten eller fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt.

Ramavtalsleverantören kan begära att uppgifter som tillhandahålls av denne ska vara konfidentiella. Kammarkollegiet är, i egenskap av offentligt organ, skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess. Kammarkollegiet kan därför inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som direkt medverkar till att fullgöra Ramavtalet följer relevanta bestämmelser om sekretess enligt Ramavtalet samt vad som i övrigt framgår av gällande rätt avseende sekretess.

Sekretess enligt detta avsnitt gäller även efter det att Ramavtalet har upphört.

## 7.11 Priser och prisjustering



### 7.11.1 Priser



Priserna utgörs av tolkarvoden, fasta förmedlingsavgifter för respektive län och/eller kompetensområde samt pris för tillhandahållande av tolkanvändarutbildningar och framgår av bilaga Priser.

Priserna är angivna i SEK exklusive mervärdesskatt och andra skatter. Förmedlingsavgifterna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Ramavtalet angivna åtaganden.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att debitera högre förmedlingsavgift än vad som framgår av bilaga Priser.

### 7.11.2 Prisjustering



Förmedlingsavgifter är fasta i ett (1) år från och med att Ramavtalet har trätt i kraft.

Därefter har endera Part rätt att begära prisjustering en (1) gång per avtalsår i enlighet med SCB:s Arbetskostnadsindex för tjänstemän (AKI), privat sektor efter näringsgren SNI 2007, branschavdelning M, detaljgrupp 74.300, preliminära indextal. Som basmånad gäller den månad som infaller fyra (4) månader innan Ramavtalet träder i kraft. Jämförelsemånad är den månad som infaller tolv (12) månader efter basmånaden eller, om prisjustering tidigare genomförts, den månad som infaller tolv (12) månader efter tidigare jämförelsemånad.

Prisjustering gäller från och med månaden efter att Kammarkollegiet Skriftligen har godkänt prisjusteringen.

Ersättningarna för tolkarvoden justeras i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa.

Pris för tolkanvändarutbildning är fast under hela ramavtalsperioden.

### 7.11.3 Factoring

Avser Ramavtalsleverantören att använda factoring vid fakturering enligt Kontrakt kan det endast ske efter skriftligt godkännande av Kammarkollegiet. Byte av factoringbolag kan endast ske efter skriftlig överenskommelse med Kammarkollegiet.

Används factoring har Factoringbolaget samma skyldigheter som Ramavtalsleverantören avseende fakturering. Det innebär att Avropsberättigad har rätt att göra samma invändningar mot factoringbolaget som mot Ramavtalsleverantören.

## 7.12 Samverkan

### 7.12.1 Lojalitets- och informationsplikt

Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet och Kontrakt. Det innebär bland annat att respektive Part löpande informerar varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka motparten eller Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Kammarkollegiet vid misstanke om att en händelse riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Kammarkollegiet. Ramavtalsleverantören ska skyndsamt tillhandahålla korrekt information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Vid händelse som riskerar orsaka Kammarkollegiet skada, ska Ramavtalsleverantören vidta nödvändiga åtgärder för att minimera sådan skada.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

### 7.12.2 Möten

I samband med Ramavtalets ikraftträdande genomförs ett uppstartsmöte. Därefter ska Parterna träffas för uppföljning av Ramavtalet minst en (1) gång per år, om inte Kammarkollegiet meddelar annat. Kammarkollegiet kallar till dessa möten. Vardera Part står för sina egna kostnader i samband med aktuella möten.

Kammarkollegiet får begära att Ramavtalsleverantören istället ska delta på mötena på distans med hjälp av digital teknik i syfte att minska miljöpåverkan.

### 7.12.3 Information om och marknadsföring av Ramavtalet

Ramavtalsleverantören ska i sin information om Ramavtalet iaktta särskild noggrannhet och tydlighet vad gäller frågor om Ramavtalets omfattning, Ramavtalsleverantörens åtagande, Avropsberättigad och hur Avrop ska gå till.

Ramavtalsleverantören ska i sin marknadsföring och försäljning till Avropsberättigad vara tydlig med vad som ingår i Tjänsten, och får i samband med detta inte marknadsföra annat som inte omfattas av Ramavtalet.

Om Avropsberättigad kontaktar Ramavtalsleverantören för att köpa liknande tjänster som ingår i Tjänsten ska Ramavtalsleverantören informera Avropsberättigad om detta Ramavtal innan avtal tecknas.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att hänvisa till Kammarkollegiet i marknadsföring utan Kammarkollegiets godkännande i förväg. Kammarkollegiets logotyp, Statens inköpscentralers sigill eller liknande får endast användas i enlighet med instruktioner från Kammarkollegiet respektive Statens inköpscentral.



Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

### 7.13 Underleverantör



Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlita Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontraktet avseende de delar av Tjänsten som Underleverantör ska utföra.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ska ha rutiner och verka för att Underleverantörer åtar sig att de inte omfattas av någon av uteslutningsgrunderna i 13 kap. 1–3 §§ LOU samt att Underleverantörer i relevanta delar och vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt, följer:

- Ramavtalsleverantörens krav på informationssäkerhet, och
- kraven och villkoren i avsnitten; *Miljöhänsyn* och *Sociala hänsyn*.

Ramavtalsleverantören ska om nödvändigt styrka att Underleverantör uppfyller relevanta krav och villkor. Ramavtalsleverantören ska också säkerställa att Underleverantör medverkar vid uppföljning enligt avsnitt; *Uppföljning*.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att till Underleverantör delegera rätten att ta emot Avropsförfrågan, lämna Avrops svar, teckna Kontrakt eller fakturera Avropsberättigad.

I punkterna nedan listas olika kategorier av Underleverantörer, vilka benämns särskilda Underleverantörer, eftersom de omfattas av särskilda villkor. Kategorierna omfattar alla led i leverantörskedjan. Ramavtalsleverantören får inte i Avrops svar använda särskild Underleverantör förrän bilaga Anmälan om särskild Underleverantör har skickats in till Kammarkollegiet. Ramavtalsleverantören kan lägga till, byta eller ta bort särskild Underleverantörer genom att skicka in bilaga Anmälan om särskild Underleverantör för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som framgår av Ramavtalet och Kontrakt. Särskilda Underleverantörer som redan är godkända i samband med upphandlingen behöver däremot inte anmälas.

- Företag vars kapacitet Ramavtalsleverantören åberopar för att uppfylla krav på ekonomisk och finansiell ställning eller teknisk och yrkesmässig kapacitet.
- Underleverantörer som kommer att fullgöra en väsentlig del av Ramavtalsleverantörens Kontrakt. Underleverantör anses utföra en väsentlig del av Kontrakten om delen utgör minst 25 procent av Ramavtalsleverantörens totala försäljning enligt Ramavtalet.

När det gäller Underleverantör i första punkten, det vill säga ett åberopat företag, får inte Ramavtalsleverantören tilldelas Kontrakt förrän Kammarkollegiet Skriftligen har godkänt det åberopade företaget. Till anmälan om att använda ett åberopat företag ska Ramavtalsleverantören bifoga ett skriftligt samarbetsavtal eller liknande med ett åtagande från företaget om att Ramavtalsleverantören kommer att förfoga över de nödvändiga resurserna samt vilka resurser företaget åberopas för. Om det åberopade företaget åberopas för sin ekonomiska och finansiella ställning ska Underleverantören åta sig ett solidariskt ansvar för Ramavtalsleverantörens fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt.

Om Underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i Ramavtalet eller Kontrakt har Kammarkollegiet rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av Ramavtalet eller Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för Underleverantör såsom för egen del. Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

### 7.14 Ersättning till Kammarkollegiet och redovisning av statistik



### 7.14.1 Administrationsavgift till Kammarkollegiet



För att få täckning för Kammarkollegiets kostnader som en följd av att upphandla och förvalta Ramavtalet tar Kammarkollegiet ut en administrationsavgift av Ramavtalsleverantören. Ramavtalsleverantören ska därför till Kammarkollegiet lämna redovisning av försäljning som ligger till grund för administrationsavgiften.

Administrationsavgift är 0,7 procent av all fakturerad försäljning, det vill säga fakturavärdet av sålda Tjänster inklusive förmedlingsavgiften men exklusive mervärdesskatt och andra skatter t.ex. sociala avgifter, samt rese- och boendekostnader för Tolkarna, under tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Då Tolkarnas arvoden i detta Ramavtal styrs av Domstolsverkets tolktaxa och således inte bestäms av Ramavtalsleverantören har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera Avropsberättigad ytterligare 0,7 procent av fakturavärdet på den del av fakturan som avser tolkarvode det vill säga arvode inklusive spilltid och OB. Om administrationsavgiftens storlek förändras enligt nedanstående stycke ska Ramavtalsleverantörens påslag på fakturavärdet enligt detta stycke förändras på motsvarande sätt.

Administrationsavgifts storlek kan förändras, men kan inte överstiga 1,0 procent. Avgiften fastställs av Kammarkollegiet för ett (1) år i taget i taget. Förändring meddelas Ramavtalsleverantören senast 90 kalenderdagar innan ny administrationsavgift börjar gälla.

Kammarkollegiet kommer att fakturera administrationsavgiften inklusive mervärdesskatt och andra eventuella skatter efter mottagen redovisning från Ramavtalsleverantören. Hur fakturering sker bestäms av Kammarkollegiet. Fakturan ska betalas inom 30 kalenderdagar från fakturadatum.

Betalas inte fakturan i tid skickar Kammarkollegiet en påminnelse innan fakturan skickas till inkasso. Kammarkollegiet har rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) från förfallodagen fram till och med att betalning kommit Kammarkollegiet tillhanda.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

### 7.14.2 Redovisning av försäljning



Ramavtalsleverantören ska till Kammarkollegiet lämna redovisning av sålda Tjänster som ingår i Ramavtalet. Även försäljning genom Kontrakt som löper efter att Ramavtalet har upphört ska redovisas till och med att samtliga Kontrakt har upphört.

Redovisningen ska endast avse försäljning till Avropsberättigad och omfatta föregående periods totala fakturerade belopp exklusive mervärdesskatt och andra skatter, t.ex. sociala avgifter, samt rese- och boendekostnader för Tolkarna.

Formerna för redovisning av försäljning ska ske i enlighet med instruktioner från Kammarkollegiet som finns tillgängliga på Kammarkollegiets webbplats, [avropa.se](https://avropa.se). Instruktionerna kan förändras under Ramavtalets löptid. Ramavtalsleverantören ska hålla sig uppdaterad om aktuella instruktioner för redovisning.

Redovisning ska lämnas senast den 15:e i andra månaden efter det kvartal som redovisningen avser, enligt följande redovisningsperioder:

Kvartal 1: 1 januari – 31 mars (15 maj)

Kvartal 2: 1 april – 30 juni (15 augusti)

Kvartal 3: 1 juli – 30 september (15 november)

Kvartal 4: 1 oktober – 31 december (15 februari)

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

### 7.14.3 Redovisning av statistik



Ramavtalsleverantören ska utöver avsnitt; *Redovisning av försäljning* redovisa statistik som ligger till grund för uppföljning av Ramavtalet och framtida förstudier och upphandlingar, enligt nedan.

- Total försäljning i SEK per ramavtalsområde (län), kompetensnivå (rättstolk, auktoriserad tolk, utbildad tolk och övrig tolk), språk och Tjänst (påplatstolkning, distanstolkning, distanstolkning i anvisad lokal och distanstolkning utan krav på förbokning)
- Total försäljning i SEK per Avropsberättigad.
- Totalt antal genomförda uppdrag per kompetensnivå (rättstolk, auktoriserad tolk, utbildad tolk och övrig tolk), språk och Tjänst (påplatstolkning, distanstolkning, distanstolkning i anvisad lokal och distanstolkning utan krav på förbokning)
- Antal uppdrag per Avropsberättigad
- Antal avvikelser gällande:
  - avbokning från Ramavtalsleverantör,
  - avbokning från Avropsberättigad,
  - kundklagomål, samt
  - utbetalda viten.

Med försäljning avses föregående periods totala fakturerade belopp exklusive mervärdesskatt och andra skatter t.ex. sociala avgifter samt rese- och boendekostnader för Tolkarna.

Statistiken ska redovisas en (1) gång per kvartal, lämpligen i samband med försäljningsredovisningen.

Ramavtalsleverantören ska leverera begärd statistik i av Kammarkollegiet anvisat format.

Ramavtalsleverantören ska på begäran, till självkostnadspris, tillhandahålla ytterligare statistik avseende Ramavtalet.

Om det är tio (10) procent eller mindre kvar till dess att den sammanlagda omsättningen per ramavtalsområde uppnås ska Ramavtalsleverantören löpande, enligt överenskommelse med Kammarkollegiet, inkomma med dokumentation i syfte att säkerställa att den sammanlagda omsättningen inte överskrider.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

### 7.15 Uppföljning



Kammarkollegiet har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören fullgör alla sina åtaganden från och med att Ramavtalet har trätt i kraft till och med att samtliga Kontrakt har upphört. Det innebär bland annat att Kammarkollegiet har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden. Uppföljningen kan även omfatta kundnöjdhetsmätningar och åtgärdsplaner kopplade till dessa.

Vid uppföljning har Kammarkollegiet rätt att anlita extern part för genomförandet.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantörer, uppgifter och handlingar som Kammarkollegiet skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med gällande rätt eller tillämpliga börsregler. Ramavtalsleverantören ska ge Kammarkollegiet tillträde och insyn i Ramavtalsleverantörens och dess Underleverantörers verksamhet i den utsträckning som krävs.

Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader under förutsättning att uppföljningen

inte visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till vitesgrundande avtalsbrott. I det fallet står Ramavtalsleverantören för Kammarkollegiets kostnader för uppföljningen.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav, tilldelningskriterier och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt; *Avtalsbrott och påföljder*.

## 7.16 Avtalsbrott och påföljder

### 7.16.1 Rättelse vid avtalsbrott

Avtalsbrott föreligger om Part brister i att uppfylla sina åtaganden som följer av Ramavtalet. Part ska inom skälig tid lämna skriftligt meddelande till motparten om att avtalsbrott föreligger. Bristen ska rättas skyndsamt om inte Parterna kommer överens om annat.

Underlåter Part att meddela motparten om ett avtalsbrott ska det inte medföra att Part förlorar rätten att senare begära en strikt tillämpning enligt Ramavtalets ordalydelse.

### 7.16.2 Ramavtalsleverantörens vitesgrundande avtalsbrott

Vite kan utgå antingen som löpande vite eller engångsvite. Vilket vite som ska utgå framgår nedan.

Om inte annat framgår, kan Kammarkollegiet bestämma att löpande vite ska utgå om Ramavtalsleverantören bryter mot krav eller villkor enligt nedan om Ramavtalsleverantören inte rättar bristen inom fem (5) Arbetsdagar från skriftlig begäran om rättelse. Vitets storlek anges nedan och utgår per påbörjad vecka som bristen kvarstår. Om bristen inte kan åtgärdas uppgår vitet till ett belopp motsvarande fyra (4) veckor. Kan bristen åtgärdas och är kvar efter fyra (4) veckor anses det utgöra ett väsentligt avtalsbrott som kan resultera i påföljder enligt avsnitt; *Kammarkollegiets uppsägningsrätt*.

1. Avsnitt; *Hantering av Avrop via Avropstjänsten*, 10 000 SEK
2. Avsnitt; *Lojalitet- och informationsplikt*, 10 000 SEK
3. Avsnitt; *Information om och marknadsföring av Ramavtalet*, 5 000 SEK
4. Avsnitt; *Underleverantörer*, 10 000 SEK
5. Avsnitt; *Administrationsavgift till Kammarkollegiet*, 25 000 SEK
6. Avsnitt; *Redovisning av försäljning*, 25 000 SEK
7. Avsnitt; *Redovisning av statistik*, 10 000 SEK
8. Avsnitt; *Uppföljning*, 25 000 SEK

Kammarkollegiet kan dessutom bestämma att engångsvite ska utgå om Ramavtalsleverantören:

1. vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader brister i åtagande enligt Ramavtalet, oaktat om bristen rättats eller inte, eller om varje enskilt avtalsbrott är väsentligt,
2. vid upprepade tillfällen på ett systematiskt sätt brutit mot Kontrakt, eller
3. systematiskt inte erbjuder efterfrågad Tjänst vid Avrop.

Engångsvitet uppgår till fem (5) procent av Ramavtalsleverantörens försäljning genom Ramavtalet de fyra (4) senaste kvartalen. Har fyra (4) kvartal inte löpt ska tiden som Ramavtalet har varit i kraft räknas upp till motsvarande fyra (4) kvartal. Oavsett beräkningssätt ska dock vite inte utgå med mindre än 50 000 SEK och ska högst uppgå till 250 000 SEK. Utan att någon av punkterna 1-3 föreligger kan Kammarkollegiet bestämma att ytterligare engångsvite ska utgå om det inträffar ett nytt vitesgrundande avtalsbrott efter fem (5) Arbetsdagar från det att tidigare engångsvite utgätt.

### 7.16.3 Kammarkollegiets uppsägningsrätt

Kammarkollegiet har rätt att säga upp hela Ramavtalet eller vissa ramavtalsområden i Ramavtalet om:

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet eller

- Kontrakt,
2. Ramavtalsleverantören vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader ska betala vite enligt avsnitt; *Ramavtalsleverantörens vitesgrundande avtalsbrott*,
  3. det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med upphandlingen och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Ramavtalet,
  4. Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav och villkor som ställts i upphandlingen eller de tilldelningskriterier som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och denna brist är väsentlig,
  5. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ LOU,
  6. Ramavtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU, eller
  7. Europeiska unionens domstol i ett förfarande finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller LOU-direktivet enligt 17 kap. 17 § punkten 3 LOU.

Uppsägning ska ske Skriftligen. Kammarkollegiet avgör om uppsägning sker med omedelbar verkan eller vid en senare tidpunkt. Om uppsägning sker vid en senare tidpunkt ska tidpunkten vara skälig med hänsyn till Kammarkollegiets behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättas eller inte.

Kammarkollegiet är inte skyldig att utge skadestånd eller annan ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantören är skyldig att ersätta de direkta skador som Kammarkollegiet lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-6 i detta avsnitt.

Som alternativ till uppsägning har Kammarkollegiet rätt att bestämma att Ramavtalsleverantören inte får lämna Avropssvar under en period. Vid bestämmande av tidsperioden ska hänsyn tas till hur allvarlig bristen är. En avstängning ska inte överstiga sex (6) månader.

#### 7.16.4 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt



Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Ramavtalet om Kammarkollegiet gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott om inte Kammarkollegiet inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran har vidtagit rättelse. Väsentligt avtalsbrott av Kammarkollegiet ska anses innefatta att Kammarkollegiet vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader i väsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Ramavtalet, oavsett om bristen åtgärdas eller inte. Uppsägning ska ske Skriftligen.

Ramavtalsleverantören är inte skyldig att utge skadestånd eller annan ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Kammarkollegiet är skyldig att ersätta de direkta skador som Ramavtalsleverantören lider till följd av uppsägning enligt detta avsnitt.

#### 7.16.5 Ramavtalets förtida upphörande av annan anledning



Ramavtalet upphör med omedelbar verkan om Ramavtalet har förklarats ogiltigt enligt en lagakraftvunnen dom. Ramavtalsleverantören har inte rätt till skadestånd med anledning av ett sådant upphörande om inte annat framgår av tvingande rätt.

Parterna kan komma överens om att Ramavtalet ska upphöra i förtid.

#### 7.16.6 Skadestånd



Part har rätt till skadestånd till följd av motpartens avtalsbrott. Eventuella viten ska avräknas från skadestånd.

Skadeståndsansvaret är begränsat till direkt skada, och omfattar alltså inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Ramavtalsleverantörens skadeståndsansvar är vid var tid begränsat till ett belopp uppgående till Ramavtalsleverantörens totala försäljning genom Ramavtalet sedan dess ingående enligt avsnitt; *Redovisning av försäljning*. Kammarkollegiets

skadeståndsansvar är vid var tid begränsat till ett belopp uppgående till Ramavtalsleverantörens administrationsavgift enligt Ramavtalet sedan dess ingående enligt avsnitt; *Administrationsavgift till Kammarkollegiet*.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte vid Partens uppsåt eller grov oaktsamhet. Ansvarsbegränsningarna gäller inte heller vid Ramavtalsleverantörens ansvar för avtalsbrott enligt avsnitt; *Sekretess*.

### 7.16.7 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)

Om Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid Ramavtalets ingående och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplopp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Ramavtalet. Om Ramavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Ramavtalet utan ersättningskyldighet.

För att Part ska ha rätt att göra gällande ursäktligt avtalsbrott ska Part, när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet, omedelbart Skriftligen underrätta motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Ramavtalet.

## 7.17 Ändringar av Ramavtalet

### 7.17.1 Ändringar och tillägg

Ändringar i eller tillägg till Ramavtalet kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för båda Parter.

Ändringar och tillägg till Ramavtalet som inte är tillåtna enligt LOU är ogiltiga, men de påverkar inte Ramavtalets eller befintliga Kontrakts giltighet i övrigt.

### 7.17.2 Kammarkollegiets rätt till överlåtelse av Ramavtalet

Kammarkollegiet har rätt att överlåta Ramavtalet helt eller delvis till en annan organisation. Kammarkollegiets meddelande om överlåtelse av Ramavtalet ska skickas till Ramavtalsleverantören senast tre (3) månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

### 7.17.3 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Ramavtalet

Vid byte av Ramavtalsleverantör ska befintlig Ramavtalsleverantör begära skriftligt godkännande från Kammarkollegiet innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Om inte annat framgår av Ramavtalet, har Ramavtalsleverantören inte rätt att utan Kammarkollegiets skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, överlåta rättigheter (exempelvis fordringar) eller skyldigheter enligt Ramavtalet till annan juridisk eller fysisk person.

Kammarkollegiet kan komma att begära in handlingar för att bedöma om bytet ska godtas eller inte. Kammarkollegiet är inte skyldig att godkänna ett byte av Ramavtalsleverantör.

## 7.18 Konsekvenser av Ramavtalets upphörande

Vid Ramavtalets upphörande, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål tillhandahålla slutredovisning avseende information som framgår av avsnitt; *Redovisning av försäljning* och avsnitt;

*Redovisning och statistik* samt betala administrationsavgift. Ramavtalsleverantören ska även efter Ramavtalets upphörande tillhandahålla relevant information och betala administrationsavgift under tiden Kontrakt är i kraft.

Trots Ramavtalets upphörande ska relevanta krav och villkor i Ramavtalet fortsätta att gälla till och med att samtliga Kontrakt har upphört. Sekretess enligt avsnitt; *Sekretess* gäller även efter att samtliga Kontrakt har upphört.

Ramavtalets upphörande påverkar inte redan tecknade Kontrakt. I Allmänna villkor finns dock en rätt för Avropsberättigad att säga upp Kontrakt till följd av Ramavtalets upphörande.

## 7.19 Tillämplig lag och tvistelösning



Rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet regleras av svensk rätt med undantag av dess lagvalsregler.

Tvister angående tolkning eller tillämpning av Ramavtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden som inte kan lösas av Parterna gemensamt ska avgöras av svensk allmän domstol där Kammarkollegiet har sitt säte.

## 7.20 Ramavtalets ingående



Ramavtalet blir bindande när det signerats elektroniskt eller genom egenhändigt undertecknande av behöriga företrädare för Parterna.

## 9. Avropsrutiner

### 9.1 Inledning

Avropsrutinerna redovisas separat för respektive delområde under avsnitt 9.2 "Delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal" och avsnitt 9.3 "Delområde distanstolkning utan krav på förbokning".

Observera att det i Allmänna villkor finns ytterligare villkor relaterade till Avrop, exempelvis reglering av vad som gäller vid försening och fel i Tjänst.

### 9.2 Delområde påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

#### 9.2.1 Avropsordning och Avropsförfrågan

##### 9.2.1.1 Avropsordning

Delområdet påplatstolkning samt distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal är uppdelat i 21 olika anbudsområden vilka följer Sveriges län.

Avrop från detta Ramavtal sker med tillämpning av rangordning där samtliga villkor är fastställda i ramavtalet enligt 7 kap. 6 § LOU. Det innebär att Avropsberättigad i första hand kontaktar den först rangordnade Ramavtalsleverantören inom respektive anbudsområde (län) för tilldelning av Kontrakt.

##### **Val av tolktjänst**

Avropsberättigad har vid Avrop möjlighet att välja en (1) eller flera av tolktjänsterna påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal.

Om Avropsberättigad vid Avrop enbart valt en (1) tolktjänst och Ramavtalsleverantören inte kan förmedla Tolk inom vald tolktjänst ska Avropsberättigad gå vidare till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen.

Väljs fler än en (1) tolktjänst ska Avropsberättigad ange vilken tolktjänst som ska tillhandahållas i första hand, i andra hand och i eventuellt tredje hand. Om Ramavtalsleverantören inte kan förmedla Tolk inom den tolktjänst som valts i första hand ska Ramavtalsleverantören förmedla Tolk inom den tolktjänst som valts i andra hand. Om Tolk inte heller kan förmedlas inom den tolktjänst som valts i andra hand ska Ramavtalsleverantören, om Avropsberättigad valt en tolktjänst i tredje hand, förmedla Tolk inom den tolktjänst som valts i tredje hand. Om Ramavtalsleverantören inte har möjlighet att förmedla tolk inom någon av de valda tolktjänsterna ska Avropsberättigad gå vidare till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen.

##### **Val av anbudsområde (län)**

Den tolktjänst (påplatstolkning, distanstolkning eller distanstolkning i anvisad lokal) som i Avropet anges som enda val eller förstahandsval styr från vilket anbudsområde (län) som Avrop ska ske.

Om påplatstolkning valts i första hand eller som enda val ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i det anbudsområde (län) där tolkningen ska äga rum. Ska exempelvis tolkningen genomföras i Motala ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i Östergötlands län.

Om distanstolkning valts i första hand eller som enda val ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i det anbudsområde (län) där den Avropsberättigade som ska använda sig av den avropade Tolken (tolkanvändaren) är geografiskt placerad. Är exempelvis tolkanvändaren placerad i Göteborg ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är



först rangordnad i Västra Götalands län.

Om distanstolkning i anvisad lokal valts i första hand eller som enda val ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i det anbudsområde (län) där den Avropsberättigade som ska använda sig av den avropade Tolken (tolkanvändaren) är geografiskt placerad. Dock ska Tolk förmedlas inom det län som den Tolk som åtar sig uppdraget är geografiskt placerad oavsett från vilket anbudsområde (län) avropet skett. Är exempelvis tolkanvändaren placerad i Umeå ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i Västerbottens län även om den Tolk som kan åta sig uppdraget är geografiskt placerad i Uppsala län.

Om distanstolkning i anvisad lokal valts som tolktjänst i andra eller tredje hand och förstahandsvalet därmed antingen är påplatstolkning eller distanstolkning ska Avropet ske antingen från det anbudsområde (län) där tolkningen ska ske (påplatstolkning) eller från det län där tolkanvändaren är placerad (distanstolkning). Har exempelvis en Avropsberättigad i första hand valt påplatstolkning och tolkanvändaren är geografiskt placerad i Malmö ska Avrop ske från den Ramavtalsleverantör som är först rangordnad i Skåne län. I de fall distanstolkning i anvisad lokal valts i andra hand ska dock Ramavtalsleverantören förmedla Tolk inom det län som den Tolk som åtar sig uppdraget är geografiskt placerad oavsett från vilket län avropet skett.

### 9.2.1.2 Möjlighet att avvika från rangordningen vid Avrop



Avropsberättigad får avvika från rangordningen vid Avrop om något eller några av följande särskilda skäl föreligger:

1. Ramavtalsleverantören har inte skickat mottagningsbevis (ordersvar) eller bekräftat Avropsförfrågan inom angivna tidsramar enligt avsnitt 9.2.2.1 "Tidsramar".
2. Ramavtalsleverantören kan för tillfället inte åta sig uppdraget enligt de krav som Avropsberättigad angett i Avropsförfrågan.
3. Om Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem ligger nere och bokning önskas göras via detta system.

Om inte heller nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen kan leverera enligt önskemål går Avropsförfrågan vidare till Ramavtalsleverantör nummer tre i rangordningen osv.

Avropsförfrågan får inte ändras eller förvanskas i de fall förfrågan går vidare till nästkommande Ramavtalsleverantören i rangordningen.

### 9.2.1.3 Avropsförfrågan



Avrop kan göras via Avropstjänsten, Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem, e-post och telefon.

Avropsberättigad bör i sin Avropsförfrågan ange följande uppgifter:

#### Formalia

- Namn på Avropsberättigads organisation.
- Namn på enhet/avdelning som avropar uppdraget.
- Eventuellt kundnummer hos Ramavtalsleverantören (i Avropstjänsten behöver kundnummer inte anges).
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos Avropsberättigad.
- Avropsberättigads referensnummer på uppdraget, exempelvis kostnadsställe och/eller målnummer i domstol (vid behov).

#### Gällande uppdraget

- Vilken tolktjänst som avses, i detta avsnitt påplatstolkning, distanstolkning (telefon eller skärm) och distanstolkning i anvisad lokal. Avropsberättigad kan ange alternativa önskade tolktjänster och ska då rangordna de valda tolktjänsterna, exempelvis i första hand påplatstolkning, i andra hand distanstolkning. Om efterfrågad tolktjänst är ett krav ska enbart en (1) tolktjänst anges i

Avropsförfrågan. Om flera tolktjänster anges i Avropsförfrågan innebär det att de angivna tolktjänsterna är önskemål och inte ett krav (för mer information om val av tolktjänst, se avsnitt 9.2.1.1 "Avropsordning").

- Uppgift om uppdraget avser simultantolkning och att utrustning finns för detta, gäller vid distanstolkning i anvisad lokal.
- Datum samt start- och sluttid för tolkuppsdraget, samt eventuellt information om tidsangivelsen är definitiv eller har en viss flexibilitet. Finns särskilda önskemål om att samordna flera uppdrag bör detta anges. Vid beräkning av tolkuppsdragets längd ska avropsberättigad inkludera den tid som åtgår för att säkerställa att den tekniska utrustningen fungerar.
- Vilket språk som kommer att talas under tolkuppsdraget.
- Tolken kompetensnivå (Auktoriserad tolk med specialistkompetens som Rättstolk eller Sjukvårdstolk, Auktoriserad tolk, Utbildad tolk eller Övrig tolk). Här kan maximalt två alternativ anges. Om efterfrågad/e kompetensnivå/er är ett önskemål, och inte ett krav, ska detta anges. Om ingen specifik kompetensnivå anges ska Tolken förmedlas enligt vad som föreskrivs i avsnitt 4.1.4.2 "Kompetensprioritering".
- Adress där tolkuppsdraget ska genomföras, gäller vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal.
- Accepterad restid/avstånd till tolkuppsdraget, se avsnitt 9.2.1.4 "Valmöjligheter vid bokning av Tolk för påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal som omfattar resekostnader".
- Beskrivning av uppdraget. Beskrivningen bör vara tillräckligt utförlig för att Tolk ska kunna bedöma dennes lämplighet för uppdraget. Exempel på information som kan ges: möte med handläggare, typ av ärende, typ av domstolsförhandling (t.ex. mål om fordran, vårdnad, LVU och brottmål inklusive rubricering) och typ av förhör (t. ex. barnförhör, misstankeförhör inklusive rubricering och målsägandeförhör inklusive rubricering).
- Vilken plattform (t.ex. Skype) som kommer att användas vid eventuell skärmtolkning.

### Eventuella övriga krav eller önskemål

Om Avropsberättigad har övriga krav eller önskemål, exempelvis dialekt vid tolkning, Tolken kön, tillsättning av en specifik Tolk, att en specifik Tolk inte ska tillsättas, särskilda egenskaper eller kunskaper hos Tolken, Tolken CV eller samordning av fler uppdrag hos Avropsberättigad ska dessa anges. Avropsberättigad ska ange om det som efterfrågas är krav eller önskemål.

I det fall det som efterfrågas är krav och Ramavtalsleverantören inte kan förmedla en Tolk enligt Avropsförfrågans krav ska Avropsberättigad vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen. Ifall det som efterfrågas enbart är önskemål behöver inte Ramavtalsleverantören uppfylla dessa i bekräftelsen på Avropsförfrågan och Avropsberättigad ska i sådant fall inte vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen.

### 9.2.1.4 Valmöjligheter vid bokning av Tolk för påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal som omfattar resekostnader



För att möjliggöra en ökad flexibilitet vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal som kan omfatta resekostnader inklusive boende, har Avropsberättigad möjlighet att välja bokning av Tolk enligt de två alternativen nedan.

- En Tolk vars resetid till tolkuppsdraget är maximalt tre (3) timmar eller resväg maximalt på 250 km. Ersättning för eventuella resekostnader utgår i enlighet med avsnitt 4.1.5.1 "Resor och utlägg vid påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal".
- En Tolk vars restid till tolkuppsdraget överstiger tre (3) timmar eller resväg överstiger 250 km. Tolken får endast bokas om Avropsberättigad har godkänt de uppskattade resekostnader som är förknippade med uppdraget. Ramavtalsleverantören har rätt att ange en tidsgräns inom vilken Avropsberättigad ska godkänna uppskattade resekostnader. Om Avropsberättigad inte återkommer inom angiven tidsgräns förfaller bokningen.

### 9.2.2 Avropssvar



### 9.2.2.1 Tidsramar



Ramavtalsleverantören ska till Avropsberättigad, via Avropstjänsten eller Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem eller e-post, antingen meddela att Ramavtalsleverantören inte kan åta sig uppdraget eller bekräfta att Ramavtalsleverantören kan åta sig uppdraget enligt rutinerna i avsnitt 9.2.2.2 "Mottagningsbevis (ordersvar)" och avsnitt 9.2.2.3 "Bekräftelse på Avropsförfrågan", med nedan angivna tidsramar.

#### **Tidsram Avropsförfrågan senast 20 Arbetsdagar före uppdragsstart**

Om Avropsförfrågan mottas senast 20 Arbetsdagar före uppdragsstart, ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast fyra (4) Arbetsdagar efter Avropsförfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt 9.2.2.3 "Bekräftelse på Avropsförfrågan" undantaget Tolkens tolknummer/namn, Tolkens kontaktuppgifter, Tolkens restid och resekostnader samt, i de fall inget krav på specifik kompetensnivå ställts i Avropsförfrågan, Tolkens kompetensnivå. Dessa uppgifter bekräftas senast sju (7) Arbetsdagar innan uppdragsstart.

#### **Tidsram Avropsförfrågan senast tio (10) Arbetsdagar före uppdragsstart**

Om Avropsförfrågan mottas senast tio (10) Arbetsdagar före uppdragsstart, ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast två (2) Arbetsdagar efter Avropsförfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt 9.2.2.3 "Bekräftelse på Avropsförfrågan" undantaget Tolkens tolknummer/namn, Tolkens kontaktuppgifter, Tolkens restid och resekostnader samt, i de fall inget krav på specifik kompetensnivå ställts i Avropsförfrågan, Tolkens kompetensnivå. Dessa uppgifter bekräftas senast fem (5) Arbetsdagar innan uppdragsstart.

#### **Tidsram Avropsförfrågan senast två (2) Arbetsdagar före uppdragsstart**

Om Avropsförfrågan mottas senast två (2) Arbetsdagar före uppdragsstart, ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast kl. 15.00 Arbetsdagen efter Avropsförfrågan mottagits. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt 9.2.2.3 "Bekräftelse på Avropsförfrågan".

#### **Tidsram Avropsförfrågan senast kl. 14:00 Arbetsdagen före uppdragsstart**

Om Avropsförfrågan mottas senast kl. 14.00 Arbetsdagen före uppdragsstart, ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget så snart det är möjligt, dock senast kl. 16.30 samma Arbetsdag. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt 9.2.2.3 "Bekräftelse på Avropsförfrågan".

#### **Tidsram Avropsförfrågan senare än kl. 14:00 Arbetsdagen före uppdragsstart**

Om Avropsförfrågan mottas senare än kl. 14.00 Arbetsdagen före uppdragsstart ska Ramavtalsleverantören lämna ordersvar/bekräfta uppdraget omgående eller enligt tidanvisning av Avropsberättigad. Bekräftelsen ska omfatta samtliga uppgifter enligt avsnitt 9.2.2.3 "Bekräftelse på Avropsförfrågan".

### 9.2.2.2 Mottagningsbevis (ordersvar)



När Ramavtalsleverantören har mottagit en Avropsförfrågan ska, som bekräftelse på att Avropsförfrågan mottagits, ett mottagningsbevis (ordersvar) skickas till Avropsberättigad via den kanal från vilken Avropsförfrågan skickats.

Om Ramavtalsleverantören inte kan åta sig uppdraget ska detta, via Avropstjänsten eller Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem eller e-post, meddelas Avropsberättigad per omgående eller senast enligt de tidsramar som framgår av avsnitt 9.2.2.1 "Tidsramar". Ramavtalsleverantören ska även informera Avropsberättigad om skälet till att denne inte kan åta sig uppdraget enligt Huvuddokument avsnitt; *Avropsvar*.

Om Ramavtalsleverantören kan åta sig uppdraget enligt Avropsförfrågan ska detta en detta bekräftas enligt vad som framgår i avsnitt 9.2.2.3 "Bekräftelse på Avropsförfrågan".

I de fall Avropsförfrågan är ofullständig eller oklar ska Ramavtalsleverantören omgående begära in

ett förtydligande.

### 9.2.2.3 Bekräftelse på Avropsförfrågan



Om Ramavtalsleverantören åtar sig uppdraget ska en bekräftelse skickas så snart som möjligt, dock senast inom i avsnitt 9.2.2.1 "Tidsramar" angivna tidsgränser via Avropstjänsten, Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem eller e-post. Bekräftelse på annat sätt får ske först efter överenskommelse med Avropsberättigade.

Bekräftelsen ska minst innehålla följande uppgifter.

#### Formalia

- Namn och kontaktuppgifter till kontaktperson hos Ramavtalsleverantören.
- Namn på Avropsberättigads organisation.
- Namn på enhet/avdelning som Avropar uppdraget (om sådant har angivits i Avropet).
- Eventuellt kundnummer hos Ramavtalsleverantören (i Avropstjänsten behöver kundnummer inte anges).
- Namn och kontaktuppgifter på handläggaren hos Avropsberättigad.
- Ramavtalsleverantörens bokningsnummer på uppdraget (gäller inte i Avropstjänsten) samt Avropsberättigads referensnummer (om sådant angivits i Avropet).

#### Gällande uppdraget

- Datum samt start- och sluttid för tolkupdraget.
- Erbjuden tolktjänst, i detta avsnitt påplatstolkning, distanstolkning (telefon eller skärm) eller distanstolkning i anvisad lokal.
- Adress där tolkupdraget ska genomföras (om aktuellt).
- Vilket språk som kommer att tolkas.
- Uppskattad restid/avstånd till tolkupdraget, se avsnitt 9.2.1.4 "Valmöjligheter vid bokning av Tolk för påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal som omfattar resekostnader".
- Uppgift om uppskattade resekostnader i det fall restiden beräknas överstiga tre (3) timmar eller avståndet beräknas överstiga 250 km, och eventuell tidsgräns inom vilken Avropsberättigad ska godkänna uppskattade resekostnader.

#### Gällande Tolken

- Tolkens tolknummer enligt Kammarkollegiets register (om bekräftelsen avser en Övrig tolk ska Tolkens namn framgå istället för tolknummer).
- Tolkens kompetensnivå (Auktoriserad tolk med specialistkompetens som Rättstolk eller Sjukvårdstolk, Auktoriserad tolk, Utbildad tolk eller Övrig tolk).
- De kontaktuppgifter till Tolken som är nödvändiga för att kunna genomföra tolkupdraget.

#### Eventuella övriga krav eller önskemål

Om Avropsberättigad i sin Avropsförfrågan har angett övriga krav eller önskemål, exempelvis dialekt vid tolkning, Tolkens kön, tillsättning av en specifik Tolk, att en specifik Tolk inte ska tillsättas, särskilda egenskaper eller kunskaper hos Tolken, ska Ramavtalsleverantören i sin bekräftelse ange huruvida dessa krav och/eller önskemål uppfylls eller inte.

Om Avropsberättigad i sin Avropsförfrågan har angett önskemål avseende uppdraget eller Tolken ska dessa i möjligaste mån tillgodoses.

I det fall det som har efterfrågats är ett krav och Ramavtalsleverantören inte kan förmedla en Tolk enligt krav i Avropsförfrågan ska Avropsberättigad vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen. I det fall det som efterfrågas enbart är önskemål behöver inte Ramavtalsleverantören uppfylla dessa i sin bekräftelse på Avropsförfrågan och Avropsberättigad ska i sådant fall inte vända sig till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen.

Är bekräftelsen inte i enlighet med Avropsförfrågan bör Avropsberättigad kontakta

Ramavtalsleverantören omgående och meddela vad som inte stämmer.

Ramavtalsleverantören ska, i de fall Avropsberättigad begär detta, tillhandahålla CV för den Tolk som ska utföra uppdraget. Avropsberättigad har rätt att begära en annan Tolk om Avropsberättigad finner att Tolkens kompetens och/eller lämplighet inte överensstämmer med Avropsförfrågan.

#### 9.2.2.4 Avropsberättigads godkännande av resekostnader

I det fall Avropsberättigad i sin Avropsförfrågan har godkänt en restid/avstånd på över tre (3) timmar eller över 250 km, enligt avsnitt 9.2.1.4 "Valmöjligheter vid bokning av Tolk för påplatstolkning och distanstolkning i anvisad lokal som omfattar resekostnader" ska Ramavtalsleverantören i sin bekräftelse ange uppskattade resekostnader för det aktuella uppdraget enligt avsnitt 9.2.2.3 "Bekräftelse på Avropsförfrågan", och eventuell tidsgräns inom vilken Avropsberättigad ska godkänna uppskattade resekostnader.

När Avropsberättigad har fått uppskattning av resekostnader ska Avropsberättigad meddela Ramavtalsleverantören om resekostnaderna godkänns eller inte. Om Ramavtalsleverantören angivit en tidsgräns inom vilken Avropsberättigad ska godkänna de uppskattade resekostnaderna och Avropsberättigad inte återkommer inom angiven tidsgräns förfaller bokningen.

#### 9.2.2.5 Byte till likvärdig Tolk

Om det är nödvändigt kan Ramavtalsleverantören byta ut den Tolk som har angivits i bekräftelsen på Avropsförfrågan till en likvärdig Tolk innan uppdraget påbörjas. Med likvärdig Tolk menas en Tolk som uppfyller samtliga krav som Avropsberättigad ställt i sin Avropsförfrågan.

Vid byte av tolk ska den nya Tolkens tolknummer, eller namn för övrig tolk, framgå i ny bekräftelse samt i rekvisitionen.

Finner Ramavtalsleverantören ingen likvärdig Tolk har Avropsberättigad rätt att kräva vite enligt Allmänna villkor avsnitt; *Vite vid Fel*.

#### 9.2.3 Karantän

Avropsberättigade har rätt att under tre (3) månaders tid vända sig direkt till nästa Ramavtalsleverantör i rangordningen, dvs. sätta den berörda Ramavtalsleverantören i s.k. karantän, om de levererade tjänsterna visar upprepade och uppenbara kvalitetsbrister.

Exempel på kvalitetsbrister är sena avbokningar, Tolkar som uteblir, bristfälliga tolkningar samt felaktiga bekräftelser, tillsättningar och övriga brister i förmedlingstjänsten.

För att Avropsberättigad ska ha denna rätt måste Avropsberättigad ha dokumenterat vilka brister som har förekommit samt reklamerat dessa till Ramavtalsleverantören. Efter genomförd reklamation har Ramavtalsleverantören 30 dagar på sig att komma tillrätta med de påtalade bristerna. Om bristerna kvarstår efter 30 dagar har Avropsberättigad rätt att sätta den berörda Ramavtalsleverantören i karantän under tre (3) månader.

I det fall möjligheten till karantän utnyttjas ska Avropsberättigad inrapportera detta till Kammarkollegiet.

Karantänen börjar löpa fr.o.m. den dag Avropsberättigad meddelar Ramavtalsleverantör att denne kommer att sättas i karantän. När de tre (3) månaderna har gått ska Avropsberättigad återigen avropa enligt fastställd rangordning.

#### 9.2.4 Avbokning av uppdrag

### 9.2.4.1 Avropsberättigads avbokning av Tolk



Om Avropsberättigad avbokar Tolk mer än 48 timmar före uppdragsstart utgår inte ersättning för tolkning eller spiltid. Ersättning för förmedlingsavgiften ska dock utgå liksom ersättning för resa och/eller boende (om dessa inte är avbokningsbara), alternativt avbokningskostnader, förutsatt att resa och/eller boende redan är bokad.

Om Avropsberättigad avbokar Tolk mindre än 48 timmar före uppdragsstart, och något ersättningsuppdrag inte kan ordnas av Avropsberättigad, utgår full ersättning dvs. ersättning för tolkning, förmedlingsavgift och spiltid samt ersättning för resa och/eller boende (om dessa inte är avbokningsbara) alternativt avbokningskostnader, förutsatt att resa och/eller boende redan är bokad.

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

Avropsberättigad har möjlighet att, vid avbokning mindre än 48 timmar före uppdragsstart, erbjuda ett ersättningsuppdrag för samma Tolk, tidpunkt och kompetensnivå, inom ett språk som Tolken behärskar och med samma omfattning som det avbokade uppdraget. Om Ramavtalsleverantören tackar ja till detta uppdrag utgår ersättning för ersättningsuppdraget, men inte ersättning för det avbokade uppdraget.

Om ett ersättningsuppdrag enligt ovan, alternativt ett bokad uppdrag som Avropsberättigad önskar flytta något i tid, överlappar den tid under vilken det avbokade uppdraget skulle ha genomförts med minst fem (5) minuter, och Ramavtalsleverantören tackar ja till detta uppdrag, utgår ersättning för ersättningsuppdraget, men inte ersättning för det avbokade uppdraget. Detta förutsatt att ersättningsuppdraget eller det flyttade uppdraget inte kolliderar med annat för Tolken bokad uppdrag.

Om ersättningsuppdrag bokas för samma Tolk, men omfattningen av ersättningsuppdraget är mindre än det ursprungliga uppdraget ska Avropsberättigad ersätta Ramavtalsleverantören för mellanskillnaden.

Om Tolken inte har den kompetens, kunskap eller de egenskaper som efterfrågas för ersättningsuppdraget ska Ramavtalsleverantören tacka nej till ersättningsuppdraget. Ramavtalsleverantören ska även tacka nej om Tolken är jävig eller inte har förmåga att förhålla sig opartisk i ärendet, se avsnitt 9.2.4.2 "Avropsberättigads avbokning av Tolk vid jäv eller annan olämplighet". Ramavtalsleverantören kan även välja att tacka nej till ersättningsuppdraget i det fall ersättningsuppdraget har förändrats på ett sådant sätt, i relation till den ursprungliga Avropsförfrågan, att Ramavtalsleverantören har saklig grund till att tacka nej. I dessa fall är Avropsberättigad skyldig att ersätta Ramavtalsleverantören för det avbokade uppdraget.

På fakturaspecifikationen för det eventuella ersättningsuppdraget ska det framgå om Tolken har rätt till ersättning (mellanskillnad) enligt ovan.

Avbokning av Tolk gäller från den tidpunkt Avropsberättigad lämnar meddelande om avbokning. Vid avbokning av Tolk ska Ramavtalsleverantören lämna en bekräftelse via Avropstjänsten eller Ramavtalsleverantörens webbaserade bokningssystem eller e-post på att avbokning skett. Denna bekräftelse ska kunna uppvisas av Avropsberättigad som bevis på att avbokning skett.

### 9.2.4.2 Avbokning, avbrytande och avböjande av uppdrag vid Tolks jäv eller annan olämplighet



Ramavtalsleverantören är skyldig att informera om att Tolk inför uppdraget ska överväga om denne är kompetent att utföra det på tillfredsställande sätt eller om det kan finnas annan anledning till att denne är olämplig att utföra uppdraget, exempelvis på grund av jäv. Anser Tolk att denne är olämplig att utföra uppdraget har Tolk rätt att avböja uppdraget.

Har Tolk påpekat sådan olämplighet som anges i ovanstående stycke åligger det Avropsberättigad att avgöra om uppdraget ska genomföras av annan Tolk hos Ramavtalsleverantören eller om det ska avbokas.

Om Tolk inte hade möjlighet att upptäcka olämpligheten innan uppdraget påbörjades ska Tolk ha rätt att avbryta uppdraget.

Om olämpligheten inte var möjlig att upptäcka av Tolk före tolkuppdraget utan upptäcks först i samband med tolkningen, och uppdraget därför avbryts kommer uppdraget att ersättas av Avropsberättigad såsom om det hade genomförts.

## 9.2.5 Ersättning vid ändrad start- eller sluttid

### 9.2.5.1 Ersättning vid påplatstolkning som påbörjas innan avtalad starttid

Om en påplatstolkning påbörjas innan avtalad starttid, maximalt fem (5) minuter, och den totala längden på tolkuppdraget inte överskrider den tid som tolken är bokad för ska Ramavtalsleverantören säkerställa att Avropsberättigad inte debiteras för den tid som föregår den avtalade starttiden förutsatt att Tolk är tillgänglig och har godtagit att påbörja uppdraget innan den avtalade starttiden.

Ramavtalsleverantören ska, i de fall en påplatstolkning påbörjas mer än fem (5) minuter innan avtalad starttid, säkerställa att Tolk informerar Avropsberättigad om att debitering sker för den tid som föregår den avtalade starttiden.

### 9.2.5.2 Ersättning vid förkortade uppdrag

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