Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-01-29

HSN 2016-4150

Handläggare:
Razvan State
Peter Ölund

HSN 2018-02-20

Upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling - upphandling av tolktjänster i talade språk för befolkningen i Stockholms län

Hemlig
Denna handling är sekretessbelagd enligt 19 kap 3 § OSL (2009:400). Sekretessen fortsätter att gälla efter nämndens beslut och upphör när anbuds-förfrågan offentliggörs. Om ärendet bordläggs eller återremitteras fortsätter sekretessen att gälla.

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) beslutade den 25 oktober 2016 att upphandla tolktjänster i talade språk för befolkningen i Stockholms län. I ärendet redovisas ett förslag till upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling, LOU (2016:1145).

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2018-01-29
Upphandlingsdokument enligt LOU inklusive bilagor

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i programberedningen för äldre och multisjuka

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att upphandla tolktjänster i talade språk för befolkningen i Stockholms län i enlighet med upphandlingsdokumenten

att uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att återkomma till nämnden för beslut om antagande av leverantörer

att ge hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att utreda styreffekter och ekonomiska effekter av en eventuell utvidgning av restidsersättningen samt vid behov återkomma till nämnden med förslag om ändrade villkor enligt option i ramavtalet för platstolk

att ge hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att utreda möjligheten att införa ett auktorisationssystem för tolktjänster som ett alternativ till förnyad LOU-upphandling när de kommande ramavtalen löper ut

att ge hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att utreda ändrat kostnadsansvar för tolktjänster i talade språk

att omedelbart justera beslutet.

Förvaltningens motivering till förslaget

Behovsbeskrivning
Vid möten i vården med patienter som inte behärskar svenska tillräckligt väl för en patientsäker kommunikation mellan patienten och vårdpersonalen är tillgång på tolk i talade språk nödvändig. Stockholms läns landsting har därför upphandlade ramavtal avseende tolktjänster i talade språk. Utöver detta finns krav på myndigheter att tillhandahålla tolk i talade språk vid olika typer av myndighetskontakter med invånarna. Dessa behov förväntas bestå.

Målgrupp
Målgruppen är vårdenheter som i patientmötet behöver avropa en tolk i talade språk för att kunna utföra sitt vårduppdrag på ett patientsäkert sätt. Till detta kommer även behov av tolk i talade språk som uppkommer i samband med myndighetskontakter vid landstingets förvaltningar och bolag.

Nuvarande verksamhet
Stockholms läns landsting har inte avtal direkt med de tolkar som arbetar inom området utan tolkarna förmedlas av de tolkförmedlingar som landstinget har avtal med. Området är uppdelat på tre delområden:

1. Platstolk (tolken kommer till vårdmötet)
2. Distanstolk (tolkning sker per telefon)
3. Expresstolk (tolkning sker per telefon i ett call-center, i huvudsak åt 1177 Vårdguiden)

Inom områdena platstolk och distanstolk finns flera leverantörer som har ramavtal. Dessa är rangordnade och avrop sker i första hand från den som är placerad högst. Inom området expresstolk finns en leverantör med ramavtal.

Branschen för tolkar i talade språk präglas av att de flesta tolkuppdragen utförs av tolkar som inte är anställda i tolkförmedlingsföretagen utan är verksamma på frilansbasis, antingen som uppdragstagare eller i eget företag (företrädesvis enskild firma eller aktiebolag).

Synpunkter från aktörer på marknaden

I anslutning till arbetet med upphandlingsdokumenten har synpunkter inhämtats från aktörer på marknaden för tolk i talade språk genom en *Request For Information* (RFI). Från tolkarnas håll har framförts krav på att ersättning enligt Domstolsverkets taxa ska gå oavkortat till tolken och att SLL ska införa ersättning för resor för alla uppdrag (inte bara som idag till länets ytterområden). Tolkförmedlingarna å sin sida trycker på värdet av att fortsatt arbeta för kompetenshöjning inom tolkbranschen.

Väsentliga skillnader

Kompetensklasser

I dagens avtal finns följande kompetensklasser:

Sjukvårdsauktoriserad tolk
Auktoriserad tolk
Grundutbildad tolk
Övrig tolk

I den föreslagna upphandlingen ändras klassificeringen och fem nivåer införs:

Sjukvårdsauktoriserad tolk
Auktoriserad tolk
Utbildad tolk
Allmän tolk
Övrig tolk

För tolkar som idag ingår i gruppen Grundutbildad tolk och som uppfyller kraven för att räknas som Utbildad tolk blir effekten en höjning av ersättningen. Motsvarande gäller för tolkar i som idag ingår i gruppen Övrig tolk och som klarar kraven för att räknas som Allmän tolk. Syftet med förändringen är att höja den genomsnittliga kompetensen i de tillsatta tolkningsuppdragen.

Ersättning till tolken

I de nuvarande avtalen baseras ersättningen *till tolkförmedlingen* på Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2. Därtill kommer en förmedlingsavgift

som leverantörerna har offererat i tidigare upphandling. Ersättningen från tolkförmedlingen till tolken har bedömts vara en avtalsfråga mellan dessa två parter, vilket i praktiken har inneburit att en del av det belopp som stipuleras i tolktaxan har tillfallit tolkförmedlingen som en provision.

I den föreslagna upphandlingen ställs krav på att ersättning enligt Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2, ska utgå och tillfalla tolken oavkortat (exklusive sociala avgifter) där tolken arbetar på frilansbasis.

Då de allra flesta tolkningsuppdragen utförs av tolkar som arbetar på frilansbasis har den gjorda behövlighetsbedömningen kommit till slutsatsen att det inte är nödvändigt att ställa krav på arbetsrättsliga villkor i den föreslagna upphandlingen.

Ersättning för restid (avser platstolk)

I nuvarande avtal utgår ersättning för restid endast till länets ytterområden (tidigare zon C i SL:s taxa).

Denna ersättning föreslås behållas i den nya upphandlingen.

Krav har rests från bland annat tolkarnas yrkesföreningar på att införa ersättning för alla resor. Förvaltningen har beaktat de synpunkter som inkommit från bland annat tolkföreningarna och vägt dessa mot effekter av ökat resande och önskad styrning mot högre grad av distanstolkning. En bredare reseersättning införs inte från avtalsstart i de nya ramavtalen för platstolk.

Förvaltningen menar dock att frågan behöver utredas avseende styreffekter och effekter på landstingets ekonomi. I upphandlingsdokumenten ingår därför en option på att under avtalstiden införa ett bredare upplägg avseende ersättning för resor.

Uppföljning

I de föreslagna ramavtalen kommer kraven på uppföljning att skärpas, bland annat genom protokollförda möten med leverantörer tertialvis. Vidare finns skrivningar om vite som utlöses i de fall där den avtalade tjänsten inte levereras med fullgod kvalitet.

Anbudsgivarna förväntas i sina anbud beskriva hur de proaktivt bidrar till uppföljningen genom ett värdeskapande partnerskap med beställaren.

Beskrivningarna och utfästelserna blir avtalsinnehåll i kommande ramavtal och kommer i sin tur att följas upp.

På Beställaren vilar ansvaret för att i den ordinarie uppföljningen av vårdavtalen fånga upp synpunkter på tolktjänsten så att dessa synpunkter kan återkopplas till leverantören av tolkförmedlingstjänster och tas tillvara i ett kretslopp av ständiga förbättringar.

Upphandling

Upphandlingen är liksom föregående upphandling indelad i tre områden. Genom att inte föra samman alla tjänsterna i ett ramavtalsområde ökas möjligheten till konkurrens på marknaden.

För delområdena 1 och 2 görs utvärderingen enligt grunden ”bästa förhållande mellan pris och kvalitet” som formuleringen lyder i lagen om offentlig upphandling som började gälla 2017.

När det gäller kriteriet pris ska anbudsgivaren ange ett enhetligt styckpris per förmedlat tolkningsuppdrag.

I kravspecifikationen ställs grundläggande kvalitetskrav på förmedlade tolkar och på själva tolkförmedlingstjänsten. Därutöver kan anbudsgivarna i jämförelsen få ett prisavdrag för redovisade mervärden inom följande områden:

- leveranssäkerhet
- kompetensförsörjning för uppdraget
- partnerskapsfilosofi
- arbetssätt för distanstolk (avser delområde distanstolk)

Det offererade priset minus prisavdraget blir ett jämförelsetal, ett så kallat utvärderingspris, som används för att dels välja vilka leverantörer som ska tilldelas kontrakt, dels vilken rangordning som ska gälla. Den faktiska ersättningen till de leverantörer som beställaren sluter avtal med påverkas inte av prisavdragen. Det är det offererade styckpriset på tolkningsuppdrag som faktureras utöver ersättning enligt Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2.

En effekt av den valda modellen är att en anbudsgivare som enligt utvärderingen bedöms ha bättre förutsättningar att leverera på ett utmärkt sätt kan placera sig överst i rangordningen, trots att den inte har det lägsta offererade styckpriset per tolkningsuppdrag.

För delområde 3, Expresstolk, används utvärderingsgrunden pris. Detta är i överensstämmelse med önskemål från 1177 Vårdguiden, som är den största nyttjaren av tjänsten Expresstolk.

De ramavtal som blir resultatet av upphandlingen föreslås löpa på två år med möjlighet till förlängning en eller flera gånger på sammanlagt maximalt ytterligare två år.

Inför framtida upphandling: utredningsuppdrag

Inom stora delar av de verksamheter som hälso- och sjukvårdsnämnden svarar för har en övergång skett vad gäller upphandling på så vis att nämnden använder lag om valfrihetssystem, LOV, istället för lagen om offentlig upphandling. När det gäller tolktjänster så finns dessa inte med i den uppräkning av så kallade CPV-koder som anger tjänster som är möjliga att upphandla enligt LOV. För närvarande förs en diskussion om möjligheterna att använda ett auktorisationssystem för olika myndigheters köp av tolktjänster. Enligt förvaltningens mening skulle detta kunna vara ett intressant alternativ, förutsatt att det fungerar ihop med den gällande lagstiftningen. Förvaltningen föreslår att utreda möjligheten att använda ett auktorisationssystem när ramavtalen i denna upphandling löper ut efter 2 – 4 år.

Arbetet med ensning av kostnadsansvar: utredningsuppdrag

I juni 2017 beslutade hälso- och sjukvårdsnämnden om ett principärende avseende kostnadsansvar för stödjande tjänster kopplade till vårdverksamheterna. Inriktningen är att förekomsten av så kallade fria nyttigheter ska begränsas i möjligaste mån och att ansvaret för kostnaderna ska bäras av verksamheterna. I nuläget har akutsjukhusen decentraliserat kostnadsansvar för tolktjänster i talade språk medan fakturorna avseende bland annat primärvård, psykiatri och geriatrik betalas av hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Området tolktjänster fanns inte med bland de tjänsteområden som berördes i principärendet. Förvaltningen föreslår att en analys och en konsekvensbeskrivning görs beträffande en överflyttning av kostnadsansvaret för tolktjänster i talade språk från HSF till vårdgivarna.

Ekonomiska konsekvenser
Kostnaden för tolktjänster 2017 uppgick till cirka 140 miljoner kronor, varav 104 miljoner kronor belastade hälso- och sjukvårdsnämnden. Kostnadsnivån för 2018 i den föreslagna upphandlingen bedöms påverkas på följande sätt (helårseffekter). Höjning av Domstolsverkets taxa (redan genomförd): +2 procent. Ändrade kompetensklasser: + 4 procent. Införande av kravet på att ersättningen ska gå oavkortat till tolken: + 10 procent. Den senare effekten förväntas uppkomma i och med att tolkförmedlingarna inte längre kan ta ut en provision från ersättningsbeloppet enligt Domstolsverkets taxa. Förmedlingarna behöver då sannolikt kompensera detta bortfall genom att offerera en högre förmedlingsavgift än i dagens ramavtal.

Merparten av den ovan beskrivna kostnadsökningen påverkar hälso- och sjukvårdsnämndens budget direkt i och med att kostnaderna faktureras till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. En mindre del påverkar endast indirekt i och med att kostnaderna faktureras direkt till akutsjukhusen.

Konsekvenser för patientsäkerhet
De nya ramavtalen förväntas leda till förbättrad patientsäkerhet i och med att tillgången på tolk ökar, tillfällen med tolk som uteblir minskar, och kvaliteten i tolktjänsterna ökar.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård
Förbättrad tillgång på tolk förväntas medföra positiva effekter avseende jämställd och jämlik vård, i och med att tillgång till tolk är ett måste för att personer som inte behärskar svenska ska kunna vara delaktiga i den egna behandlingen.

Miljökonsekvenser
I ramavtalen för platstolk införs en ”närhetsprincip” som ställer krav på leverantören att i möjligaste mån besätta uppdragen med tolk från närområdet. Detta förväntas leda till minskat resande, liksom det fortlöpande arbetet för att främja användningen av distanstolk. Användningen av distanstolk kan förväntas påverkas positivt av det ökande inslaget av digitala vårdmöten.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-01-29

HSN 2016-4150

Handläggare:
Razvan State
Peter Ölund

HSN 2018-02-20 , P [xx]

Upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling - upphandling av tolktjänster i talade språk för befolkningen i Stockholms län

Hemlig
Denna handling är sekretessbelagd enligt 19 kap 3 § OSL (2009:400). Sekretessen fortsätter att gälla efter nämndens beslut och upphör när anbuds-förfrågan offentliggörs. Om ärendet bordläggs eller återremitteras fortsätter sekretessen att gälla.

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) beslutade den 25 oktober 2016 att upphandla tolktjänster i talade språk för befolkningen i Stockholms län. I ärendet redovisas ett förslag till upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling, LOU (2016:1145).

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2018-01-29
Upphandlingsdokument enligt LOU inklusive bilagor

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i programberedningen för äldre och multisjuka

Förslag till beslut

beslutar

att uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att upphandla tolktjänster i talade språk för befolkningen i Stockholms län i enlighet med upphandlingsdokumenten

att uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att återkomma till nämnden för beslut om antagande av leverantörer

att ge hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att utreda styreffekter och ekonomiska effekter av en eventuell utvidgning av restidsersättningen samt vid behov återkomma till nämnden med förslag om ändrade villkor enligt option i ramavtalet för platstolk

att ge hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att utreda möjligheten att införa ett auktorisationssystem för tolktjänster som ett alternativ till förnyad LOU-upphandling när de kommande ramavtalen löper ut

att ge hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att utreda ändrat kostnadsansvar för tolktjänster i talade språk

att omedelbart justera beslutet.

Förvaltningens motivering till förslaget

Behovsbeskrivning
Vid möten i vården med patienter som inte behärskar svenska tillräckligt väl för en patientsäker kommunikation mellan patienten och vårdpersonalen är tillgång på tolk i talade språk nödvändig. Stockholms läns landsting har därför upphandlade ramavtal avseende tolktjänster i talade språk. Utöver detta finns krav på myndigheter att tillhandahålla tolk i talade språk vid olika typer av myndighetskontakter med invånarna. Dessa behov förväntas bestå.

Målgrupp
Målgruppen är vårdenheter som i patientmötet behöver avropa en tolk i talade språk för att kunna utföra sitt vårduppdrag på ett patientsäkert sätt. Till detta kommer även behov av tolk i talade språk som uppkommer i samband med myndighetskontakter vid landstingets förvaltningar och bolag.

Nuvarande verksamhet
Stockholms läns landsting har inte avtal direkt med de tolkar som arbetar inom området utan tolkarna förmedlas av de tolkförmedlingar som landstinget har avtal med. Området är uppdelat på tre delområden:

1. Platstolk (tolken kommer till vårdmötet)
2. Distanstolk (tolkning sker per telefon)
3. Expresstolk (tolkning sker per telefon i ett call-center, i huvudsak åt 1177 Vårdguiden)

Inom områdena platstolk och distanstolk finns flera leverantörer som har ramavtal. Dessa är rangordnade och avrop sker i första hand från den som är placerad högst. Inom området expresstolk finns en leverantör med ramavtal.

Branschen för tolkar i talade språk präglas av att de flesta tolkuppdragen utförs av tolkar som inte är anställda i tolkförmedlingsföretagen utan är verksamma på frilansbasis, antingen som uppdragstagare eller i eget företag (företrädesvis enskild firma eller aktiebolag).

Synpunkter från aktörer på marknaden

I anslutning till arbetet med upphandlingsdokumenten har synpunkter inhämtats från aktörer på marknaden för tolk i talade språk genom en *Request For Information* (RFI). Från tolkarnas håll har framförts krav på att ersättning enligt Domstolsverkets taxa ska gå oavkortat till tolken och att SLL ska införa ersättning för resor för alla uppdrag (inte bara som idag till länets ytterområden). Tolkförmedlingarna å sin sida trycker på värdet av att fortsatt arbeta för kompetenshöjning inom tolkbranschen.

Väsentliga skillnader

Kompetensklasser

I dagens avtal finns följande kompetensklasser:

Sjukvårdsauktoriserad tolk
Auktoriserad tolk
Grundutbildad tolk
Övrig tolk

I den föreslagna upphandlingen ändras klassificeringen och fem nivåer införs:

Sjukvårdsauktoriserad tolk
Auktoriserad tolk
Utbildad tolk
Allmän tolk
Övrig tolk

För tolkar som idag ingår i gruppen Grundutbildad tolk och som uppfyller kraven för att räknas som Utbildad tolk blir effekten en höjning av ersättningen. Motsvarande gäller för tolkar i som idag ingår i gruppen Övrig tolk och som klarar kraven för att räknas som Allmän tolk. Syftet med förändringen är att höja den genomsnittliga kompetensen i de tillsatta tolkningsuppdragen.

Ersättning till tolken

I de nuvarande avtalen baseras ersättningen *till tolkförmedlingen* på Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2. Därtill kommer en förmedlingsavgift

som leverantörerna har offererat i tidigare upphandling. Ersättningen från tolkförmedlingen till tolken har bedömts vara en avtalsfråga mellan dessa två parter, vilket i praktiken har inneburit att en del av det belopp som stipuleras i tolktaxan har tillfallit tolkförmedlingen som en provision.

I den föreslagna upphandlingen ställs krav på att ersättning enligt Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2, ska utgå och tillfalla tolken oavkortat (exklusive sociala avgifter) där tolken arbetar på frilansbasis.

Då de allra flesta tolkningsuppdragen utförs av tolkar som arbetar på frilansbasis har den gjorda behövlighetsbedömningen kommit till slutsatsen att det inte är nödvändigt att ställa krav på arbetsrättsliga villkor i den föreslagna upphandlingen.

Ersättning för restid (avser platstolk)

I nuvarande avtal utgår ersättning för restid endast till länets ytterområden (tidigare zon C i SL:s taxa).

Denna ersättning föreslås behållas i den nya upphandlingen.

Krav har rests från bland annat tolkarnas yrkesföreningar på att införa ersättning för alla resor. Förvaltningen har beaktat de synpunkter som inkommit från bland annat tolkföreningarna och vägt dessa mot effekter av ökat resande och önskad styrning mot högre grad av distanstolkning. En bredare reseersättning införs inte från avtalsstart i de nya ramavtalen för platstolk.

Förvaltningen menar dock att frågan behöver utredas avseende styreffekter och effekter på landstingets ekonomi. I upphandlingsdokumenten ingår därför en option på att under avtalstiden införa ett bredare upplägg avseende ersättning för resor.

Uppföljning

I de föreslagna ramavtalen kommer kraven på uppföljning att skärpas, bland annat genom protokollförda möten med leverantörer tertialvis. Vidare finns skrivningar om vite som utlöses i de fall där den avtalade tjänsten inte levereras med fullgod kvalitet.

Anbudsgivarna förväntas i sina anbud beskriva hur de proaktivt bidrar till uppföljningen genom ett värdeskapande partnerskap med beställaren.

Beskrivningarna och utfästelserna blir avtalsinnehåll i kommande ramavtal och kommer i sin tur att följas upp.

På Beställaren vilar ansvaret för att i den ordinarie uppföljningen av vårdavtalen fånga upp synpunkter på tolktjänsten så att dessa synpunkter kan återkopplas till leverantören av tolkförmedlingstjänster och tas tillvara i ett kretslopp av ständiga förbättringar.

Upphandling

Upphandlingen är liksom föregående upphandling indelad i tre områden. Genom att inte föra samman alla tjänsterna i ett ramavtalsområde ökas möjligheten till konkurrens på marknaden.

För delområdena 1 och 2 görs utvärderingen enligt grunden ”bästa förhållande mellan pris och kvalitet” som formuleringen lyder i lagen om offentlig upphandling som började gälla 2017.

När det gäller kriteriet pris ska anbudsgivaren ange ett enhetligt styckpris per förmedlat tolkningsuppdrag.

I kravspecifikationen ställs grundläggande kvalitetskrav på förmedlade tolkar och på själva tolkförmedlingstjänsten. Därutöver kan anbudsgivarna i jämförelsen få ett prisavdrag för redovisade mervärden inom följande områden:

- leveranssäkerhet
- kompetensförsörjning för uppdraget
- partnerskapsfilosofi
- arbetssätt för distanstolk (avser delområde distanstolk)

Det offererade priset minus prisavdraget blir ett jämförelsetal, ett så kallat utvärderingspris, som används för att dels välja vilka leverantörer som ska tilldelas kontrakt, dels vilken rangordning som ska gälla. Den faktiska ersättningen till de leverantörer som beställaren sluter avtal med påverkas inte av prisavdragen. Det är det offererade styckpriset på tolkningsuppdrag som faktureras utöver ersättning enligt Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2.

En effekt av den valda modellen är att en anbudsgivare som enligt utvärderingen bedöms ha bättre förutsättningar att leverera på ett utmärkt sätt kan placera sig överst i rangordningen, trots att den inte har det lägsta offererade styckpriset per tolkningsuppdrag.

För delområde 3, Expresstolk, används utvärderingsgrunden pris. Detta är i överensstämmelse med önskemål från 1177 Vårdguiden, som är den största nyttjaren av tjänsten Expresstolk.

De ramavtal som blir resultatet av upphandlingen föreslås löpa på två år med möjlighet till förlängning en eller flera gånger på sammanlagt maximalt ytterligare två år.

Inför framtida upphandling: utredningsuppdrag

Inom stora delar av de verksamheter som Hälso- och sjukvårdsnämnden svarar för har en övergång skett vad gäller upphandling på så vis att nämnden använder lag om valfrihetssystem, LOV, istället för lagen om offentlig upphandling. När det gäller tolktjänster så finns dessa inte med i den uppräkning av så kallade CPV-koder som anger tjänster som är möjliga att upphandla enligt LOV. För närvarande förs en diskussion om möjligheterna att använda ett auktorisationssystem för olika myndigheters köp av tolktjänster. Enligt förvaltningens mening skulle detta kunna vara ett intressant alternativ, förutsatt att det fungerar ihop med den gällande lagstiftningen. Förvaltningen föreslår att utreda möjligheten att använda ett auktorisationssystem när ramavtalen i denna upphandling löper ut efter 2 – 4 år.

Arbetet med ensning av kostnadsansvar: utredningsuppdrag

I juni 2017 beslutade Hälso- och sjukvårdsnämnden om ett principärende avseende kostnadsansvar för stödjande tjänster kopplade till vårdverksamheterna. Inriktningen är att förekomsten av så kallade fria nyttigheter ska begränsas i möjligaste mån och att ansvaret för kostnaderna ska bäras av verksamheterna. I nuläget har akutsjukhusen decentraliserat kostnadsansvar för tolktjänster i talade språk medan fakturorna avseende bland annat primärvård, psykiatri och geriatrik betalas av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Området tolktjänster fanns inte med bland de tjänsteområden som berördes i principärendet. Förvaltningen föreslår att en analys och en konsekvensbeskrivning görs beträffande en överflyttning av kostnadsansvaret för tolktjänster i talade språk från HSF till vårdgivarna.

Ekonomiska konsekvenser

Kostnaden för tolktjänster 2017 uppgick till cirka 140 mkr. Kostnadsnivån för 2018 i den föreslagna upphandlingen bedöms påverkas på följande sätt (helårseffekter). Höjning av Domstolsverkets taxa (redan genomförd): +2 procent. Ändrade kompetensklasser: + 4 procent. Införande av kravet på att ersättningen ska gå oavkortat till tolken: + 10 procent. Den senare effekten förväntas uppkomma i och med att tolkförmedlingarna inte längre kan ta ut en provision från ersättningsbeloppet enligt Domstolsverkets taxa. Förmedlingarna behöver då sannolikt kompensera detta bortfall genom att offerera en högre förmedlingsavgift än i dagens ramavtal.

Merparten av den ovan beskrivna kostnadsökningen påverkar hälso- och sjukvårdsnämndens budget direkt i och med att kostnaderna faktureras till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. En mindre del påverkar endast indirekt i och med att kostnaderna faktureras direkt till akutsjukhusen.

Konsekvenser för patientsäkerhet
De nya ramavtalen förväntas leda till förbättrad patientsäkerhet i och med att tillgången på tolk ökar, tillfällen med tolk som uteblir minskar, och kvaliteten i tolktjänsterna ökar.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård
Förbättrad tillgång på tolk förväntas medföra positiva effekter avseende jämställd och jämlik vård, i och med att tillgång till tolk är ett måste för att personer som inte behärskar svenska ska kunna vara delaktiga i den egna behandlingen.

Miljökonsekvenser
I ramavtalen för platstolk införs en ”närhetsprincip” som ställer krav på leverantören att i möjligaste mån besätta uppdragen med tolk från närområdet. Detta förväntas leda till minskat resande, liksom det fortlöpande arbetet för att främja användningen av distanstolk. Användningen av distanstolk kan förväntas påverkas positivt av det ökande inslaget av digitala vårdmöten.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Anbudsinfordran avseende

Tolk i talade språk

Innehåll

1. Bakgrund 4
2. Definitioner, inledning och översikt 4
3. Omfattning 4
4. Ramavtalsperiod 5
5. Information om upphandlingen 5
5.1. Upphandlande myndighet 5
5.2. Handläggare 5
5.3. Upphandlingsförfarande 5
5.4. Anbudsinlämning 6
5.5. Anbudstidens utgång 6
5.6. Anbudets giltighetstid 6
5.7. Möjlighet att lämna anbud på hela eller delar av upphandlingen 6
5.8. Antal ramavtalsleverantörer 6
6. Anbudets form och innehåll 7
6.1. Språk och dokumentation 7
6.2. Obligatoriska krav 7
6.3. Reservation och alternativa anbud 7
6.4. Ersättning för upprättande av anbud 7
7. Anbudspriser 7
8. Frågor, förtydliganden och rättelser 7
8.1. Frågor under anbudstiden 8
8.2. Förtydliganden och kompletteringar under anbudstiden 8
8.3. Tilldelning 8
9. Kvalificering av Leverantören 8
9.1. Egenförsäkran ESPD 9
9.2. Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottsmål 9
9.3. Registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter 10
9.4. Kvalificerade ekonomiska svårigheter 11
9.5. Uteslutningsgrunder intressekonflikt eller allvarliga fel i yrkesutövning 11
9.6. Leverantörens behörighet att utöva yrkesverksamhet 12
9.7. Leverantörens ekonomiska ställning 13
9.8. Leverantörens tekniska förmåga och kapacitet 14
9.8.1. Referensuppdrag som styrker förmåga och erfarenhet 14
10. Åberopande av andra företags kapacitet 15
11. Underleverantörer 15

12. Uteslutning och kvalificering....15
13. Utvärdering av anbud....16
14. Ramavtal....16
15. Sekretess....16
16. Uppgifter om Leverantören....16
16.1. Kontaktperson, anbud....17
16.2. Kontaktperson, ramavtalsfrågor....17
Dokumentförteckning....17

1. Bakgrund

Stockholms läns landstings (”SLL”) huvuduppgift är att se till att länets invånare har tillgång till en väl fungerande hälso- och sjukvård och kollektivtrafik. Landstinget står även för den långsiktiga planeringen för regionen, skapar förutsättningar för tillväxt samt bidrar till kulturen i länet. Mycket pengar satsas på forskning och på att förebygga hälsoproblem.

Enligt förvaltningslagen föreskrivs att för person i kontakt med myndighet och som inte behärskar svenska språket ska tolk i talade språk anlitas. Med stöd också av Hälso- och sjukvårdslagen ska vårdgivare på motsvarande sätt tillhandahålla tolk i talade språk med hänvisning till en vård på lika villkor för befolkningen.

Tolk i talade språk i Stockholms läns landsting omfattar i huvudsak tolkning till enskilda individer och ska kännetecknas av hög professionalitet, kvalitet, neutralitet och opartiskhet och ha sin utgångspunkt i Kammarkollegiets tolkföreskrifter, www.kammarkollegiet.se.

Ytterligare information om landstinget kan hämtas från www.sll.se.

2. Definitioner, inledning och översikt

De definitioner av begrepp och termer som återfinns i Ramavtalen äger tillämpning för samtliga upphandlingsdokument. I denna Anbudsinfordran ska därutöver följande begrepp och termer ha nedan angiven innebörd:

Förkortning/begrepp	**Innebörd**
Anbudsinfordran	Avser detta dokument och utgör en del av Upphandlingsdokumenten
LOU	Lagen (2016:1145) om offentlig Upphandling
SLL	Stockholms läns landsting
Upphandlingen	De åtgärder som vidtas av Beställaren i syfte att tilldela kontrakt avseende upphandlingsföremålet.

3. Omfattning

Denna Upphandling avser Tolk i talade språk till SLL:s förvaltningar, bolag och stiftelser. Vidare har Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje/Tiohundra AB samt de leverantörer som SLL har vårdavtal med rätt att avropa från det Ramavtal som tecknas efter denna Upphandling. Tandvård, varmed också inkluderar privatpraktiserande tandläkare, har rätt att Avropa Tjänsten. Även språktolktjänst (Inera AB) för nationell sjukvårdsrådgivning inom ramen för 1177 Vårdguiden på telefon ingår i denna Upphandling.

För information om nuvarande ramavtal se avtalskatalogen http://www.upphandling.sll.se/avtal.

Beroende på skiftande behov inom verksamhet är det svårt att uppge exakt uppskattning av årlig volym. Tidigare års volym enligt statistik uppgår till cirka 150 miljoner SEK. Beställaren förbinder sig inte att avropa viss mängd/volym.

Upphandlingen omfattar tre delområden:

Delområde 1 **Platstolk** – Tolkningen utförs på plats hos vårdgivaren där Tolken är fysiskt närvarande i tolksituationen.

Delområde 2 **Distanstolk** – Bokad telefon- eller videotolkning.

Delområde 3 **Expresstolk** – Tolkning där Tolken sitter i kontaktcenter och tolkar via telefon eller video för språktolktjänsten för nationell sjukvårdsrådgivning inom ramen för 1177 Vårdguiden på telefon eller SLL.

Anbud kan lämnas på ett eller flera delområden. Varje delområde kommer att utvärderas samt tilldelas var för sig.

4. Ramavtalsperiod

Ramavtal tecknas för perioden 2018-10-01 eller om det tecknas senare; från det datumet och 24 månader framåt. Därefter har Beställaren möjlighet att förlänga ramavtalet en eller flera gånger upp till 24 månader. När ramavtalet har löpt i maximalt fyrtioåtta (48) månader löper det ut utan föregående uppsägning.

5. Information om upphandlingen

5.1. Upphandlande myndighet

Stockholms läns landsting, organisationsnummer 232100–0016, genom Landstingsstyrelsen. SLL Upphandling administrerar Upphandlingen, Box 22 550, 104 22 Stockholm

5.2. Handläggare

Handläggare för denna Upphandling är: Stefan Gudasic

5.3. Upphandlingsförfarande

Denna upphandling genomförs genom ett öppet upphandlingsförfarande enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).

5.4. Anbudsinlämning

Anbud **ska** lämnas in elektroniskt via http://www.upphandling.sll.se.

På sidan finns instruktionsfilmer om hur det går till att lägga upp konto, hämta upphandlingsdokument och att lämna in anbud samt kontaktuppgifter till såväl sidansvarig som systemsupport.

Personlig support i upphandlingssystemet Visma TendSign kan normalt påräknas helgfri vardag fram till 15:00.

5.5. Anbudstidens utgång

Anbud **ska** ha inkommit senast 2018-xx-xx.

Anbud som inkommer efter anbudstidens utgång får ej prövas.

5.6. Anbudets giltighetstid

Anbud **ska** vara bindande till och med 2018-03-29.

Om Upphandlingen blir föremål för rättslig prövning kan Beställaren komma att begära förlängning av anbudets giltighetstid.

5.7. Möjlighet att lämna anbud på hela eller delar av upphandlingen

Upphandlingen är en så kallad delad Upphandling. Upphandlingen är uppdelad i tre delområden där tilldelning sker separat för varje delområde. Leverantör **ska** ange om anbudet avser samtliga delområden eller enbart vissa delområden.

Anbud lämnas på samtliga delområden.	Ja ☐
eller Anbud lämnas på följande områden: Tolk ☐ Område 1. Platstolk ☐ Område 2. Distanstolk ☐ Område 3. Expresstolk	

5.8. Antal ramavtalsleverantörer

Avsikten är att för delområde 1 Platstolk och delområde 2 Distanstolk teckna ramavtal med upp till tre Leverantörer. Om antalet giltiga anbud understiger tre kan färre antal anbud komma att antas. Avrop kommer ske i enligt med rangordningen. För delområde 3. Expresstolk kommer ramavtal att tecknas med en Leverantör.

6. Anbudets form och innehåll

6.1. Språk och dokumentation

Anbudet **ska** vara skrivet på svenska men Beställaren accepterar att enstaka ord, fraser samt vedertagna begrepp, intyg eller certifikat, handlingar utfärdade av annan än Leverantören eller liknande uppgifter eller handlingar, är avfattade på engelska, danska eller norska.

Observera att Beställaren genomför anbudsbedömning utifrån de efterfrågade delarna av anbudet. Extra handlingar eller uppgifter i anbudet som inte är nödvändiga för en fullständig bedömning, oavsett språk, kommer inte att beaktas.

6.2. Obligatoriska krav

Upphandlingsdokumenten innehåller ett antal obligatoriska krav, dessa krav är ovillkorliga. Förutsättningen för att ett anbud ska kunna utvärderas och antas är att de obligatoriska kraven är uppfyllda.

Beställaren har begränsade möjligheter att enligt LOU förtydliga/komplettera anbud och det är därför viktigt att anbudet innehåller efterfrågad och fullständig information. Leverantören behöver därför, innan anbudsinlämning, säkerställa att samtliga obligatoriska krav är uppfyllda.

6.3. Reservation och alternativa anbud

I anbudet får inget så kallat sidoanbud eller alternativt anbud förekomma. Om Leverantören lämnar förbehåll eller reserverar sig mot villkor i Upphandlingsdokumenten kan anbudet komma att förkastas.

6.4. Ersättning för upprättande av anbud

Ersättning för att upprätta anbud medges inte.

7. Anbudspriser

Anbudspris **ska** anges i (SEK) exklusive mervärdesskatt. Prissättningen **ska** inkludera samtliga avgifter för åtaganden enligt Upphandlingsdokumenten.

Priser **ska** anges i **bilaga 4, Prisbilaga**.

8. Frågor, förtydliganden och rättelser

Beställarens förtydliganden, rättelser och svar på frågor publiceras på Beställarens webbplats. Dessa är en del av Upphandlingsdokumentet. Leverantören ansvarar för att hålla sig kontinuerligt underrättad.

8.1. Frågor under anbudstiden

Eventuella frågor angående denna upphandling sker skriftligen via www.upphandling.sll.se under rubriken ”Frågor och svar”. Samtliga inkomna frågor kommer att publiceras med svar under denna rubrik. Sista dag för att ställa frågor är tio arbetsdagar före anbudstidens utgång. Sista dag för svar på inkomna frågor är sex kalenderdagar före anbudstidens utgång.

8.2. Förtydliganden och kompletteringar under anbudstiden

Om Upphandlingsdokumentet behöver förtydligas eller kompletteras med anledning av frågor till Beställaren eller av någon annan anledning, lämnas skriftligt förtydligande/komplettering senast sex kalenderdagar innan anbudstidens utgång till alla som begärt upphandlingsdokumentet.

8.3. Tilldelning

Meddelande om tilldelningsbeslut kommer att skickas till den e-postadress som registrerats i Visma TendSign i samband med anbudsinlämningen. Tilldelningsbeslutet utgör inte en accept i avtalsrättslig mening. Upphandlingen är avslutad först när Ramavtalet undertecknats eller Upphandlingen avslutats på annat sätt. Ramavtalet blir bindande då det är undertecknat av Beställaren Ramavtal kan tecknas tidigast då tio dagar förflutit från det att underrättelse om tilldelning skickades ut till Leverantörerna enligt 16 kap. 1 § LOU.

9. Kvalificering av Leverantören

I kvalificeringen prövas om grund för uteslutning av leverantörer föreligger (13 kap. 1 - 3 §§ LOU). Uteslutningsgrunderna anges i avsnitt (9.2–9.5) nedan. Därutöver sker kvalificeringen mot de kvalificeringskrav som ställts på Leverantören nedan. Om Leverantör åberopar andra företags kapacitet kommer även dessa företag kontrolleras.

I detta avsnitt anges vilka krav som ställs och vilka bevis/intyg med mera som Beställaren kommer att begära in från den eller de Leverantörer som man avser teckna Ramavtal med för att kontrollera att kraven är uppfyllda. Leverantörer **ska**, när så efterfrågas, inkomma med bevis/intyg, besvara frågor om uppfyllande av ställda kvalificeringskrav.

Leverantörer **ska** vara beredd att senast inom fem arbetsdagar efter anmodan inkomma med efterfrågade bevis/intyg. Beställaren får medge längre tid för inlämnande av dokument om det behövs i det enskilda fallet.

Om Leverantör inte inkommer med efterfrågade bevis/intyg kommer Leverantören uteslutas.

Observera att Beställaren kan begära in bevis/intyg när som helst under upphandlingsförfarandet.

Leverantörer som är etablerade i ett annat land än Sverige ska lämna in bevis/intyg där motsvarande uppgifter framgår och som har utfärdats av en behörig myndighet i det berörda landet.

9.1. Egenförsäkran ESPD

Som ett preliminärt bevis på att kraven på Leverantören (avsnitt 9.2–9.8) är uppfyllda accepterar samt rekommenderar Beställaren att Leverantören använder det av Europeiska kommissionen fastställda standardformuläret (ESPD) som egenförsäkran. Observera att om Leverantören åberopar andra företags kapacitet ska en ifylld ESPD för varje sådant företag bifogas till anbudet. En ESPD i XML-format finns bifogat i upphandlingsdokumenten och laddas upp i Europeiska kommissionens webbtjänst (https://ec.europa.eu/tools/espd), fylls i och bifogas till i anbudet. Om Leverantören vill åberopa en tidigare inlämnad ESPD måste detta meddelas Beställaren.

Leverantören har möjligheten att istället för att inkomma med en egenförsäkran, lämna in alla för leverantörsprövningen nödvändiga bevis redan i sitt anbud. Om Leverantören väljer att inkomma med de efterfrågade bevis direkt i sitt anbud ska samtliga efterfrågade bevis/intyg bifogas i anbudet. Detta görs genom att ange hänvisning till bilaga i de följande svarsrutorna. Om Leverantören vill åberopa ett tidigare inlämnat bevis måste detta meddelas Beställaren.

Bifogas	Bilagor nr:

9.2. Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottsmål

Enligt 13 kapitlet 1 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling ska en myndighet utesluta en leverantör från att delta i en offentlig upphandling, om myndigheten får kännedom om att leverantören enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott som innefattar:

1. sådan brottslighet som avses i artikel 2 i rådets rambeslut 2008/841/RIF av den 24 oktober 2008 om kampen mot organiserad brottslighet,

2. bestickning enligt definitionen i artikel 3 i rådets akt av den 26 maj 1997 om utarbetande på grundval av artikel K 3.2 c i fördraget om Europeiska unionen av konventionen om kamp mot korruption som tjänstemän i Europeiska gemenskaperna eller Europeiska unionens medlemsstater är delaktiga i, korruption enligt artikel 2.1 i rådets rambeslut 2003/568/RIF av den 22 juli 2003 om kampen mot korruption inom den privata sektorn, eller korruption enligt nationella bestämmelser,

3. bedrägeri i den mening som avses i artikel 1 i konventionen som utarbetats på grundval av artikel K.3 i fördraget om Europeiska unionen, om skydd av Europeiska gemenskapernas finansiella intressen,

4. penningtvätt eller finansiering av terrorism enligt definitionen i artikel 1 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/849 av den 20 maj 2015 om åtgärder för

att förhindra att det finansiella systemet används för penningtvätt eller finansiering av terrorism, om ändring av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 648/2012 och om upphävande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/60/EG och kommissionens direktiv 2006/70/EG, i den ursprungliga lydelsen,

5. terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet såsom de definieras i artikel 1 respektive 3 i rådets rambeslut 2002/475/RIF av den 13 juni 2002 om bekämpande av terrorism eller anstiftan, medhjälp och försök att begå brott i den mening som avses i artikel 4 i det rambeslutet, eller

6. människohandel enligt definitionen i artikel 2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/36/EU av den 5 april 2011 om förebyggande och bekämpande av människohandel, om skydd av dess offer och om ersättande av rådets rambeslut 2002/629/RIF, i den ursprungliga lydelsen.

Är Leverantören en juridisk person, kommer Leverantören uteslutas om en person som ingår i Leverantörens förvaltnings-, lednings- eller kontrollorgan har dömts för brottet. Detsamma gäller om den som har dömts för brottet är behörig att företräda, fatta beslut om eller kontrollera Leverantören.

Bevis/intyg

Beställaren kommer begära av Leverantören en utsaga som Leverantören har lämnat på heder och samvete.

Bifogas om tillämpligt	Bilagor nr:

9.3. Registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter

Av 13 kapitlet 2 § i LOU framgår att Leverantören ska uteslutas om Leverantören inte har fullgjort sina skyldigheter avseende betalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter. Leverantör ska uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

Bevis/intyg

Vid upphandlingar har Beställaren ett samarbete med Skatteverket. Detta samarbete innebär att information om Leverantörens skatteuppgifter kommer att hämtas från Skatteverket.

Då informationen endast erhålls för svenska företag kommer Beställaren begära att utländsk Leverantör insänder motsvarande dokument som intyg på att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar. Intyget får ej vara äldre än tre månader vid anbudstidens utgång.

Bifogas om tillämpligt	Bilagor nr:

Leverantör med bolag under bildande ska bifoga diarienummer från Bolagsverket, www.bolagsverket.se. Bolaget ska dock vara registrerat i respektive bolagsregister vid tidpunkten för avtalstecknandet.

Bifogas om tillämpligt	Bilagor nr:

9.4. Kvalificerade ekonomiska svårigheter

I 13 kap. 3 § punkt 2 LOU anges att en leverantör får uteslutas om den:

- är i konkurs eller föremål för insolvens eller likvidationsförfaranden
- är föremål för tvångsförvaltning
- har ingått ackordsuppgörelse med borgenär, eller
- har avbrutit sin näringsverksamhet eller befinner sig i en motsvarande situation till följd av ett förfarande enligt nationella lagar och andra författningar som liknar det som avses i a–c.

Bevis/intyg

Beställaren kommer i första hand begära ett intyg som har utfärdats av en behörig myndighet i den berörda staten. För Leverantörer registrerade i Sverige görs detta genom ett utdrag från bolagsregistret. Bolagsverkets register visar emellertid inte om en Leverantör ingått i en frivillig ackordsuppgörelse eller är föremål för tvångsförvaltning dessutom kan en Leverantör saknas i bolagsverkets register, i dessa fall kommer Beställaren begära en utsaga som Leverantören har lämnat på heder och samvete.

9.5. Uteslutningsgrunder intressekonflikt eller allvarliga fel i yrkesutövning

Av 13 kapitlet 3 § punkt punkterna 1 och 3–9 i LOU framgår att Leverantören får uteslutas om någon av nedanstående omständigheter föreligger eller om en Leverantör i allvarlig omfattning lämnat felaktiga eller låtit bli att lämna upplysningar om dessa förhållanden eller kompletterande dokument som myndigheten begärt. Beställaren kommer förkasta anbud från Leverantör där nedanstående omständigheter föreligger:

1. Leverantören åsidosatt tillämpliga miljö-, social- eller arbetsrättsliga skyldigheter,

3. Leverantören gjort sig skyldig till något allvarligt fel i yrkesutövningen som gör att leverantörens redbarhet kan ifrågasättas,

4. Myndigheten har tillräckligt sannolika indikationer på att leverantören har ingått överenskommelser med andra leverantörer som syftar till att snedvrida konkurrensen,

5. Leverantören har visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav i ett tidigare kontrakt enligt denna lag, lagen (2016:1146) om upphandling inom försörjningssektorerna, lagen (2016:1147) om upphandling av koncessioner eller lagen (2011:1029) om upphandling på försvars- och säkerhetsområdet, och detta har medfört att det tidigare kontraktet har sagts upp i förtid eller lett till skadestånd eller jämförbara påföljder,

6. Myndigheten inte kan undvika en snedvridning av konkurrensen eller inte kan garantera en likabehandling av leverantörerna på grund av jäv och detta inte kan avhjälpas genom andra mindre ingripande åtgärder än uteslutning av leverantören,

7. Myndigheten genom andra mindre ingripande åtgärder än uteslutning av leverantören inte kan avhjälpa en snedvridning av konkurrensen på grund av ett sådant tidigare deltagande från leverantörens sida,

8. Leverantören i allvarlig omfattning
a) har lämnat oriktiga uppgifter om den information som kan begäras för kontroll av att det inte finns grund för att utesluta leverantören från att delta i upphandlingen enligt detta kapitel eller av att leverantören uppfyller tillämpliga kvalificeringskrav enligt 14 kap. 1–5 §§,
b) har undanhållit sådan information, eller
c) inte har lämnat de kompletterande dokument som myndigheten har begärt in

9. Leverantören otillbörligt har försökt att påverka den upphandlande myndighetens beslutsprocess eller tillägna sig sekretessbelagda uppgifter som kan ge leverantören otillbörliga fördelar i upphandlingen eller av oaktsamhet har lämnat vilseledande uppgifter som kan ha en väsentlig inverkan på de beslut som fattas under upphandlingen i fråga om uteslutning av leverantörer, urval av leverantörer som kan tilldelas kontrakt och tilldelning av kontrakt,

Bevis/intyg

Beställaren kommer av Leverantören begära en utsaga som Leverantören har lämnat på heder och samvete.

Bifogas om tillämpligt	Bilagor nr:

9.6. Leverantörens behörighet att utöva yrkesverksamhet

Leverantören ska vara registrerade i aktiebolags-, handels- eller liknande register.

Bevis/intyg

Beställaren kommer själva att inhämta uppgifter från Bolagsverket. Beställaren kommer även acceptera inlämnat utdrag från Aktiebolagsregistret för: aktiebolag, Handelsregistret för: enskilda näringsidkare (enskild firma), handelsbolag och kommanditbolag samt ideella föreningar och trossamfund som utövar näringsverksamhet eller Föreningsregistret för: ekonomiska föreningar och övriga.

För utländska Leverantör kommer intyg begäras om registrering i yrkes- eller handelsregister i det land där Leverantören är etablerad, utfärdat tidigast ett år innan anbudstiden löper ut.

Bifogas om tillämpligt	Bilagor nr:

9.7. Leverantörens ekonomiska ställning

a. Leverantören **ska** ha en styrkt god och stabil ekonomisk ställning och ha ekonomisk förmåga att fullfölja ett Ramavtal av denna storlek. Leverantören **ska** ha förmåga att på ett betryggande sätt bära och hantera sådana risker och det ansvar som är förenade med ett uppdrag av den omfattning som anbudet avser.

Bevis/intyg a.

Beställaren kommer att inhämta från Bisnode AB, det kreditupplysningsföretag som Beställaren har avtal med. Det åligger Leverantören att vid anbudsinlämning kontrollera att kraven om rating uppfylls. Beställaren kommer även acceptera inlämnat bevis från Bisnode AB eller motsvarande. Ett sådant bevis får som högst vara 3 månader gammalt räknar från anbudsinlämnandet.

Leverantören **ska**:

1. inneha rating motsvarande lägst A (Bisnode Kredit) eller motsvarande från annat kreditupplysningsföretag; och

2. det senaste räkenskapsåret inneha en omsättning på lägst 10 miljoner sek.

Om Leverantören har lägre rating än A hos Bisnode AB eller motsvarande kreditupplysningsföretag, eller om Leverantören inte omfattas av ratingsystemet kommer Beställaren att göra en helhetsbedömning av Leverantörens ekonomiska stabilitet. För att Beställaren ska kunna göra en sådan helhetsbedömning av Leverantören med lägre rating än A kommer Beställaren inkräva revisorsintyg, intyg från bank eller en koncerngaranti som styrker Leverantörens ekonomiska ställning.

Av LOU framgår att en leverantör kan ha godtagbara skäl för att inte lämna in det eller de bevis om ekonomisk eller finansiell ställning som en upphandlande myndighet begärt. Vid dessa tillfällen får leverantören istället lämna in en annan utredning.

Bifogas om tillämpligt	Bilagor nr:

Leverantören **ska**, på anmodan av Beställaren, kunna lämna ytterligare uppgifter som behövs för att göra en helhetsbedömning av Leverantörens ekonomiska förutsättningar. T.ex. kan referens till bank med utfästelse avseende lånelöfte eller löfte om checkkredit eller utfästelser från annan finansiär lämnas.

9.8. Leverantörens tekniska förmåga och kapacitet

9.8.1. Referensuppdrag som styrker förmåga och erfarenhet

Leverantören **ska** under de senaste två åren räknat från sista anbudsdagen, utfört minst två tolkförmedlingsuppdrag. Referenserna för delområde ett och två ska inneburit att Leverantören utfört minst 20 000 tolkuppdrag per år och för delområde tre minst 5000 uppdrag per år. Två referensuppdrag per delområde kommer begäras. Leverantör som avser lämna anbud på samtliga tre delområden ska således lämna 3 gånger 2 referenser. Samma referens får lämnas för delområde ett och två.

Bevis/intyg

Beställaren kommer begära referensintyg**,** där Leverantören anger värde, tidpunkt och för vem uppdraget utförts. Referenten **ska** kunna bekräfta att Leverantören har utfört uppdraget enligt Leverantörens beskrivning av referensuppdraget samt att de fullföljt avtalade villkor.

Leverantören meddelar angivna kontaktpersoner att de kan komma att kontaktas i samband med referenstagning.

Leverantören ansvarar för att referenten är vidtalad, aktuell och går att nå enligt lämnade kontaktuppgifter.

Bifogas	Bilagor nr:

10. Åberopande av andra företags kapacitet

En Leverantör får enligt 14 kap 6 § LOU vid behov åberopa andra företags kapacitet för att uppfylla uppställda kvalificeringskrav avseende ekonomisk och finansiell ställning samt teknisk förmåga och kapacitet. Även företag vars kapacitet åberopas ska uppfylla relevanta krav som anges i ovan avsnitt 9.2–9.8.

Om Leverantör avser åberopa andra företags kapacitet **ska** Leverantören till anbudet redovisa:

- Ett åtagande från företaget i fråga, vars kapacitet åberopas, eller på annat sätt visa att Leverantören kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.
- En ifylld ESPD för det åberopade företaget eller i anbudet inkomma med samtliga relevanta efterfrågade bevis (se ovan avsnitt 9.2–9.8) för det åberopade företag.

Bifogas om tillämpligt	Bilagor nr:

11. Underleverantörer

Leverantören får anlita underleverantörer för genomförande av viss del av uppdrag eller tjänsterna. Med underleverantörer avses sådan leverantör som träder i Leverantörens ställe för att utföra hela eller delar av uppdraget men inte sådana leverantörer som levererar diverse varor och tjänster till Leverantören. Leverantören är gentemot Beställaren ansvarig för samtliga åtgärder som vidtagits eller underlåtits av den Leverantören anlitat. Om upprepade klagomål riktas mot underleverantör har Beställaren rätt att kräva att underleverantören inte vidare används i uppdragen.

Om Leverantör avser anlita underleverantörer **ska** Leverantören på anmodan kunna redovisa:

- En kopia på samarbetsavtal, skriftligt åtagande eller liknande handling som påvisar att underleverantören åtagit sig att ställa kapacitet till leverantörens förfogande för fullgörande av uppdraget. Handlingen ska vara undertecknad av behörig företrädare för underleverantören samt behörig företrädare för Leverantören.

I åtagandet bör det framgå vilket åtagande som respektive underleverantör har samt vilka eventuella resurser och tjänster underleverantören ger Leverantören förfogande över. Enskilda Tolkar anses inte utgöra underleverantörer.

12. Uteslutning och kvalificering

De Leverantörer som ej gjort sig skyldig till LOU:s uteslutningsgrunder, uppfyller kvalificeringskraven samt övriga krav i denna Anbudsinfordran går vidare till utvärdering av anbuden.

13. Utvärdering av anbud

Utvärdering sker för delområde Platstolk och delområde Distanstolk enligt grunden bästa förhållandet mellan pris och kvalitet där de anbud som är de ekonomiskt mest fördelaktiga för Beställaren kommer att antas. För delområde Expresstolk sker utvärderingen enligt grunden pris, där det anbud med lägsta pris kommer antas. Se Bilaga 2.4, Utvärdering för utförlig beskrivning.

14. Ramavtal

Ramavtalsvillkoren framgår av Ramavtal. Ramavtalet träder i kraft när det undertecknats av Beställaren.

15. Sekretess

Enligt Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) gäller absolut anbudssekretess till dess att tilldelningsbeslut har fattats eller Upphandlingen på annat sätt avslutats. Därefter blir anbud och andra i Upphandlingen ingående uppgifter offentliga såvida de inte omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen. Om Leverantören anser att de uppgifter som Leverantören lämnat omfattas av sekretess bör Leverantören i anbudet skriftligen begära detta och precisera vilka uppgifter som avses samt vilken skada som skulle åsamkas Leverantören om uppgifterna röjs.

Den omständigheten att en Leverantör begärt sekretess utgör inte av någon garanti för att de aktuella uppgifterna kommer att omfattas av sekretess, utan Beställaren kommer att göra en självständig sekretessprövning i varje enskilt fall. Sekretessen kan slutligen komma att prövas av domstol.

Leverantör som begärt sekretess ska på Beställarens anmodan, bifoga en version av sitt anbud där dessa uppgifter är maskerade. Detta anbud benämns sekretessanbud och filnamnet ska inledningsvis ange ordet ”SEKRETESS”. Leverantörens sekretessanbud ska, med undantag för de maskerade delarna, vara identiska med Leverantörens anbud i denna Upphandling.

Om ni önskar att delar av ert anbud omfattas av sekretess, ange vilka delar nedan samt vilken skada som skulle åsamkas er om uppgifterna röjs:

Bifogas/ Ifylls om tillämpligt	Bilagor nr:

16. Uppgifter om Leverantören

När Leverantören registrerar sig i upphandlingssystemet Visma TendSign anger Leverantören kontaktperson för Upphandlingen. Denna kontaktperson erhåller all information som publiceras angående denna Upphandling. Om ändring sker av

uppgifterna under anbudets giltighetstid är det Leverantörens ansvar att tillse att Beställaren erhåller uppdatering av uppgifterna.

Företagsnamn	
Organisationsnummer	
Postadress	
Postnummer och ort	
Telefonnummer	
E-postadress	
Eventuell webbadress	

16.1. Kontaktperson, anbud

Namn	
Telefonnummer (dir)	
E-postadress (dir)	

16.2. Kontaktperson, ramavtalsfrågor

Namn	
Telefonnummer (dir)	
E-postadress (dir)	

Dokumentförteckning

Anbudsinfordran

Bilaga 2 Kravspecifikation tolktjänster

Bilaga 2.1 Kravspecifikation Platstolk

Bilaga 2.2 Kravspecifikation Distanstolk

Bilaga 2.3 Kravspecifikation Expresstolk

Bilaga 2.4 Utvärdering

Bilaga 3.1 Ramavtal Platstolk

Bilaga 3.2 Ramavtal Distanstolk

Bilaga 3.3 Ramavtal Expresstolk

Bilaga 4 Prisbilaga

Bilaga 5 Kammarkollegiets tolkföreskrifter

Bilaga 6 Uppförandekod SLL

Bilaga 7 Förteckning efterfrågade tolkspråk under 2017

Bilaga 8 Miljöprogram SLL

Bilaga 9 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk

Bilaga 10 Vitesbilaga delområde Expresstolk

Kravspecifikation Tjänst

- Tolk i talade språk

1 Omfattning samt delområden

1.1 Delområden

Upphandlingen omfattar tjänster avseende tolk i talade språk fördelat på följande delområden:

1. **Platstolk** (tolkning på plats),
2. **Distanstolk** (telefon-, och videotolkning) samt
3. **Expresstolk** (obokad och direkt tillgänglig tolkning via telefon eller video).

Leverantören kan avge anbud på ett valfritt antal områden.

Kravspecifikation utgörs förutom detta dokument även av följande dokument:

- Bilaga 2.1 Kravspecifikation Platstolk
- Bilaga 2.2 Kravspecifikation Distanstolk
- Bilaga 2.3 Kravspecifikation Expresstolk

1.2 Tolkportalen

Tolkportalen är Beställarens digitala plattform för beställning och uppföljning av tolktjänst. Samtliga avropande enheter rekommenderas att använda Tolkportalen. För att säkerställa administrationen av tolkuppdragen är det väsentligt att Leverantörerna är integrerade och använder Tolkportalen.

2 Efterfrågad tolkkompetens

Leverantör av tolk i talade språk **ska** tillhandahålla tolkar inom följande fem kompetensnivåer för delområdena **Platstolk** och **Distanstolk**:

Sjukvårdstolk (ST)
Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med specialistkompetens som sjukvårdstolk inom de språk där sådana finns att tillgå.

Auktoriserad tolk (AT)
Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med auktorisationsbevis som genomgått av Kammarkollegiet given och godkänt auktorisationsprov med lägst betyg godkänt.

Utbildad tolk (UT)
Tolk ska ha fullföljt sammanhållen gymnasialutbildning som definieras i förordningen (2012:140) om statsbidrag för viss utbildning som rör tolkning och teckenspråk, och där tidigare Tolk- och Översättarinstitutet, numera Myndigheten för Yrkeshögskolan, har reglerat tillsynsansvar över den sammanhållna utbildningen, med lägsta betyg godkänt. Utbildningen ska vidare vara identisk med Myndigheten för Yrkeshögskolans definition av sammanhållen gymnasial utbildning. Utbildningen ska vara genomgången i regi av vid var tid formellt behörigt lärosäte enligt Yrkeshögskolans tillsynsansvar och godkännande. Dessa tolkar har ett särskilt utbildningsbevis och finns registrerade hos Kammarkollegiet. Alternativt kan tolk ha slutfört utbildning vid TÖI.

Allmän tolk (AlT)
Tolk ska ha fullföljt sammanhållen grundutbildning som definieras i förordningen (2012:140) om statsbidrag för viss utbildning som rör tolkning och teckenspråk, och där tidigare Tolk- och Översättarinstitutet, numera Myndigheten för Yrkeshögskolan, har reglerat tillsynsansvar över den sammanhållna utbildningen, med lägsta betyg godkänt. Utbildningen ska vidare vara identisk med Myndigheten för Yrkeshögskolans definition av sammanhållen grundutbildning. Utbildningen ska vara genomgången i regi av vid var tid formellt behörigt lärosäte enligt Yrkeshögskolans tillsynsansvar och godkännande.

Övrig tolk (ÖT)
En av Kammarkollegiet ej auktoriserad tolk som minst har 30 timmar introduktionsutbildning i tolkteknik, tolketik och grundläggande realiafrågor, och/eller tolkutbildning därutöver.

Leverantören ska enbart använda sig av ovanstående förkortningar i all kontakt med Beställaren och Avropande enheter.

Kontaktperson avseende Ramavtalet har rätt att begära av Leverantör att få ta del av lista över deras tolkar och dessas kompetens. (Listan kommer sannolikt att sekretessbeläggas).

3 Efterfrågade språk

Beställaren har ett stort behov av tolkning med tillkommande språk varje år. Därför måste Leverantören kunna erbjuda nya språk när behov uppstår. De mest frekvent använda talade språken för tolkning under 2017 var arabiska, turkiska, somali, spanska, ryska, polska, dari, tigrinja (tigreanska), persiska. Förteckning över efterfrågade språk för 2017 framgår i bilaga 7, Förteckning efterfrågade tolkspråk under 2017.

För delområde **Expresstolk** efterfrågas följande språk: arabiska, somali och finska.

4 Närhetsprincipen

Förmedling av tolk **ska** utan att kvalitetskrav eftersätts, ske enligt närhetsprincipen. Närhetsprincipen innebär att tolkar ska förmedlas så att resor undviks i så stor utsträckning som möjligt eller när detta inte är möjligt, att resvägen minimeras. Kravet gäller endast för delområde **Platstolk**.

Landstingsstyrelsens förvaltning
SLL Juridik och upphandling
Upphandlingsavdelningen

KRAVSPECIFIKATION

LS 2017-0328

Bilaga 2.1

Kravspecifikation Platstolk (delområde 1)

Denna kravspecifikation avser delområde Platstolk. Tolkningen utförs på plats hos vårdgivaren där tolken är fysiskt närvarande i tolksituationen.

SLL avropade tolktjänster under 2016 för ca 150 miljoner kronor. SLL kan dock inte garantera någon volym.

1. Krav på platstolk

1.1 Tolk **ska** ha den utbildning, kompetens och erfarenhet som krävs för att tolkuppdraget kan utföras.

1.2 Tolk **ska** utan svårigheter kunna uttrycka sig i tal och skrift i svenska språket.

1.3 Tolk **ska** följa senaste utgåva av Kammarkollegiets tolkföreskrifter, vilken återfinns i bilaga 5, Kammarkollegiets tolkföreskrifter**.**

1.4 Tolk **ska** följa den sekretess och tystnadsplikt som framgår av Offentlighets- och sekretesslagen (SFS2009:400) och som gäller för anställda av SLL.

1.5 Tolk **ska** synligt bära kammarkollegiets tolkbricka eller fotoförsett tjänstekort utfärdad av Leverantören samt uppvisa ID-kort på anmodan av Beställaren.

1.6 Tolk **ska** ha har en vårdad klädsel.

1.7 Samtliga Tolkar som utför uppdrag för Beställaren **ska** ha undertecknat en sekretessförbindelse med Leverantören.

1.8 Tolken **ska** vara helt opåverkad av alkohol och andra droger, symtom på tidigare berusning så som lukt eller avvikande uppträdande accepteras inte. Kraftig rökdoft och/eller användning av starka parfymer/rakvatten accepteras inte.

1.9 Tolk **ska** inte ha med/inta nötter eller godis innehållande nötter på grund av allergirisk.

1.10 Tolk får inte påfordra och/eller ta emot dricks eller andra förmåner. Tolk får dock godta representativa små gåvor i specifika kulturella sammanhang

2. Krav på tolkförmedlare

2.1 Leverantör **ska** under hela avtalsperioden kunna leverera avtalad förmedlingstjänst samt säkerställa genomförande av accepterade uppdrag.

2.2 Leverantören **ska** säkerställa att de i uppdragen erbjudna tolkarna innehar de certifikat samt intyg som styrker angiven kompetensnivå samt att de erbjudna tolkarna uppfyller beställarens krav på språkkompetens i både målspråk och källspråk.

2.3 Leverantören **ska** förmedla högsta möjliga tolkkompetens i uppdragen. Detta innebär att, i språk där auktoriserad/examinerad språktolk förekommer, först i turordning

förmedla ST- respektive AT-tolk. Därefter ska UT-tolk följt av AlT-tolk förmedlas I sista hand ska ÖT-tolk förmedlas.

2.4 Leverantör **ska** i kommunikation samt vid Avrop enligt Ramavtal endast tillämpa och ange språk enligt koder i ISO-standard 639-3.

2.5 Leverantören **ska** för samtliga uppdrag kunna erbjuda manliga och kvinnliga tolkar.

2.6 Leverantören **ska** kunna erbjuda simultantolk.

2.7 Leverantören **ska** kunna erbjuda viskningstolk.

2.8 Leverantören **ska** senast vid avtalsstart tillse att Leverantörens anställda eller av Leverantören anlitad underleverantör, som ska utföra arbetet, ska upplysas om tystnadsplikt och skriva på sekretessförbindelse. Förbindelserna ska på anmodan av Beställaren kunna uppvisas av Leverantören.

2.9 Leverantören **ska** i varje uppdrag säkerställa att dennes tolkar samt övrig personal såväl som eventuella underleverantörers tolkar samt övrig personal inte till utomstående vidarebefordrar konfidentiell information, så som uppgifter om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

2.10 Leverantören **ska** tillse att eventuellt arbetsmaterial och material från tolkuppdrag förstörs på ett säkert sätt efter färdigutfört arbete. Leverantören ska ansvara för att egen personal och av Leverantören anlitad personal uppfyller detta åtagande.

2.11 Leverantören **ska** ha kännedom samt följa lagar, författningar samt normer och föreskrifter som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk som under detta avtals giltighetstid är eller blir tillämpliga på Leverantörens utförande av Uppdraget.

2.12 Leverantören och dess personal **ska** delta i gemensamma kompetenshöjande eller andra nödvändiga insatser, utan kostnad för Beställaren eller Avropande enhet, i syfte att uppnå jämlik och/eller patientsäker vård.

2.13 Leverantören **ska** kostnadsfritt byta ut tolk som Beställaren anser sakna erforderlig kompetens/erfarenhet eller med vilken det föreligger samarbetssvårigheter. Den utbyta tolken ska ersättas av tolk med likvärdig kompetens.

3. Tillgänglighet och beställning

3.1 Leverantörens kundtjänst **ska** kunna hantera avbeställning, ändring av uppdrag, faktureringsfrågor, klagomål på utfört uppdrag m.m. under helgfria vardagar kl. 08.00 – 17.00.

3.2 Leverantören **ska** vara lätt att få kontakt med per telefon, webbformulär och e-post under helgfria vardagar kl. 08.00 – 17.00. Leverantören ska ha en genomsnittlig svarstid (via telefon) på högst 4 minuter under ett kalenderår. Leverantören ska, om SLL så begär, visa dokumentation som styrker att detta krav uppfylls.

3.3 Leverantören **ska** därutöver möjliggöra för beställning av akuta tolkuppdrag dygnet runt årets samtliga dagar.

3.4 Leverantören **ska** hantera samtliga uppdrag och uppdragsförfrågningar i Tolkportalen för samtliga vårdgivare som av Beställaren är registrerade användare av Tolkportalen.

3.5 Leverantören **ska** förmedla tolk enligt den kompetens samt kön som Beställaren efterfrågat, Leverantören ska i samtliga uppdrag samverka så att en lämplig matchning sker.

4. Uppdragets genomförande, ändringar av uppdraget samt tolkrekvisition

5.1 Om uppdraget inte är tillräckligt preciserat för att kunna utföras **ska** Leverantören kontakta Beställaren för att i samråd göra ytterligare preciseringar.

5.2 Leverantören **ska** upplysa Beställaren om eventuella ändringar av tolk senast en (1) timme före uppdragsstart samt ersätta med fullt motsvande tolk. Leverantören ska tillse att ersättande tolk erhåller erforderlig information för genomförandet av uppdraget.

5.3 Bekräftelse av uppdragen **ska** som huvudregel ske i tolkportalen. I bekräftelsen ska det tydligt framgå huruvida Leverantören åtar sig uppdraget. Samtliga accepterade uppdrag ska innehålla Leverantörens unika samt spårbara uppdragsnummer.

5.4 Leverantör **ska** bekräfta uppdragen inom angivna svarstider, när svarstid passerat äger Beställaren rätt att vända sig till nästa Leverantör i rangordningen.

5.5 Leverantörens bekräftelse **ska** innehålla den information som framgår av bilaga 3.1, Ramavtal platstolk.

5.6 Beställaren **ska** kunna avbeställa uppdraget kostnadsfritt senast klockan 15:00 vardagen före uppdragsstart.

5.7 Leverantören **ska** tillhandahålla en tolkrekvisition efter varje utfört uppdrag. Tolkrekvisitionens enda syften är att bekräfta om ett accepterat uppdrag blivit utförd, inom vilken tidsram samt eventuella avvikelser.

5.8 Leverantören **ska** kostnadsfritt tillhandahålla tolkrekvisitioner som ska innehålla den information som framgår av bilaga 3.1, Ramavtal platstolk**.**

Kravspecifikation Distanstolk (delområde 2)

Denna kravspecifikation avser delområde Distanstolk. Bokad Tolkning via telefon eller video.

SLL avropade tolktjänster under 2016 för ca 150 miljoner kronor. SLL kan dock inte garantera någon volym.

1. Krav på Distanstolkar

1.1. Tolk **ska** ha den utbildning, kompetens och erfarenhet som krävs för att tolkuppdraget kan utföras.

1.2. Tolk **ska** utan svårigheter kunna uttrycka sig i tal och skrift i svenska språket.

1.3. Tolk **ska** följa senaste utgåva av Kammarkollegiets tolkföreskrifter, vilken återfinns i bilaga 5, Kammarkollegiets tolkföreskrifter**.**

1.4. Tolk **ska** följa den sekretess och tystnadsplikt som framgår av Offentlighets- och sekretesslagen (SFS2009:400) och som gäller för anställda av SLL.

1.5. Samtliga Tolkar som utför uppdrag för Beställaren **ska** ha undertecknat en sekretessförbindelse med Leverantören**.**

1.6. Tolken **ska** vara helt opåverkad av alkohol och andra droger.

2. Krav på tolkförmedlare

2.1. Leverantör **ska** under hela avtalsperioden kunna leverera avtalad förmedlingstjänst samt säkerställa genomförande av accepterade uppdrag.

2.2. Leverantören **ska** säkerställa att de i uppdragen erbjudna tolkarna innehar de certifikat samt intyg som styrker angiven kompetensnivå samt att de erbjudna tolkarna uppfyller beställarens krav på språkkompetens i både målspråk och källspråk.

2.3. Leverantören **ska** förmedla högsta möjliga tolkkompetens i uppdragen. Detta innebär att i språk där examinerad språktolk förekommer först i turordning förmedla ST-respektive AT-tolk. Därefter ska UT-tolk följt av AlT-tolk förmedlas I sista hand **ska** ÖT-tolk förmedlas.

2.4. Leverantör **ska** i kommunikation samt vid Avrop enligt Ramavtal endast tillämpa och ange språk enligt koder i ISO-standard 639-3.

2.5. Leverantören **ska** för samtliga uppdrag kunna erbjuda manliga och kvinnliga tolkar.

2.6. Leverantören **ska** i alla lägen tillse att Leverantörens anställda eller av Leverantören anlitad underleverantör, som ska utföra arbetet, ska upplysas om tystnadsplikt och skriva på sekretessförbindelse. Förbindelserna ska på anmodan av Beställaren kunna uppvisas av Leverantören.

2.7. Leverantören **ska** i varje uppdrag säkerställa att dennes tolkar samt övrig personal såväl som eventuella underleverantörers tolkar samt övrig personal inte till utomstående vidarebefordrar konfidentiell information, så som uppgifter om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

2.8. Leverantören **ska** tillse att eventuellt arbetsmaterial och material från tolkuppdrag förstörs på ett säkert sätt efter färdigutfört arbete. Leverantören ska ansvara för att egen personal och av Leverantören anlitad personal uppfyller detta åtagande.

2.9. Leverantören **ska** ha kännedom samt följa lagar, författningar samt normer och föreskrifter som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk som under detta avtals giltighetstid är eller blir tillämpliga på Leverantörens utförande av Uppdraget.

2.10. Leverantören och dess personal **ska** delta i gemensamma kompetenshöjande eller andra nödvändiga insatser, utan kostnad för Beställaren eller avropande enhet, i syfte att uppnå jämlik och/eller patientsäker vård.

2.11. Leverantören **ska** kostnadsfritt byta ut tolk som Beställaren anser sakna erforderlig kompetens/erfarenhet eller med vilken det föreligger samarbetssvårigheter. Den utbyta tolken ska ersättas av tolk med likvärdig kompetens.

3. Arbetsmiljö

3.1. Leverantör av tolk i talade språk **ska** säkerställa de särskilda omständigheter som ställs i tolksituation vid distanstolkning vad avser bland annat koncentration, hörsel, röstergonomi (uttal) och sekretess i anslutning till telekommunikation vid distanstolkning.

3.2. Leverantör av tolk i talade språk **ska** säkerställa att distanstolkningen kan ske i en arbetsmiljö som är fri från störande moment, andra personer eller bakgrundsljud som kan påverka tolkningen. Vidare ska tolkningen genomföras på ett ur sekretessynpunkt betryggande sätt.

3.3. Leverantör av tolk i talade språk **ska** ha erforderliga kunskaper om tolkning med stöd av telefoni/video vad avser teknik, tillämpning och utrustning när sådan rådgivning efterfrågas bland vårdgivare/användare.

3.4. Leverantören **ska** hantera samtliga uppdrag och uppdragsförfrågningar i Tolkportalen för samtliga vårdgivare som av Beställaren är registrerade användare av Tolkportalen.

4. Tekniska lösningar

4.1. Leverantörens för uppdraget väsentliga tekniska lösningar **ska** vara redundanta, funktionssäkra och datasäkra.

4.2. Leverantören **ska** vid distanstolkning tillse att tolk nyttjar kommunikationsmedel med hög ljudkvalitet och stabil uppkoppling.

4.3. Leverantörens beställningssystem **ska** integreras mot tolkportalen**.**

5. Tillgänglighet och beställning

5.1. Leverantörens kundtjänst **ska** ha följande öppethållande: måndag – fredag klockan 08.00 – 17.00.

5.2. Vissa delar av Beställarens verksamhet har i mindre omfattning behov av tolk tjugofyra (24) timmar om dygnet, året om. Leverantören **ska** därför vara tillgänglig dygnet runt via personlig kontakt och kunna ta emot, hantera samt utföra Uppdrag.

5.3. Leverantören **ska** mellan måndag – fredag klockan 08.00 – 17.00 ha en svarstid på högst 180 sekunder. Leverantören ska, om Beställaren så begär, visa dokumentation som styrker att detta krav uppfylls.

5.4. Leverantören **ska** ha ett telefonnummer med kort kötid där Beställaren kan anmäla att de inte lyckats etablera kontakt med tolken.

5.5. Leverantören **ska** hantera samtliga uppdrag och uppdragsförfrågningar i Tolkportalen för samtliga vårdgivare som av Beställaren är registrerade användare av Tolkportalen.

5.6. Leverantören **ska** förmedla tolk enligt den kompetens samt kön som Beställaren efterfrågat, Leverantören ska i samtliga uppdrag samverka så att en lämplig matchning sker.

6. Bekräftelse av uppdrag

6.1. Bekräftelse av uppdragen **ska** som huvudregel ske i tolkportalen. I bekräftelsen ska det tydligt framgå huruvida Leverantören åtar sig uppdraget. Samtliga accepterade uppdrag ska innehålla leverantörens unika samt spårbara uppdragsnummer.

6.2. Leverantör **ska** bekräfta uppdragen inom angivna svarstider, när svarstid passerat äger Beställaren rätt att vända sig till nästa Leverantör i rangordningen.

6.3. Leverantörens bekräftelse **ska** innehålla den information som framgår av bilaga 3.1, Ramavtal platstolk.

7. Uppdragets genomförande, ändringar av uppdraget samt tolkrekvisition

7.1. Om uppdraget inte är tillräckligt preciserat för att kunna utföras **ska** leverantören kontakta Beställaren för att i samråd göra ytterligare preciseringar.

7.2. Leverantören **ska** upplysa Beställaren om eventuella ändringar av tolk senast en (1) timme före uppdragsstart samt ersätta med fullt motsvarande tolk. Leverantören ska tillse att ersättande tolk erhåller erforderlig information för genomförandet av uppdraget.

7.3. Beställaren **ska** kunna avbeställa uppdraget kostnadsfritt senast klockan 15:00 vardagen före uppdragsstart.

7.4. Leverantören **ska** tillhandahålla en tolkrekvisition efter varje utfört uppdrag via Tolkportalen. Tolkrekvisitionens enda syften är att bekräfta om ett accepterat uppdrag blivit utförd, inom vilken tidsram samt eventuella avvikelser.

Kravspecifikation Expresstolk (delområde 3)

Denna kravspecifikation avser delområde Expresstolk. Leverantören kan lämna anbud på ett eller flera områden. Varje område utvärderas var för sig.

För delområde expresstolk kommer två olika typer uppdrag avropas. Tolkuppdrag kommer att genomföras för 1177 Vårdguiden på telefon och för SLL.

Under 2016 var antalet inkomna samtal till 1177 Vårdguiden på telefon totalt ca 17 100st, varav ca 12 800 arabiska och 4300 somaliska samtal. av dessa var ca 2000 samtal som inkom från övriga landsting som ej erbjuder tjänsten och således nekades sjukvårdsrådgivning genom tolk. Medeltid för ärendehantering (från besvarande tolk till avslutat samtal sjukvårdsrådgivningen) för tolksamtal under 2016 var ca 10 min.

Komplettera med statistik från SLL dessutom avropade SLL xxxx antal samtal under 2016

Beskrivning av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon

1177 är ett nationellt telefonnummer för sjukvårdsrådgivning till vilken invånare kan ringa dygnet runt, året om och få sjukvårdsrådgivning på telefon.

1177 Vårdguiden på telefon erbjuder invånaren en medicinsk bedömning utifrån dennes beskrivning av sina symptom och allmäntillstånd.
Alla telefonsamtal besvaras av legitimerade sjuksköterskor. Sjuksköterskan ger via telefon, utifrån ett gemensamt arbetssätt, en strukturerad och metodisk sjukvårdsrådgivning. Rådgivningen innebär en bedömning av vårdbehov samt om behov föreligger eventuell hänvisning till lämplig vårdnivå och/eller råd om egenvård.

1177 Vårdguiden på telefon bistår också med allmän hälso- och sjukvårdsinformation.

1177 Vårdguiden på telefon erbjuder också uppföljning av givna egenvårdsråd vilket innebär att sjuksköterskan kan ringa tillbaka till patient på en överenskommen tidpunkt.

Idag erbjuder tre landsting/regioner (Region Skåne, Västra Götalandsregionen och Stockholmläns landsting) en språktolktjänst till invånare som befinner sig i någon av dessa tre landsting/regioner.

Sjukvårdsrådgivning med tolk bygger på trepartssamtal (även fyrpartssamtal förekommer) mellan en inringande, sjuksköterska och tolk. Konceptet har i nuvarande utformning tre vägar in: genom att invånaren ringer ett specifikt nummer avseende tolkning på ett

specifikt språk, genom knappval i det ordinarie numret 1177, genom att behov av tolk identifieras under pågående samtal på svenska. Den övervägande delen av samtalen kommer in via knappval.

Alla samtal till sjukvårdsrådgivningen spelas in i det kontaktcenter som 1177 Vårdguiden på telefon använder. Inspelningen görs för att i efterhand kunna följa upp samtal i kvalitetssyfte eller som ett led i utredningar i vårdavvikelser.

Alla samtal behandlas med sekretess enligt patientdatalagen. De samtal som är rådgivningssamtal journalförs.

Beskrivning av tjänsten för SLL

Tjänsten för SLL innebär att utföra Expresstolkning vid inkommande samtal från vårdgivare inom SLL.

1 Krav på expresstolk

1.1 Tolk **ska** ha den utbildning, kompetens och erfarenhet som krävs för att tolkuppdraget kan utföras.

1.2 Tolk **ska** utan svårigheter kunna uttrycka sig i tal och skrift i svenska språket.

1.3 Tolk ska följa senaste utgåva av Kammarkollegiets tolkföreskrifter, vilken återfinns i bilaga 5 Kammarkollegiets tolkföreskrifter.

1.4 Tolk **ska** följa den sekretess och tystnadsplikt som framgår av Offentlighets- och sekretesslagen (SFS2009:400) och som gäller för anställda av SLL.

1.5 Samtliga Tolkar som utför uppdrag för Beställaren **ska** ha undertecknat en sekretessförbindelse med Leverantören.

1.6 Tolk **ska** vara helt opåverkad av alkohol och andra droger.

2 Krav på tolkförmedlare

2.1 Leverantör **ska** under hela avtalsperioden kunna leverera avtalad tjänst.

2.2 Leverantören **ska** säkerställa att de erbjudna tolkarna innehar de certifikat samt intyg som styrker angiven kompetensnivå samt att de erbjudna tolkarna uppfyller beställarens krav på språkkompetens i både målspråk och källspråk.

2.3 Leverantören **ska** från avtalsstart kunna tolka på språken arabiska, somaliska och finska.

2.4 Leverantör **ska** i kommunikation samt vid Avrop enligt Ramavtal endast tillämpa och ange språk enligt koder i ISO-standard 639-3.

2.5 Leverantören **ska** säkerställa att de i uppdragen erbjudna tolkarna innehar de certifikat samt intyg som styrker angiven kompetensnivå samt att de erbjudna tolkarna uppfyller beställarens krav på språkkompetens i både målspråk och källspråk.

2.6 Leverantören **ska** i varje uppdrag säkerställa att dennes tolkar samt övrig personal såväl som eventuella underleverantörers tolkar samt övrig personal inte till

utomstående vidarebefordrar konfidentiell information, så som uppgifter om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

2.7 Leverantören **ska** tillse att eventuellt arbetsmaterial och material från tolkuppdrag förstörs på ett säkert sätt efter färdigutfört arbete. Leverantören ska ansvara för att egen personal och av Leverantören anlitad personal uppfyller detta åtagande.

2.8 Leverantören **ska** ha kännedom samt följa lagar, författningar samt normer och föreskrifter som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk som under detta avtals giltighetstid är eller blir tillämpliga på Leverantörens utförande av Uppdraget.

2.9 Leverantören och dess personal **ska** delta i gemensamma kompetenshöjande eller andra nödvändiga insatser, utan kostnad för beställaren eller avropande enhet, i syfte att uppnå jämlik och/eller patientsäker vård.

2.10 Leverantören **ska** kostnadsfritt byta ut tolk som Beställaren anser sakna erforderlig kompetens/erfarenhet eller med vilken det föreligger samarbetssvårigheter. Den utbyta tolken ska ersättas av tolk med likvärdig kompetens.

3 Krav på Expresstolkning

3.1 All tolkning **ska** ske i Kontaktcentermiljö.

3.2 Leverantör av tolk i talade språk **ska** säkerställa de särskilda omständigheter som ställs i tolksituation vad avser bland annat koncentration, hörsel, röstergonomi (uttal) och sekretess i anslutning till telekommunikation vid tolkning på distans.

3.3 Leverantör av tolk i talade språk **ska** säkerställa att tolkningen kan ske i en arbetsmiljö som är fri från störande moment, andra personer eller bakgrundsljud

som kan påverka tolkningen. Vidare ska tolkningen genomföras på ett ur sekretessynpunkt betryggande sätt.

3.4 Leverantör av tolk i talade språk **ska** ha erforderliga kunskaper om tolkning med stöd av telefoni vad avser teknik, tillämpning och utrustning när sådan rådgivning efterfrågas bland vårdgivare/användare.

3.5 Leverantören **ska** ha ett telefonnummer med kort kötid där Beställaren kan anmäla att de inte lyckats etablera kontakt med tolken.

3.6 Leverantörens **ska** bedriva ett aktivt arbete med kompetensutveckling hos tolkarna.

3.7 Leverantörens **ska** bedriva ett eget aktivt arbete med utvärdering och uppföljning av sitt uppdrag för språktolktjänsten

3.8 Leverantören **ska** ha etablerade rutiner för att ta emot och hantera klagomål och synpunkter från verksamheter och vårdsökande.

3.9 Leverantören **ska** medverka i uppföljningsaktiviteter av uppdraget, leverantörens fokus är på tolkens arbete i uppdraget**.** Exempel på uppföljningsaktivitet kan vara att Leverantör och Beställare gemensamt avlyssnar inspelade samtal och utvärdera kvaliteten utifrån i förväg framtagen mall.

3.10 Leverantören **ska** ha minst en kvalitetsansvarig person för uppdraget. Kvalitetsansvarig ska medverka på kvalitetsutvärderingstillfällen.

3.11 Leverantören **ska** meddela Beställaren om obehöriga söker skaffa sig upplysning om verksamheten som bedrivs i leverantörens lokaler eller om det föreligger misstanke om brott såsom spionage, sabotage eller liknande. Beställaren kan komma att genomföra besiktning av lokalerna för Kontaktcentrets verksamhet. Detta kommer då att genomföras med stöd av Bra arbetsmiljö på Kontaktcentret – Råd och riktlinjer som tagits fram av Almega, Arbetslivsinstitutet, Arbetsmiljöverket, Kontaktcentret Institute, Sveriges Kontaktcentret Förening och Tjänstemannaförbundet HTF.

4 Krav på tillgänglighet

4.1 Kontaktcentret **ska** ha följande öppethållande (för tolkning): måndag – söndag klockan 8.oo – 22.00

4.2 Leverantörens servicenivå för besvarat samtal **ska** vara max fem (5) minuters, 300s, kötid. Vid överskriden servicenivå utfaller vite per samtal. Kötid räknas från det att samtalet sätts i kö (dvs efter inledande talsvar hos Leverantör) tills dess att tolk besvarat samtalet.

4.3 För de samtal som överges (*invånaren väljer att lägga på när samtalet är placerat i kö*) efter avtalad maximal servicenivå på fem (5) minuters kötid utfaller vite. Kötiden börjar räknas från det att samtalet placeras i kö efter Leverantörens inledande talsvar.

4.4 Leverantörens servicefönster för sitt egna kontakcenter **ska** infalla på tidpunkt då det får minst påverkan på språktolktjänsten, ska i första hand planeras på tider utanför tidsspann kl. 08.00-22.00.

4.5 Leverantörens tillgänglighet (SLA) för tekniken av kontaktcenter **ska** vara 99,95% mellan kl. 08:00-22:00.

4.6 Leverantören **ska** tillse så att Beställaren kan komma i kontakt med teknisk person och/eller annan driftansvarig person via telefon och sms under den tid som tjänsten ska vara tillgänglig**.**

5 Krav på teknisk lösning

5.1 Leverantörens tekniska lösning **ska** vara funktionssäker och datasäker.

5.2 Leverantören **ska** arbeta i ett eget kontaktcenter.

5.3 Leverantörens tekniska lösning **ska** ha tillhörande telefonväxel för att hantera standardfunktioner så som utgående/ingående samtal samt att Leverantören ska

tillhandahålla unika telefonnummer, ett för varje landsting/region och språk, till beställaren. Leverantörens samlade telefonisystem ska vara skalbart.

5.4 Leverantören **ska** samverka med beställaren vid det tekniska införandet av tjänsten vilket innebär samverkan kring systemkonfigurering, test mm.

5.5 Leverantörens tekniska lösning **ska** kunna skapa och äga en konferens mellan tre till fyra parter. Lösningen ska kunna ta in fler parter under en redan pågående konferens.

5.6 Leverantörens tekniska lösning **ska** erbjuda användare av tjänsten funktioner för talsvarsmeddelande, kömeddelande, knappval och information om köplats och förväntad svarstid.

5.7 Leverantörens tekniska lösning **ska** kunna väntkoppla/parkera samt vidarekoppla samtal.

5.8 Leverantörens tekniska lösning **ska** ha en funktion för köhantering**.**

5.9 Leverantörens tekniska lösning **ska** erbjuda 3-partssamtal samt 4-partssamtal vid både tal- och videokommunikation.

6 Särskilda krav för 1177 Vårdguiden på telefon

Krav på Leverantör för språktolktjänst för 1177 Vårdguiden på telefon

6.1 Tolken **ska** inledningsvis följa 1177 Vårdguiden på telefons talmanus för att samtalet ska bli strukturerat och löpa vidare in i en, för sjuksköterskan, förutbestämd samtalsprocess.

6.2 Tolken i uppdraget av språktolktjänsten **ska** med sin kunskap och kompetens stödja sjuksköterskan i ett gott omhändertagande och bemötande i telefonmötet med uppringaren.

6.3 Tolken **ska** ha goda kunskaper i Sveriges geografi eller ha tillgång till, i ett av Leverantörens uppsatt, stöd för att lokalisera orter, städer och platser i Sverige.

6.4 Leverantören **ska** möjliggöra så att de tolkar som ska utföra uppdraget, innan avtalsstart deltar på 1177 Vårdguiden på telefons utbildning om telefonsjuksköterskans arbetssätt, talmanus, tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon

samt Språktolktjänsten. Leverantören ska dessutom utse en utbildningsansvarig som tillser att Leverantörens eventuellt tillkommande tolkar får likvärdig utbildning innan de utför uppdrag för Språktolktjänsten. Arvode och eventuella övriga ersättningar till leverantörens egen personal bekostas av Leverantören. Utbildning kommer genomföras i Inera AB:s lokaler.

6.1 Leverantören **ska** inte i något system eller media lagra de eventuella personuppgifter som hanteras i uppdragen.

6.2 Statistik **ska** levereras månadsvis till beställaren senast efter sju (7) arbetsdagar från sista dag i aktuell månad. Utöver de specifika rapporter som beskrivs nedan ska antagen Leverantör vid förfrågan av beställare kunna förmedla vem som utfört ett specifikt uppdrag utifrån ett specifikt klockslag, datum och språk. På begäran ska statistik kunna levereras för unika samtal enlig beskrivning av statistikrapport 1 och 2. Termer och begrepp ska vara skrivna på svenska. Statistiken ska levereras via e-post till av beställare angiven e-postadress.

6.3 Statistikrapport 1, **ska** innehålla;
Totalt antal samtal/språk/månad som kopplats från Leverantör till respektive landstings/regions sjukvårdsrådgivning.

Totalt antal samtal/språk/månad som förloras mellan Leverantör och respektive landstings/regions sjukvårdsrådgivning.
Totalt antal samtal/månad som har nekats sjukvårdsrådgivning genom tolk med anledning av invånaren befinner sig i annat landsting än de som erbjuder språktolktjänst.
Om möjligt medeltid i kö mellan Leverantör och respektive landstings/regions sjukvårdsrådgivning.

6.4 Statistikrapport 2, fördelad med en för varje språk, **ska** innehålla minst nedanstående information från leverantörens samtalsstatistik i eget kontaktcenter:

Levererad statistik visas som sammanfattning/dag.
Totalsumma för inkommande samtal beskrivet/dag:
Antal inkommande samtal
Antal övergivna samtal
Antal besvarade samtal
Andel besvarade samtal i procent
Andel besvarade samtal inom 5 minuter
Sammanfattning av totalen för månaden för respektive parameter
Kötider (genomsnittlig) beskrivet/dag:

Tid i kö till besvarat samtal
Tid i kö för övergivna samtal
Längsta tid i kö besvarat (unikt samtal)
Längsta tid övergivet (unikt samtal)
Sammanfattning av totalen för månaden för respektive parameter
Övrigt om samtalstider (genomsnittlig) om beskrivet/dag:
Hanteringstid av samtal från besvarat till avslutat hos tolk

6.5 Statistikrapport 3 **ska** innehålla:
Leverantörens tillgänglighet (SLA) för tekniken av kontaktcenter angivet i procent.
Leverantör ska även leverera statistik om hur många minuter som en eventuell driftstörning förekommit.
Sammanfattningen visas per månad.

7 Särskilda krav för SLL

7.1 Leverantörens tekniska lösning **ska** kunna styra samtal på kompetens i olika nivåer, kompetensen kan vara tex språk eller tolkkompetens.

7.2 SLL **ska** ha möjlighet att avropa alla de språk Leverantören erbjuder i sitt kontaktcenter.

7.3 Om Leverantören erbjuder Tolktjänster via video **ska** SLL ha möjlighet att Avropa dessa tjänster.

7.4 Om Leverantören erbjuder andra tolkspråk en de efterfrågade **ska** SLL ha möjlighet att Avropa dessa tolkspråk.

7.5 Om Leverantören erbjuder längre öppettid än den efterfrågade **ska** SLL ha möjlighet att avropa Tjänsten under denna utökade öppettid.

7.6 Leverantörens tekniska lösning **ska** kunna anslutas till SLLnet och/eller Sjunet**.**

Innehåll

1. Utvärdering av anbud 1
1.1. Bedömning av anbud 1
2. Utvärdering delområde Expresstolk 1
3. Utvärdering delområden Platstolk och Distanstolk 2
3.1. Utvärdering av pris 2
3.2. Utvärdering av kvalitet 2
4. Underkriterier 3
4.1. Underkriterium 1 - Leveranssäkerhet 3
4.2. Underkriterium 2 - kompetensförsörjning för uppdraget 4
4.3. Underkriterium 3 – Partnerskapsfilosofi 5
4.4. Underkriterium 4 - Arbetssätt för distanstolk 6
4.5. Bedömning av Leverantörens erbjudna kvalitet 6
4.6. Räkneexempel 7
5. Särskiljningsmodell 7

1. Utvärdering av anbud

1.1. Bedömning av anbud

Bedömning sker i två steg:

1. Utvärdering enligt nedan angivna utvärderingskriterium.
2. Inför tilldelning inhämtas bevis för kontroll att de krav som ställs på Leverantören avseende uteslutning och kvalificering är uppfyllda. Som huvudregel kontrolleras endast Leverantör vilkas anbud är de ekonomiskt mest fördelaktiga.

2. Utvärdering delområde Expresstolk

Utvärdering sker enligt grunden Pris där det anbud med det lägsta totalpriset kommer antas. Pris ska anges i Bilaga 4, Prisbilaga.

3. Utvärdering delområden Platstolk och Distanstolk

Utvärdering sker enligt grunden bästa förhållandet mellan pris och kvalitet där de anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga för myndigheten kommer att antas.

Tilldelningskriteriet kvalitet har flera underkriterier vilka framgår av punkt 3.2

Den modell som valts ger ett monetärt avdrag för varje uppfyllt underkriterium. Genom att dra bort samtliga uppfyllda kriteriers avdrag från anbudspriset erhålls ett jämförelsepris (Jämförelsepris = anbudspris - kriteriernas sammanlagda avdrag). Jämförelsepriset är endast en matematisk beräkning som används vid utvärderingen. Vid fakturering under avtalsperioden används Leverantörens offererade priser.

De anbuden med lägst jämförelsepris kommer att antas och tilldelas kontrakt enligt rangordning.

3.1. Utvärdering av pris

Leverantören ska lämna pris för förmedlingsavgift i Bilaga 4, Prisbilaga under fliken förmedlingsavgift. Förmedlingsavgiften är den ersättning som Leverantören erhåller vid varje tillfälle Leverantören tillsätter en tolk. Leverantören har rätt till en förmedlingsavgift per förmedlat uppdrag. Förmedlingsavgiften ska täcka Leverantörens alla kostnader kopplade till uppdraget.

Priset ska anges enligt följande exempel: Pris platstolk: ..... **kr/uppdrag**

Priset ska anges i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt. Förmedlingsavgiften ska vara densamma oavsett vilket bokningssätt som används. Förmedlingsavgiften kommer utgöra anbudspriset i utvärdering.

3.2. Utvärdering av kvalitet

För utvärderingskriteriet ”kvalitet” **ska** Leverantören till anbudet bifoga en beskrivning per Underkriterium.

- Underkriterium 1 - Leveranssäkerhet
- Underkriterium 2 - Kompetensförsörjning
- Underkriterium 3 – Partnerskapsfilosofi
- Underkriterium 4 - Arbetssätt för distanstolk

Beskrivningarna utgör underlaget för utvärdering av Leverantörens kvalitet.

Det är önskvärt att beskrivningarna redovisas på ett metodiskt och organiserat sätt.

Beställaren ser gärna att svaren är uppdelade per underkriterium i svarsrutorna efter varje underkriterium. Leverantören uppmanas att redovisa svaren på ett metodiskt och strukturerat sätt samt endast inkludera för respektive frågeställning relevant information. För att underlätta utvärderingen uppmanas svaren vara max 1 sida långt per frågeställning.

Observera att olika svarsbeskrivningar av sina processer och arbetssätt kan resultera i samma poäng i utvärderingen.

Om Leverantören avser lämna anbud för både delområde Platstolk samt delområde Distanstolk så behöver Leverantören endast skicka beskrivningar för underkriterium 1–3 en gång.

Leverantören kan komma att bjudas in till en presentation av sitt anbuds redovisning av kvalitet enligt underkriterium 1–4 för att validera Leverantörens skriftliga beskrivning. Leverantören uppmanas dock att svara fullständigt i sitt skriftliga anbud.

Underkriterium	Delområden
Underkriterium 1 - Leveranssäkerhet	Utvärderas för delområden **Platstolk** samt **Distanstolk.** (Avser Leverantör avge anbud för båda delområdena skickas endast en beskrivning).
Underkriterium 2 - Kompetensförsörjning	Utvärderas för delområden **Platstolk** samt **Distanstolk.** (Avser Leverantör avge anbud för båda delområdena skickas endast en beskrivning).
Underkriterium 3 - Partnerskapsfilosofi	Utvärderas för delområden **Platstolk** samt **Distanstolk.** (Avser Leverantör avge anbud för båda delområdena skickas endast en beskrivning).
Underkriterium 4 - Arbetssätt för distanstolk	Utvärderas endast för delområde **Distanstolk**

4. Underkriterier

4.1. Underkriterium 1 - Leveranssäkerhet

Leverantören bör så utförligt som möjligt beskriva hur de genom hela avtalsperioden avser arbeta med att säkerställa så att leverans av tolk i talade språk alltid sker i enlighet med uppdragsbeskrivningen. Leverantören får gärna utöver beskrivningen bifoga en processkarta.

I beskrivning bör följande moment ingå:

- Rutiner, metoder och arbetssätt för att säkerställa att Tolken kommer i tid till Uppdraget.
- Rutiner, metoder och arbetssätt för att säkerställa att Tolken inte uteblir från Uppdraget.
- Rutiner, metoder och arbetssätt för att säkerställa att Tolken har rätt kompetens för Uppdraget.
- Rutiner, metoder och arbetssätt för att säkerställa att rätt tolkform (Platstolk eller Distanstolk) används.

Bedömningsnivåer samt prisavdrag:

Inget eller visst mervärde - 0 kr i avdrag

Beskrivningen innehåller inte någon proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens arbetssätt ger inte Beställaren något mervärde eftersom det endast uppfyller uppdragets obligatoriska krav.

Beskrivningen innehåller viss proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens beskrivning bedöms därutöver hålla en bra nivå och bedöms tillföra

Beställaren ett visst mervärde. Med mervärde avses arbetssätt som gör det sannolikt för Beställaren att uppdragen kommer att hålla en högre kvalitet än ställda obligatoriska krav.

Betydande mervärde - strukturerat angreppssätt avseende rutiner, metoder och arbetssätt - 15 kr i avdrag

Beskrivningen innehåller stor proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens beskrivning bedöms därutöver hålla en mycket bra nivå, och bedöms tillföra Beställaren ett betydande mervärde. Med mervärde avses arbetssätt som gör det sannolikt för Beställaren att uppdraget kommer att hålla en högre kvalitet än ställda obligatoriska krav. Leverantören har visat att man har ett mycket strukturerat arbetssätt som ger Beställaren en ökad kvalitet. Med strukturerade arbetssätt avses arbetssätt som präglas av systematik, utveckling och uppföljning. I beskrivningen återfinns även på vilket sätt Leverantören avser att återkoppla till Beställaren hur kvaliteten successivt förbättras.

Leverantörens svar nedan eller hänvisa till bilaga	Bilaga nr:

4.2. Underkriterium 2 - Kompetensförsörjning för uppdraget

Leverantören bör så utförligt som möjligt beskriva hur de genom hela avtalsperioden avser säkerställa kompetensförsörjning, både för att fullgöra uppdraget gentemot Beställaren men också för att bidra till utvecklingen av tolkbranschen, inklusive att verka för att tolkar vill vara kvar inom yrket och fortbilda sig.

I beskrivning bör följande moment ingå:

- Rutiner, metoder och arbetssätt för att rekrytera Tolkar.
- Rutiner, metoder och arbetssätt för att bibehålla Tolkar. Detta kan innebära att beskriva sina aktiviteter för relationsbyggande med Tolkar.
- Rutiner, metoder och arbetssätt för att kompetensutveckla Tolkar. Detta kan innebära att beskriva hur man uppmuntrar tolkar att utbilda sig och höja sin kompetens eller att ansöka om auktorisation.

Bedömningsnivåer samt prisavdrag:

Inget eller visst mervärde - 0 kr i avdrag

Beskrivningen innehåller inte någon proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens arbetssätt ger inte Beställaren något mervärde eftersom det endast uppfyller uppdragets obligatoriska krav.

Beskrivningen innehåller viss proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens beskrivning bedöms därutöver hålla en bra nivå och bedöms tillföra Beställaren ett visst mervärde. Med mervärde avses arbetssätt som gör det sannolikt för Beställaren att uppdragen kommer att hålla en högre kvalitet än ställda obligatoriska krav.

Betydande mervärde - strukturerat angreppssätt avseende rutiner, metoder och arbetssätt - 15 kr i avdrag

Beskrivningen innehåller stor proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens beskrivning bedöms därutöver hålla en mycket bra nivå, och bedöms tillföra

Beställaren ett betydande mervärde. Med mervärde avses arbetssätt som gör det sannolikt för Beställaren att uppdraget kommer att hålla en högre kvalitet än ställda obligatoriska krav. Leverantören har visat att man har ett mycket strukturerat arbetssätt som ger Beställaren en ökad kvalitet. Med strukturerade arbetssätt avses arbetssätt som präglas av systematik, utveckling och uppföljning. I beskrivningen återfinns även på vilket sätt Leverantören avser att återkoppla till Beställaren hur kvaliteten successivt förbättras.

Leverantörens svar nedan eller hänvisa till bilaga	Bilaga nr:

4.3. Underkriterium 3 – Partnerskapsfilosofi

För att möjliggöra ett effektivt arbetssätt mellan parterna i kommande Uppdrag bör Leverantören så utförligt som möjligt beskriva hur Leverantören genom hela avtalsperioden avser ta tillvara Beställaren som en resurs för att utveckla uppdraget.

I beskrivning bör följande moment ingå:

- Rutiner, metoder och arbetssätt för att öka proaktiviteten gentemot beställaren för utveckling av den gemensamma uppföljningen av uppdraget
- Rutiner, metoder och arbetssätt för att öka samverkan med Beställaren för att exempelvis lyfta fram behov av kompetensutveckling hos Beställarna av tolk (främst vårdenheter) eller samverkan med Beställaren för att lyfta fram behov av utbildning av tolkarna avseende olika aspekter, till exempel specialkompetenser.
- Rutiner, metoder och arbetssätt för att öka initiativ och idéer inför uppföljningsmöten.

Bedömningsnivåer samt prisavdrag:

Inget eller visst mervärde - 0 kr i avdrag

Beskrivningen innehåller inte någon proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens arbetssätt ger inte Beställaren något mervärde eftersom det endast uppfyller uppdragets obligatoriska krav.

Beskrivningen innehåller viss proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens beskrivning bedöms därutöver hålla en bra nivå och bedöms tillföra Beställaren ett visst mervärde. Med mervärde avses arbetssätt som gör det sannolikt för Beställaren att uppdragen kommer att hålla en högre kvalitet än ställda obligatoriska krav.

Betydande mervärde - strukturerat angreppssätt avseende rutiner, metoder och arbetssätt - 15 kr i avdrag

Beskrivningen innehåller stor proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens beskrivning bedöms därutöver hålla en mycket bra nivå, och bedöms tillföra Beställaren ett betydande mervärde. Med mervärde avses arbetssätt som gör det sannolikt för Beställaren att uppdraget kommer att hålla en högre kvalitet än ställda obligatoriska krav. Leverantören har visat att man har ett mycket strukturerat arbetssätt som ger Beställaren en ökad kvalitet. Med strukturerade arbetssätt avses arbetssätt som präglas av systematik, utveckling och uppföljning. I beskrivningen återfinns även på vilket sätt Leverantören avser att återkoppla till Beställaren hur kvaliteten successivt förbättras.

Leverantörens svar nedan eller hänvisa till bilaga	Bilaga nr:

4.4. Underkriterium 4 - Arbetssätt för distanstolk

Leverantören bör så utförligt som möjligt beskriva hur de genom hela avtalsperioden avser säkerställa en hög och jämn kvalitet i uppdrag avseende distanstolk (tolkning via telefon).

I beskrivning bör följande moment ingå:

- Hur Leverantören säkerställer att tolken har en god informationsöverföring av det som sägs mellan vårdpersonal och vårdtagaren.
- Hur Leverantören säkerställer att Tolken arbetar i en arbetsmiljö som är fri från störande moment.
- Hur Leverantören säkerställer att Tolkens tekniska lösningar är tillräckliga för uppdraget.

Bedömningsnivåer samt prisavdrag:

Inget eller visst mervärde - 0 kr i avdrag

Beskrivningen innehåller inte någon proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens arbetssätt ger inte Beställaren något mervärde eftersom det endast uppfyller uppdragets obligatoriska krav.

Beskrivningen innehåller viss proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens beskrivning bedöms därutöver hålla en bra nivå och bedöms tillföra Beställaren ett visst mervärde. Med mervärde avses arbetssätt som gör det sannolikt för Beställaren att uppdragen kommer att hålla en högre kvalitet än ställda obligatoriska krav.

Betydande mervärde - strukturerat angreppssätt avseende rutiner, metoder och arbetssätt - 15 kr i avdrag

Beskrivningen innehåller stor proaktivitet kring vanligt förekommande problem/utmaningar. Leverantörens beskrivning bedöms därutöver hålla en mycket bra nivå, och bedöms tillföra Beställaren ett betydande mervärde. Med mervärde avses arbetssätt som gör det sannolikt för Beställaren att uppdraget kommer att hålla en högre kvalitet än ställda obligatoriska krav. Leverantören har visat att man har ett mycket strukturerat arbetssätt som ger Beställaren en ökad kvalitet. Med strukturerade arbetssätt avses arbetssätt som präglas av systematik, utveckling och uppföljning. I beskrivningen återfinns även på vilket sätt Leverantören avser att återkoppla till Beställaren hur kvaliteten successivt förbättras.

Leverantörens svar nedan eller hänvisa till bilaga	Bilaga nr:

4.5. Bedömning av Leverantörens erbjudna kvalitet

Utvärdering av Leverantörens erbjudna kvalitet kommer genomföras av en expertgrupp bestående av verksamhetsrepresentanter, tekniska representanter och sakkunniga.

Kommenterad [SG1]: Fundera på formulering.

4.6. Räkneexempel

En leverantör lämnar ett pris på 60 kr. För underkriterium 1 görs bedömningen ”betydande mervärde” vilket innebär att Leverantören får ett avdrag på 15 kronor. För underkriterium 2 görs bedömningen ” inget eller visst mervärde” vilket innebär att Leverantören får ett avdrag på 0 kronor. För underkriterium 3 görs bedömningen ”betydande mervärde” vilket innebär att Leverantören får ett avdrag på 15 kronor. För att räkna fram leverantörens **jämförelsepris** gör vi följande beräkning 60-15-0-15=30 kr.

5. Särskiljningsmodell

Har två eller flera anbud samma jämförelsetal efter utvärdering kommer Beställaren välja det anbud som erhållit högsta sammanlagda avdrag för tilldelningskriterierna avseende kvalitet. Ligger två eller flera anbud fortfarande lika efter ovan kommer Beställaren lotta fram en vinnare. Vid en eventuell lottning kommer minst två handläggare att närvara och resultatet kommer att dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

Ramavtal
avseende
PLATSTOLK

mellan

STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

och

[LEVERANTÖREN]

Innehållsförteckning

1 RAMAVTALETS ART OCH OMFATTNING 4
2 LEVERANTÖRENS ÅTAGANDE 4
3 IKRAFTTRÄDANDE OCH AVTALSPERIOD 4
4 DEFINITIONER AV BEGREPP 5
5 AVTALSHANDLINGARNA 6
6 AVROPSORDNING 6
7 UPPDRAGETS GENOMFÖRANDE 7
8 EFTERFRÅGADE SPRÅK SAMT SPRÅKFÖRTECKNING 15
9 ERSÄTTNING/PRIS 15
10 PRISJUSTERING 16
11 FAKTURERING OCH BETALNING 17
12 TOLKPORTALEN 18
13 STATISTIK 18
14 RAMAVTALSUPPFÖLJNING 19
15 INFORMATIONSPLIKT 19
16 UPPFÖLJNING KRAV 19
17 AVVIKELSEHANTERING, ÅTGÄRDSPLAN OCH UPPFÖLJNING 20
18 ANSVAR OCH PÅFÖLJDER 20
19 FÖRSÄKRINGAR 23
20 EKONOMIREVISION 23
21 JÄV 23
22 LAGAR OCH FÖRORDNINGAR M.M. 23
23 SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT 24
24 PERSONUPPGIFTER 25
25 SÄKERHETSBESTÄMMELSER 25
26 BEGRÄNSNING AV MARKNADSFÖRINGSRÄTT 26
27 KVALITETSSÄKRING 26
28 MILJÖ 26
29 UPPFÖRANDEKOD 27
30 KATASTROFSITUATIONER M.M. 27
31 FORCE MAJEURE 27
32 FÖRTIDA UPPHÖRANDE 28
33 MEDDELARFRIHET 29

34 ÖVERLÅTELSE/ÄGARSKIFTE 29
35 TVIST 30
36 ÄNDRINGAR 30
37 OMFÖRHANDLING 30
38 KONTAKTPERSONER 31
39 MEDDELANDE 31
40 BESTÄMMELSES OGILTIGHET 31

Bilagor

Bilaga 1 Prisbilaga

Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk

Stockholms läns landsting har genomfört en upphandling av Tolk i talade språk. Med anledning härav har denna dag mellan Stockholms läns landsting, nedan kallad Beställaren, org. nr 232100-0016, och [Leverantören], org. nr xxxxxx-xxxx, nedan kallad Leverantören, följande Ramavtal träffats.

1 Ramavtalets art och omfattning

1.1 Upphandling har ägt rum och resulterat i detta Ramavtal. Parternas avsikt med detta Ramavtal är att Leverantören ska utföra Uppdrag på ett kvalitativt, leveranssäkert och effektivt sätt.

1.2 Upphandlingen omfattar tillhandahållande och förmedling av Tolk i talade språk för utförande av Uppdrag avseende tolkning på plats i vårdgivarnas lokaler.

1.3 Beställaren kan inte garantera att Avrop kommer att uppgå till någon viss volym under ramavtalsperioden. Vid Avrop från detta Ramavtal sker detta vid varje Uppdrag utgående från Avropande enhets behov.

2 Leverantörens åtagande

2.1 Leverantören åtar sig att i enlighet med samtliga villkor i detta Ramavtal med därtill hörande bilagor utföra Uppdrag åt Beställaren och Avropande enheter.

2.2 Leverantören ska under Ramavtalets hela avtalsperiod, inklusive under den tiden gjorda Avrop, kunna leverera inom överenskomna tidsramar, på överenskommen plats, enligt överenskommet leveranssätt och i enlighet med Avropade enhets anvisningar, avtalad Tjänst och kunna utföra Uppdrag åt Beställaren avseende Platstolktjänster.

2.3 Leverantören ska tillika tillse att Tjänsten tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja och med för Tjänsten allmänt beprövade och lämpliga metoder samt i enlighet med etiska riktlinjer som gäller för branschen samt Beställaren

2.4 Leverantören ska utföra Uppdraget på ett sätt som styr mot följande övergripande mål vilka är en del av Leverantörens åtaganden gentemot Beställaren:

- Ekonomisk effektivitet
- Bibehållen hög kundnöjdhet
- Öka antalet Uppdrag som genomförs på Distans
- Skapa en tät och god Ramavtalsrelation med Beställaren

3 Ikraftträdande och avtalsperiod

3.1 Detta Ramavtal gäller tidigast från och med 2018-10-01, eller ett senare datum för det fall att Ramavtalstecknande sker senare, och gäller därefter i två (2) år framåt. Om Beställaren inte förlängt Ramavtalet upphör Ramavtalet därefter att gälla utan uppsägning. Beställaren har möjlighet att en eller flera gånger förlänga avtalet upp till tjugofyra (24) månader. När Ramavtalet har löpt i maximalt fyrtioåtta (48) månader löper det ut utan föregående uppsägning.

4 Definitioner av begrepp

4.1 Definierade begrepp som används i detta Ramavtal har den betydelse som anges här nedan, såvida inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat:

Avrop/Beställning	Avser den beställning som läggs av Avropande enhet enligt detta Ramavtal. Avser en bekräftad bokning via Tolkportalen eller telefon.
Avropande enhet	Avser Stockholms läns landstings förvaltningar, bolag och stiftelser som nyttjar detta Ramavtal.
Avtalad leveranstidpunkt	Avser den tidpunkt för leverans av Tjänster, vilken har överenskommits i ett särskilt Avrop eller i ett Avrop.
Beställare	Avser Stockholms läns landsting. (Förkortning SLL)
Faktisk leveranstidpunkt	Avser den tidpunkt, vid vilken Avropade Tjänster enligt ett Avrop eller Avrop faktiskt levereras.
Frilansade Tolk	Tolk med F-skattsedel eller A-skattsedel som inte är fast anställd hos Leverantören eller dess underleverantör. Men som är kontrakterad av Leverantören.
Jourtolkning	Akuta tolkningar avseende plötsligt uppkomna behov.
Leverantör	Avser den Part med vilken Beställaren har tecknat Ramavtal.
Parter	Med Parter avses Beställare och Leverantör
Personal	Avser Leverantörens administrativa kontorsbaserade Personal.
Ramavtal	Avser denna Ramavtalshandling jämte dess bilagor, vilka samtliga utgör en integrerad del därav, samt de ändringar i och tillägg till dessa handlingar som Parterna överenskommer i enlighet med nedanstående bestämmelser.
Tjänst	Med Tjänst avses Tolkförmedling
Tolk	Person som utför Uppdraget. Kan var Frilansande Tolk eller anställd Tolk.
Tolkportalen	SLL:s digitala plattform för beställning och uppföljning av tolktjänst.
Uppdrag	Avser leverans av platstolkning.

Uppdragsbekräftelse	Med Uppdragsbekräftelse avses det svar som Leverantören lämnar på ett Avrop. Med Avropssvar avses även svar till Avropande enhet att Leverantör inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.
Uppdragsstart	Starttidpunkt för genomförande av Uppdrag.
Upphandlingsdokument	Avser alla de dokumenten som används för att beskriva samt fastställa innehållet i upphandlingen såsom anbudsinfordran, kravspecifikation, utvärdering.

5 Avtalshandlingarna

Ramavtalets handlingar
Ramavtalet
Bilaga 1 Prisbilaga
Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk

Inga andra handlingar än ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Innehåller Leverantörens anbud uppgifter som inte efterfrågas blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse tecknas som uttryckligen anger detta. En hänvisning till Leverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande är inte giltig.

5.1 Handlingarnas inbördes ordning

Följande handlingar utgör Parternas fullständiga överenskommelse avseende det som detta Ramavtal reglerar. Handlingarna, som ersätter samtliga tidigare skriftliga och muntliga åtaganden, kompletterar varandra och ska, om inte omständigheterna uppenbarligen motiverar annat, ha företräde i den ordning som följer:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta Ramavtal
2. Detta Ramavtal med samtliga tillhörande bilagor
3. Avrop med tillhörande dokument
4. Upphandlingsdokument inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar
5. Anbud inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar
6. Eventuella branschvillkor eller liknande

6 Avropsordning

Avrop kommer i första hand genomföras i enlighet med rangordning, vilket innebär att den Leverantör som är rangordnad som nr 1 per område ska tillfrågas först vid Avrop och därefter i den ordning de följer.
Beställaren äger rätt att gå vidare i rangordning och kontakta nästkommande Leverantör i rangordningen:

- Om Leverantören inte återkommit med bekräftelse av uppdraget inom angiven tidsfrist
- Om Leverantören inte kan åta sig uppdraget

- Om Leverantören inte kan erbjuda tolk inom efterfrågat språk
- Om Leverantören inte kan erbjuda tolk enligt den efterfrågade kompetensen
- Om Leverantören inte kan erbjuda tolk med ett visst kön när det efterfrågas av Beställaren
- Om Leverantören inte kan erbjuda tolk vid den tidpunkt som begärts av Beställaren
- Om Beställaren hävt ett uppdrag och detta beror på Leverantören
- Om Beställaren påkallat sin rätt till vite

6.1 Avrop kan komma att ske genom tillämpning av annan fördelningsnyckel i form av en ”först-till-kvarn-princip”. Denna princip för fördelning av Avrop består av följande:

- Varje unikt Avrop kommuniceras till samtliga Leverantörer samtidigt.

- Den första Leverantören som inkommer med ett svar som uppfyller samtliga ställda krav i Avropet och kan erbjuda namngiven Tolk erhåller aktuellt Avrop. Fördelningsnyckeln kan komma att användas i situationer då Beställaren önskar snabbt svar samt leverans av Leverantörerna.

7 Uppdragets genomförande

7.1 Rutiner för Avrop av Uppdrag

7.1.1 Avrop från detta Ramavtal sker avseende varje Uppdrag. Avrop av Uppdrag under Ramavtalet görs utifrån Avropande enhets behov och någon garanti avseende vissa volymer under Ramavtalets avtalsperiod kan inte lämnas.

7.1.2 Uppdraget specificeras av Avropande enhet i varje enskilt Avrop.

7.1.3 Leverantören ska förmedla högsta möjliga tolkkompetens i Uppdragen. Detta innebär att Leverantör i turordning ska förmedla:

1. Sjukvårdstolk (ST)
2. Auktoriserad Tolk (AT)
3. Utbildad Tolk (UT)
4. Allmän Tolk (AlT)
5. Övrig Tolk (ÖT)

7.1.4 Leverantören får inte av annan än Beställaren och Avropande enhet mottaga eller inhämta instruktioner för Uppdragets genomförande.

7.1.5 Alla Avrop ska som huvudregel ske via Tolkportalen.

7.1.6 Om Avropande enhet inte är ansluten till Tolkportalen eller av annan anledning inte kan genomföra Avropet genom Tolkportalen kan Avrop göras via telefon eller Leverantörens e-bokningssystem. Vid dessa tillfällen ska Leverantören registrera Avropet i Tolkportalen, förutsatt att Avropande enhet är registrerad i Tolkportalen. Uppdaterade listor avseende vilka Avropande enheter som är registrerade i Tolkportalen ska kostnadsfritt tillhandahållas av Beställaren.

7.1.7 Avropande enhet eller Beställaren förbehåller rätten att ange Tolkens kompetens samt Tolkens kön vid varje Avrop. Leverantören förbinder sig att föreslå sådana ändringar i Uppdraget, som Leverantören bedömer förbättrar uppdragsresultatet för Beställaren; tekniskt, kostnadsmässigt eller i annat avseende. Avropande enhet har, i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk, av Leverantören rätt till Vite om villkoren avseende kön samt kompetens inte uppfylls.

7.1.8 I det skriftliga Avropet ska all relevant information om Uppdraget anges minst enligt nedan:

- Uppdragsplats/Avdelning
- Uppdragstider
- Kompetens
- Uppdragets beskrivning
- Specifika krav
- Sista tidpunkt för svar på Avrop
- Hur Uppdragsbekräftelse ska skickas
- Huruvida Uppdraget avser barn och ungdom, utvecklingsstörda och tvångsvård av missbrukare samt rättspsykiatri, beroendevård eller barn- och ungdomspsykiatri

7.2 Uppdragsbekräftelse

7.2.1 Samtliga accepterade Uppdrag ska vara spårbara i Leverantörens system via ett unikt uppdragsnummer och som tydligt ska framgå i kommunicerad Uppdragsbekräftelse till Avropande enhet.

7.2.2 Leverantörens skriftliga bekräftelse ska inkomma innan nedan beskrivna svarsfrist via Tolkportalen. Om Avropande enhet inte är registrerad i Tolkportalen kan telefon eller Leverantörens e-bokningssystem användas.

7.2.3 Leverantörens skriftliga bekräftelse ska innehålla:

- Leverantörens företagsnamn
- Tydlig information att Uppdraget är accepterat av Leverantören
- Datum och tid för Uppdragets genomförande
- Avropande enhet, adress för utförande samt ev. adressangivelser om annan än för Avropande enhet.
- Namn och telefonnummer på kontaktperson hos Leverantören
- Leverantörens unika uppdragsnummer för Uppdraget

- Namn på förmedlad Tolk och dess tolknummer
- Formell kompetensnivå för Tolk
- Vilket/vilka språk och ISO-kod för språket
- Namn samt telefonnummer till förmedlad Tolk
- Tolkens kön samt eventuellt övriga uppgifter som specifikt kravställts av Avropande enhet

7.2.4 En bekräftelse av accepterat Uppdrag är bindande. Leverantören äger ej rätten att avboka eller modifiera villkor eller uppgifter i accepterat Uppdrag, undantaget namn och telefonnummer till utförande Tolk.

7.2.5 I de fall Leverantören inte kan åta sig Uppdraget i enlighet med Beställarens Uppdragsförfrågan ska detta meddelas Beställaren omgående eller senast enligt nedan angivna tidsramar.

7.2.6 När svarsfristen passerat äger Avropande enhet eller Beställaren rätt att vända sig till nästa Leverantör i rangordningen.

7.2.7 Följande svarfrister gäller för Uppdragsbekräftelsen:

(Dag 0) Uppdrag samma dag: Tidsfrist en (1) timme per Leverantör mellan klockan 08:00 – 17:00.

(Dag 1) Uppdrag nästföljande dag: Tidsfrist en (1) timme per Leverantör mellan klockan 08:00 – 17:00. Extra förfrågningsrunda genom rangordning möjlig för Avropande enhet.

(Dag 2 till 4) Uppdrag dagar därefter i samma vecka eller därpå följande vecka: Tidsfrist tre (3) timme per Leverantör mellan klockan 08:00 – 17:00. Extra förfrågningsrunda genom rangordning möjlig för Avropande enhet.

(Dag 5 eller senare) Uppdrag dagar därefter i påföljande veckor: Tidsfrist trettiosex (36) timmar per Leverantör. Extra förfrågningsrunda genom rangordning möjlig för Avropande enhet.

7.3 Tillgänglighet

7.3.1 Förmedling av Tjänsten ska tillhandahållas av Leverantören dygnet runt årets alla dagar.

7.3.2 Beställning och avbeställning ska kunna hanteras helgfri vardagar mellan kl. 08:00-17:00.

7.3.3 Vid extraordinära omständigheter ska angivna tider i avsnitt 7.3.2 ersättas av jourtjänst hela eller delar av dygnet på Beställarens begäran.

7.3.4 Övrig tid ska Leverantören vara tillgänglig via jourtelefon för akut förmedling av Tolk.

7.4 Uppdragsansvarig

7.4.1 Vardera Avropande enhet och Leverantör utser uppdragsansvariga som är behöriga att fatta beslut eller omedelbart kan inhämta beslut i frågor rörande Uppdraget.

7.5 Leverantörens åtagande för Uppdraget

7.5.1 Leverantören ska tillse att erbjuden Tolk har den utbildning, kompetens och erfarenhet som efterfrågas och krävs för att Uppdraget kan utföras på överenskommet sätt.

7.5.2 Leverantören ska för varje Tolk företa och garantera att en tillförlitlig referenstagning, ID-kontroll och förekommande legitimationskontroll har genomförts hos berörda myndigheter och kontrollerat att inte några begräsningar i yrkesutövandet föreligger.

7.5.3 Leverantören ska tillse att Tolk som ska arbeta hos Avropande enhet inom vård av barn och ungdom, utvecklingsstörda och tvångsvård av missbrukare samt inom rättspsykiatri, beroendevård eller barn- och ungdomspsykiatri vid Uppdragets början kan uppvisa ett högst sex (6) månader gammalt utdrag ur belastnings- och misstankeregistret.

7.5.4 Leverantören ska säkerställa att erbjuden Tolk talar svenska obehindrat samt har ett tillräckligt ordförråd av facktermer.

7.5.5 Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut Tolk som Beställaren eller Avropande enhet anser sakna erforderlig kompetens/erfarenhet eller med vilken det föreligger samarbetssvårigheter, eller att erbjuden Tolk inte har fungerat vid utförande av tidigare Uppdrag. Leverantören är skyldig att erbjuda kompetenta ersättare. Avropande enhet har, i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk, av Leverantören rätt till Vite om likvärdig Tolk inte förmedlas.

7.5.6 Leverantören ska arbeta för att Avropande enhet får Tolk som tidigare använts av Avropande enhet och efterkomma Avropande enhets önskan om en viss namngiven person för att uppnå kontinuitet.

7.5.7 Leverantörens Personal ska vara väl förtrogen med och följa de lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för hälso- och sjukvård utan särskilt påpekande.

7.5.8 Leverantören ska säkerställa att Tolk har giltig sekretessförbindelse innan Uppdraget påbörjas.

7.5.9 Leverantören ska säkerställa att Tolk har läst och är väl insatt i för avtalet gällande uppförandekoder innan Uppdraget påbörjas.

7.6 Jouruppdrag

7.6.1 Leverantören ska tillhandahålla en separat hantering för Jourtolkningar (plötsligt uppkomna behov). Leverantören ska ha ett separat telefonnummer, där de vanligaste tolkspråken kan erbjudas genom knappval eller motsvarande funktion,

för bokningar av Jourtolkningar. Beställning av Jourtolkning ska vara tillgänglig dygnet runt alla årets dagar och svarstiden ska understiga fem (5) minuter.

7.7 Uppdragets utförande

7.7.1 Uppdraget ska organiseras och utföras i samverkan mellan Avropande enhet och Leverantör.

7.7.2 Uppdraget ska påbörjas enligt den tid som överenskommits. Tolk får inte självsvåldigt avsluta Uppdrag före avtalad sluttid. Avropande enhet har, i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk, av Leverantören rätt till Vite om detta villkor inte uppfylls.

7.7.3 Om Uppdraget inte är tillräckligt preciserat för att kunna utföras åligger det Leverantören att i samråd med Avropande enhet göra ytterligare preciseringar.

7.7.4 Leverantören är på Beställarens eller Avropande enhets begäran skyldig att utan ersättning rätta felaktigheter eller brister i Uppdrag.

7.7.5 Leverantören ska för Uppdragets utförande, på Avropande enhets begäran, samarbeta med andra intressenter som Avropande enhet eller Beställaren anlitat.

7.8 Ändring samt tillägg i Uppdraget

7.8.1 I de fall namngiven Tolk inte kan utföra Uppdraget är Leverantören skyldig att senast en (1) timme före Uppdragsstart underrätta Avropande enhet om detta samt erbjuda ny namngiven Tolk med motsvarande eller högre kompetens än som efterfrågats.

7.8.2 Leverantören ansvarar för att ersättande Tolk erhåller nödvändig information för genomförandet av Uppdraget innan Uppdragsstart.

7.9 Tolkrekvisition

7.9.1 Tolkrekvisitionens enda syften är att bekräfta om ett accepterat Uppdrag blivit utfört inom överenskomna tidsramar samt eventuella avvikelser.

7.9.2 Tolkrekvisition ska som huvudregel tillhandahållas Avropande enhet genom Tolkportalen efter varje utfört Uppdrag för undertecknande.

7.9.3 I de fall Tolkrekvisitionen inte kan tillhandahållas genom Tolkportalen ska Leverantören tillhandahålla blanketter för tolkrekvisitioner utan kostnad för Avropande enhet eller Beställaren.

7.9.4 Tolkrekvisitionen ska innehålla följande uppgifter vilka ska dokumenteras omgående efter varje utfört Uppdrag:

- Avropande enhet

- Leverantörens unika uppdragsnummer för Uppdraget
- Datum
- Tolkens namn och registrerade ID-nummer hos Leverantören
- Tolkens kompetensnivå
- Av Leverantören accepterat starttid för Uppdraget
- Av Leverantören accepterat sluttid för Uppdraget
- Av Leverantören accepterat total tid i timmar och minuter för Uppdraget
- Starttid som ifylles av Avropande enhet
- Sluttid som ifylles av Avropande enhet
- Plats för kommentarer eller rapportering av avvikelser som ifylles av Avropande enhet
- Plats för undertecknande av ansvarig användare av tolktjänst

7.10 Personal

7.10.1 Tolk som för Leverantörens räkning utför arbete enligt detta Ramavtal, ska utföra uppdraget av denna Tjänst på ett fackmannamässigt sätt och enligt gällande lagar och förordningar samt tillkommande instruktioner från Beställaren eller Avropande enhet.

7.10.2 Leverantör ska hålla en uppdaterad förteckning över anställda och Frilansande tolkar inklusive deras formella kompetens under hela ramavtalsperioden. Leverantören ska på Beställarens begäran skyndsamt redovisa förteckningen.

7.10.3 Leverantören ska säkerställa att Tolkar följer de anvisningar, riktlinjer eller andra direktiv i hälso- och sjukvårdsverksamheten fastställda inom SLL.

7.10.4 Leverantör ska minst en (1) gång per kalenderår för varje anställd eller kontrakterad Tolk begära utdrag från Kammarkollegiets tolkregister och i förekommande fall belastningsregistret. Beställaren äger rätt att kräva vite i enlighet med Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk om brott upptäckts och Leverantörens ej genomfört den årliga kontrollen.

7.10.5 Leverantören ansvarar för att samtliga kontrakterade Tolkar medger sitt godkännande enligt PUL att Beställaren registrerar deras personuppgifter. Endast kontrakterade Tolkar redovisade i gällande förteckning får anlitas för Uppdrag hos Beställaren.

7.10.6 Om Tolk som arbetar med accepterat Uppdrag, inte kan fortsätta sitt arbete, ska Leverantören när denne får kännedom om detta omedelbart underrätta Avropande enhet, samt tillse likvärdig ersättare för att undvika försening eller annan olägenhet för Avropande enhet.

7.10.7 Leverantör ska arbeta för att i största möjligaste mån tillgodose Avropande enhets önskan om en viss namngiven Tolk för att uppnå kontinuitet, särskilt för Uppdrag inom emotivt svåra vårdområden.

7.10.8 Leverantören och dennes Personal äger inte rätt att använda erhållen information eller dylikt på ett sådant sätt att skada direkt eller indirekt uppkommer för Beställaren.

7.10.9 Leverantör ska ha fullgott underlag för tolkens kompetens, antingen genom formell kompetens (betyg, intyg, certifikat e.d.) eller genom test av tolkens kunskaper. Av Leverantören framtaget test ska genomföras för samtliga Tolkar inom kompetensnivå ”Övrig Tolk”.

7.10.10 Leverantör ska vid anmodan tillhandahålla Beställaren testresultat och underlag av genomförda kompetensutvärderingar.

7.10.11 Leverantören ansvarar för att erbjudna Tolkar fortlöpande erhåller nödvändig fort- och vidareutbildning. Beställaren kan komma att inkräva dokumentation avseende kravet.

7.10.12 Auktoriserad Tolk ska synligt bära kammarkollegiets tolkbricka och uppvisa ID-kort på anmodan av Beställaren. Övriga Tolkar ska synligt bära fotoförsett tjänstekort utfärdad av Leverantören och uppvisa ID-kort på anmodan av Beställaren. Avropande enhet har, i enlighet med Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk, av Leverantören rätt till Vite om detta villkor inte uppfylls.

7.11 Utbildning

7.11.1 Leverantören ska tillhandahålla kostnadsfri utbildning för Beställarens tolkanvändare. Syftet med utbildningen är att tolkanvändarna ska få ökad kunskap om tolken och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal. Utbildningarna ska även syfta till att öka andelen distanstolkning.

7.12 Sekretesskrav för Leverantörens Personal samt eventuella underleverantörer

7.12.1 Leverantören ska i alla lägen tillse att Leverantörens anställda eller av Leverantören anlitad underleverantör, som ska utföra Uppdrag, ska upplysas om tystnadsplikt och skriva på sekretessförbindelse. Förbindelserna ska på anmodan av Beställaren kunna uppvisas av Leverantören.

7.12.2 Leverantören ska i varje Uppdrag säkerställa att dennes Tolkar samt övrig Personal såväl som eventuella underleverantörers Tolkar samt övrig Personal inte till utomstående vidarebefordrar konfidentiell information, så som uppgifter om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

7.12.3 Leverantören ska tillse att eventuellt arbetsmaterial och material från Uppdrag förstörs på ett säkert sätt efter färdigutfört arbete. Leverantören ska ansvara för att egen Personal och av Leverantören anlitad Personal uppfyller detta åtagande

7.13 Arbetsgivaransvar

7.13.1 Leverantören svarar för löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sin Personal. Leverantören ansvar även för att tillse att eventuella underleverantörer uppfyller villkoret.

7.13.2 Leverantören har fullständigt arbetsgivaransvar vilket gäller för samtlig Tolkar som utför Uppdrag för Leverantören och anvisas Avropande enhet, även om denna Tolk inte innehar sin anställning hos Leverantören.

7.13.3 Beställaren förbehåller sig rätten att själva göra en granskning av en Leverantör under ramavtalsperioden gällande inbetalda skatter och avgifter. Om det visar sig att den granskade Leverantören inte skött sina åligganden kan Leverantören komma att uteslutas från Ramavtalet.

7.14 Avbeställning av Uppdrag

7.14.1 Beställaren eller Avropande enhet äger rätt att kostnadsfritt avbeställa Uppdraget senast klockan 15:00 vardagen före Uppdragsstart.

7.14.2 Om Avropat Uppdrag avbeställs efter klockan 15:00 vardagen före Uppdragsstart utgår full ersättning för Uppdraget till Leverantören. Dock har Beställaren eller Avropande rätt att utnyttja tiden för annat likvärdigt Uppdrag.

7.15 Underleverantör

7.15.1 Leverantören får anlita underleverantörer för genomförande av viss del av Uppdrag eller Tjänsterna under detta Ramavtal. Leverantören ska alltid inhämta Beställarens skriftliga godkännande. Leverantören ska på Beställarens begäran tillhandahålla all relevant information som krävs för att Beställaren ska kunna göra en lämplig bedömning av huruvida Underleverantören uppfyller de krav som ställdes i upphandlingen.

7.15.2 Leverantören ska varken befrias eller begränsas i sitt ansvar, sina åtaganden eller skyldigheter enligt Ramavtalet genom att utse en underleverantör. Leverantören ska, i förhållandet mellan Beställaren och Leverantören vara ansvarig för att utse och träffa avtal med Leverantörens underleverantörer samt ska ansvara för alla Leverantörens underleverantörer såsom för sig själv.

7.15.3 Leverantören ska bifoga kopia på samarbetsavtal, skriftligt åtagande eller liknande handling som påvisar att Underleverantören åtagit sig att ställa Tolk till Leverantörens förfogande för fullgörande av Uppdraget. Handlingen ska vara undertecknad av behörig företrädare för underleverantören.

7.15.4 Om en Underleverantör som anlitats av Leverantören bryter mot bestämmelser i detta Ramavtal eller det förekommer upprepade klagomål avseende en sådan Underleverantör och rättelse inte vidtas omedelbart efter skriftlig anmaning från Beställaren, har Beställaren rätt att kräva att Leverantören byter sådan Underleverantör avseende detta Ramavtal.

7.15.5 Leverantör ska med Underleverantör träffa motsvarande förbehåll avseende tystnadsplikt som överenskommits mellan Beställaren och Leverantören enligt punkt 23 [Sekretess och tystnadsplikt] i detta Ramavtal.

7.15.6 Leverantören garanterar att Underleverantören har försäkring enligt punkt 19 [Försäkringar] nedan.

7.15.7 Enskild Tolk behöver ej godkännas av Beställaren enligt 7.15.1 och 7.15.3.

8 Efterfrågade språk samt språkförteckning

8.1 På anmodan från Beställare ska Leverantör redogöra för en uppdaterad företeckning över sina tolkars språk- samt tolkkompetenser.

8.2 Leverantören ska endast tillämpa och ange språk enligt koder i ISO-standard 639–3.

8.3 Vid de fall Beställaren/Avropande enhet efterfrågor tolkning i ett språk där Leverantören saknar Tolk ska Leverantören aktivt jobba för att skyndsamt kunna erbjuda Tolk.

9 Ersättning/Pris

9.1 Leverantörens faktiska ersättning för Tjänsten är beroende av Leverantörens utförande av Tjänsten. Eventuella viten och andra påföljder kan komma att åläggas Leverantören, och innehållas och/eller avräknas från ersättningen, liksom eventuell bonus kan tillkomma till ersättningen, enligt vad som anges i Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

9.2 Ersättning för Uppdrag utgår med rörlig ersättning. Ersättning ska alltid utgå med belopp motsvarande minst 15 minuters ersättningsgrundande tid. Som ersättningsgrundande tid räknas den sammanhängande tid under en och samma dag som Tolken står till Beställarens förfogande. Tiden räknas från den tidpunkt Tolken påbörjar sitt uppdrag. Äger tolkning rum på obekväm arbetstid utgår tillägg i enlighet Bilaga 1, Prisbilaga.

9.3 Som grund för ersättningen gäller de priser som framgår av Bilaga 1, Prisbilaga vilken bygger på Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2. Samtliga priser i Bilaga 1 Prisbilaga är exklusive mervärdesskatt. Ersättningen till Frilansade tolkar ska i sin helhet tillfalla tolken, exklusive sociala avgifter. Ingen återbetalning till förmedlaren i form av provision, anslutningsavgift eller annat är följaktligen tillåtet. Även vid försent avbokade Uppdrag, se avsnitt 7.14.2, ska hela tolkarvodet tillfalla den Frilansande tolken.

9.4 Leverantören har rätt till en Förmedlingsavgift. Förmedlingsavgiften ska inkludera Leverantörens samtliga administrativa omkostnader för Uppdragen. Inga övriga avgifter får tillkomma.

9.5 Om Tolk avbryter Uppdrag innan tolkuppdraget är avslutat, utgår ingen ersättning.

9.6 Spilltidsersättning utgår med maximalt trettio (30) minuter mellan två skilda Uppdrag förutsatt att Uppdragen genomförs för samma Avropande enhet.

9.7 Restidsersättning utgår som en fast ersättning om 300 kronor för uppdrag som

utförs i länets ytterområden, tidigare motsvarande zon C.

9.8 Beställaren har option på införande av ett utökat åtagande avseende restidsersättning utöver det som anförs i punkt 9.7. En sådan utökning meddelas till Leverantören minst tre månader i förväg.

9.9 Bokad tolktid, första timmen, ska kunna tas i anspråk för annat Uppdrag på samma Avropande enhet om grunduppdraget i praktiken är kortare än 60 min. Exempel: Tolk bokad till kl. 9:00. Uppdraget slutfört 9.20. Avropande enhet kan nyttja Tolken för nytt Uppdrag fram till kl. 10:00.

10 Prisjustering

10.1 Tolkarvode

10.1.1 Tolkarvode som utgår enligt Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, tabell 2 (DVFS 2017:17) får justeras på årlig basis utefter att Domstolsverket publicerar ny taxa.

10.2 Förmedlingsavgift

10.2.1 Förmedlingsavgiften ska vara fast i svenska kronor under minst tolv (12) månader räknat från avtalsstart.

10.2.2 Begäran om prisjustering av Förmedlingsavgiften ska framställas senast 30 dagar före den dag då det justerade priset önskas börja gälla. Prisjustering kan yrkas högst en (1) gång per år. Prisjusteringen gäller inte retroaktivt.

10.2.3 Priserna ska vara oförändrade till och med xxxx-xx-xx. Under resterande avtalstid ska 30 % av ersättningen vara fast och 70 % underlag för prisjustering per 1 september varje år, med början 2019-09-01 enligt årliga förändringar i preliminärt prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK).

10.2.4 LPIK tas fram av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och redovisas som årsvärden per kalenderår. LPIK redovisar prognostiserat utfall av förändringar i kostnader för arbetskraft och övriga tjänster under ett kalenderår och publiceras av SKL.

10.2.5 Basår för LPIK för detta Avtal är år 2018.

10.2.6 För att justering av ersättningen ska träda i kraft ska Parterna träffa en skriftlig överenskommelse härom. Påkallande av prisjustering ska av Leverantören ställas till:

Stockholms läns landsting, SLL Upphandling, Box22550, 104 22 Stockholm.

10.2.7 I de fall Leverantören fakturerar prishöjningar som inte är godkända av Beställaren utgår ett vite i enlighet med Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde

Platstolk och Distanstolk.

11 Fakturering och Betalning

11.1 Betalning erlägges av Avropande enhet mot faktura.

11.2 Fakturamottagare ska vara: Hälso- och sjukvårdsförvaltningen omfattande närsjukvård (husläkarmottagningar, MVC, BVC, psykiatrisk öppen- och slutenvård, geriatrisk öppenvård, tandvård, sjukgymnastik, och fotvård), specialistläkare i öppenvård samt medicinsk service. Fakturaadress: Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, ref nr 1500–2309, Box 12081, 102 23 Stockholm. I enskilda fall kan avvikelser förekomma. Asylsökande identifierade med LMA-kort har samma fakturaadress men med angivande av ref nr 1500–2509.

11.3 Avropande enhet omfattande akutsomatisk sjukvård, geriatrisk slutenvård, SLL:s förvaltningar, bolag och stiftelser samt verksamheter inom Sjukvårds- och omsorgskontoret i Norrtälje (Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje/TioHundra). Fakturaadress efter överenskommelse med berörd enhet.

11.4 Av fakturan ska framgå vilken månad som avses samt specifikation över tolkuppdragen enligt nedan. Avropande enhet ska vid avrop ange referens som Leverantören ska ange vid fakturering.

Av fakturans specifikation ska framgå:

- Avropande enhet, namn, postnummer, postadress och referens.
- Uppdragsnummer, uppdrags-id, tolkningstyp, språk och nivå (ST, AT, ÖT osv), språktolkens namn och id-nummer.
- Datum för tolkning, tid (fr. o m – t o m), à-pris, summa samt patients födelsenummer. För asylsökande ska LMA-nummer anges.
- Avtalsid-nummer (ADA) som omfattar närsjukvård, se ovan.
- Beställningsnummer, referenskod och kostnadsställe.
- Minst de uppgifter som beskrivs i bokföringslagen (1999:1 078) samt på Skatteverkets hemsida (www.skatteverket.se).

Referens till avtalsnummer och Avropets kontaktperson.

11.5 Beställaren ser gärna elektronisk faktura istället för pappersfaktura. Rekommenderat format är den s.k. ”Svefakturan”, för mer information se www.sfti.se.

Beställaren kan också erbjuda ett webb-alternativ för manuell registrering, som i sin tur genererar en elektronisk faktura.

11.6 Beställaren håller successivt på att införa elektronisk handel. Vi strävar efter att våra avtalsleverantörer elektroniskt ska kunna utbyta affärstransaktioner med oss enligt SFTI/ESAP 6. Specifikationen för SFTI 6 finns att hämta på www.sfti.se och för ESAP 6 på www.gs1.se. Om driftsättning av EDI-kommunikation sker kommer parterna att teckna ett EDI-avtal.

11.7 Fakturering av Tjänster ska ske månadsvis i efterskott för utfört arbete.

11.8 Av fakturan ska framgå uppgifter om namn på personen som utfört Uppdraget/Tolk, nedlagd tid (minuter per Uppdrag), specifikation av utfört arbete.

11.9 Betalning ska ske senast trettio (30) dagar efter ankommen och godkänd faktura.

11.10 Vid försenad betalning äger Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt gällande räntelag.

11.11 Betalning av faktura innebär inte att Avropande enhet godkänt Uppdrag.

11.12 Om anledning till anmärkning mot faktura föreligger, förbehåller Avropande enhet sig rätten att innehålla hela eller delar av betalningen.

11.13 Administrativa avgifter eller faktureringskostnader är inte tillåtna.

12 Tolkportalen

12.1 Beställaren har som målsättning att under ramavtalsperioden öka antalet Uppdrag som administreras genom Tolkportalen. Leverantörer ska samarbeta för att uppfylla denna målsättning.

12.2 Leverantören ska som huvudregel använda Tolkportalen i kommunikationen kring Uppdragen.

12.3 Leverantörer ska senast sex (6) månader efter anmodan från Beställaren slutfört integration av sitt beställningssystem gentemot Tolkportalens öppna API.

13 Statistik

13.1 Leverantören ska, kostnadsfritt, en (1) gång per år, med start tolv (12) månad efter statistikperiodens slut, eller annan avtalad tidpunkt, lämna statistikuppgifter över utförda Uppdrag.

13.2 Motsvarande statistik ska även kunna lämnas av Leverantören på anmodan av Beställaren inför en ny upphandling.

13.3 Statistiken ska redovisas uppdelad på Beställaren förvaltningar, bolag, stiftelser och redovisas per kalenderår.

13.4 Statistiken ska redovisa totalt antal timmar och kronor för respektive kategori/område. Även eventuell försäljning utanför Ramavtal inom tjänsteområdet ska redovisas.

13.5 Beställaren tillhandahåller mall för ifyllnad av statistikuppgifterna som Leverantören ska använda vid redovisning av statistik och skickas senast fjorton (14) dagar efter anmodan av Beställaren.

13.6 Om Beställaren inte erhållit efterfrågad statistik i tid har Beställaren rätt till vite i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

14 Ramavtalsuppföljning

14.1 Beställaren och Leverantören ska tertialvis genomföra protokollförda uppföljningsmöten där ingånget Ramavtal och samarbete följs upp. Vid uppföljningsmötet ska det ske en avstämning samt genomgång av nya och förändrade rutiner, samt uppföljning av punkterna:

- Antal genomförda Uppdrag
- Andel avvikelser och dess orsaker
- Framtida språkbehov
- Kvalitetssäkring av Tjänst

15 Informationsplikt

15.1 Parterna har skyldighet att under ramavtalsperioden informera varandra om förhållanden som har betydelse för Ramavtalet.

16 Uppföljning krav

16.1 Beställaren har rätt att på egen bekostnad, själv eller genom av Beställaren utsedd organisation, företa en uppföljning i syfte att kontrollera att Leverantören följer uppställda krav i Ramavtalets och dess bilagor samt Upphandlingsdokumenten. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två (2) veckor före uppföljningens genomförande.

16.2 För det fall Beställaren utnyttjar ovanstående rätt ska Leverantören utan kostnad för Beställaren biträda Beställaren/utsedd organisation för uppföljningen, t.ex. genom att ställa erforderlig dokumentation till dennes förfogande.

16.3 Om granskningen ger anledning till anmärkning svarar Leverantören för

granskningskostnaden, vilken ska avräknas på faktura/utbetalas till Beställaren.

17 Avvikelsehantering, åtgärdsplan och Uppföljning

17.1 Avvikelser föreligger när Leverantör brister i att utföra Tjänsten eller Uppdragen i enlighet med kraven i Ramavtalet.

17.2 Avvikelser som kan ligga till grund för vite återfinns i Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

17.3 Avropande enhet har rätt att avbeställa Uppdraget om Avropande enhet bedömer att Uppdraget inte kan genomföras på grund av Avvikelsen. Avropande enhet har då rätt att säga upp Uppdraget med omedelbar verkan utan krav på ersättning från Leverantören samt debitera Leverantören ett vite i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

17.4 Leverantören ska via Tolkportalen eller personlig kontakt kunna ta emot och hantera avvikelser på utfört eller pågående Uppdrag.

17.5 Avvikelser som registrerats i Tolkportalen ska hanteras och besvaras i Tolkportalen.

17.6 Rapportering av avvikelser ska ske av Avropande enhet eller Leverantören omedelbart, dock senast inom en (1) vecka efter Uppdraget. Leverantören ska snarast, men senast inom fem (5) arbetsdagar ge återkoppling till Beställaren. Avvikelserapporteringen ska innehålla uppgifter om när avvikelsen skett, vem som anmält den (kontaktuppgifter), redogörelse för själva avvikelsen (inkl. uppgifter om Tolken) samt eventuell åtgärd som vidtagits. Leverantören ska återkoppla angående avvikelsen samt beskriva hur de avser att säkerställa att uppkommen avvikelse inte inträffar igen.

17.7 Återkommande kvalitetsbrister (återkommande avvikelser) ska åtgärdas. Beställaren kommer kalla Leverantören till möte där en åtgärdsplan framställs för att komma till rätta med de uppkomna kvalitetsbristerna.

17.8 Leverantören ansvar för att följa upp, säkerställa samt meddela Beställaren att kvalitetsbristerna inte kvarstår.

17.9 Leverantören står för sina eventuella kostnader i samband med uppföljningsmöten, avvikelsehantering och åtgärdsplaner.

18 Ansvar och påföljder

18.1 Påföljder

18.1.1 Leverantören ska alltid på eget initiativ och utan att Beställaren begär omedelbart vidta rättelse vid brister i utförandet av Tjänsten eller Uppdragen.

18.1.2 Om Leverantören brister i uppfyllande av åtaganden enligt Ramavtalet har Beställaren vid var tid rätt att utkräva följande påföljder:

a) Begära rättelse avseende den uppkomna bristen och/eller initiera processen för avvikelsehantering, se ovan punkt 15.2–15.7.
b) Innehålla Leverantörens ersättning till dess att bristen åtgärdats/Tjänsten har utförts avtalsenligt. Innehållandet får uppgå till en summa som enligt Beställarens skäliga bedömning är rimlig i förhållande till bristen samt för att ge tillräckligt starkt incitament för Leverantören att avhjälpa bristen
c) Tillgodogöra sig innehållen ersättning om brist inte har åtgärdats inom föreskriven tid eller ersättning har innehållits längre än sex (6) månader p.g.a. bristen. Med tillgodogörande avses att Leverantören inte erhåller innehållen ersättning. En förutsättning för sådant tillgodogörande är att Beställaren informerar Leverantören om detta
d) Ta ut viten, enligt Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.
e) Förverka ersättning i en omfattning som motsvarar den ersättning som Leverantören genom bedrägligt, vilseledande eller annars uppenbart oredligt beteende tillskansat sig, exempelvis om Leverantören manipulerat data eller underlag för fastställande eller beräknande av ersättning/incitament
f) Begära skadestånd för förlust eller kostnader som Beställaren har orsakats exempelvis om Beställaren sagt upp Ramavtalet i förtid enligt 32.2. Eventuella viten som har utbetalats för samma skadeorsak ska avräknas från det skadestånd som ska utges
g) Självrättelse; Beställaren har rätt att själv eller via anlitad tredje part utföra eller korrigera den bristfälliga delen av Tjänsten på Leverantörens bekostnad om denne inte vidtagit rättelse inom skälig tid efter Beställarens uppmaning.
h) Säga upp Ramavtalet, i sin helhet eller del av enligt villkoren i 31.2.

18.1.3 Om Beställaren har varit berättigad att utkräva påföljd, exempelvis vite, men inte använt denna rätt, innebär det inte att Beställarens rätt att utkräva påföljd för framtida brister upphör under den fortsatta ramavtalsperioden.

18.1.4 Påföljderna kan tillämpas var för sig eller gemensamt, d.v.s. de är kumulativa och inte exklusiva, om inte annat uttryckligen anges i Ramavtalet.

18.1.5 Vid upprepade avtalsbrott förbehåller Beställaren sig rätten att stänga av Leverantör från nya Uppdrag till dess att avtalsbrottet upphört.

18.2 Ansvar

18.2.1 Leverantören ansvarar i förhållande till Beställaren och tredje part för samtliga person- och sakskador som, oberoende av vårdslöshet orsakas av Leverantören inom Tjänsten.

18.2.2 Leverantören ansvarar, oberoende av vårdslöshet, för skada Beställarens egendom.

18.2.3 Avropande enhets godkännande av utfört Uppdrag befriar inte Leverantören från ansvar för Uppdraget.

18.3 Regress

18.3.1 Leverantören ska, utan de ansvarsbegränsningar som anges i avsnitt 18.4, hålla Beställaren skadeslös och ersätta Beställaren för krav eller anspråk från tredje part, inklusive avgifter och pålagor från myndigheter, avseende sådana skador och kostnader som Leverantören enligt avsnitt 18.2 ska ansvara för. Detta omfattar även kostnader som Beställaren haft för att hantera sådana krav, anspråk, avgifter eller pålagor.

18.4 Ansvarsbegränsning

18.4.1 Leverantörens ansvar för personskada begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år. Leverantörens ansvar för skada på eller förlust av egendom begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år. De ansvarsbegränsningar som följer av denna paragraf gäller inte om Leverantören har orsakat skadan/förlusten genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

18.4.2 Parts rätt till ersättning från den andra Parten för brott mot Ramavtalet är begränsad till ersättning för direkt skada och förlust och omfattar inte indirekt skada och förlust. Med indirekt skada och förlust avses i detta Ramavtal vad som följer av 67 § köplagen (1990:931).

18.4.3 Oberoende av vad som anges i avsnitt 18.4.2 är Parterna överens om att följande är exempel på vad som enligt Ramavtalet utgör direkta skador och förluster som är ersättningsgilla, oavsett om sådana skador och förluster i andra sammanhang skulle vara att betrakta som indirekta skador och förluster:

a) kostnader som Beställaren orsakats till följd av att Beställaren nyttjat sin rätt till självrättelse enligt avsnitt 18.1.2 (g) ovan.

18.4.4 Ansvarsbegränsningarna i Ramavtalet är inte tillämpliga på:

a) Leverantörens ansvar enligt avsnitt 18.2.1 och 18.2.2.
b) Ansvarsbegränsningarna i Ramavtalet för direkt skada och förlust ska inte gälla såvitt avser skada som orsakats uppsåtligen eller av grov vårdslöshet
c) Som grov vårdslöshet räknas t.ex. det faktum att Leverantören låtit Tolk som saknar tillräcklig kompetens eller erfarenhet utföra visst Uppdrag
d) Utdömda sanktionsavgifter eller andra pålagor och avgifter från myndighet;
e) Eventuell förverkande av ersättning som utgår enligt Ramavtalet ska inte beaktas vid bedömning av om detta belopp uppnåtts.

18.4.5 Oberoende av vad som anges i avsnitt 18.2.1-18.2.3 ska Leverantören vara befriad från ansvar för skada som framgår av dessa avsnitt om Leverantören kan visa:

a) att skadan orsakats som en direkt följd av att Beställaren i väsentligt avseende avvikit från rutiner och/eller Ramavtalet och detta medfört en risk för person- samt sakskador
b) att bristen inte orsakats av Leverantören
c) att Leverantören vidtagit alla skäliga åtgärder för att utföra Tjänsten trots den föreliggande bristen samt
d) att Leverantören har rapporterat bristen snarast möjligt efter att Leverantören identifierat bristen eller borde ha identifierat bristen.

19 Försäkringar

19.1 Det åligger Leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla ett fullgott försäkringsskydd med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Tjänstens omfattning, risker och karaktär samt Ramavtalets omfattning, Leverantörens åtagande och gällande rätt.

19.2 Leverantören ska på begäran styrka detta genom att tillställa Beställaren kopia av giltigt försäkringscertifikat eller annat försäkringsbevis.

19.3 Om Leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar, har Beställaren rätt att antingen teckna sådan försäkring på Leverantörens bekostnad eller att häva Ramavtalet.

20 Ekonomirevision

20.1 Beställaren har rätt att på egen bekostnad, själv eller genom av Beställaren utsedd auktoriserad revisor, företa en ekonomisk revision av Leverantörens bokföring gällande fakturaunderlag till Ramavtalet.

20.2 För det fall Beställaren utnyttjar ovanstående rätt ska Leverantören utan kostnad för Beställaren biträda Beställaren/utsedd revisor i revisionen, t.ex. genom att ställa erforderlig dokumentation till dennes förfogande.

20.3 Om granskningen ger anledning till anmärkning som föranleder kreditering svarar Leverantören för granskningskostnaden, vilken ska avräknas på faktura/utbetalas till Beställaren.

21 Jäv

21.1 Leverantören får inte under ramavtalsperioden utöva verksamhet som kan rubba Beställarens förtroende för Leverantören i något som gäller Tjänsten samt avtalat Uppdrag.

21.2 Tolk ska iaktta gällande jävsbestämmelser, samt avböja ett Uppdrag när det föreligger omständigheter som kan rubba förtroendet till Tolkens opartiskhet eller självständighet. Leverantören ska därför ha rutiner för att förhindra att Tolk gör sig skyldig till jävsituationer vid utförande av Uppdrag. Leverantören ska omedelbart informera Beställaren om eventuella konfliktsituationer.

22 Lagar och Förordningar m.m.

22.1 Leverantören ska vid utförande av Uppdrag följa alla lagar, förordningar samt föreskrifter (inkl. Kammarkollegiets tolkföreskrifter) och allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk samt Beställarens egna policys och riktlinjer som från tid till annan är tillämpliga på Uppdraget eller som på annat sätt berör Leverantören vid utförande av Uppdraget.

22.2 Leverantören ska som arbetsgivare iaktta god sed på arbetsmarknaden och ha sådana rutiner och processer som krävs för att följa den arbetsrättsliga lagstiftningen.

22.3 Leverantören ska vid genomförande av Uppdrag följa diskrimineringslagen (2008:567).

23 Sekretess och Tystnadsplikt

23.1 Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) reglerar frågor om sekretess och tystnadsplikt. Med sekretess avses förbud att röja eller utnyttja en uppgift, vare sig det sker muntligen (tystnadsplikt), genom att en handling lämnas ut eller på annat sätt. Part får inte i något skede av avtalsrelationen yppa, röja eller utnyttja sekretessbelagd uppgift eller uppgift som är att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Leverantören förbinder sig att inte yppa, röja eller utnyttja uppgifter som denne erhållit genom arbetet hos Beställaren, av vad slag de än må vara (personuppgifter, medicinska uppgifter, ekonomiska uppgifter, kommersiella uppgifter eller liknande).

Part är skyldig att informera sig om innebörden av offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser rörande sekretess samt andra relevanta författningar som reglerar sekretess, bl.a. inom hälso- och sjukvården (bl.a. 6 kap. 12 § patientsäkerhetslagen, lag om skydd för företagshemligheter m.m.). Part ska vidta rimliga åtgärder för att hålla information hemlig.

För Leverantören, dess Personal och Tolkar gäller samma nivå av sekretess som för hälso- och sjukvårdspersonal anställd hos Beställaren.

Leverantören förbinder sig att tillse att dess Personal, Tolkar och eventuell underleverantör gör motsvarande åtagande.

23.2 Såsom sekretessbelagda uppgifter avses bland annat, men inte uteslutande, följande.

- Journaluppgifter inklusive personuppgifter
- Uppgifter om Beställaren, Beställarens verksamhet eller Beställarens affärspartners som kan vara att beakta som affärs- eller yrkeshemlighet i annan utsträckning än som krävs för Uppdragets utförande
- Slutsatser i rapporter, prövningar eller liknande

23.3 Handlingar som inkommit till och förvaras hos Leverantören för Beställarens räkning, omfattas av tryckfrihetsförordningens bestämmelser om allmänna handlingars offentlighet. Dock får handling inte lämnas ut utan föregående sekretessprövning av Beställaren.

23.4 Leverantören får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt utnyttja eller återge uppgifter om Beställaren/Avropande enhet, eller Beställarens/Avropande enhets affärspartners som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet, i annan utsträckning än vad som krävs för Uppdragets genomförande.

23.5 Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som Leverantören kan visa har

blivit känd för Leverantören på annat sätt än genom Uppdraget eller som är allmänt känd.

Sekretesskyldigheten gäller inte heller när Leverantören är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

23.6 Sekretess enligt denna punkt gäller även när Ramavtalet i övrigt upphört att gälla.

23.7 Brott mot denna sekretessklausul ska alltid anses utgöra ett ”väsentligt avtalsbrott” och kan leda till att Ramavtalet hävs i enlighet med punkt 32 [Förtida upphörande].

24 Personuppgifter

24.1 Leverantören ska aldrig registrera personuppgifter kopplat till vårdtagare. Leverantören ska ansvara för att egen personal och av Leverantören anlitad personal uppfyller detta åtagande.

24.2 I den utsträckning som Leverantörens tillhandahållande av Tjänsterna innefattar behandling av personuppgifter för Beställarens räkning är Leverantören Beställarens personuppgiftsbiträde. Leverantören ska följa personuppgiftslagen (PuL 1998:204) och EU:s kommande Dataskyddsförordning som gäller som lag i hela EU från den 25 maj 2018. Då den i Sverige ersätter den då Personuppgiftslagen (PuL) och EU:s Dataskyddsdirektiv från 1995.

24.3 Ett skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal ska upprättas mellan Beställaren (personuppgiftsansvarig) och Leverantören (personuppgiftsbiträde) med instruktioner om hur behandlingen får utföras och vilka informationssäkerhetskrav som gäller.

24.4 Leverantören har inte rätt att överföra, bearbeta eller lagra personuppgifter till land som inte är medlem i EU eller EES om någon av följande förutsättningar är uppfylld: det finns en adekvat skyddsnivå i mottagarlandet,

a) den registrerade har gett sitt samtycke till överföringen,

b) de situationer som uttryckligen anges Allmänna Dataskyddsförordningen/Dataskyddslagen, eller

c) det är tillåtet enligt föreskrifter eller särskilda beslut av svenska regeringen eller

d) Datainspektionen p.g.a. att det finns tillräckliga garantier för att de registrerades rättigheter skyddas.

25 Säkerhetsbestämmelser

25.1 Leverantören åtar sig att följa för Tjänsten tillämpliga säkerhetsbestämmelser, dessa

återfinns på SLL:s hemsida, www.sll.se.

25.2 Leverantören samt alla Tjänster som utförs av Leverantörens anvisade Personal/Tolkar ska uppfylla samtliga krav i Beställarens gällande riktlinjer för informationssäkerhet, ”Riktlinjer för informationssäkerhet”, dessa återfinns på SLL:s hemsida, www.sll.se.

25.3 Berör Uppdrag Beställarens informationssystem eller om dessa används vid Uppdrags utförande förbinder sig Leverantören att iaktta Beställarens bestämmelser angående säkerhet för informationssystem (datasäkerhet).

25.4 Leverantören åtar sig att följa för aktuellt Uppdrag tillämpliga säkerhetsbestämmelser.

26 Begränsning av Marknadsföringsrätt

26.1 Leverantören får inte använda eller hänvisa till Beställaren i marknadsföringssyfte utan att ha inhämtat skriftligt medgivande från Beställaren.

27 Kvalitetssäkring

27.1 Leverantören ska utföra Uppdrag på ett fackmannamässigt sätt och med omsorg enligt god branschpraxis samt i övrigt tillämpa ett etiskt förhållningssätt. Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete inom företaget med rutiner för intern kvalitetskontroll, uppföljning av Uppdrag samt klagomål och avvikelsehantering.

28 Miljö

28.1 Leverantören ska under ramavtalsperioden följa Stockholms läns landstings gällande miljöprogram, Bilaga 8, Miljöprogram SLL, och ska vid utförande av Uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan.

28.2 Leverantören ska vid avtalsstart ha ett strukturerat och dokumenterat miljöarbete som är öppet för granskning av Beställaren. Miljöarbetet ska vara aktivt under hela ramavtalsperioden. Detta innebär att det minst ska finnas:

- Miljöpolicy
- Mätbara och tidsatta mål för miljöarbetet som är kopplade till de Tjänster som levereras till Beställaren
- Dokumenterade rutiner som säkerställande att Tjänsten utförs enligt angivna miljökriterier i Upphandlingsdokumenten
- Identifierande av betydande miljöaspekter för Tjänsten som levereras till Beställaren

- Rutin för redovisning av miljöpåverkan
- Rutin för att ställa miljökrav på egna leverantörer/tillverkare.

Miljöarbete ska följas upp minst en gång per år. Miljöledningsarbetet innebär att Leverantören själv organiserar sitt arbete med att se till att dessa krav uppfylls.

29 Uppförandekod

29.1 Leverantören ska under ramavtalsperioden följa Stockholms läns landstings gällande Uppförandekod för leverantörer, Bilaga 6, Uppförandekod SLL.

30 Katastrofsituationer m.m.

30.1 Leverantören är skyldig att delta i totalförsvarsplanering, överläggningar och övningar för att kunna verka även under katastrofer, kriser och krig.

30.2 Leverantören ska vid katastrof-, kris- och krigsläge samt epidemiläge 3 (influensapandemi eller motsvarande katastrofläge) följa direktiv ställda av Beställaren för utförande av Tjänsterna. Denna förpliktelse äger företräde framför punkten 31 [Force Majeure].

30.3 Leverantören ska medverka vid av Beställaren organiserade övningar i sådan omfattning att Leverantören kan bedriva en fortsatt verksamhet även i kritiska lägen. Leverantörens eventuella kostnader för dessa övningar ska ersättas av Beställaren. Leverantören ska lämna Beställaren de upplysningar som kan behövas för totalförsvarsplaneringen.

30.4 Enligt lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt lag (1992:1403) om totalförsvar och höjd beredskap, ska Beställaren vidta de beredskapsförberedelser som behövs för respektive verksamhet under höjd beredskap. Basen utgörs av den fredstida katastrofmedicinska beredskapen. Vid fredstida kriser och höjd beredskap, vilket innebär skärpt beredskap eller högsta beredskap, ska Leverantören fortsätta sin verksamhet enligt detta Ramavtal. Leverantören ska i egenskap av näringsidkare vidta de särskilda åtgärder i fråga om planering och inriktning av verksamheten, tjänstgöring och ledighet för Personal samt användning av tillgängliga resurser som är nödvändiga för att verksamheten ska fungera under rådande förhållanden.

30.5 För det fall att förpliktelse enligt denna klausul aktualiseras för Leverantör, kommer Leverantören att äga rätt att yrka ersättning för merkostnad som uppkommit i samband med Uppdragsutförande på grund av förpliktelse.

31 Force Majeure

31.1 Parterna ska inte göras ansvariga för försening av eller underlåtenhet att uppfylla sina åtaganden enligt detta Ramavtal om förseningen eller underlåtenheten härrör

från någon omständighet utom Parternas kontroll såsom avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden, eldsvåda, krig, mobilisering, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, uppror, upplopp, terroristdåd, explosion, översvämning, lagstadgade hinder eller ändringar i lagstiftning. Förbehållet om avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses som befrielsegrund om Leverantören själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt.

31.2 För att Part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund enligt ovan ska han skriftligen och utan dröjsmål underrätta den andra parten om att sådan omständighet har inträffat. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande.

31.3 Befrielsegrund medför att Parten är befriad från att fullgöra sina åtaganden på avtalad tidpunkt och under sådan tid därefter som fullgörandet måste uppskjutas till följd av den inträffade befrielsen. Part ska vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av befrielsegrund och återuppta fullgörandet av de förpliktelser som hindrats så snart det praktiskt kan ske.

32 Förtida upphörande

32.1 Hävning från Beställarens sida

32.1.1 Beställaren äger rätt att med omedelbar verkan häva detta Ramavtal om

a) Beställaren får kännedom om att Leverantören enligt lagakraftvunnen dom, eller om sådan dom inte föreligger, det enligt Beställarens bedömning är sannolikt att domen antingen kommer att vinna laga kraft eller inte kommer att ändras i högre instans, är dömd för brott som innefattar sådan brottslighet som anges i 13 kap 1§ LOU eller om grund för uteslutning föreligger enligt 13 kap 2§ LOU eller om någon av de punkter som finns uppräknade 13 kap 3§ LOU föreligger och att Leverantören på grund av detta inte kan utföra Uppdrag och inte heller kan ställa betryggande säkerhet för dess utförande;

b) Leverantören bryter mot Ramavtalet, och detta är av väsentlig betydelse för Beställaren och rättelse ej sker inom trettio (30) dagar efter skriftligt meddelande;

c) Leverantören underlåtit att lämna uppgifter som Leverantören enligt Ramavtalet är skyldig att lämna till Beställaren, eller om sådana uppgifter är felaktiga.

d) Leverantören åberopat befrielsegrund enligt punkten 31 [Force majeure] nedan och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader;

32.2 Hävning från Leverantörens sida

32.2.1 Leverantören äger rätt att häva detta Ramavtal till upphörande trettio (30) dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om;

a) Beställaren gör sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftligt meddelande (innefattande redogörelse för avtalsbrottet);

b) Beställaren åberopat befrielsegrund enligt punkten 31 [Force majeure] nedan och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader.

32.2.2 Hävningen ska ske skriftligt genom rekommenderat brev till Beställaren under den i Ramavtalet angivna adressen. Leverantören ska därvid uppge grunden för det förtida upphörandet. Har detta skett ska hävningen eller uppsägningen anses vara fullgjord.

32.3 Särskilda grunder för hävning

32.3.1 Beställaren får med omedelbar verkan häva detta Ramavtal om:

a) det framgår av en domstols lagakraftvunna dom eller beslut att Ramavtalet har slutits i strid med upphandlingslagstiftningens bestämmelser om tillåtna ändringar av Ramavtal;
b) Leverantören borde ha uteslutits från upphandlingen enligt obligatoriska uteslutningsgrunder när Ramavtalet ingicks; eller
c) EU-domstolen i ett avgörande konstaterar att ingående av Ramavtalet innebär ett allvarligt åsidosättande av EU-rätten.

Vid hävning enligt denna punkt bortfaller Parternas framtida skyldigheter

33 Meddelarfrihet

33.1 Meddelarfriheten för anställda i landstingets förvaltningar och bolag regleras i svensk lag. Det är väsentligt för Beställaren att anställda hos externa Leverantörer vid utförande av Tjänsten enligt Ramavtalet, omfattas av liknande meddelarfrihet.

33.2 Leverantören förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryck skrift eller radioprogram, teveprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Leverantörens anställda utanför det område som Ramavtalet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

33.3 Beställaren har rätt att säga upp Ramavtalet i förtid om Leverantören i väsentligt avseende eller vid upprepade tillfällen brutit mot ovan angiven förbindelse.

33.4 Den lagstadgade tystnadsplikt som gäller uppgifter om enskilda patienter omfattas inte av meddelarfriheten.

34 Överlåtelse/Ägarskifte

34.1 Detta Ramavtal får inte utan Beställarens skriftliga medgivande överlåtas på annan.

34.2 Om det bestämmande inflytandet över Leverantören direkt eller indirekt förändras väsentligen genom överlåtelse av aktier eller på annat sätt, ska detta utan dröjsmål

skriftligen anmälas till Beställaren. Leverantören ska på Beställarens begäran lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Leverantörens framtida möjligheter att fullgöra åtagandena enligt detta Ramavtal. Beställaren ska därefter pröva om Ramavtalet ska fortsätta att gälla trots förändrade ägarförhållanden hos Leverantören.

35 Tvist

35.1 Tvist i anledning av detta Ramavtal ska slutligt avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

36 Ändringar

36.1 Ändringar och tillägg till detta Ramavtal ska för att äga giltighet vara skriftliga och undertecknade av företrädare för båda Parter.

37 Omförhandling

37.1 Beställaren kan begära förhandling av villkor i detta Ramavtal om det sker betydande förändringar hos Beställaren eller om Tjänsten förändras på ett icke obetydligt sätt under ramavtalsperioden. Begäran om omförhandling ska vara skriftlig.

37.2 Omförhandling ska inledas så snart som möjligt efter Beställarens framställan därom. Påkallande av omförhandling befriar inte Leverantören från skyldighet att fullgöra sina förpliktelser enligt detta Ramavtal och tecknande Avrop intill dess nytt Ramavtal har slutits.

37.3 Parterna förbehåller sig rätten till omförhandling, om sådana politiska beslut eller organisatoriska förändringar sker, som påverkar eller förändrar förutsättningarna för tidigare överenskommelse.

38 Kontaktpersoner

38.1 Kontaktpersoner angående detta Ramavtal ska vara:

För Beställaren:

Namn
Telefon
E-post

För Leverantören:

Namn
Telefon
E-post

Om ändring sker av uppgifterna under Ramavtalets giltighetstid, ansvarar Leverantören att Beställaren erhåller uppdatering av uppgifterna.

Av Avrop framgår Uppdragsansvarig för Avropande enhet och Leverantören. Vid förändringar av kontaktuppgifter ska den andre Parten meddelas snarast.

39 Meddelande

39.1 Reklamation och meddelanden avseende detta Ramavtals tillämpning ska skriftligen översändas till Parternas kontaktpersoner enligt Ramavtalet.

39.2 Meddelanden enligt detta Ramavtal ska ske och anses kommit den andra Parten tillhanda enligt följande:

- Överlämnande med bud – vid avlämnandet.
- Avsändande med rekommenderat brev – tre (3) Arbetsdagar efter avsändandet för postbefordran.
- Med e-postmeddelande – en (1) dag efter avsändandet.

Adress- och kontaktuppgiftsändring ska utan dröjsmål meddelas Part på sätt som föreskrivs ovan.

40 Bestämmelses ogiltighet

40.1 Skulle någon bestämmelse i Ramavtalet eller del därav befinnas ogiltig, ska detta inte innebära att Ramavtalet i dess helhet är ogiltigt utan ska, i den mån ogiltigheten väsentligen påverkar parts utbyte av eller prestation enligt Ramavtalet, skälig jämkning i Ramavtalet ske.

Detta Ramavtal har upprättats i två (2) likalydande exemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Stockholm 20xx-xx-xx

Ort och datum	Ort och datum
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING	[LEVERANTÖREN]
Namnförtydligande XXX SLL	Namnförtydligande
Namnförtydligande XXX, SLL	

Ramavtal
avseende
DISTANSTOLK

mellan

STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

och

[LEVERANTÖREN]

Innehållsförteckning

1 RAMAVTALETS ART OCH OMFATTNING 4
2 LEVERANTÖRENS ÅTAGANDE 4
3 IKRAFTTRÄDANDE OCH AVTALSPERIOD 4
4 DEFINITIONER AV BEGREPP 5
6 AVROPSORDNING 6
7 UPPDRAGETS GENOMFÖRANDE 7
8 EFTERFRÅGADE SPRÅK SAMT SPRÅKFÖRTECKNING 14
9 ERSÄTTNING/PRIS 14
10 PRISJUSTERING 15
11 FAKTURERING OCH BETALNING 16
12 TOLKPORTALEN 17
13 STATISTIK 18
14 RAMAVTALSUPPFÖLJNING 18
15 UPPFÖLJNING AV KRAV 19
16 INFORMATIONSPLIKT 19
17 AVVIKELSEHANTERING OCH UPPFÖLJNING 19
18 ANSVAR OCH PÅFÖLJDER 20
19 FÖRSÄKRINGAR 22
20 EKONOMIREVISION 22
21 JÄV 23
22 LAGAR OCH FÖRORDNINGAR M.M. 23
23 SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT 23
24 PERSONUPPGIFTER 24
25 SÄKERHETSBESTÄMMELSER 25
26 BEGRÄNSNING AV MARKNADSFÖRINGSRÄTT 25
27 KVALITETSSÄKRING 25
28 MILJÖ 26
29 UPPFÖRANDEKOD 26
30 KATASTROFSITUATIONER M.M. 26
31 FORCE MAJEURE 27
32 FÖRTIDA UPPHÖRANDE 27
33 MEDDELARFRIHET 28
34 ÖVERLÅTELSE/ÄGARSKIFTE 29

35 TVIST 29
36 ÄNDRINGAR 29
37 OMFÖRHANDLING 29
38 KONTAKTPERSONER 31
39 MEDDELANDE 31
40 BESTÄMMELSES OGILTIGHET 31

Bilagor

Bilaga 1 Prisbilaga

Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk

Stockholms läns landsting har genomfört en upphandling av Tolk i talade språk. Med anledning härav har denna dag mellan Stockholms läns landsting, nedan kallad Beställaren, org. nr 232100-0016, och [Leverantören], org. nr xxxxxx-xxxx, nedan kallad Leverantören, följande Ramavtal träffats.

1 Ramavtalets art och omfattning

1.1 Upphandling har ägt rum och resulterat i detta Ramavtal. Parternas avsikt med detta Ramavtal är att Leverantören ska utföra Uppdrag på ett kvalitativt, leveranssäkert och effektivt sätt.

1.2 Upphandlingen omfattar tillhandahållande och förmedling av språktolk för utförande av Uppdrag avseende tolkning på distans via telefon eller video.

1.3 Beställaren kan inte garantera att Avrop kommer att uppgå till någon viss volym under ramavtalsperioden. Vid Avrop från detta Ramavtal sker detta vid varje Uppdrag utgående från Avropande enhets behov.

2 Leverantörens åtagande

2.1 Leverantören åtar sig att i enlighet med samtliga villkor i detta Ramavtal med därtill hörande bilagor utföra Uppdrag åt Beställaren och Avropande enheter.

2.2 Leverantören ska under Ramavtalets hela avtalsperiod, inklusive under den tiden gjorda Avrop, kunna leverera inom överenskomna tidsramar, på överenskommen plats, enligt överenskommet leveranssätt och i enlighet med Avropade enhets anvisningar, avtalad Tjänst och kunna utföra Uppdrag åt Beställaren avseende Distanstolktjänster - bokad tolkning via telefon eller video.

2.3 Leverantören ska tillika tillse att Tjänsten tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja och med för Tjänsten allmänt beprövade och lämpliga metoder samt i enlighet med etiska riktlinjer som gäller för branschen samt Beställaren.

2.4 Leverantören ska utföra Uppdraget på ett sätt som styr mot följande övergripande mål vilka är en del av Leverantörens åtaganden gentemot Beställaren:

- Ekonomisk effektivitet
- Bibehållen hög kundnöjdhet
- Öka antalet Uppdrag som genomförs på Distans
- Skapa en tät och god Ramavtalsrelation med Beställaren

3 Ikraftträdande och avtalsperiod

3.1 Detta Ramavtal gäller tidigast från och med 2018-10-01, eller ett senare datum för det fall att Ramavtalstecknande sker senare, och gäller därefter i två (2) år framåt. Om Beställaren inte förlängt Ramavtalet upphör Ramavtalet därefter att gälla utan uppsägning. Beställaren har möjlighet att en eller flera gånger förlänga avtalet upp till tjugofyra (24) månader. När Ramavtalet har löpt i maximalt fyrtioåtta (48) månader löper det ut utan föregående uppsägning.

4 Definitioner av begrepp

4.1 Definierade begrepp som används i detta Ramavtal har den betydelse som anges här nedan, såvida inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat:

Avrop/Beställning	Avser den beställning som läggs av Avropande enhet enligt detta Ramavtal. Avser en bekräftad bokning via Tolkportalen eller telefon.
Avropande enhet	Avser Stockholms läns landstings förvaltningar, bolag och stiftelser som nyttjar detta Ramavtal.
Avtalad leveranstidpunkt	Avser den tidpunkt för leverans av Tjänster, vilken har överenskommits i ett särskilt Avrop eller i ett Avrop.
Beställare	Avser Stockholms läns landsting. (Förkortning SLL)
Faktisk leveranstidpunkt	Avser den tidpunkt, vid vilken Avropade Tjänster enligt ett Avrop eller Avrop faktiskt levereras.
Frilansade Tolk	Tolk med F-skattsedel eller A-skattsedel som inte är fast anställd hos Leverantören eller dess underleverantör. Men som är kontrakterad av Leverantören.
Jourtolkning	Akuta tolkningar avseende plötsligt uppkomna behov.
Leverantör	Avser den Part med vilken Beställaren har tecknat Ramavtal.
Parter	Med Parter avses Beställare och Leverantör
Personal	Avser Leverantörens administrativa kontorsbaserade Personal.
Ramavtal	Avser denna Ramavtalshandling jämte dess bilagor, vilka samtliga utgör en integrerad del därav, samt de ändringar i och tillägg till dessa handlingar som Parterna överenskommer i enlighet med nedanstående bestämmelser.
Tjänst	Med Tjänst avses Tolkförmedling
Tolk	Person som utför Uppdraget. Kan var Frilansande tolk eller anställd tolk.
Tolkportalen	SLL:s digitala plattform för beställning och uppföljning av tolktjänst.
Uppdrag	Avser leverans av distanstolkning.

Uppdragsbekräftelse	Med Uppdragsbekräftelse avses det svar som Leverantören lämnar på ett Avrop. Med Avropssvar avses även svar till Avropande enhet att Leverantör inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.
Uppdragsstart	Starttidpunkt för genomförande av Uppdrag.
Upphandlingsdokument	Avser alla de dokumenten som används för att beskriva samt fastställa innehållet i upphandlingen såsom anbudsinfordran, kravspecifikation, utvärdering.

5 Avtalshandlingarna

5.1 Ramavtalets handlingar

Ramavtalet
Bilaga 1 Prisbilaga
Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk

Inga andra handlingar än ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Innehåller Leverantörens anbud uppgifter som inte efterfrågas blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse tecknas som uttryckligen anger detta. En hänvisning till Leverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande är inte giltig.

5.2 Handlingarnas inbördes ordning

Följande handlingar utgör Parternas fullständiga överenskommelse avseende det som detta Ramavtal reglerar. Handlingarna, som ersätter samtliga tidigare skriftliga och muntliga åtaganden, kompletterar varandra och ska, om inte omständigheterna uppenbarligen motiverar annat, ha företräde i den ordning som följer:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta Ramavtal
2. Detta Ramavtal med samtliga tillhörande bilagor
3. Avrop med tillhörande dokument
4. Upphandlingsdokument inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar, LS 2018-xxxx
5. Anbud inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar
6. Eventuella branschvillkor eller liknande

6 Avropsordning

Avrop kommer i första hand genomföras i enlighet med rangordning, vilket innebär att den Leverantör som är rangordnad som nr 1 per område ska tillfrågas först vid Avrop och därefter i den ordning de följer.
Beställaren äger rätt att gå vidare i rangordning och kontakta nästkommande Leverantör i rangordningen:

- Om Leverantören inte återkommit med bekräftelse av uppdraget inom angiven tidsfrist
- Om Leverantören inte kan åta sig uppdraget
- Om Leverantören inte kan erbjuda tolk inom efterfrågat språk
- Om Leverantören inte kan erbjuda tolk enligt den efterfrågade kompetensen

- Om Leverantören inte kan erbjuda tolk med ett visst kön när det efterfrågas av Beställaren
- Om Leverantören inte kan erbjuda tolk vid den tidpunkt som begärts av Beställaren
- Om Beställaren hävt ett uppdrag och detta beror på Leverantören
- Om Beställaren påkallat sin rätt till vite

6.1 Avrop kan komma att ske genom tillämpning av annan fördelningsnyckel i form av en ”först-till-kvarn-princip”. Denna princip för fördelning av Avrop består av följande:

Varje unikt Avrop kommuniceras till samtliga Leverantörer samtidigt. Den första Leverantören som inkommer med ett svar som uppfyller samtliga ställda krav i Avropet och kan erbjuda namngiven Tolk erhåller aktuellt Avrop. Fördelningsnyckeln kan komma att användas i situationer då Beställaren önskar snabbt svar samt leverans av Leverantörerna.

7 Uppdragets genomförande

7.1 Rutiner för Avrop av Uppdrag

7.1.1 Avrop från detta Ramavtal sker avseende varje Uppdrag. Avrop av Uppdrag under Ramavtalet görs utifrån Avropande enhets behov och någon garanti avseende vissa volymer under Ramavtalets avtalsperiod kan inte lämnas.

7.1.2 Uppdraget specificeras av Avropande enhet i varje enskilt Avrop.

7.1.3 Leverantören ska förmedla högsta möjliga tolkkompetens i Uppdragen. Detta innebär att Leverantör i turordning ska förmedla:

1. Sjukvårdstolk (ST)
2. Auktoriserad Tolk (AT)
3. Utbildad Tolk (UT)
4. Allmän Tolk (AlT)
5. Övrig Tolk (ÖT)

7.1.4 Leverantören får inte av annan än Beställaren och Avropande enhet mottaga eller inhämta instruktioner för Uppdragets genomförande.

7.1.5 Alla Avrop ska som huvudregel ske via Tolkportalen.

7.1.6 Om Avropande enhet inte är ansluten till Tolkportalen eller av annan anledning inte kan genomföra Avropet genom Tolkportalen kan Avrop göras via telefon eller Leverantörens e-bokningssystem. Vid dessa tillfällen ska Leverantören registrera Avropet i Tolkportalen, förutsatt att Avropande enhet är registrerad i Tolkportalen. Uppdaterade listor avseende vilka Avropande enheter som är registrerade i Tolkportalen ska kostnadsfritt tillhandahållas av Beställaren.

7.1.7 Avropande enhet eller Beställaren förbehåller rätten att ange Tolkens kompetens

samt Tolkens kön vid varje Avrop. Leverantören förbinder sig att föreslå sådana ändringar i Uppdraget, som Leverantören bedömer förbättrar uppdragsresultatet för Beställaren; tekniskt, kostnadsmässigt eller i annat avseende. Avropande enhet har, i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk, av Leverantören rätt till Vite om villkoren avseende kön samt kompetens inte uppfylls.

7.1.8 I det skriftliga Avropet ska all relevant information om Uppdraget anges minst enligt nedan:

- Uppdragsplats/Avdelning
- Uppdragstider
- Kompetens
- Uppdragets beskrivning
- Specifika krav
- Sista tidpunkt för svar på Avrop
- Hur Uppdragsbekräftelse ska skickas
- Huruvida Uppdraget avser barn och ungdom, utvecklingsstörda och tvångsvård av missbrukare samt rättspsykiatri, beroendevård eller barn- och ungdomspsykiatri

7.2 Uppdragsbekräftelse

7.2.1 Samtliga accepterade Uppdrag ska vara spårbara i Leverantörens system via ett unikt uppdragsnummer och som tydligt ska framgå i kommunicerad **Uppdragsbekräftelse till Avropande enhet.**

7.2.2 Leverantörens skriftliga bekräftelse ska inkomma innan nedan beskrivna svarsfrist via Tolkportalen. Om Avropande enhet inte är registrerad i Tolkportalen kan telefon eller Leverantörens e-bokningssystem användas.

7.2.3 Leverantörens skriftliga bekräftelse ska innehålla:

- Leverantörens företagsnamn
- Tydlig information att Uppdraget är accepterat av Leverantören
- Datum och tid för Uppdragets genomförande
- Namn och telefonnummer på kontaktperson hos Leverantören
- Leverantörens unika uppdragsnummer för Uppdraget
- Namn på förmedlad Tolk och dess tolknummer
- Formell kompetensnivå för Tolk
- Vilket/vilka språk och ISO-kod för språket
- Namn samt telefonnummer till förmedlad Tolk
- Tolkens kön samt eventuellt övriga uppgifter som specifikt kravställts av Avropande enhet

7.2.4 En bekräftelse av accepterat Uppdrag är bindande. Leverantören äger ej rätten att avboka eller modifiera villkor eller uppgifter i accepterat Uppdrag, undantaget namn och telefonnummer till utförande Tolk.

7.2.5 I de fall Leverantören inte kan åta sig Uppdraget i enlighet med Beställarens Uppdragsförfrågan ska detta meddelas Beställaren omgående eller senast enligt nedan angivna tidsramar.

7.2.6 När svarsfristen passerat äger Avropande enhet eller Beställaren rätt att vända sig till nästa Leverantör i rangordningen.

7.2.7 Följande svarfrister gäller för Uppdragsbekräftelsen:

(Dag 0) Uppdrag samma dag: Tidsfrist en (1) timme per Leverantör mellan klockan 08:00 – 17:00.

(Dag 1) Uppdrag nästföljande dag: Tidsfrist en (1) timme per Leverantör mellan klockan 08:00 – 17:00. Extra förfrågningsrunda genom rangordning möjlig för Avropande enhet.

(Dag 2 till 4) Uppdrag dagar därefter i samma vecka eller därpå följande vecka: Tidsfrist tre (3) timme per Leverantör mellan klockan 08:00 – 17:00. Extra förfrågningsrunda genom rangordning för Avropande enhet.

(Dag 5 eller senare) Uppdrag dagar därefter i påföljande veckor: Tidsfrist trettiosex (36) timmar per Leverantör. Extra förfrågningsrunda genom rangordning möjlig för Avropande enhet.

7.3 Tillgänglighet

7.3.1 Förmedling av Tjänsten ska tillhandahållas av Leverantören dygnet runt årets alla dagar.

7.3.2 Beställning och avbeställning ska kunna hanteras helgfri vardagar mellan kl. 08:00-17:00.

7.3.3 Vid extraordinära omständigheter ska angivna tider i avsnitt 7.3.2 ersättas av jourtjänst hela eller delar av dygnet på Beställarens begäran.

7.3.4 Övrig tid ska Leverantören vara tillgänglig via jourtelefon för akut förmedling av Tolk.

7.4 Uppdragsansvarig

7.4.1 Vardera Avropande enhet och Leverantör utser uppdragsansvariga som är behöriga att fatta beslut eller omedelbart kan inhämta beslut i frågor rörande Uppdraget.

7.5 Leverantörens åtagande för Uppdraget

7.5.1 Leverantören ska tillse att erbjuden Tolk har den utbildning, kompetens och erfarenhet som efterfrågas och krävs för att Uppdraget kan utföras på överenskommet sätt.

7.5.2 Leverantören ska för varje Tolk företa och garantera att en tillförlitlig referenstagning, ID-kontroll och förekommande legitimationskontroll har genomförts hos berörda myndigheter och kontrollerat att inte några begräsningar i yrkesutövandet föreligger.

7.5.3 Leverantören ska tillse att Tolk som ska arbeta hos Avropande enhet inom vård av barn och ungdom, utvecklingsstörda och tvångsvård av missbrukare samt inom rättspsykiatri, beroendevård eller barn- och ungdomspsykiatri vid Uppdragets början kan uppvisa ett högst sex (6) månader gammalt utdrag ur belastnings- och misstankeregistret.

7.5.4 Leverantören ska säkerställa att erbjuden Tolk talar svenska obehindrat samt har ett tillräckligt ordförråd av facktermer.

7.5.5 Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut Tolk som Beställaren eller Avropande enhet anser sakna erforderlig kompetens/erfarenhet eller med vilken det föreligger samarbetssvårigheter, eller att erbjuden Tolk inte har fungerat vid utförande av tidigare Uppdrag. Leverantören är skyldig att erbjuda kompetenta ersättare. Avropande enhet har, i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk, av Leverantören rätt till Vite om likvärdig Tolk inte förmedlas.

7.5.6 Leverantören ska arbeta för att Avropande enhet får Tolk som tidigare använts av Avropande enhet och efterkomma Avropande enhets önskan om en viss namngiven person för att uppnå kontinuitet.

7.5.7 Leverantörens Personal ska vara väl förtrogen med och följa de lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för hälso- och sjukvård utan särskilt påpekande.

7.5.8 Leverantören ska säkerställa att Tolk har giltig sekretessförbindelse innan Uppdraget påbörjas.

7.5.9 Leverantören ska säkerställa att Tolk har läst och är väl insatt i för avtalet gällande uppförandekoder innan Uppdraget påbörjas.

7.6 Jouruppdrag

7.6.1 Leverantören ska tillhandahålla en separat hantering för Jourtolkningar (plötsligt uppkomna behov). Leverantören ska ha ett separat telefonnummer, där de vanligaste tolkspråken kan erbjudas genom knappval eller motsvarande funktion, för bokningar av Jourtolkningar. Beställning av Jourtolkning ska vara tillgänglig dygnet runt alla årets dagar och svarstiden ska understiga fem (5) minuter.

7.7 Uppdragets utförande

7.7.1 Uppdraget ska organiseras och utföras i samverkan mellan Avropande enhet och Leverantör.

7.7.2 Uppdraget ska påbörjas enligt den tid som överenskommits. Tolk får inte självsvåldigt avsluta Uppdrag före avtalad sluttid. Avropande enhet har, i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk, av

Leverantören rätt till Vite om detta villkor inte uppfylls.

7.7.3 Om Uppdraget inte är tillräckligt preciserat för att kunna utföras åligger det Leverantören att i samråd med Avropande enhet göra ytterligare preciseringar.

7.7.4 Leverantören är på Beställarens eller Avropande enhets begäran skyldig att utan ersättning rätta felaktigheter eller brister i Uppdrag.

7.7.5 Leverantören ska för Uppdragets utförande, på Avropande enhets begäran, samarbeta med andra intressenter som Avropande enhet eller Beställaren anlitat.

7.8 Ändring samt tillägg i Uppdraget

7.8.1 I de fall namngiven Tolk inte kan utföra Uppdraget är Leverantören skyldig att senast en (1) timme före Uppdragsstart underrätta Avropande enhet om detta samt erbjuda ny namngiven Tolk med motsvarande kompetens än som efterfrågats.

7.8.2 Leverantören ansvarar för att ersättande Tolk erhåller nödvändig information för genomförandet av Uppdraget innan Uppdragsstart.

7.9 Tolkrekvisition

7.9.1 Tolkrekvisitionens enda syften är att bekräfta om ett accepterat Uppdrag blivit utfört inom överenskomna tidsramar samt eventuella avvikelser.

7.9.2 Tolkrekvisition ska som huvudregel tillhandahållas Avropande enhet genom Tolkportalen efter varje utfört Uppdrag för undertecknande.

7.10 Personal

7.10.1 Tolk som för Leverantörens räkning utför arbete enligt detta Ramavtal, ska utföra Uppdraget av denna Tjänst på ett fackmannamässigt sätt och enligt gällande lagar, förordningar samt tillkommande instruktioner från Beställaren eller Avropande enhet.

7.10.2 Leverantör ska hålla en uppdaterad förteckning över anställda och Frilansande Tolkar inklusive deras formella kompetens under hela ramavtalsperioden. Leverantören ska på Beställarens begäran skyndsamt redovisa förteckningen.

7.10.3 Leverantören ska säkerställa att Tolkar följer de anvisningar, riktlinjer eller andra direktiv i hälso- och sjukvårdsverksamheten fastställda inom SLL.

7.10.4 Leverantör ska minst en (1) gång per kalenderår för varje anställd eller kontrakterad Tolk begära utdrag från Kammarkollegiets tolkregister och i förekommande fall belastningsregistret. Beställaren äger rätt att kräva vite i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk om brott upptäckts och Leverantörens ej genomfört den årliga kontrollen.

7.10.5 Leverantören ansvarar för att samtliga kontrakterade Tolkar medger sitt godkännande enligt PUL att Beställaren registrerar deras personuppgifter. Endast kontrakterade Tolkar redovisade i gällande förteckning får anlitas för Uppdrag hos Beställaren.

7.10.6 Om Tolk inte kan fortsätta sitt arbete, ska Leverantören när denne får kännedom om detta omedelbart underrätta Avropande enhet, samt tillse likvärdig ersättare för att undvika försening eller annan olägenhet för Avropande enhet.

7.10.7 Leverantör ska arbeta för att i största möjligaste mån tillgodose Avropande enhets önskan om en viss namngiven Tolk för att uppnå kontinuitet, särskilt för Uppdrag inom emotivt svåra vårdområden.

7.10.8 Leverantören och dennes Personal äger inte rätt att använda erhållen information eller dylikt på ett sådant sätt att skada direkt eller indirekt uppkommer för Beställaren.

7.10.9 Leverantör ska ha fullgott underlag för Tolkens kompetens, antingen genom formell kompetens (betyg, intyg, certifikat e.d.) eller genom test av Tolkens kunskaper. Av Leverantören framtaget test ska genomföras för samtliga Tolkar inom kompetensnivå ”Övrig Tolk”.

7.10.10 Leverantör ska vid anmodan tillhandahålla Beställaren testresultat och underlag av genomförda kompetensutvärderingar.

7.10.11 Leverantören ansvarar för att erbjudna Tolkar fortlöpande erhåller nödvändig fort- och vidareutbildning. Beställaren kan komma att inkräva dokumentation avseende kravet.

7.11 Tekniska lösningar och arbetsmiljö

7.11.1 All distanstolkningen ska ske i en arbetsmiljö som är fri från störande moment, andra personer eller bakgrundsljud som kan påverka tolkningen negativt.

7.11.2 Leverantören ska säkerställa att Tolk har tillgång till fungerande samt för Uppdraget lämplig teknisk utrustning för att kunna utföra Uppdrag på distans.

7.11.3 Leverantören ska ha ett telefonnummer med kort kötid, svar efter max två (2) minuter, där Beställaren kan anmäla att de inte lyckats etablera kontakt med Tolk.

7.11.4 Leverantören ska mellan kl. 08.00-17.00 helgfria vardagar tillhandahålla teknisk support för Beställarens tolkanvändare samt Tolk som utför Uppdraget.

7.12 Utbildning

7.12.1 Leverantören ska tillhandahålla kostnadsfri utbildning för Beställarens tolkanvändare. Syftet med utbildningen är att tolkanvändarna ska få ökad kunskap om tolken och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal. Utbildningarna ska även syfta till att öka andelen

distanstolkning.

7.13 Sekretesskrav för Leverantörens Personal samt eventuella underleverantörer

7.13.1 Leverantören ska i alla lägen tillse att Leverantörens anställda eller av Leverantören anlitad underleverantör, som ska utföra Uppdrag, ska upplysas om tystnadsplikt och skriva på sekretessförbindelse. Förbindelserna ska på anmodan av Beställaren kunna uppvisas av Leverantören.

7.13.2 Leverantören ska i varje Uppdrag säkerställa att dennes Tolkar samt övrig Personal såväl som eventuella underleverantörers Tolkar samt övrig Personal inte till utomstående vidarebefordrar konfidentiell information, så som uppgifter om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

7.13.3 Leverantören ska tillse att eventuellt arbetsmaterial och material från Uppdrag förstörs på ett säkert sätt efter färdigutfört arbete. Leverantören ska ansvara för att egen Personal och av Leverantören anlitad Personal uppfyller detta åtagande

7.14 Arbetsgivaransvar

7.14.1 Leverantören svarar för löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sin Personal. Leverantören ansvar även för att tillse att eventuella underleverantörer uppfyller villkoret.

7.14.2 Leverantören har fullständigt arbetsgivaransvar vilket gäller för samtlig Tolkar som utför Uppdrag för Leverantören och anvisas Avropande enhet, även om denna Tolk inte innehar sin anställning hos Leverantören.

7.14.3 Beställaren förbehåller sig rätten att själva göra en granskning av en Leverantör under ramavtalsperioden gällande inbetalda skatter och avgifter. Om det visar sig att den granskade Leverantören inte skött sina åligganden kan Leverantören komma att uteslutas från Ramavtalet.

7.15 Avbeställning av Uppdrag

7.15.1 Beställaren eller Avropande enhet äger rätt att kostnadsfritt avbeställa Uppdraget senast klockan 15:00 vardagen före Uppdragsstart.

7.15.2 Om Avropat Uppdrag avbeställs efter klockan 15:00 vardagen före Uppdragsstart utgår full ersättning för Uppdraget till Leverantören. Dock har Beställaren eller Avropande rätt att utnyttja tiden för annat likvärdigt Uppdrag.

7.16 Underleverantör

7.16.1 Leverantören får anlita underleverantörer för genomförande av viss del av Uppdrag eller Tjänsterna under detta Ramavtal. Leverantören ska alltid inhämta Beställarens skriftliga godkännande. Leverantören ska på Beställarens begäran tillhandahålla all relevant information som krävs för att Beställaren ska kunna

göra en lämplig bedömning av huruvida Underleverantören uppfyller de krav som ställdes i upphandlingen.

7.16.2 Leverantören ska varken befrias eller begränsas i sitt ansvar, sina åtaganden eller skyldigheter enligt Ramavtalet genom att utse en underleverantör. Leverantören ska, i förhållandet mellan Beställaren och Leverantören vara ansvarig för att utse och träffa avtal med Leverantörens underleverantörer samt ska ansvara för alla Leverantörens underleverantörer såsom för sig själv.

7.16.3 Leverantören ska bifoga kopia på samarbetsavtal, skriftligt åtagande eller liknande handling som påvisar att underleverantören åtagit sig att ställa Tolk till Leverantörens förfogande för fullgörande av Uppdraget. Handlingen ska vara undertecknad av behörig företrädare för underleverantören.

7.16.4 Om en Underleverantör som anlitats av Leverantören bryter mot bestämmelser i detta Ramavtal eller det förekommer upprepade klagomål avseende en sådan Underleverantör och rättelse inte vidtas omedelbart efter skriftlig anmaning från Beställaren, har Beställaren rätt att kräva att Leverantören byter sådan Underleverantör avseende detta Ramavtal.

7.16.5 Leverantör ska med Underleverantör träffa motsvarande förbehåll avseende tystnadsplikt som överenskommits mellan Beställaren och Leverantören enligt punkt 23 [Sekretess och tystnadsplikt] i detta Ramavtal.

7.16.6 Leverantören garanterar att Underleverantören har försäkring enligt punkt 19 [Försäkringar] nedan.

7.16.7 Erbjuden Tolk som driver enskild firma behöver ej godkännas av Beställaren enligt 7.16.1 och 7.16.3.

8 Efterfrågade språk samt språkförteckning

8.1 På anmodan från Beställare ska Leverantör redogöra för en uppdaterad företeckning över sina tolkars språk- samt tolkkompetenser.

8.2 Leverantören ska endast tillämpa och ange språk enligt koder i ISO-standard 639–3

8.3 Vid de fall Beställaren/Avropande enhet efterfrågor tolkning i ett språk där Leverantören saknar Tolk ska Leverantören aktivt jobba för att skyndsamt kunna erbjuda Tolk.

9 Ersättning/Pris

9.1 Leverantörens faktiska ersättning för Tjänsten är beroende av Leverantörens utförande av Tjänsten. Eventuella viten och andra påföljder kan komma att åläggas Leverantören, och innehållas och/eller avräknas från ersättningen, liksom eventuell bonus kan tillkomma till ersättningen, enligt vad som anges i Bilaga 2,

Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

9.2 Ersättning för Uppdrag utgår med rörlig ersättning. Ersättning ska alltid utgå med belopp motsvarande minst 1 timmes ersättningsgrundande tid. Som ersättningsgrundande tid räknas den sammanhängande tid under en och samma dag som Tolken står till Beställarens förfogande. Tiden räknas från den tidpunkt till vilken Tolken är kallad och har infunnit sig. Äger tolkning rum på obekväm arbetstid utgår tillägg i enlighet bilaga 1, Prisbilaga.

9.3 Som grund för ersättningen gäller de priser som framgår av Bilaga 1, Prisbilaga vilken bygger på Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2. Samtliga priser i Bilaga 1 Prisbilaga är exklusive mervärdesskatt. Ersättningen till Frilansade tolkar ska i sin helhet tillfalla tolken, exklusive sociala avgifter. Ingen återbetalning till förmedlaren i form av provision, anslutningsavgift eller annat är följaktligen tillåtet. Även vid försent avbokade Uppdrag, se avsnitt 7.15.2, ska hela tolkarvodet tillfalla den Frilansande tolken.
(Anställda Tolkar ska ersättas enligt kollektivavtalsliknade villkor avseende lön.)

9.4 Leverantören har rätt till en Förmedlingsavgift. Förmedlingsavgiften ska inkludera Leverantörens samtliga administrativa omkostnader för Uppdragen. Inga övriga avgifter får tillkomma.

9.5 Om Tolk avbryter Uppdrag innan tolkuppdraget är avslutat, utgår ingen ersättning.

9.6 Är Tolk försenad mer än 5 minuter ersätts Tolk endast med halv ersättning för första kvarten av avtalad tid.

9.7 Bokad tolktid, första timmen, ska kunna tas i anspråk för annat Uppdrag på samma Avropande enhet om grunduppdraget i praktiken är kortare än 60 min. Exempel: Tolk bokad till kl. 9:00. Uppdraget slutfört 9.20. Avropande enhet kan nyttja Tolken för nytt Uppdrag fram till kl. 10:00.

10 Prisjustering

10.1 Tolkarvode

10.1.1 Tolkarvode som utgår enligt Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, tabell 2 (DVFS 2017:17) får justeras på årlig basis utefter att Domstolsverket publicerar ny taxa.

10.2 Förmedlingsavgift

10.2.1 Förmedlingsavgiften ska vara fast i svenska kronor under minst tolv (12) månader räknat från avtalsstart.

10.2.2 Begäran om prisjustering av Förmedlingsavgiften ska framställas senast 30 dagar

före den dag då det justerade priset önskas börja gälla. Prisjustering kan yrkas högst en (1) gång per år. Prisjusteringen gäller inte retroaktivt.

10.2.3 Priserna ska vara oförändrade till och med xxxx-xx-xx. Under resterande avtalstid ska 30 % av ersättningen vara fast och 70 % underlag för prisjustering per 1 september varje år, med början 2019-09-01 enligt årliga förändringar i preliminärt prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK).

10.2.4 LPIK tas fram av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och redovisas som årsvärden per kalenderår. LPIK redovisar prognostiserat utfall av förändringar i kostnader för arbetskraft och övriga tjänster under ett kalenderår och publiceras av SKL.

10.2.5 Basår för LPIK för detta Avtal är år 2018.

10.2.6 För att justering av ersättningen ska träda i kraft ska Parterna träffa en skriftlig överenskommelse härom. Påkallande av prisjustering ska av Leverantören ställas till:

Stockholms läns landsting, SLL Upphandling, Box22550, 104 22 Stockholm.

10.2.7 I de fall Leverantören fakturerar prishöjningar som inte är godkända av Beställaren utgår ett vite i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

11 Fakturering och Betalning

11.1 Betalning erlägges av Avropande enhet mot faktura.

11.2 Fakturamottagare ska vara: Hälso- och sjukvårdsförvaltningen omfattande närsjukvård (husläkarmottagningar, MVC, BVC, psykiatrisk öppen- och slutenvård, geriatrisk öppenvård, tandvård, sjukgymnastik, och fotvård), specialistläkare i öppenvård samt medicinsk service. Fakturaadress: Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, ref nr 1500–2309, Box 12081, 102 23 Stockholm. I enskilda fall kan avvikelser förekomma. Asylsökande identifierade med LMA-kort har samma fakturaadress men med angivande av ref nr 1500–2509.

11.3 Avropande enhet omfattande akutsomatisk sjukvård, geriatrisk slutenvård, SLL:s förvaltningar, bolag och stiftelser samt verksamheter inom Sjukvårds- och omsorgskontoret i Norrtälje (Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje/TioHundra). Fakturaadress efter överenskommelse med berörd enhet.

11.4 Av fakturan ska framgå vilken månad som avses samt specifikation över tolkuppdragen enligt nedan. Avropande enhet ska vid avrop ange referens som Leverantören ska ange vid fakturering.

Av fakturans specifikation ska framgå:

- Avropande enhet, namn, postnummer, postadress och referens.

- Uppdragsnummer, uppdrags-id, tolkningstyp, språk och nivå (ST, AT, ÖT osv), språktolkens namn och id-nummer.
- Datum för tolkning, tid (fr. o m – t o m), à-pris, summa samt patients födelsenummer. För asylsökande ska LMA-nummer anges.
- Avtalsid-nummer (ADA) som omfattar närsjukvård, se ovan.
- Beställningsnummer, referenskod och kostnadsställe.
- Minst de uppgifter som beskrivs i bokföringslagen (1999:1 078) samt på Skatteverkets hemsida (www.skatteverket.se).

  Referens till avtalsnummer och Avropets kontaktperson

11.5 Beställaren ser gärna elektronisk faktura istället för pappersfaktura. Rekommenderat format är den s.k. ”Svefakturan”, för mer information se www.sfti.se.

Beställaren kan också erbjuda ett webb-alternativ för manuell registrering, som i sin tur genererar en elektronisk faktura.

11.6 Beställaren håller successivt på att införa elektronisk handel. Vi strävar efter att våra avtalsleverantörer elektroniskt ska kunna utbyta affärstransaktioner med oss enligt SFTI/ESAP 6. Specifikationen för SFTI 6 finns att hämta på www.sfti.se och för ESAP 6 på www.gs1.se. Om driftsättning av EDI-kommunikation sker kommer parterna att teckna ett EDI-avtal.

11.7 Fakturering av Tjänster ska ske månadsvis i efterskott för utfört arbete.

11.8 Av fakturan ska framgå uppgifter om namn på personen som utfört Uppdraget/Tolk, nedlagd tid (minuter per Uppdrag), specifikation av utfört arbete.

11.9 Betalning ska ske senast trettio (30) dagar efter ankommen och godkänd faktura.

11.10 Vid försenad betalning äger Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt gällande räntelag.

11.11 Betalning av faktura innebär inte att Avropande enhet godkänt Uppdrag.

11.12 Om anledning till anmärkning mot faktura föreligger, förbehåller Avropande enhet sig rätten att innehålla hela eller delar av betalningen.

11.13 Administrativa avgifter eller faktureringskostnader är inte tillåtna.

12 Tolkportalen

12.1 Beställaren har som målsättning att under ramavtalsperioden öka antalet Uppdrag som administreras genom Tolkportalen. Leverantörer ska samarbeta för att uppfylla

denna målsättning.

12.2 Leverantören ska som huvudregel använda Tolkportalen i kommunikationen kring Uppdragen.

12.3 Leverantörer ska senast sex (6) månader efter anmodan från Beställaren slutfört integration av sitt beställningssystem gentemot Tolkportalens öppna API.

13 Statistik

13.1 Leverantören ska, kostnadsfritt, en (1) gång per år, med start tolv (12) månad efter statistikperiodens slut, eller annan avtalad tidpunkt, lämna statistikuppgifter över utförda Uppdrag.

13.2 Motsvarande statistik ska även kunna lämnas av Leverantören på anmodan av Beställaren inför en ny upphandling.

13.3 Statistiken ska redovisas uppdelad på SLL:s förvaltningar, bolag, stiftelser och redovisas per kalenderår.

13.4 Statistiken ska redovisa totalt antal timmar och kronor för respektive kategori/område. Även eventuell försäljning utanför Ramavtal inom delområdet ska redovisas.

13.5 Beställaren tillhandahåller mall för ifyllnad av statistikuppgifterna som Leverantören ska använda vid redovisning av statistik och skickas senast fjorton (14) dagar efter anmodan av Beställaren.

13.6 Om Beställaren inte erhållit efterfrågad statistik i tid har Beställaren rätt till vite i enlighet med Bilaga 2, Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

14 Ramavtalsuppföljning

14.1 Beställaren och Leverantören ska tertialvis genomföra protokollförda uppföljningsmöten där ingånget Ramavtal och samarbete följs upp. Vid uppföljningsmötet ska det ske en avstämning samt genomgång av nya och förändrade rutiner, samt uppföljning av punkterna:

- Antal genomförda Uppdrag
- Andel avvikelser och dess orsaker
- Framtida språkbehov
- Kvalitetssäkring av Tjänst

15 Uppföljning av krav

15.1 Beställaren har rätt att på egen bekostnad, själv eller genom av Beställaren utsedd organisation, företa en uppföljning i syfte att kontrollera att Leverantören följer uppställda krav i Ramavtalets och dess bilagor samt Upphandlingsdokumenten. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två (2) veckor före uppföljningens genomförande.

15.2 För det fall Beställaren utnyttjar ovanstående rätt ska Leverantören utan kostnad för Beställaren biträda Beställaren/utsedd organisation för uppföljningen, t.ex. genom att ställa erforderlig dokumentation till dennes förfogande.

15.3 Om granskningen ger anledning till anmärkning svarar Leverantören för granskningskostnaden, vilken ska avräknas på faktura/utbetalas till Beställaren.

16 Informationsplikt

16.1 Parterna har skyldighet att under ramavtalsperioden informera varandra om förhållanden som har betydelse för Ramavtalet.

17 Avvikelsehantering och Uppföljning

17.1 Avvikelser föreligger när Leverantör brister i att utföra Tjänsten eller Uppdragen i enlighet med kraven i Ramavtalet.

17.2 Vad som utgör en avvikelse och som därmed kan ligga till grund för vite återfinns i Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

17.3 Avropande enhet har rätt att avbeställa Uppdraget om Avropande enhet bedömer att Uppdraget inte kan genomföras på grund av Avvikelsen. Avropande enhet har då rätt att säga upp Uppdraget med omedelbar verkan utan krav på ersättning från Leverantören samt debitera Leverantören ett vite i enlighet med Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.

17.4 Leverantören ska via Tolkportalen eller personlig kontakt kunna ta emot och hantera avvikelser på utfört eller pågående Uppdrag.

17.5 Avvikelser som registrerats i Tolkportalen ska hanteras och besvaras i Tolkportalen.

17.6 Rapportering av avvikelser ska ske av Avropande enhet eller Leverantören omedelbart, dock senast inom två (2) veckor efter Uppdraget. Leverantören ska snarast, men senast inom fem (5) arbetsdagar ge återkoppling till Beställaren. Avvikelserapporteringen ska innehålla uppgifter om när avvikelsen skett, vem som anmält den (kontaktuppgifter), redogörelse för själva avvikelsen (inkl. uppgifter om tolken) samt eventuell åtgärd som vidtagits. Leverantören ska återkoppla angående avvikelsen samt beskriva hur de avser att säkerställa att uppkommen avvikelse inte inträffar igen.

17.7 Återkommande kvalitetsbrister (återkommande avvikelser) ska åtgärdas.

Beställaren kommer kalla Leverantören till möte där en åtgärdsplan framställs för att komma till rätta med de uppkomna kvalitetsbristerna.

17.8 Leverantören ansvar för att följa upp, säkerställa samt meddela Beställaren att kvalitetsbristerna inte kvarstår.

17.9 Leverantören står för sina eventuella kostnader i samband med uppföljningsmöten, avvikelsehantering och åtgärdsplaner.

18 Ansvar och påföljder

18.1 Påföljder

18.1.1 Leverantören ska alltid på eget initiativ och utan att Beställaren begär omedelbart vidta rättelse vid brister i utförandet av Tjänsten eller Uppdragen.

18.1.2 Om Leverantören brister i uppfyllande av åtaganden enligt Ramavtalet har Beställaren vid var tid rätt att utkräva följande påföljder:

a) Begära rättelse avseende den uppkomna bristen och/eller initiera processen för avvikelsehantering, se ovan punkt 15.2-15.7.
b) Innehålla Leverantörens ersättning till dess att bristen åtgärdats/Tjänsten har utförts avtalsenligt. Innehållandet får uppgå till en summa som enligt Beställarens skäliga bedömning är rimlig i förhållande till bristen samt för att ge tillräckligt starkt incitament för Leverantören att avhjälpa bristen
c) Tillgodogöra sig innehållen ersättning om brist inte har åtgärdats inom föreskriven tid eller ersättning har innehållits längre än sex (6) månader p.g.a. bristen. Med tillgodogörande avses att Leverantören inte erhåller innehållen ersättning. En förutsättning för sådant tillgodogörande är att Beställaren informerar Leverantören om detta
d) Ta ut viten, enligt Bilaga 2 Incitamentbilaga delområde Platstolk och Distanstolk.
e) Förverka ersättning i en omfattning som motsvarar den ersättning som Leverantören genom bedrägligt, vilseledande eller annars uppenbart oredligt beteende tillskansat sig, exempelvis om Leverantören manipulerat data eller underlag för fastställande eller beräknande av ersättning/incitament
f) Begära skadestånd för förlust eller kostnader som Beställaren har orsakats exempelvis om Beställaren sagt upp Ramavtalet i förtid enligt 32.2. Eventuella viten som har utbetalats för samma skadeorsak ska avräknas från det skadestånd som ska utges
g) Självrättelse; Beställaren har rätt att själv eller via anlitad tredje part utföra eller korrigera den bristfälliga delen av Tjänsten på Leverantörens bekostnad om denne inte vidtagit rättelse inom skälig tid efter Beställarens uppmaning.
h) Säga upp Ramavtalet, i sin helhet eller del av enligt villkoren i 31.2.

18.1.3 Om Beställaren har varit berättigad att utkräva påföljd, exempelvis vite, men inte använt denna rätt, innebär det inte att Beställarens rätt att utkräva påföljd för framtida brister upphör under den fortsatta ramavtalsperioden.

18.1.4 Påföljderna kan tillämpas var för sig eller gemensamt, d.v.s. de är kumulativa och inte exklusiva, om inte annat uttryckligen anges i Ramavtalet.

18.1.5 Vid upprepade avtalsbrott förbehåller Beställaren sig rätten att stänga av Leverantör från nya Uppdrag till dess att avtalsbrottet upphört.

18.2 Ansvar

18.2.1 Leverantören ansvarar i förhållande till Beställaren och tredje part för samtliga person- och sakskador som, oberoende av vårdslöshet orsakas av Leverantören inom Tjänsten.

18.2.2 Leverantören ansvarar, oberoende av vårdslöshet, för skada Beställarens egendom.

18.2.3 Avropande enhets godkännande av utfört Uppdrag befriar inte Leverantören från ansvar för Uppdraget.

18.3 Regress

18.3.1 Leverantören ska, utan de ansvarsbegränsningar som anges i avsnitt 18.4, hålla Beställaren skadeslös och ersätta Beställaren för krav eller anspråk från tredje part, inklusive avgifter och pålagor från myndigheter, avseende sådana skador och kostnader som Leverantören enligt avsnitt 18.2 ska ansvara för. Detta omfattar även kostnader som Beställaren haft för att hantera sådana krav, anspråk, avgifter eller pålagor.

18.4 Ansvarsbegränsning

18.4.1 Leverantörens ansvar för personskada begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år. Leverantörens ansvar för skada på eller förlust av egendom begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år. De ansvarsbegränsningar som följer av denna paragraf gäller inte om Leverantören har orsakat skadan/förlusten genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

18.4.2 Parts rätt till ersättning från den andra Parten för brott mot Ramavtalet är begränsad till ersättning för direkt skada och förlust och omfattar inte indirekt skada och förlust. Med indirekt skada och förlust avses i detta Ramavtal vad som följer av 67 § köplagen (1990:931).

18.4.3 Oberoende av vad som anges i avsnitt 18.4.2 är Parterna överens om att följande är exempel på vad som enligt Ramavtalet utgör direkta skador och förluster som är ersättningsgilla, oavsett om sådana skador och förluster i andra sammanhang skulle vara att betrakta som indirekta skador och förluster:

a) kostnader som Beställaren orsakats till följd av att Beställaren nyttjat sin rätt till självrättelse enligt avsnitt 18.1.2 (g) ovan.

18.4.4 Ansvarsbegränsningarna i Ramavtalet är inte tillämpliga på:

a) Leverantörens ansvar enligt avsnitt 18.2.1 och 18.2.2.
b) Ansvarsbegränsningarna i Ramavtalet för direkt skada och förlust ska inte gälla såvitt avser skada som orsakats uppsåtligen eller av grov vårdslöshet

c) Som grov vårdslöshet räknas t.ex. det faktum att Leverantören låtit Tolk som saknar tillräcklig kompetens eller erfarenhet utföra visst Uppdrag
d) Utdömda sanktionsavgifter eller andra pålagor och avgifter från myndighet;
e) Eventuell förverkande av ersättning som utgår enligt Ramavtalet ska inte beaktas vid bedömning av om detta belopp uppnåtts.

18.4.5 Oberoende av vad som anges i avsnitt 18.1.1-18.1.3 ska Leverantören vara befriad från ansvar för skada som framgår av dessa avsnitt om Leverantören kan visa:

a) att skadan orsakats som en direkt följd av att Beställaren i väsentligt avseende avvikit från rutiner och/eller Ramavtalet och detta medfört en risk för person- samt sakskador
b) att bristen inte orsakats av Leverantören
c) att Leverantören vidtagit alla skäliga åtgärder för att utföra Tjänsten trots den föreliggande bristen samt
d) att Leverantören har rapporterat bristen snarast möjligt efter att Leverantören identifierat bristen eller borde ha identifierat bristen.

19 Försäkringar

19.1 Det åligger Leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla ett fullgott försäkringsskydd med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Tjänstens omfattning, risker och karaktär samt Ramavtalets omfattning, Leverantörens åtagande och gällande rätt.

19.2 Leverantören ska därför upprätthålla en ansvarsförsäkring som täcker minst person, yrkes och sakskada vilka Leverantören kan bli ansvarig för enligt detta Ramavtal. Leverantörens sammanlagda skadeståndsskyldighet begränsas till max femton procent av kontraktsvärde per skadetillfälle såvida inte uppsåt föreligger.

19.3 Leverantören ska på begäran styrka detta genom att tillställa Beställaren kopia av giltigt försäkringscertifikat eller annat försäkringsbevis.

19.4 Om Leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar, har Beställaren rätt att antingen teckna sådan försäkring på Leverantörens bekostnad eller att häva Avtalet.

20 Ekonomirevision

20.1 Beställaren har rätt att på egen bekostnad, själv eller genom av Beställaren utsedd auktoriserad revisor, företa en ekonomisk revision av Leverantörens bokföring gällande fakturaunderlag till Ramavtalet.

20.2 För det fall Beställaren utnyttjar ovanstående rätt ska Leverantören utan kostnad för Beställaren biträda Beställaren/utsedd revisor i revisionen, t.ex. genom att ställa erforderlig dokumentation till dennes förfogande.

20.3 Om granskningen ger anledning till anmärkning som föranleder kreditering svarar

Leverantören för granskningskostnaden, vilken ska avräknas på faktura/utbetalas till Beställaren.

21 Jäv

21.1 Leverantören får inte under ramavtalsperioden utöva verksamhet som kan rubba Beställarens förtroende för Leverantören i något som gäller Tjänsten samt avtalat Uppdrag.

21.2 Tolk ska iaktta gällande jävsbestämmelser, samt avböja ett Uppdrag när det föreligger omständigheter som kan rubba förtroendet till tolkens opartiskhet eller självständighet. Leverantören ska därför ha rutiner för att förhindra att Tolk gör sig skyldig till jävsituationer vid utförande av Uppdrag. Leverantören ska omedelbart informera Beställaren om eventuella konfliktsituationer.

22 Lagar och Förordningar m.m.

22.1 Leverantören ska vid utförande av Uppdrag följa alla lagar, förordningar samt föreskrifter (inkl. Kammarkollegiets tolkföreskrifter) och allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk samt Beställarens egna policys och riktlinjer som från tid till annan är tillämpliga på Uppdraget eller som på annat sätt berör Leverantören vid utförande av Uppdraget.

22.2 Leverantören ska som arbetsgivare iaktta god sed på arbetsmarknaden och ha sådana rutiner och processer som krävs för att följa den arbetsrättsliga lagstiftningen.

22.3 Leverantören ska vid genomförande av Uppdrag följa diskrimineringslagen (2008:567).

23 Sekretess och Tystnadsplikt

23.1 Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) reglerar frågor om sekretess och tystnadsplikt. Med sekretess avses förbud att röja eller utnyttja en uppgift, vare sig det sker muntligen (tystnadsplikt), genom att en handling lämnas ut eller på annat sätt. Part får inte i något skede av avtalsrelationen yppa, röja eller utnyttja sekretessbelagd uppgift eller uppgift som är att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Leverantören förbinder sig att inte yppa, röja eller utnyttja uppgifter som denne erhållit genom arbetet hos Beställaren, av vad slag de än må vara (personuppgifter, medicinska uppgifter, ekonomiska uppgifter, kommersiella uppgifter eller liknande).

Part är skyldig att informera sig om innebörden av offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser rörande sekretess samt andra relevanta författningar som reglerar sekretess, bl.a. inom hälso- och sjukvården (bl.a. 6 kap. 12 § patientsäkerhetslagen, lag om skydd för företagshemligheter m.m.). Part ska vidta rimliga åtgärder för att hålla information hemlig.

För Leverantören, dess Personal och Tolkar gäller samma nivå av sekretess som för hälso- och sjukvårdspersonal anställd hos Beställaren.

Leverantören förbinder sig att tillse att dess Personal, Tolkar och eventuell underleverantör gör motsvarande åtagande.

23.2 Såsom sekretessbelagda uppgifter avses bland annat, men inte uteslutande, följande.

- Journaluppgifter inklusive personuppgifter
- Uppgifter om Beställaren, Beställarens verksamhet eller Beställarens affärspartners som kan vara att beakta som affärs- eller yrkeshemlighet i annan utsträckning än som krävs för Uppdragets utförande
- Slutsatser i rapporter, prövningar eller liknande

23.3 Handlingar som inkommit till och förvaras hos Leverantören för Beställarens räkning, omfattas av tryckfrihetsförordningens bestämmelser om allmänna handlingars offentlighet. Dock får handling inte lämnas ut utan föregående sekretessprövning av Beställaren.

23.4 Leverantören får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt utnyttja eller återge uppgifter om Beställaren/Avropande enhet, eller Beställarens/Avropande enhets affärspartners som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet, i annan utsträckning än vad som krävs för Uppdragets genomförande.

23.5 Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som Leverantören kan visa har blivit känd för Leverantören på annat sätt än genom Uppdraget eller som är allmänt känd.

Sekretesskyldigheten gäller inte heller när Leverantören är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

23.6 Sekretess enligt denna punkt gäller även när Ramavtalet i övrigt upphört att gälla.

23.7 Brott mot denna sekretessklausul ska alltid anses utgöra ett ”väsentligt avtalsbrott” och kan leda till att Ramavtalet hävs i enlighet med punkt 32 [Förtida upphörande].

24 Personuppgifter

24.1 Leverantören ska aldrig registrera personuppgifter kopplat till vårdtagare. Leverantören ska ansvara för att egen personal och av Leverantören anlitad personal uppfyller detta åtagande.

24.2 I den utsträckning som Leverantörens tillhandahållande av Tjänsterna innefattar behandling av personuppgifter för Beställarens räkning är Leverantören Beställarens personuppgiftsbiträde. Leverantören ska följa personuppgiftslagen (PuL 1998:204) och EU:s kommande Dataskyddsförordning som gäller som lag i hela EU från den 25 maj 2018. Då den i Sverige ersätter den då Personuppgiftslagen (PuL) och EU:s Dataskyddsdirektiv från 1995.

24.3 Ett skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal ska upprättas mellan Beställaren

(personuppgiftsansvarig) och Leverantören (personuppgiftsbiträde) med instruktioner om hur behandlingen får utföras och vilka informationssäkerhetskrav som gäller.

24.4 Leverantören har inte rätt att överföra, bearbeta eller lagra personuppgifter till land som inte är medlem i EU eller EES om någon av följande förutsättningar är uppfylld: det finns en adekvat skyddsnivå i mottagarlandet,

a) den registrerade har gett sitt samtycke till överföringen,

b) de situationer som uttryckligen anges Allmänna Dataskyddsförordningen/Dataskyddslagen, eller

c) det är tillåtet enligt föreskrifter eller särskilda beslut av svenska regeringen eller

d) Datainspektionen p.g.a. att det finns tillräckliga garantier för att de registrerades rättigheter skyddas.

25 Säkerhetsbestämmelser

25.1 Leverantören åtar sig att följa för Tjänsten tillämpliga säkerhetsbestämmelser, dessa återfinns på SLL:s hemsida, www.sll.se.

25.2 Leverantören samt alla Tjänster som utförs av Leverantörens anvisade Personal/Tolkar ska uppfylla samtliga krav i Beställarens gällande riktlinjer för informationssäkerhet, ”Riktlinjer för informationssäkerhet”, dessa återfinns på SLL:s hemsida, www.sll.se.

25.3 Berör Uppdrag Beställarens informationssystem eller om dessa används vid Uppdrags utförande förbinder sig Leverantören att iaktta Beställarens bestämmelser angående säkerhet för informationssystem (datasäkerhet).

25.4 Leverantören åtar sig att följa för aktuellt Uppdrag tillämpliga säkerhetsbestämmelser.

26 Begränsning av Marknadsföringsrätt

26.1 Leverantören får inte använda eller hänvisa till Beställaren i marknadsföringssyfte utan att ha inhämtat skriftligt medgivande från Beställaren.

27 Kvalitetssäkring

27.1 Leverantören ska utföra Uppdrag på ett fackmannamässigt sätt och med omsorg enligt god branschpraxis samt i övrigt tillämpa ett etiskt förhållningssätt.

Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete inom företaget med rutiner för intern kvalitetskontroll, uppföljning av Uppdrag samt klagomål och avvikelsehantering.

28 Miljö

28.1 Leverantören ska under ramavtalsperioden följa Stockholms läns landstings gällande miljöprogram och ska vid utförande av Uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan.

28.2 Leverantören ska vid avtalsstart ha ett strukturerat och dokumenterat miljöarbete som är öppet för granskning av Beställaren. Miljöarbetet ska vara aktivt under hela ramavtalsperioden. Detta innebär att det minst ska finnas:

- Miljöpolicy
- Mätbara och tidsatta mål för miljöarbetet som är kopplade till de Tjänster som levereras till Beställaren
- Dokumenterade rutiner som säkerställande att Tjänsten utförs enligt angivna miljökriterier i Upphandlingsdokumentet
- Identifierande av betydande miljöaspekter för Tjänsten som levereras till Beställaren
- Rutin för redovisning av miljöpåverkan
- Rutin för att ställa miljökrav på egna leverantörer/tillverkare.

Miljöarbete ska följas upp minst en gång per år. Miljöledningsarbetet innebär att Leverantören själv organiserar sitt arbete med att se till att dessa krav uppfylls.

29 Uppförandekod

29.1 Leverantören ska under ramavtalsperioden följa Stockholms läns landstings gällande Uppförandekod för leverantörer, Bilaga 6 Uppförandekod SLL.

30 Katastrofsituationer m.m.

30.1 Leverantören är skyldig att delta i totalförsvarsplanering, överläggningar och övningar för att kunna verka även under katastrofer, kriser och krig.

30.2 Leverantören ska vid katastrof-, kris- och krigsläge samt epidemiläge 3 (influensapandemi eller motsvarande katastrofläge) följa direktiv ställda av Beställaren för utförande av Tjänsterna. Denna förpliktelse äger företräde framför punkten Force Majeure.

30.3 Leverantören ska medverka vid av Beställaren organiserade övningar i sådan omfattning att Leverantören kan bedriva en fortsatt verksamhet även i kritiska lägen. Leverantörens eventuella kostnader för dessa övningar ska ersättas av Beställaren. Leverantören ska lämna Beställaren de upplysningar som kan behövas för totalförsvarsplaneringen.

30.4 Enligt lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt lag (1992:1403) om totalförsvar och höjd beredskap, ska Beställaren vidta de beredskapsförberedelser som behövs för respektive verksamhet under höjd beredskap. Basen utgörs av den fredstida katastrofmedicinska beredskapen. Vid fredstida kriser och höjd beredskap, vilket innebär skärpt beredskap eller högsta beredskap, ska Leverantören fortsätta sin verksamhet enligt detta Ramavtal. Leverantören ska i egenskap av näringsidkare vidta de särskilda åtgärder i fråga om planering och inriktning av verksamheten, tjänstgöring och ledighet för Personal samt användning av tillgängliga resurser som är nödvändiga för att verksamheten ska fungera under rådande förhållanden.

30.5 För det fall att förpliktelse enligt denna klausul aktualiseras för Leverantör, kommer Leverantören att äga rätt att yrka ersättning för merkostnad som uppkommit i samband med Uppdragsutförande på grund av förpliktelse.

31 Force Majeure

31.1 Parterna ska inte göras ansvariga för försening av eller underlåtenhet att uppfylla sina åtaganden enligt detta Ramavtal om förseningen eller underlåtenheten härrör från någon omständighet utom Parternas kontroll såsom avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden, eldsvåda, krig, mobilisering, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, uppror, upplopp, terroristdåd, explosion, översvämning, lagstadgade hinder eller ändringar i lagstiftning. Förbehållet om avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses som befrielsegrund om Leverantören själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt.

31.2 För att Part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund enligt ovan ska han skriftligen och utan dröjsmål underrätta den andra parten om att sådan omständighet har inträffat. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande.

31.3 Befrielsegrund medför att Parten är befriad från att fullgöra sina åtaganden på avtalad tidpunkt och under sådan tid därefter som fullgörandet måste uppskjutas till följd av den inträffade befrielsen. Part ska vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av befrielsegrund och återuppta fullgörandet av de förpliktelser som hindrats så snart det praktiskt kan ske.

32 Förtida upphörande

32.1 Hävning från Beställarens sida

32.1.1 Beställaren äger rätt att med omedelbar verkan häva detta Ramavtal om

a) Beställaren får kännedom om att Leverantören enligt lagakraftvunnen dom, eller om sådan dom inte föreligger, det enligt Beställarens bedömning är sannolikt att domen antingen kommer att vinna laga kraft eller inte kommer att ändras i högre instans, är dömd för brott som innefattar sådan brottslighet som anges i 13 kap 1§ LOU eller om grund för uteslutning föreligger enligt 13 kap 2§ LOU eller om någon av de punkter som finns uppräknade 13 kap 3§ LOU föreligger och att Leverantören på grund av detta inte kan utföra Uppdrag och inte heller kan ställa betryggande säkerhet för dess utförande;

b) Leverantören bryter mot Ramavtalet, och detta är av väsentlig betydelse för Beställaren och rättelse ej sker inom trettio (30) dagar efter skriftligt meddelande;

c) Leverantören underlåtit att lämna uppgifter som Leverantören enligt Ramavtalet är skyldig att lämna till Beställaren, eller om sådana uppgifter är felaktiga.

d) Leverantören åberopat befrielsegrund enligt punkten 31 [Force majeure] nedan och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader;

32.2 Hävning från Leverantörens sida

32.2.1 Leverantören äger rätt att häva detta Ramavtal till upphörande trettio (30) dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om;

a) Beställaren gör sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftligt meddelande (innefattande redogörelse för avtalsbrottet);

b) Beställaren åberopat befrielsegrund enligt punkten 31 [Force majeure] nedan och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader.

32.2.2 Hävningen ska ske skriftligt genom rekommenderat brev till Beställaren under den i Ramavtalet/Avropet angivna adressen. Leverantören ska därvid uppge grunden för det förtida upphörandet. Har detta skett ska hävningen eller uppsägningen anses vara fullgjord.

32.3 Särskilda grunder för hävning

32.3.1 Beställaren får med omedelbar verkan häva detta Ramavtal om:

a) det framgår av en domstols lagakraftvunna dom eller beslut att Ramavtalet har slutits i strid med upphandlingslagstiftningens bestämmelser om tillåtna ändringar av Ramavtal;
b) Leverantören borde ha uteslutits från upphandlingen enligt obligatoriska uteslutningsgrunder när Ramavtalet ingicks; eller
c) EU-domstolen i ett avgörande konstaterar att ingående av Ramavtalet innebär ett allvarligt åsidosättande av EU-rätten.

Vid hävning enligt denna punkt bortfaller Parternas framtida skyldigheter

33 Meddelarfrihet

33.1 Meddelarfriheten för anställda i landstingets förvaltningar och bolag regleras i

svensk lag. Det är väsentligt för Beställaren att anställda hos externa Leverantörer vid utförande av Tjänsten enligt Ramavtalet, omfattas av liknande meddelarfrihet.

33.2 Leverantören förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryck skrift eller radioprogram, teveprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Leverantörens anställda utanför det område som Ramavtalet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

33.3 Beställaren har rätt att säga upp Ramavtalet i förtid om Leverantören i väsentligt avseende eller vid upprepade tillfällen brutit mot ovan angiven förbindelse.

33.4 Den lagstadgade tystnadsplikt som gäller uppgifter om enskilda patienter omfattas inte av meddelarfriheten.

34 Överlåtelse/Ägarskifte

34.1 Detta Ramavtal får inte utan Beställarens skriftliga medgivande överlåtas på annan.

34.2 Om det bestämmande inflytandet över Leverantören direkt eller indirekt förändras väsentligen genom överlåtelse av aktier eller på annat sätt, ska detta utan dröjsmål skriftligen anmälas till Beställaren. Leverantören ska på Beställarens begäran lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Leverantörens framtida möjligheter att fullgöra åtagandena enligt detta Ramavtal. Beställaren ska därefter pröva om Ramavtalet ska fortsätta att gälla trots förändrade ägarförhållanden hos Leverantören.

35 Tvist

35.1 Tvist i anledning av detta Ramavtal ska slutligt avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

36 Ändringar

36.1 Ändringar och tillägg till detta Ramavtal ska för att äga giltighet vara skriftliga och undertecknade av företrädare för båda Parter.

37 Omförhandling

37.1 Beställaren kan begära förhandling av villkor i detta Ramavtal om det sker betydande förändringar hos Beställaren eller om Tjänsten förändras på ett icke obetydligt sätt under ramavtalsperioden. Begäran om omförhandling ska vara skriftlig.

37.2 Omförhandling ska inledas så snart som möjligt efter Beställarens framställan därom. Påkallande av omförhandling befriar inte Leverantören från skyldighet att fullgöra sina förpliktelser enligt detta Ramavtal och tecknande Avrop intill dess nytt Ramavtal har slutits.

37.3 Parterna förbehåller sig rätten till omförhandling, om sådana politiska beslut eller organisatoriska förändringar sker, som påverkar eller förändrar förutsättningarna för tidigare överenskommelse.

38 Kontaktpersoner

38.1 Kontaktpersoner angående detta Ramavtal ska vara:

För Beställaren:

Namn
Telefon
E-post

För Leverantören:

Namn
Telefon
E-post

Om ändring sker av uppgifterna under Ramavtalets giltighetstid, ansvarar Leverantören att Beställaren erhåller uppdatering av uppgifterna.

Av Avrop framgår Uppdragsansvarig för Avropande enhet och Leverantören. Vid förändringar av kontaktuppgifter ska den andre Parten meddelas snarast.

39 Meddelande

39.1 Reklamation och meddelanden avseende detta Ramavtals tillämpning ska skriftligen översändas till Parternas kontaktpersoner enligt Ramavtalet.

39.2 Meddelanden enligt detta Ramavtal ska ske och anses kommit den andra Parten tillhanda enligt följande:

- Överlämnande med bud – vid avlämnandet.
- Avsändande med rekommenderat brev – tre (3) Arbetsdagar efter avsändandet för postbefordran.
- Med e-postmeddelande – en (1) dag efter avsändandet.

Adress- och kontaktuppgiftsändring ska utan dröjsmål meddelas Part på sätt som föreskrivs ovan.

40 Bestämmelses ogiltighet

40.1 Skulle någon bestämmelse i Ramavtalet eller del därav befinnas ogiltig, ska detta inte innebära att Ramavtalet i dess helhet är ogiltigt utan ska, i den mån ogiltigheten väsentligen påverkar parts utbyte av eller prestation enligt Ramavtalet, skälig jämkning i Ramavtalet ske.

Detta Ramavtal har upprättats i två (2) likalydande exemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Stockholm 20xx-xx-xx

Ort och datum	Ort och datum
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING	[LEVERANTÖREN]
Namnförtydligande xxx, SLL	Namnförtydligande
Namnförtydligande xxx, SLL	

Ramavtal
avseende
EXPRESSTOLK

mellan

STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

och

[LEVERANTÖREN]

Innehållsförteckning

1 RAMAVTALETS ART OCH OMFATTNING 4
2 LEVERANTÖRENS ÅTAGANDE 4
3 IKRAFTTRÄDANDE OCH AVTALSPERIOD 4
4 DEFINITIONER AV BEGREPP 5
5 AVTALSHANDLINGARNA 6
6 TJÄNSTENS GENOMFÖRANDE 6
7 EFTERFRÅGADE SPRÅK SAMT SPRÅKFÖRTECKNING 11
8 ERSÄTTNING/PRIS 11
9 PRISJUSTERING 12
10 FAKTURERING OCH BETALNING 13
11 FAKTURERING OCH BETALNING 1177 VÅRDGUIDEN PÅ TELEFON 14
12 STATISTIK 14
13 RAMAVTALSUPPFÖLJNING 15
14 INFORMATIONSPLIKT 15
15 UPPFÖLJNING AV KRAV 15
16 AVVIKELSEHANTERING, ÅTGÄRDSPLAN OCH UPPFÖLJNING 16
17 ANSVAR OCH PÅFÖLJDER 17
18 FÖRSÄKRINGAR 19
19 EKONOMIREVISION 19
20 JÄV 19
21 LAGAR OCH FÖRORDNINGAR M.M. 20
22 SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT 20
23 PERSONUPPGIFTER 21
24 SÄKERHETSBESTÄMMELSER 22
25 BEGRÄNSNING AV MARKNADSFÖRINGSRÄTT 22
26 KVALITETSSÄKRING 22
27 MILJÖ 22
28 UPPFÖRANDEKOD 23
29 KATASTROFSITUATIONER M.M. 23
30 FORCE MAJEURE 24
31 FÖRTIDA UPPHÖRANDE 24
32 MEDDELARFRIHET 25
33 ÖVERLÅTELSE/ÄGARSKIFTE 25

34 TVIST 26
35 ÄNDRINGAR 26
36 OMFÖRHANDLING 26
37 KONTAKTPERSONER 27
38 MEDDELANDE 27
39 BESTÄMMELSES OGILTIGHET 27

Bilagor

Bilaga 1 Prisbilaga

Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk

Stockholms läns landsting har genomfört en upphandling av Tolk i talade språk. Med anledning härav har denna dag mellan Stockholms läns landsting, nedan kallad Beställaren, org. nr 232100-0016, och [Levrantören], org. nr xxxxxx-xxxx, nedan kallad Leverantören, följande Ramavtal träffats.

1 Ramavtalets art och omfattning

1.1 Upphandling har ägt rum och resulterat i detta Ramavtal. Parternas avsikt med detta Ramavtal är att Leverantören ska utföra Uppdrag på ett kvalitativt, leveranssäkert och effektivt sätt.

1.2 Upphandlingen omfattar tillhandahållande av språktolk för utförande av Uppdrag avseende Tolkning i Leverantörens kontaktcenter.

1.3 Beställaren kan inte garantera att Avrop kommer att uppgå till någon viss volym under ramavtalsperioden. Vid Avrop från detta Ramavtal sker detta vid varje Uppdrag utgående från Avropande enhets behov.

2 Leverantörens åtagande

2.1 Leverantören åtar sig att i enlighet med samtliga villkor i detta Ramavtal med därtill hörande bilagor utföra Uppdrag åt Beställaren och Avropande enheter.

2.2 Leverantören ska under Ramavtalets hela avtalsperiod, inklusive under den tiden gjorda Avrop, kunna leverera inom överenskomna tidsramar, på överenskommen plats, enligt överenskommet leveranssätt och i enlighet med Avropade enhets anvisningar, avtalad Tjänst och kunna utföra Uppdrag åt Beställaren avseende Expresstolktjänster.

2.3 Leverantören åtar sig att leverera obokade Tolkning via telefon där tolken sitter i Leverantörens kontaktcenter och utför tolkningen.

2.4 Leverantören ska tillika tillse att Tjänsten tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja och med för Tjänsten allmänt beprövade och lämpliga metoder samt i enlighet med etiska riktlinjer som gäller för branschen samt Beställaren.

2.5 Leverantören ska utföra Uppdraget på ett sätt som styr mot följande övergripande mål vilka är en del av Leverantörens åtaganden gentemot Beställaren:

- Ekonomisk effektivitet
- Bibehållen hög kundnöjdhet
- Skapa en tät och god Ramavtalsrelation med Beställaren

3 Ikraftträdande och avtalsperiod

3.1 Detta Ramavtal gäller tidigast från och med 2018-10-01, eller ett senare datum för det fall att Ramavtalstecknande sker senare, och gäller därefter i två (2) år framåt. Om Beställaren inte förlängt Ramavtalet upphör Ramavtalet därefter att gälla utan uppsägning. Beställaren har möjlighet att en eller flera gånger förlänga avtalet upp till tjugofyra (24) månader. När Ramavtalet har löpt i maximalt fyrtioåtta (48)

månader löper det ut utan föregående uppsägning.

4 Definitioner av begrepp

4.1 Definierade begrepp som används i detta Ramavtal har den betydelse som anges här nedan, såvida inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat:

Avrop/Beställning	Avser den beställning som läggs av Avropande enhet enligt detta Ramavtal.
Avropande enhet	Avser Stockholms läns landstings förvaltningar, bolag och stiftelser som nyttjar detta Ramavtal. Samt Inera AB.
Avtalad leveranstidpunkt	Avser den tidpunkt för leverans av Tjänster, vilken har överenskommits i ett särskilt Avrop eller i ett Avrop.
Beställare	Avser Stockholms läns landsting. (Förkortning SLL)
Faktisk leveranstidpunkt	Avser den tidpunkt, vid vilken Avropade Tjänster enligt ett Avrop eller Avrop faktiskt levereras.
Leverantör	Avser den Part med vilken Beställaren har tecknat Ramavtal.
Parter	Med Parter avses Beställare och Leverantör
Personal	Avser Leverantörens administrativa kontorsbaserade Personal.
Ramavtal	Avser denna Ramavtalshandling jämte dess bilagor, vilka samtliga utgör en integrerad del därav, samt de ändringar i och tillägg till dessa handlingar som Parterna överenskommer i enlighet med nedanstående bestämmelser.
Tjänst	Med Tjänst avses Språktolkning i kontaktcenter.
Tolk	Person som utför Uppdraget. Kan var Frilansande Tolk eller anställd Tolk.
Tolkportalen	SLL:s digitala plattform för beställning och uppföljning av tolktjänst.
Uppdrag	Avser leverans av tolkning i kontaktcenter.
Upphandlingsdokument	Avser alla de dokumenten som används för att beskriva samt fastställa innehållet i upphandlingen såsom anbudsinfordran, kravspecifikation,

utvärdering.

5 Avtalshandlingarna

5.1 Ramavtalets handlingar

Ramavtalet
Bilaga 1 Prisbilaga
Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk

Inga andra handlingar än ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Innehåller Leverantörens anbud uppgifter som inte efterfrågas blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse tecknas som uttryckligen anger detta. En hänvisning till Leverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande är inte giltig.

5.2 Handlingarnas inbördes ordning

Följande handlingar utgör Parternas fullständiga överenskommelse avseende det som detta Ramavtal reglerar. Handlingarna, som ersätter samtliga tidigare skriftliga och muntliga åtaganden, kompletterar varandra och ska, om inte omständigheterna uppenbarligen motiverar annat, ha företräde i den ordning som följer:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta Ramavtal
2. Detta Ramavtal med samtliga tillhörande bilagor
3. Avrop med tillhörande dokument
4. Upphandlingsdokument inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar, LS 2018-xxxx
5. Anbud inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar
6. Eventuella branschvillkor eller liknande

6 Tjänstens genomförande

6.1 Tillgänglighet

6.1.1 Tjänsten ska tillhandahållas av Leverantören måndag – söndag klockan 8.oo – 22.00.

6.1.2 Leverantörens servicenivå för besvarat samtal ska vara maximalt fem (5) minuters, (300s), kötid. Vid överskriden servicenivå utfaller vite per samtal, (Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk). Kötid räknas från det att samtalet sätts i kö (dvs efter inledande talsvar hos Leverantör) tills dess att tolk besvarat samtalet.

6.1.3 För de samtal som överges (*invånaren väljer att lägga på när samtalet är placerat i kö*) efter avtalad maximal servicenivå på fem (5) minuters kötid utfaller vite (Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk). Kötiden börjar räknas från det att samtalet placeras i kö efter Leverantörens inledande talsvar.

6.1.4 Leverantörens servicefönster för sitt egna kontakcenter ska infalla på tidpunkt då det får minst påverkan på Tjänsten och ska i första hand planeras på tider utanför

tidsspann kl. 08.00-22.00.

6.1.5 Leverantörens tillgänglighet (SLA) för tekniken av kontaktcenter ska vara 99,95% mellan kl. 08:00-22:00.

6.1.6 Leverantören ska tillse så att Beställaren kan komma i kontakt med teknisk person och/eller annan driftansvarig person via telefon och sms under den tid som tjänsten ska vara tillgänglig**.**

6.2 Uppdragsansvarig

6.2.1 Vardera Avropande enhet och Leverantör utser uppdragsansvariga som är behöriga att fatta beslut eller inhämta beslut i frågor rörande Tjänsten.

6.3 Leverantörens åtagande för Uppdraget

6.3.1 Leverantören ska tillse att erbjuden Tolk har den utbildning, kompetens och erfarenhet som efterfrågas och krävs för att Uppdraget kan utföras på överenskommet sätt.

6.3.2 Leverantören ska för varje Tolk företa och garantera att en tillförlitlig referenstagning, ID-kontroll och förekommande legitimationskontroll har genomförts hos berörda myndigheter och kontrollerat att inte några begräsningar i yrkesutövandet föreligger.

6.3.3 Leverantören ska säkerställa att erbjuden Tolk talar och förstår svenska obehindrat samt har ett tillräckligt ordförråd av facktermer.

6.3.4 Samtliga tolkar som används för uppdraget ska ha goda kunskaper i Sveriges geografi eller ha tillgång till, i ett av Leverantörens uppsatt, stöd för att lokalisera orter, städer och platser i Sverige.

6.3.5 Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut Tolk som Beställaren eller Avropande enhet anser sakna erforderlig kompetens/erfarenhet eller med vilken det föreligger samarbetssvårigheter, erbjuden Tolk inte har fungerat vid utförande av tidigare Uppdrag etc.

6.3.6 Leverantörens Personal ska vara väl förtrogen med och följa de lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för hälso- och sjukvård utan särskilt påpekande.

6.3.7 Leverantören ska säkerställa att Tolk har giltig sekretessförbindelse innan uppdraget påbörjas.

6.3.8 Leverantören ska säkerställa att Tolk har läst och är väl insatt i för avtalet gällande uppförandekoder innan uppdraget påbörjas.

6.4 Tjänstens utförande för 1177 Vårdguiden på telefon

6.4.1 Uppdraget ska organiseras och utföras i samverkan mellan Avropande enhet och Leverantör.

6.4.2 Tolken ska inledningsvis följa 1177 Vårdguiden på telefons talmanus för att samtalet ska bli strukturerat och löpa vidare in i en, för sjuksköterskan, förutbestämd samtalsprocess.

6.4.3 Tolken ska med sin kunskap och kompetens stödja sjuksköterskan i ett gott omhändertagande och bemötande i telefonmötet med uppringaren.

6.4.4 Om uppdraget inte är tillräckligt preciserat för att kunna utföras åligger det Leverantören att i samråd med avropande enhet göra ytterligare preciseringar.

6.4.5 Leverantören är på Beställarens eller Avropande enhets begäran skyldig att utan ersättning rätta felaktigheter eller brister i Uppdrag.

6.4.6 Leverantören ska för uppdragets utförande, på avropande enhets begäran, samarbeta med andra intressenter som avropande enhet eller beställaren anlitat.

6.5 Tjänstens utförande för SLL

6.5.1 Uppdraget ska organiseras och utföras i samverkan mellan Avropande enhet och Leverantör.

6.5.2 Om Uppdraget inte är tillräckligt preciserat för att kunna utföras åligger det Leverantören att i samråd med Avropande enhet göra ytterligare preciseringar.

6.5.3 Leverantören är på Beställarens eller Avropande enhets begäran skyldig att utan ersättning rätta felaktigheter eller brister i Uppdrag.

6.5.4 Leverantören ska för Uppdragets utförande, på Avropande enhets begäran, samarbeta med andra intressenter som Avropande enhet eller Beställaren anlitat.

6.5.5 Leverantören ska registrera Uppdraget i Tolkportalen.

6.6 Personal

6.6.1 Tolk som för Leverantörens räkning utför arbete enligt detta Ramavtal, ska utföra uppdraget av denna Tjänst på ett fackmannamässigt sätt och enligt gällande lagar och förordningar samt tillkommande instruktioner från Beställaren eller Avropande enhet.

6.6.2 Leverantör ska hålla en uppdaterad förteckning över anställda och Frilansande tolkar inklusive deras formella kompetens under hela ramavtalsperioden. Leverantören ska på Beställarens begäran skyndsamt redovisa förteckningen.

6.6.3 Leverantören ska säkerställa att Tolkar följer de anvisningar, riktlinjer eller andra direktiv i hälso- och sjukvårdsverksamheten fastställda inom SLL.

6.6.4 Leverantör ska minst en (1) gång per kalenderår för varje anställd eller kontrakterad Tolk begära utdrag från Kammarkollegiets tolkregister och i förekommande fall belastningsregistret. Beställaren äger rätt att kräva vite i

enlighet med Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk om brott upptäckts och Leverantörens ej genomfört den årliga kontrollen.

6.6.5 Leverantören ansvarar för att samtliga kontrakterade Tolkar medger sitt godkännande enligt PUL att Beställaren registrerar deras personuppgifter. Endast kontrakterade Tolkar redovisade i gällande förteckning får anlitas för Uppdrag hos Beställaren.

6.6.6 Leverantören och dennes Personal äger inte rätt att använda erhållen information eller dylikt på ett sådant sätt att skada direkt eller indirekt uppkommer för Beställaren.

6.6.7 Leverantör ska ha fullgott underlag för tolkens kompetens, antingen genom formell kompetens (betyg, intyg, certifikat e.d.) eller genom test av tolkens kunskaper. Av Leverantören framtaget test ska genomföras för samtliga Tolkar inom kompetensnivå ”Övrig Tolk”.

6.6.8 Leverantör ska vid anmodan tillhandahålla Beställaren testresultat och underlag av genomförda kompetensutvärderingar.

6.6.9 Leverantören ansvarar för att erbjudna Tolkar fortlöpande erhåller nödvändig fort- och vidareutbildning. Beställaren kan komma att inkräva dokumentation avseende kravet.

6.7 Tekniska lösningar och arbetsmiljö

6.7.1 All tolkning ska ske i ett kontaktcenter. Det vill säga i en arbetsmiljö som är fri från störande moment, andra personer eller bakgrundsljud som kan påverka tolkningen.

6.7.2 Leverantören ska säkerställa att Tolk har tillgång till fungerande samt för Uppdraget lämplig teknisk utrustning för att kunna utföra Uppdragen.

6.7.3 Leverantören ska ha ett telefonnummer med kort kötid, svar efter max två (2) minuter, där Beställaren kan anmäla att de inte lyckats etablera kontakt med Tolk.

6.7.4 Leverantören ska mellan kl. 08.00-17.00 helgfria vardagar tillhandahålla teknisk support för Beställarens tolkanvändare samt Tolk som utför uppdraget.

6.8 Utbildning

6.8.1 Leverantören ska tillhandahålla kostnadsfri utbildning för Beställarens tolkanvändare. Syftet med utbildningen är att tolkanvändarna ska få ökad kunskap om tolken och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal. Utbildningarna ska även syfta till att öka andelen distanstolkning.

6.8.2 Leverantören ska möjliggöra så att de tolkar som ska utföra uppdraget, innan

avtalsstart deltar på 1177 Vårdguiden på telefons utbildning om telefonsjuksköterskans arbetssätt, talmanus, tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon samt Språktolktjänsten. Leverantören ska dessutom utse en utbildningsansvarig som tillser att Leverantörens eventuellt tillkommande tolkar får likvärdig utbildning innan de utför Uppdrag. Arvode och eventuella övriga ersättningar till leverantörens egen personal bekostas av Leverantören. Utbildning kommer genomföras i Inera AB:s lokaler.

6.9 Sekretesskrav för Leverantörens Personal samt eventuella underleverantörer

6.9.1 Leverantören ska i alla lägen tillse att Leverantörens anställda eller av Leverantören anlitad underleverantör, som ska utföra Tjänsten, ska upplysas om tystnadsplikt och skriva på sekretessförbindelse. Förbindelserna ska på anmodan av Beställaren kunna uppvisas av Leverantören.

6.9.2 Leverantören ska säkerställa att dennes Tolkar samt övrig Personal såväl som eventuella underleverantörers Tolkar samt övrig Personal inte till utomstående vidarebefordrar konfidentiell information, så som uppgifter om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

6.9.3 Leverantören ska tillse att eventuellt arbetsmaterial och material från Uppdrag förstörs på ett säkert sätt efter färdigutfört arbete. Leverantören ska ansvara för att egen Personal och av Leverantören anlitad Personal uppfyller detta åtagande.

6.9.4 Leverantören få inte i något system eller media lagra personuppgifter avseende patienter som Leverantören får ta del av i utförandet av Tjänsten.

6.10 Arbetsgivaransvar

6.10.1 Leverantören svarar för löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sin Personal. Leverantören ansvar även för att tillse att eventuella underleverantörer uppfyller villkoret.

6.10.2 Leverantören har fullständigt arbetsgivaransvar vilket gäller för samtlig Tolkar som utför Uppdrag för Leverantören och anvisas Avropande enhet, även om denna Tolk inte innehar sin anställning hos Leverantören.

6.10.3 Beställaren förbehåller sig rätten att själva göra en granskning av en Leverantör under ramavtalsperioden gällande inbetalda skatter och avgifter. Om det visar sig att den granskade Leverantören inte skött sina åligganden kan Leverantören komma att uteslutas från Ramavtalet.

6.11 Underleverantör

6.11.1 Leverantören får anlita underleverantörer för genomförande av viss del av Tjänsten under detta Ramavtal. Leverantören ska alltid inhämta Beställarens skriftliga godkännande. Leverantören ska på Beställarens begäran tillhandahålla all relevant information som krävs för att Beställaren ska kunna göra en lämplig bedömning av huruvida Underleverantören uppfyller de krav som ställdes i

upphandlingen.

6.11.2 Leverantören ska varken befrias eller begränsas i sitt ansvar, sina åtaganden eller skyldigheter enligt Ramavtalet genom att utse en underleverantör. Leverantören ska, i förhållandet mellan Beställaren och Leverantören vara ansvarig för att utse och träffa avtal med Leverantörens underleverantörer samt ska ansvara för alla Leverantörens underleverantörer såsom för sig själv.

6.11.3 Leverantören ska bifoga kopia på samarbetsavtal, skriftligt åtagande eller liknande handling som påvisar att Underleverantören åtagit sig att ställa kapacitet till Leverantörens förfogande för fullgörande av Tjänsten. Handlingen ska vara undertecknad av behörig företrädare för underleverantören

6.11.4 Om en Underleverantör som anlitats av Leverantören bryter mot bestämmelser i detta Ramavtal eller det förekommer upprepade klagomål avseende en sådan Underleverantör och rättelse inte vidtas omedelbart efter skriftlig anmaning från Beställaren, har Beställaren rätt att kräva att Leverantören byter sådan Underleverantör avseende detta Ramavtal.

6.11.5 Leverantör ska med Underleverantör träffa motsvarande förbehåll avseende tystnadsplikt som överenskommits mellan Beställaren och Leverantören enligt punkt 21 [Sekretess och tystnadsplikt] i detta Ramavtal.

6.11.6 Leverantören garanterar att Underleverantören har försäkring enligt punkt 17 [Försäkring] nedan.

6.11.7 Erbjuden Tolk som driver enskild firma behöver ej godkännas av Beställaren enligt 6.11.1 och 6.11.3.

7 Efterfrågade språk samt språkförteckning

7.1 Leverantören ska från avtalsstart kunna tolka på språken arabiska, somaliska samt finska.

7.2 Leverantören ska endast tillämpa och ange språk enligt koder i ISO-standard 639-3

7.3 Beställaren ska ha möjlighet att avropa alla de språk Leverantören erbjuder i sitt kontaktcenter.

7.4 Leverantören ska senast sex (6) månader efter anmodan från Beställaren kunna erbjuda nytt tolkspråk i sitt kontaktcenter.

8 Ersättning/Pris

8.1 Leverantörens faktiska ersättning för Tjänsten är beroende av Leverantörens utförande av Tjänsten. Eventuella viten och andra påföljder kan komma att åläggas Leverantören, och innehållas och/eller avräknas från ersättningen, liksom eventuell

bonus kan tillkomma till ersättningen, enligt vad som anges i Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk.

8.2 Ersättning för Uppdrag utgår med rörlig ersättning, i enlighet med bilaga 1, Prisbilagan, för utförd tolktid. Är Uppdragets tolktid kortare än 15 minuter avrundas tiden uppåt till 15 minuter. Vid tolktid över 15 minuter avrundas tiden uppåt till närmaste jämna 5 minuter. Exempelvis så kommer 18 minuters tolktid avrundas till 20 minuter osv.

8.3 Om Tolk avbryter Uppdrag innan tolkuppdraget är avslutat, utgår ingen ersättning för uppdraget.

8.4 Om Leverantören på grund av egna tekniska problem avbryter Uppdraget, utgår ingen ersättning

9 Prisjustering

9.1 Avgifter

9.1.1 Priset ska vara fast i svenska kronor under minst tolv (12) månader räknat från avtalsstart.

9.1.2 Begäran om prisjustering ska framställas senast 30 dagar före den dag då det justerade priset önskas börja gälla. Prisjustering kan yrkas högst en (1) gång per år. Prisjusteringen gäller inte retroaktivt.

9.1.3 Den offererade förmedlingsavgiften ska vara oförändrade till och med 2019-12-31. Under resterande avtalstid ska 30 % av ersättningen vara fast och 70 % underlag för prisjustering per 1 september varje år, med början 2019-09-01 enligt årliga förändringar i preliminärt prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK).

9.1.4 LPIK tas fram av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och redovisas som årsvärden per kalenderår. LPIK redovisar prognostiserat utfall av förändringar i kostnader för arbetskraft och övriga tjänster under ett kalenderår och publiceras av SKL.

9.1.5 Basår för LPIK för detta Avtal är år 2018.

9.1.6 För att justering av ersättningen ska träda i kraft ska Parterna träffa en skriftlig överenskommelse härom. Påkallande av prisjustering ska av Leverantören ställas till:

Stockholms läns landsting, SLL Upphandling, Box22550, 104 22 Stockholm.

9.1.7 I de fall Leverantören fakturerar prishöjningar som inte är godkända av Beställaren utgår ett vite i enlighet med Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk.

10 Fakturering och Betalning

10.1 För fakturering och betalning avseende 1177 Vårdguiden på telefon, se punkt 11.

10.2 Betalning erlägges av Avropande enhet mot faktura.

10.3 Fakturamottagare ska anges i Avropet. Faktura ska adresseras till respektive Avropande enhet som lämnat Uppdraget.

10.4 Fakturan ska innehålla

- Minst de uppgifter som beskrivs i Bokföringslagen (1999:1078) samt i följande länk: www.skatteverket.se
- Referens till Ramavtalet, eventuellt Uppdragsnummer och Avropande enhets kontaktperson.

10.5 Beställaren ser gärna elektronisk faktura istället för pappersfaktura. Rekommenderat format är den s.k. ”Svefakturan”, för mer information se www.sfti.se.

Beställaren kan också erbjuda ett webb-alternativ för manuell registrering, som i sin tur genererar en elektronisk faktura.

10.6 Beställaren håller successivt på att införa elektronisk handel. Vi strävar efter att våra avtalsleverantörer elektroniskt ska kunna utbyta affärstransaktioner med oss enligt SFTI/ESAP 6. Specifikationen för SFTI 6 finns att hämta på www.sfti.se och för ESAP 6 på www.gs1.se. Om driftsättning av EDI-kommunikation sker kommer parterna att teckna ett EDI-avtal.

10.7 Fakturering av Tjänster ska ske månadsvis i efterskott för utfört arbete.

10.8 Av fakturan ska framgå uppgifter om namn på personen som utfört Uppdraget/Tolk, nedlagd tid (minuter per Uppdrag), specifikation av utfört arbete.

10.9 Betalning ska ske senast trettio (30) dagar efter ankommen och godkänd faktura.

10.10 Vid försenad betalning äger Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt gällande räntelag.

10.11 Betalning av faktura innebär inte att Avropande enhet godkänt Uppdrag.

10.12 Om anledning till anmärkning mot faktura föreligger, förbehåller Avropande enhet sig rätten att innehålla hela eller delar av betalningen.

10.13 Administrativa avgifter eller faktureringskostnader är inte tillåtna.

11 Fakturering och betalning 1177 Vårdguiden på telefon

11.1 Fakturor ska skickas elektroniskt till följande elektroniska fakturaadress: GLN 7365565594238 eller till av Inera senare meddelad fakturaadress.

11.2 E-faktura ska förses med följande faktureringsadress: Inera AB, IE2039, 737 84 Fagersta.

11.3 Faktura ska innehålla

- Referensnummer
- Uppdragskod
- Uppdragsnummer
- Datum för utförd tjänst
- Pris för tjänst
- Avräkning av eventuellt vite. Det ska tydligt framgå hur vitet har räknats ut och vilken variabel som avses.

11.4 Fakturering av Tjänster ska ske månadsvis i efterskott för utfört arbete.

11.5 Inera använder standardformatet Svefaktura som är en elektronisk utväxling av fakturor. Bilagor går att bifoga.

11.6 Betalning ska ske senast trettio (30) dagar efter ankommen och godkänd faktura.

11.7 Vid försenad betalning äger Inera rätt till dröjsmålsränta enligt gällande räntelag.

11.8 Betalning av faktura innebär inte att Inera godkänt Uppdrag.

11.9 Om anledning till anmärkning mot faktura föreligger, förbehåller sig Inera rätten att innehålla hela eller delar av betalningen.

11.10 Administrativa avgifter eller faktureringskostnader är inte tillåtna.

12 Statistik

12.1 Leverantören ska lämna statistik till 1177 Vårdguiden på telefon i enlighet med avsnitt 6.2-6.5 som framgår av Upphandlingsdokumenten Bilaga 2.3, Kravspecifikation Expresstolk.

12.2 Leverantören ska till SLL, kostnadsfritt, en (1) gång per år, med start tolv (12)

månad efter statistikperiodens slut, eller annan avtalad tidpunkt, lämna statistikuppgifter över utförda Uppdrag, borträknat alla uppdrag som utförts för 1177 Vårdguiden på telefon.

12.3 Motsvarande statistik ska även kunna lämnas av Leverantören på anmodan av Beställaren inför en ny upphandling.

12.4 Statistiken ska redovisas uppdelad på Beställaren förvaltningar, bolag, stiftelser och redovisas per kalenderår.

12.5 Statistiken ska redovisa totalt antal timmar och kronor för respektive kategori/område. Även eventuell försäljning utanför Ramavtal inom delområdet ska redovisas.

12.6 Beställaren tillhandahåller mall för ifyllnad av statistikuppgifterna som Leverantören ska använda vid redovisning av statistik och skickas senast fjorton (14) dagar efter anmodan av Beställaren.

12.7 Om Beställaren inte erhållit efterfrågad statistik i tid har Beställaren rätt till vite i enlighet med Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk.

13 Ramavtalsuppföljning

13.1 Beställaren och Leverantören ska tertialvis genomföra protokollförda uppföljningsmöten där ingånget Ramavtal och samarbete följs upp. Vid uppföljningsmötet ska det ske en avstämning samt genomgång av nya och förändrade rutiner, samt uppföljning av punkterna:

- Antal genomförda Uppdrag
- Andel avvikelser och dess orsaker
- Framtida språkbehov
- Kvalitetssäkring av Tjänst

14 Informationsplikt

14.1 Parterna har skyldighet att under ramavtalsperioden informera varandra om förhållanden som har betydelse för Ramavtalet.

15 Uppföljning av krav

15.1 Beställaren har rätt att på egen bekostnad, själv eller genom av Beställaren utsedd organisation, företa en uppföljning i syfte att kontrollera att Leverantören följer uppställda krav i Ramavtalets och dess bilagor samt Upphandlingsdokumenten. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två (2) veckor före uppföljningens genomförande.

15.2 För det fall Beställaren utnyttjar ovanstående rätt ska Leverantören utan kostnad för Beställaren biträda Beställaren/utsedd organisation för uppföljningen, t.ex. genom att ställa erforderlig dokumentation till dennes förfogande.

15.3 Om granskningen ger anledning till anmärkning svarar Leverantören för granskningskostnaden, vilken ska avräknas på faktura/utbetalas till Beställaren.

16 Avvikelsehantering, åtgärdsplan och Uppföljning

16.1 Avvikelser föreligger när Leverantör brister i att utföra Tjänsten eller Uppdragen i enlighet med kraven i Ramavtalet.

16.2 Avvikelser som kan ligga till grund för vite återfinns i Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk.

16.3 Avropande enhet har rätt att avbryta Uppdraget om Avropande enhet bedömer att Uppdraget inte kan genomföras på grund av Avvikelsen. Avropande enhet har då rätt att avbryta Uppdraget med omedelbar verkan utan krav på ersättning från Leverantören samt debitera Leverantören ett vite i enlighet med Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk.

16.4 Leverantören ska via Tolkportalen eller personlig kontakt kunna ta emot och hantera avvikelser på utfört eller pågående Uppdrag.

16.5 Avvikelser i uppdrag för SLL som registrerats i Tolkportalen ska hanteras och besvaras i Tolkportalen. Tolkportalen avser inte 1177 Vårdguiden på telefon.

16.6 Rapportering av avvikelser ska ske av Avropande enhet eller Leverantören omedelbart, dock senast inom en (1) vecka efter Uppdraget. Leverantören ska snarast, men senast inom fem (5) arbetsdagar ge återkoppling till Beställaren. Avvikelserapporteringen ska innehålla uppgifter om när avvikelsen skett, vem som anmält den (kontaktuppgifter), redogörelse för själva avvikelsen (inkl. uppgifter om tolken) samt eventuell åtgärd som vidtagits. Leverantören ska återkoppla angående avvikelsen samt beskriva hur de avser att säkerställa att uppkommen avvikelse inte inträffar igen.

16.7 Återkommande kvalitetsbrister (återkommande avvikelser) ska åtgärdas. Beställaren kommer kalla Leverantören till möte där en åtgärdsplan framställs för att komma till rätta med de uppkomna kvalitetsbristerna.

16.8 Leverantören ansvar för att följa upp, säkerställa samt meddela Beställaren att kvalitetsbristerna inte kvarstår.

16.9 Leverantören står för sina eventuella kostnader i samband med uppföljningsmöten, avvikelsehantering och åtgärdsplaner.

17 Ansvar och påföljder

17.1 Påföljder

17.1.1 Leverantören ska alltid på eget initiativ och utan att Beställaren begär omedelbart vidta rättelse vid brister i utförandet av Tjänsten eller Uppdragen.

17.1.2 Om Leverantören brister i uppfyllande av åtaganden enligt Ramavtalet har Beställaren vid var tid rätt att utkräva följande påföljder:

a) Begära rättelse avseende den uppkomna bristen och/eller initiera processen för avvikelsehantering, se ovan avsnitt 15.2-15.7.
b) Innehålla Leverantörens ersättning till dess att bristen åtgärdats/Tjänsten har utförts avtalsenligt. Innehållandet får uppgå till en summa som enligt Beställarens skäliga bedömning är rimlig i förhållande till bristen samt för att ge tillräckligt starkt incitament för Leverantören att avhjälpa bristen
c) Tillgodogöra sig innehållen ersättning om brist inte har åtgärdats inom föreskriven tid eller ersättning har innehållits längre än sex (6) månader p.g.a. bristen. Med tillgodogörande avses att Leverantören inte erhåller innehållen ersättning. En förutsättning för sådant tillgodogörande är att Beställaren informerar Leverantören om detta
d) Ta ut viten, enligt Bilaga 2 Vitesbilaga delområde Expresstolk.
e) Förverka ersättning i en omfattning som motsvarar den ersättning som Leverantören genom bedrägligt, vilseledande eller annars uppenbart oredligt beteende tillskansat sig, exempelvis om Leverantören manipulerat data eller underlag för fastställande eller beräknande av ersättning/incitament
f) Begära skadestånd för förlust eller kostnader som Beställaren har orsakats exempelvis om Beställaren sagt upp Ramavtalet i förtid enligt 30.2. Eventuella viten som har utbetalats för samma skadeorsak ska avräknas från det skadestånd som ska utges
g) Självrättelse; Beställaren har rätt att själv eller via anlitad tredje part utföra eller korrigera den bristfälliga delen av Tjänsten på Leverantörens bekostnad om denne inte vidtagit rättelse inom skälig tid efter Beställarens uppmaning.
h) Säga upp Ramavtalet, i sin helhet eller del av enligt villkoren i 30.1.

17.1.3 Om Beställaren har varit berättigad att utkräva påföljd, exempelvis vite, men inte använt denna rätt, innebär det inte att Beställarens rätt att utkräva påföljd för framtida brister upphör under den fortsatta ramavtalsperioden.

17.1.4 Påföljderna kan tillämpas var för sig eller gemensamt, d.v.s. de är kumulativa och inte exklusiva, om inte annat uttryckligen anges i Ramavtalet.

17.1.5 Vid upprepade avtalsbrott förbehåller Beställaren sig rätten att stänga av Leverantör från nya Uppdrag till dess att avtalsbrottet upphört.

17.2 Ansvar

17.2.1 Leverantören ansvarar i förhållande till Beställaren och tredje part för samtliga person- och sakskador som, oberoende av vårdslöshet orsakas av Leverantören inom Tjänsten.

17.2.2 Leverantören ansvarar, oberoende av vårdslöshet, för skada Beställarens egendom.

17.2.3 Avropande enhets godkännande av utfört Uppdrag befriar inte Leverantören från ansvar för Uppdraget.

17.3 Regress

17.3.1 Leverantören ska, utan de ansvarsbegränsningar som anges i avsnitt 16.4, hålla Beställaren skadeslös och ersätta Beställaren för krav eller anspråk från tredje part, inklusive avgifter och pålagor från myndigheter, avseende sådana skador och kostnader som Leverantören enligt avsnitt 16.2 ska ansvara för. Detta omfattar även kostnader som Beställaren haft för att hantera sådana krav, anspråk, avgifter eller pålagor.

17.4 Ansvarsbegränsning

17.4.1 Leverantörens ansvar för personskada begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år. Leverantörens ansvar för skada på eller förlust av egendom begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år. De ansvarsbegränsningar som följer av denna paragraf gäller inte om Leverantören har orsakat skadan/förlusten genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

17.4.2 Parts rätt till ersättning från den andra Parten för brott mot Ramavtalet är begränsad till ersättning för direkt skada och förlust och omfattar inte indirekt skada och förlust. Med indirekt skada och förlust avses i detta Ramavtal vad som följer av 67 § köplagen (1990:931).

17.4.3 Oberoende av vad som anges i avsnitt 16.4.2 är Parterna överens om att följande är exempel på vad som enligt Ramavtalet utgör direkta skador och förluster som är ersättningsgilla, oavsett om sådana skador och förluster i andra sammanhang skulle vara att betrakta som indirekta skador och förluster:

a) kostnader som Beställaren orsakats till följd av att Beställaren nyttjat sin rätt till självrättelse enligt avsnitt 16.1.2 (g) ovan.

17.4.4 Ansvarsbegränsningarna i Ramavtalet är inte tillämpliga på:

a) Leverantörens ansvar enligt avsnitt 16.1.1 och 16.1.2.
b) Ansvarsbegränsningarna i Ramavtalet för direkt skada och förlust ska inte gälla såvitt avser skada som orsakats uppsåtligen eller av grov vårdslöshet
c) Som grov vårdslöshet räknas t.ex. det faktum att Leverantören låtit Tolk som saknar tillräcklig kompetens eller erfarenhet utföra visst Uppdrag
d) Utdömda sanktionsavgifter eller andra pålagor och avgifter från myndighet;
e) Eventuell förverkande av ersättning som utgår enligt Ramavtalet ska inte beaktas vid bedömning av om detta belopp uppnåtts.

17.4.5 Oberoende av vad som anges i avsnitt 16.1.1-16.1.3 ska Leverantören vara befriad från ansvar för skada som framgår av dessa avsnitt om Leverantören kan visa:

a) att skadan orsakats som en direkt följd av att Beställaren i väsentligt avseende avvikit från rutiner och/eller Ramavtalet och detta medfört en risk för person- samt sakskador
b) att bristen inte orsakats av Leverantören
c) att Leverantören vidtagit alla skäliga åtgärder för att utföra Tjänsten trots den föreliggande bristen samt
d) att Leverantören har rapporterat bristen snarast möjligt efter att Leverantören identifierat bristen eller borde ha identifierat bristen.

18 Försäkringar

18.1 Det åligger Leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla ett fullgott försäkringsskydd med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Tjänstens omfattning, risker och karaktär samt Ramavtalets omfattning, Leverantörens åtagande och gällande rätt.

18.2 Leverantören ska på begäran styrka detta genom att tillställa Beställaren kopia av giltigt försäkringscertifikat eller annat försäkringsbevis.

18.3 Om Leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar, har Beställaren rätt att antingen teckna sådan försäkring på Leverantörens bekostnad eller att häva Ramavtalet.

19 Ekonomirevision

19.1 Beställaren har rätt att på egen bekostnad, själv eller genom av Beställaren utsedd auktoriserad revisor, företa en ekonomisk revision av Leverantörens bokföring gällande fakturaunderlag till Ramavtalet.

19.2 För det fall Beställaren utnyttjar ovanstående rätt ska Leverantören utan kostnad för Beställaren biträda Beställaren/utsedd revisor i revisionen, t.ex. genom att ställa erforderlig dokumentation till dennes förfogande.

19.3 Om granskningen ger anledning till anmärkning som föranleder kreditering svarar Leverantören för granskningskostnaden, vilken ska avräknas på faktura/utbetalas till Beställaren.

20 Jäv

20.1 Leverantören får inte under ramavtalsperioden utöva verksamhet som kan rubba Beställarens förtroende för Leverantören i något som gäller Tjänsten samt avtalat Uppdrag.

20.2 Tolk ska iaktta gällande jävsbestämmelser, samt avböja ett Uppdrag när det föreligger omständigheter som kan rubba förtroendet till Tolkens opartiskhet eller självständighet. Leverantören ska därför ha rutiner för att förhindra att Tolk gör sig skyldig till jävsituationer vid utförande av Uppdrag. Leverantören ska omedelbart informera Beställaren om eventuella konfliktsituationer.

21 Lagar och Förordningar m.m.

21.1 Leverantören ska vid utförande av Uppdrag följa alla lagar, förordningar samt föreskrifter (inkl. Kammarkollegiets tolkföreskrifter) och allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk samt Beställarens egna policys och riktlinjer som från tid till annan är tillämpliga på Uppdraget eller som på annat sätt berör Leverantören vid utförande av Uppdraget.

21.2 Leverantören ska som arbetsgivare iaktta god sed på arbetsmarknaden och ha sådana rutiner och processer som krävs för att följa den arbetsrättsliga lagstiftningen.

21.3 Leverantören ska vid genomförande av Uppdrag följa diskrimineringslagen (2008:567).

22 Sekretess och Tystnadsplikt

22.1 Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) reglerar frågor om sekretess och tystnadsplikt. Med sekretess avses förbud att röja eller utnyttja en uppgift, vare sig det sker muntligen (tystnadsplikt), genom att en handling lämnas ut eller på annat sätt. Part får inte i något skede av avtalsrelationen yppa, röja eller utnyttja sekretessbelagd uppgift eller uppgift som är att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Leverantören förbinder sig att inte yppa, röja eller utnyttja uppgifter som denne erhållit genom arbetet hos Beställaren, av vad slag de än må vara (personuppgifter, medicinska uppgifter, ekonomiska uppgifter, kommersiella uppgifter eller liknande).

Part är skyldig att informera sig om innebörden av offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser rörande sekretess samt andra relevanta författningar som reglerar sekretess, bl.a. inom hälso- och sjukvården (bl.a. 6 kap. 12 § patientsäkerhetslagen, lag om skydd för företagshemligheter m.m.). Part ska vidta rimliga åtgärder för att hålla information hemlig.

För Leverantören, dess Personal och Tolkar gäller samma nivå av sekretess som för hälso- och sjukvårdspersonal anställd hos Beställaren.

Leverantören förbinder sig att tillse att dess Personal, Tolkar och eventuell underleverantör gör motsvarande åtagande.

22.2 Såsom sekretessbelagda uppgifter avses bland annat, men inte uteslutande, följande.

- Journaluppgifter inklusive personuppgifter
- Uppgifter om Beställaren, Beställarens verksamhet eller Beställarens affärspartners som kan vara att beakta som affärs- eller yrkeshemlighet i annan utsträckning än som krävs för Uppdragets utförande
- Slutsatser i rapporter, prövningar eller liknande

22.3 Handlingar som inkommit till och förvaras hos Leverantören för Beställarens räkning, omfattas av tryckfrihetsförordningens bestämmelser om allmänna handlingars offentlighet. Dock får handling inte lämnas ut utan föregående sekretessprövning av Beställaren.

22.4 Leverantören får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt utnyttja eller återge uppgifter om Beställaren/Avropande enhet, eller Beställarens/Avropande enhets affärspartners som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet, i annan utsträckning än vad som krävs för Uppdragets genomförande.

22.5 Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som Leverantören kan visa har blivit känd för Leverantören på annat sätt än genom Uppdraget eller som är allmänt känd.

Sekretesskyldigheten gäller inte heller när Leverantören är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

22.6 Sekretess enligt denna punkt gäller även när Ramavtalet i övrigt upphört att gälla.

22.7 Brott mot denna sekretessklausul ska alltid anses utgöra ett ”väsentligt avtalsbrott” och kan leda till att Ramavtalet hävs i enlighet med punkt 30 [Förtida upphörande].

23 Personuppgifter

23.1 Leverantören ska aldrig registrera personuppgifter kopplat till vårdtagare. Leverantören ska ansvara för att egen personal och av Leverantören anlitad personal uppfyller detta åtagande.

23.2 I den utsträckning som Leverantörens tillhandahållande av Tjänsterna innefattar behandling av personuppgifter för Beställarens räkning är Leverantören Beställarens personuppgiftsbiträde. Leverantören ska följa personuppgiftslagen (PuL 1998:204) och EU:s kommande Dataskyddsförordning som gäller som lag i hela EU från den 25 maj 2018. Då den i Sverige ersätter den då Personuppgiftslagen (PuL) och EU:s Dataskyddsdirektiv från 1995.

23.3 Ett skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal ska upprättas mellan Beställaren (personuppgiftsansvarig) och Leverantören (personuppgiftsbiträde) med instruktioner om hur behandlingen får utföras och vilka informationssäkerhetskrav som gäller.

23.4 Leverantören har inte rätt att överföra, bearbeta eller lagra personuppgifter till land som inte är medlem i EU eller EES om någon av följande förutsättningar är uppfylld: det finns en adekvat skyddsnivå i mottagarlandet,

a) den registrerade har gett sitt samtycke till överföringen,

b) de situationer som uttryckligen anges Allmänna Dataskyddsförordningen/Dataskyddslagen, eller

c) det är tillåtet enligt föreskrifter eller särskilda beslut av svenska regeringen eller

d) Datainspektionen p.g.a. att det finns tillräckliga garantier för att de registrerades rättigheter skyddas.

24 Säkerhetsbestämmelser

24.1 Leverantören åtar sig att följa för Tjänsten tillämpliga säkerhetsbestämmelser, dessa återfinns på SLL:s hemsida, www.sll.se.

24.2 Leverantören samt alla Tjänster som utförs av Leverantörens anvisade Personal/Tolkar ska uppfylla samtliga krav i Beställarens gällande riktlinjer för informationssäkerhet, ”Riktlinjer för informationssäkerhet”, dessa återfinns på SLL:s hemsida, www.sll.se.

24.3 Berör Uppdrag Beställarens informationssystem eller om dessa används vid Uppdrags utförande förbinder sig Leverantören att iaktta Beställarens bestämmelser angående säkerhet för informationssystem (datasäkerhet).

24.4 Leverantören åtar sig att följa för aktuellt Uppdrag tillämpliga säkerhetsbestämmelser.

25 Begränsning av Marknadsföringsrätt

25.1 Leverantören får inte använda eller hänvisa till Beställaren i marknadsföringssyfte utan att ha inhämtat skriftligt medgivande från Beställaren.

26 Kvalitetssäkring

26.1 Leverantören ska utföra Uppdrag på ett fackmannamässigt sätt och med omsorg enligt god branschpraxis samt i övrigt tillämpa ett etiskt förhållningssätt. Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete inom företaget med rutiner för intern kvalitetskontroll, uppföljning av Uppdrag samt klagomål och avvikelsehantering.

27 Miljö

27.1 Leverantören ska under ramavtalsperioden följa Stockholms läns landstings gällande miljöprogram och ska vid utförande av Uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan.

27.2 Leverantören ska vid avtalsstart ha ett strukturerat och dokumenterat miljöarbete som är öppet för granskning av Beställaren. Miljöarbetet ska vara aktivt under hela ramavtalsperioden. Detta innebär att det minst ska finnas:

- Miljöpolicy
- Mätbara och tidsatta mål för miljöarbetet som är kopplade till de Tjänster som levereras till Beställaren

- Dokumenterade rutiner som säkerställande att Tjänsten utförs enligt angivna miljökriterier i Upphandlingsdokumentet
- Identifierande av betydande miljöaspekter för Tjänsten som levereras till Beställaren
- Rutin för redovisning av miljöpåverkan
- Rutin för att ställa miljökrav på egna leverantörer/tillverkare.

Miljöarbete ska följas upp minst en gång per år. Miljöledningsarbetet innebär att Leverantören själv organiserar sitt arbete med att se till att dessa krav uppfylls.

28 Uppförandekod

28.1 Leverantören ska under ramavtalsperioden följa Stockholms läns landstings gällande Uppförandekod för leverantörer, Upphandlingsdokumenten bilaga 6, Uppförandekod SLL.

29 Katastrofsituationer m.m.

29.1 Leverantören är skyldig att delta i totalförsvarsplanering, överläggningar och övningar för att kunna verka även under katastrofer, kriser och krig.

29.2 Leverantören ska vid katastrof-, kris- och krigsläge samt epidemiläge 3 (influensapandemi eller motsvarande katastrofläge) följa direktiv ställda av Beställaren för utförande av Tjänsterna. Denna förpliktelse äger företräde framför punkten Force Majeure.

29.3 Leverantören ska medverka vid av Beställaren organiserade övningar i sådan omfattning att Leverantören kan bedriva en fortsatt verksamhet även i kritiska lägen. Leverantörens eventuella kostnader för dessa övningar ska ersättas av Beställaren. Leverantören ska lämna Beställaren de upplysningar som kan behövas för totalförsvarsplaneringen.

29.4 Enligt lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt lag (1992:1403) om totalförsvar och höjd beredskap, ska Beställaren vidta de beredskapsförberedelser som behövs för respektive verksamhet under höjd beredskap. Basen utgörs av den fredstida katastrofmedicinska beredskapen. Vid fredstida kriser och höjd beredskap, vilket innebär skärpt beredskap eller högsta beredskap, ska Leverantören fortsätta sin verksamhet enligt detta Ramavtal. Leverantören ska i egenskap av näringsidkare vidta de särskilda åtgärder i fråga om planering och inriktning av verksamheten, tjänstgöring och ledighet för Personal samt användning av tillgängliga resurser som är nödvändiga för att verksamheten ska fungera under rådande förhållanden.

29.5 För det fall att förpliktelse enligt denna klausul aktualiseras för Leverantör, kommer Leverantören att äga rätt att yrka ersättning för merkostnad som uppkommit i samband med Uppdragsutförande på grund av förpliktelse.

30 Force Majeure

30.1 Parterna ska inte göras ansvariga för försening av eller underlåtenhet att uppfylla sina åtaganden enligt detta Ramavtal om förseningen eller underlåtenheten härrör från någon omständighet utom Parternas kontroll såsom avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden, eldsvåda, krig, mobilisering, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, uppror, upplopp, terroristdåd, explosion, översvämning, lagstadgade hinder eller ändringar i lagstiftning. Förbehållet om avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses som befrielsegrund om Leverantören själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt.

30.2 För att Part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund enligt ovan ska han skriftligen och utan dröjsmål underrätta den andra parten om att sådan omständighet har inträffat. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande.

30.3 Befrielsegrund medför att Parten är befriad från att fullgöra sina åtaganden på avtalad tidpunkt och under sådan tid därefter som fullgörandet måste uppskjutas till följd av den inträffade befrielsen. Part ska vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av befrielsegrund och återuppta fullgörandet av de förpliktelser som hindrats så snart det praktiskt kan ske.

31 Förtida upphörande

31.1 Hävning från Beställarens sida

31.1.1 Beställaren äger rätt att med omedelbar verkan häva detta Ramavtal om

a) Beställaren får kännedom om att Leverantören enligt lagakraftvunnen dom, eller om sådan dom inte föreligger, det enligt Beställarens bedömning är sannolikt att domen antingen kommer att vinna laga kraft eller inte kommer att ändras i högre instans, är dömd för brott som innefattar sådan brottslighet som anges i 13 kap 1§ LOU eller om grund för uteslutning föreligger enligt 13 kap 2§ LOU eller om någon av de punkter som finns uppräknade 13 kap 3§ LOU föreligger och att Leverantören på grund av detta inte kan utföra Uppdrag och inte heller kan ställa betryggande säkerhet för dess utförande;

b) Leverantören bryter mot Ramavtalet, och detta är av väsentlig betydelse för Beställaren och rättelse ej sker inom trettio (30) dagar efter skriftligt meddelande;

c) Leverantören underlåtit att lämna uppgifter som Leverantören enligt Ramavtalet är skyldig att lämna till Beställaren, eller om sådana uppgifter är felaktiga.

d) Leverantören åberopat befrielsegrund enligt punkten 29 [Force majeure] nedan och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader;

31.2 Hävning från Leverantörens sida

31.2.1 Leverantören äger rätt att häva detta Ramavtal till upphörande trettio (30) dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om;

a) Beställaren gör sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftligt meddelande (innefattande redogörelse för avtalsbrottet);

b) Beställaren åberopat befrielsegrund enligt punkten Force majeure och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader.

31.2.2 Hävningen ska ske skriftligt genom rekommenderat brev till Beställaren under den i Ramavtalet angivna adressen. Leverantören ska därvid uppge grunden för det förtida upphörandet. Har detta skett ska hävningen eller uppsägningen anses vara fullgjord.

31.3 Särskilda grunder för hävning

31.3.1 Beställaren får med omedelbar verkan häva detta Ramavtal om:

a) det framgår av en domstols lagakraftvunna dom eller beslut att Ramavtalet har slutits i strid med upphandlingslagstiftningens bestämmelser om tillåtna ändringar av Ramavtal;
b) Leverantören borde ha uteslutits från upphandlingen enligt obligatoriska uteslutningsgrunder när Ramavtalet ingicks; eller
c) EU-domstolen i ett avgörande konstaterar att ingående av Ramavtalet innebär ett allvarligt åsidosättande av EU-rätten.

Vid hävning enligt denna punkt bortfaller Parternas framtida skyldigheter

32 Meddelarfrihet

32.1 Meddelarfriheten för anställda i landstingets förvaltningar och bolag regleras i svensk lag. Det är väsentligt för Beställaren att anställda hos externa Leverantörer vid utförande av Tjänsten enligt Ramavtalet, omfattas av liknande meddelarfrihet.

32.2 Leverantören förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryck skrift eller radioprogram, teveprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Leverantörens anställda utanför det område som Ramavtalet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

32.3 Beställaren har rätt att säga upp Ramavtalet i förtid om Leverantören i väsentligt avseende eller vid upprepade tillfällen brutit mot ovan angiven förbindelse.

32.4 Den lagstadgade tystnadsplikt som gäller uppgifter om enskilda patienter omfattas inte av meddelarfriheten.

33 Överlåtelse/Ägarskifte

33.1 Detta Ramavtal får inte utan Beställarens skriftliga medgivande överlåtas på annan.

33.2 Om det bestämmande inflytandet över Leverantören direkt eller indirekt förändras väsentligen genom överlåtelse av aktier eller på annat sätt, ska detta utan dröjsmål skriftligen anmälas till Beställaren. Leverantören ska på Beställarens begäran lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Leverantörens framtida möjligheter att fullgöra åtagandena enligt detta Ramavtal. Beställaren ska därefter pröva om Ramavtalet ska fortsätta att gälla trots förändrade ägarförhållanden hos Leverantören.

34 Tvist

34.1 Tvist i anledning av detta Ramavtal ska slutligt avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

35 Ändringar

35.1 Ändringar och tillägg till detta Ramavtal ska för att äga giltighet vara skriftliga och undertecknade av företrädare för båda Parter.

36 Omförhandling

36.1 Beställaren kan begära förhandling av villkor i detta Ramavtal om det sker betydande förändringar hos Beställaren eller om Tjänsten förändras på ett icke obetydligt sätt under ramavtalsperioden. Begäran om omförhandling ska vara skriftlig.

36.2 Omförhandling ska inledas så snart som möjligt efter Beställarens framställan därom. Påkallande av omförhandling befriar inte Leverantören från skyldighet att fullgöra sina förpliktelser enligt detta Ramavtal och tecknande Avrop intill dess nytt Ramavtal har slutits.

36.3 Parterna förbehåller sig rätten till omförhandling, om sådana politiska beslut eller organisatoriska förändringar sker, som påverkar eller förändrar förutsättningarna för tidigare överenskommelse.

37 Kontaktpersoner

37.1 Kontaktpersoner angående detta Ramavtal ska vara:

För Beställaren:

Namn
Telefon
E-post

För Leverantören:

Namn
Telefon
E-post

Om ändring sker av uppgifterna under Ramavtalets giltighetstid, ansvarar Leverantören att Beställaren erhåller uppdatering av uppgifterna.

Av Avrop framgår Uppdragsansvarig för Avropande enhet och Leverantören. Vid förändringar av kontaktuppgifter ska den andre Parten meddelas snarast.

38 Meddelande

38.1 Reklamation och meddelanden avseende detta Ramavtals tillämpning ska skriftligen översändas till Parternas kontaktpersoner enligt Ramavtalet.

38.2 Meddelanden enligt detta Ramavtal ska ske och anses kommit den andra Parten tillhanda enligt följande:

- Överlämnande med bud – vid avlämnandet.
- Avsändande med rekommenderat brev – tre (3) Arbetsdagar efter avsändandet för postbefordran.
- Med e-postmeddelande – en (1) dag efter avsändandet.

Adress- och kontaktuppgiftsändring ska utan dröjsmål meddelas Part på sätt som föreskrivs ovan.

39 Bestämmelses ogiltighet

39.1 Skulle någon bestämmelse i Ramavtalet eller del därav befinnas ogiltig, ska detta inte innebära att Ramavtalet i dess helhet är ogiltigt utan ska, i den mån ogiltigheten väsentligen påverkar parts utbyte av eller prestation enligt Ramavtalet, skälig jämkning i Ramavtalet ske.

Detta Ramavtal har upprättats i två (2) likalydande exemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Stockholm 20xx-xx-xx

Ort och datum	Ort och datum
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING	[LEVERANTÖREN]
Namnförtydligande XXX SLL	Namnförtydligande
Namnförtydligande XXX, SLL	

Delområde Expresstolk / Sjukvårdsrådgivning inom 1177 (alla dagar 8-22)	
Pris för de första 15 minuterna	Pris för påföljande påbörjade 5 minuter
0,0 kr	0,0 kr

Bokad Platstolk

Simultantolkning / Viskningstolkning ger ett tillägg på 20% av priset om tolkmetoden är beställd och bekräftad.

Arvodesgrundande tid	Måndag till fredag (kl 07-18)		Måndag till fredag (kl. 00-07) och måndag till fredag (kl. 18-24)	
Arvodesnivå exkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första timmen (≤1 tim)	Pris för påföljande påbörjade 30 minuter	Pris för första timmen (≤1 tim) [+45%]	Tillägg för påföljande påbörjade 30 minuter [+60%]
Sjukvårdsauktoriserad tolk	606 kr	239 kr	879 kr	382 kr
Auktoriserad tolk	480 kr	185 kr	696 kr	296 kr
Utbildad tolk	352 kr	127 kr	510 kr	203 kr
Allmän tolk	387 kr	140 kr	561 kr	224 kr
Övrig tolk	352 kr	127 kr	510 kr	203 kr

Arvodesgrundande tid	Lördag, söndag eller annan helgdag än specificerad i prisbilagan (kl. 00-24)		Dag före långfredag från kl. 18 till kl. 07 på dagen efter annandag påsk		Midsommarafton, julafton och nyårsafton från kl. 18 till kl. 07 på vardag närmast efter helgdagsaftonen	
Arvodesnivå exkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första timmen (≤1 tim) [+75%]	Pris för påföljande påbörjade 30 minuter [+100%]	Pris för första timmen (≤1 tim) [+90%]	Tillägg för påföljande påbörjade 30 minuter [+120%]	Pris för första timmen (≤1 tim) [+90%]	Tillägg för påföljande påbörjade 30 minuter [+120%]
Sjukvårdsauktoriserad tolk	1 061 kr	478 kr	1 151 kr	526 kr	1 151 kr	526 kr
Auktoriserad tolk	840 kr	370 kr	912 kr	407 kr	912 kr	407 kr
Utbildad tolk	616 kr	254 kr	669 kr	279 kr	669 kr	279 kr
Allmän tolk	678 kr	279 kr	736 kr	307 kr	736 kr	307 kr
Övrig tolk	616 kr	254 kr	669 kr	279 kr	669 kr	279 kr

Arvodesgrundande tid	Måndag till fredag (kl 07-18)		Måndag till fredag (kl. 00-07) och måndag till fredag (kl. 18-24)	
Arvodesnivå inkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första timmen (≤1 tim)	Pris för påföljande påbörjade 30 minuter	Pris för första timmen (≤1 tim) [+45%]	Tillägg för påföljande påbörjade 30 minuter [+60%]
Sjukvårdsauktoriserad tolk	672 kr	298 kr	974 kr	477 kr
Auktoriserad tolk	524 kr	234 kr	760 kr	374 kr
Utbildad tolk	385 kr	167 kr	558 kr	267 kr
Allmän tolk	424 kr	184 kr	614 kr	294 kr
Övrig tolk	385 kr	167 kr	558 kr	267 kr

Arvodesgrundande tid	Lördag, söndag eller annan helgdag än specificerad i prisbilagan (kl. 00-24)		Dag före långfredag från kl. 18 till kl. 07 på dagen efter annandag påsk		Midsommarafton, julafton och nyårsafton från kl. 18 till kl. 07 på vardag närmast efter helgdagsaftonen	
Arvodesnivå inkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första timmen (≤1 tim) [+75%]	Pris för påföljande påbörjade 30 minuter [+100%]	Pris för första timmen (≤1 tim) [+90%]	Tillägg för påföljande påbörjade 30 minuter [+120%]	Pris för första timmen (≤1 tim) [+90%]	Tillägg för påföljande påbörjade 30 minuter [+120%]
Sjukvårdsauktoriserad tolk	1 176 kr	596 kr	1 277 kr	656 kr	1 277 kr	656 kr
Auktoriserad tolk	917 kr	468 kr	996 kr	515 kr	996 kr	515 kr
Utbildad tolk	674 kr	334 kr	732 kr	367 kr	732 kr	367 kr
Allmän tolk	741 kr	367 kr	805 kr	404 kr	805 kr	404 kr
Övrig tolk	674 kr	334 kr	732 kr	367 kr	732 kr	367 kr

Distanstolkning

Bokad Telefontolkning/ Bokad tolkning via videolänk

Arvodesgrundande tid	Måndag till fredag (kl 07-18)		Måndag till fredag (kl. 00-07) och måndag till fredag (kl. 18-24)	
Arvodesnivå exkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första kvarten (≤15 min)	Pris för påföljande påbörjade 5 minuter	Pris för första kvarten (≤15 min) [+45%]	Tillägg för påföljande påbörjade 5 minuter [+60%]
Sjukvårdsauktoriserad tolk	152 kr	51 kr	220 kr	81 kr
Auktoriserad tolk	120 kr	40 kr	174 kr	64 kr
Utbildad tolk	88 kr	29 kr	128 kr	47 kr
Allmän tolk	97 kr	32 kr	140 kr	52 kr
Övrig tolk	88 kr	29 kr	128 kr	47 kr

Arvodesgrundande tid	Lördag, söndag eller annan helgdag än specificerad i prisbilagan (kl. 00-24)		Dag före långfredag från kl. 18 till kl. 07 på dagen efter annandag påsk		Midsommarafton, julafton och nyårsafton från kl. 18 till kl. 07 på vardag närmast efter helgdagsaftonen	
Arvodesnivå exkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första kvarten (≤15 min) [+75%]	Pris för påföljande påbörjade 5 minuter [+100%]	Pris för första kvarten (≤15 min) [+90%]	Tillägg för påföljande påbörjade 5 minuter [+120%]	Pris för första kvarten (≤15 tim) [+90%]	Tillägg för påföljande påbörjade 5 minuter [+120%]
Sjukvårdsauktoriserad tolk	265 kr	101 kr	288 kr	111 kr	288 kr	111 kr
Auktoriserad tolk	210 kr	80 kr	228 kr	88 kr	228 kr	88 kr
Utbildad tolk	154 kr	59 kr	167 kr	65 kr	167 kr	65 kr
Allmän tolk	169 kr	65 kr	184 kr	71 kr	184 kr	71 kr
Övrig tolk	154 kr	59 kr	167 kr	65 kr	167 kr	65 kr

Arvodesgrundande tid	Måndag till fredag (kl 07-18)		Måndag till fredag (kl. 00-07) och måndag till fredag (kl. 18-24)	
Arvodesnivå inkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första kvarten (≤15 min)	Pris för påföljande påbörjade 5 minuter	Pris för första kvarten (≤15 min) [+45%]	Tillägg för påföljande påbörjade 5 minuter [+60%]
Sjukvårdsauktoriserad tolk	168 kr	56 kr	244 kr	90 kr
Auktoriserad tolk	131 kr	44 kr	190 kr	70 kr
Utbildad tolk	96 kr	32 kr	140 kr	51 kr
Allmän tolk	106 kr	35 kr	154 kr	56 kr
Övrig tolk	96 kr	32 kr	140 kr	51 kr

Arvodesgrundande tid	Lördag, söndag eller annan helgdag än specificerad i prisbilagan (kl. 00-24)		Dag före långfredag från kl. 18 till kl. 07 på dagen efter annandag påsk		Midsommarafton, julafton och nyårsafton från kl. 18 till kl. 07 på vardag närmast efter helgdagsaftonen	
Arvodesnivå inkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första kvarten (≤15 min) [+75%]	Pris för påföljande påbörjade 5 minuter [+100%]	Pris för första kvarten (≤15 min) [+90%]	Tillägg för påföljande påbörjade 5 minuter [+120%]	Pris för första kvarten (≤15 tim) [+90%]	Tillägg för påföljande påbörjade 5 minuter [+120%]
Sjukvårdsauktoriserad tolk	294 kr	112 kr	319 kr	123 kr	319 kr	123 kr
Auktoriserad tolk	229 kr	87 kr	249 kr	96 kr	249 kr	96 kr
Utbildad tolk	168 kr	64 kr	183 kr	71 kr	183 kr	71 kr
Allmän tolk	185 kr	71 kr	201 kr	78 kr	201 kr	78 kr
Övrig tolk	168 kr	64 kr	183 kr	71 kr	183 kr	71 kr

Domstolverkets Tolktaxa (tabell II)
År: 2017

Arvodesgrundande tid	Måndag till fredag (kl 07-18)	
Arvodesnivå exkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första timmen (s1 tim)	Pris för påföljande påbörjade 30 minuter
Sjukvårdsauktoriserad tolk	606 kr	239 kr
Auktoriserad tolk	480 kr	185 kr
Utbildad tolk	409 kr	158 kr
Allmän tolk	-	-
Övrig tolk	352 kr	127 kr

Arvodesgrundande tid	Måndag till fredag (kl 07-18)	
Arvodesnivå inkl. sociala avgifter & exkl. mervärdesskatt	Pris för första timmen (s1 tim)	Pris för påföljande påbörjade 30 minuter
Sjukvårdsauktoriserad tolk	672 kr	298 kr
Auktoriserad tolk	524 kr	234 kr
Utbildad tolk	447 kr	200 kr
Allmän tolk	-	-
Övrig tolk	385 kr	167 kr

Belopp avser arvode exkl. sociala avgiter och exklusive mervärdesskatt

Faktortabell till DV-taxa för arvodesnivå Platstolkning

Arvodesgrundande tid	Måndag till fredag (kl 07-18)	
Prisfaktor till arvodestabell	Pris för första timmen (s1 tim)	Pris för påföljande påbörjade 30 minuter
Sjukvårdsauktoriserad tolk	1,00	1,00
Auktoriserad tolk	1,00	1,00
Utbildad tolk	1,00	1,00
Allmän tolk	1,10	1,00
Övrig tolk	1,00	1,00

Faktortabell till DV-taxa för arvodesnivå Distanstolkning

Arvodesgrundande tid	Måndag till fredag (kl 07-18)	
Prisfaktor till arvodestabell	Pris för första timmen (s1 tim)	Pris för påföljande påbörjade 30 minuter
Sjukvårdsauktoriserad tolk	1,00	1,00
Auktoriserad tolk	1,00	1,00
Utbildad tolk	1,00	1,00
Allmän tolk	1,10	1,00
Övrig tolk	1,00	1,00

Kammarkollegiets författningssamling

ISSN 1402-5345 (tryck)
ISSN 1654-9325 (pdf)
Utgivare: Gabriella Loman, Kammarkollegiet

KAMMARKOLLEGIET

Kammarkollegiets tolkföreskrifter; KAMFS 2016:4

Utkom från trycket
den 19 december 2016

beslutade den 13 december 2016.

Med stöd av 19 § förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare samt 10 kap. 1 § förordningen (2016:157) om erkännande av yrkeskvalifikationer föreskriver Kammarkollegiet följande.

Ansökan om auktorisation

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

2 § En ansökan ska göras under den ansökningstid som Kammarkollegiet bestämmer inför varje provtillfälle. Kammarkollegiet kan, om det finns särskilda skäl, medge undantag från bestämd ansökningstid. Kammarkollegiet bestämmer inför varje provtillfälle i vilka språk kunskapsprov för auktorisation som tolk samt i vilka språk och inom vilka verksamhetsområden prov för bevis om speciell kompetens kommer att anordnas. Kammarkollegiet meddelar ansökningstid, aktuella språk, provorter, provdatum och verksamhetsområden på sin webbplats.

Ansökan om erkännande av yrkeskvalifikationer

3 § En ansökan om erkännande av yrkeskvalifikationer från en annan EES-stat eller Schweiz ska göras på svenska och ska innehålla uppgifter enligt Kammarkollegiets ansökningsformulär.

Till ansökan ska fogas

a) ett personbevis eller motsvarande handling utfärdat i den stat där sökanden är bosatt,

b) ett utdrag ur register med uppgifter om påföljder för brott utfärdat i den stat där sökanden är bosatt,

c) ett utdrag ur register över skulder som är föremål för indrivning utfärdat i den stat där sökanden är bosatt,

d) förvaltarfrihetsbevis utfärdat av överförmyndaren i den kommun där sökanden är folkbokförd i Sverige eller av överförmyndaren i Stockholms kommun om yrkesutövaren inte är bosatt i Sverige, och

e) bestyrkt kopia av bevis eller intyg som sökanden åberopar för att styrka sina yrkeskvalifikationer.

Samtliga handlingar som bifogas ansökan ska vara skrivna på eller översatta till svenska av en översättare som är auktoriserad, om det är möjligt. I annat fall ska en annan lämplig person anlitas för att utföra översättningen.

Erkännande av yrkeskvalifikationer

4 § Om innehållet i yrkesutövarens utbildning i väsentlig mån avviker från Kammarkollegiets kunskapskrav för auktorisation kan Kammarkollegiet, enligt de förutsättningar som anges i 3 kap. 5 § förordningen (2016:157) om erkännande av yrkeskvalifikationer, besluta att sökanden ska genomgå en anpassningsperiod eller ett lämplighetsprov som en valfri kompensationsåtgärd.

5 § Om sökanden väljer en anpassningsperiod ska sökanden till Kammarkollegiet redovisa sin verksamhet som tolk under en behörig yrkesutövares ansvar den tidsperiod som Kammarkollegiet bestämmer, dock längst tre år. Sökanden ska för Kammarkollegiet föreslå en behörig yrkesutövare som sedan ska godkännas som handledare av Kammarkollegiet. Villkoren för redovisningen av sökandens verksamhet ska fastställas i en överenskommelse mellan Kammarkollegiet, sökanden och handledaren.

6 § Ett lämplighetsprov består av de delar av kunskapsprovet enligt 8 § som Kammarkollegiet bedömer lämpligt i varje enskilt fall med hänsyn till sökandens färdigheter och kompetenser.

7 § Om sökandens yrkeskvalifikationer motsvarar Kammarkollegiets kunskapskrav för auktorisation eller om sökanden genomgått en kompensationsåtgärd med godkänt resultat och sökanden även i övrigt uppfyller villkoren för auktorisation enligt 4 § förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare, ska yrkeskvalifikationerna erkännas och sökanden likställas med en auktoriserad tolk.

Kunskapsprov

8 § Kunskapsprov för auktorisation som tolk består av skriftliga prov och muntliga prov. För att provet ska godkännas krävs att sökanden behärskar både svenska och tolkspråket och är väl insatt i båda språkens ordförråd, grammatik och uttrycksmöjligheter. Denna ska vidare ha god läsförståelse och skrivkunnighet. Sökanden ska kunna utföra en tekniskt tillfredsställande tolkning med god informationsöverföring. Denna ska vidare visa god kunskap i

god tolksed och ha erforderliga terminologi- och realiakunskaper i sociala frågor, samhällsfrågor, vård och omsorg, arbetsmarknad och utbildning, juridik, migration, tolketik och tolkningsteknik. Denna ska också vara väl insatt i det svenska samhällets organisation.

9 § Kunskapsprov för bevis om speciell kompetens består av skriftliga prov och muntliga prov, för att pröva sökandens förmåga att tolka inom det område som den speciella kompetensen avser. För att godkännas i kunskapsprovet ska sökanden kunna utföra en tekniskt god tolkning med mycket god informationsöverföring. Denna ska vidare ha goda terminologi- och realiakunskaper inom specialområdet.

10 § En sökande som genomgår prov enligt 8 eller 9 § och underkänns i sitt muntliga prov får ansöka om att genomgå det muntliga provet ytterligare en gång inom två år från det skriftliga provet.

Förnyelse av auktorisation

11 § En auktoriserad tolk som ansöker om förnyad auktorisation eller förnyad auktorisation med bevis om speciell kompetens ska redovisa sin verksamhet som auktoriserad tolk och eventuell övrig språklig verksamhet.

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

13 § Kunskapsprov för förnyad auktorisation eller förnyat bevis om speciell kompetens består av muntliga prov. För att godkännas i provet ska sökanden uppfylla de krav som anges i 8 § vid förnyad auktorisation eller i 9 § vid förnyat bevis om speciell kompetens.

14 § En auktoriserad tolk, som genomgår prov avseende förnyat bevis om speciell kompetens enligt 13 § och underkänns, får under den gällande auktorisationstiden ansöka om att genomgå provet ytterligare en gång. Ett sådant prov avser enbart förnyad auktorisation.

Auktorisationens giltighetstid m.m.

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

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

Tolkens verksamhet och god tolksed

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

18 § En auktoriserad tolk ska uppträda yrkesmässigt och affärsmässigt korrekt i alla sina yrkeskontakter.

19 § Under tolkningen ska en auktoriserad tolk återge all information så exakt som möjligt.

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

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

22 § En auktoriserad tolk får inte marknadsföra sina tjänster eller använda sin yrkestitel på ett vilseledande sätt. Vid utförande av tolkuppdrag får en auktoriserad tolk endast uppge sin yrkestitel när tolken är auktoriserad i det språk och i den kompetens som tolkuppdraget avser. Vid utförande av skriftliga översättningar får en auktoriserad tolk inte ange sin yrkestitel i samband med översättningsuppdraget.

23 § En auktoriserad tolk får inte utnyttja information som denna fått i samband med ett tolkuppdrag till fördel för sig själv eller någon annan, om informationen inte är allmänt tillgänglig. Sådan information får inte heller användas för att skada någon annan.

Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 januari 2017 då Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2004:1) upphör att gälla. Äldre föreskrifter gäller för ansökningar som har kommit in till Kammarkollegiet före ikraftträdandet.

GUNNAR LARSSON

Ulf Rehnberg

Uppförandekod för leverantörer

Godkänd av	Senaste förändring	Gäller from:	Sid.
Landstingsfullmäktige	2013-02-04	2013-05-28	1(4)

Sveriges regioner och landstings uppförandekod för leverantörer

Sveriges regioner och landsting ansvarar för att alla invånare har tillgång till en god och väl fungerande hälso- och sjukvård, tandvård och kollektivtrafik. Det är viktigt för oss att bedriva vår verksamhet så att den främjar en hållbar utveckling. I enlighet med det vill vi verka för att de varor och tjänster som köps in är producerade under hållbara och ansvarsfulla förhållanden.

Vi förväntar oss att leverantören respekterar uppförandekoden och att de gör sitt yttersta för att uppnå kraven inom den egna organisationen och i leverantörskedjan. Detta bör ske genom dialog, transparens och ett öppet samarbete mellan Sveriges regioner och landsting och leverantören, vilket gynnar båda parter.

Varor och tjänster som levereras till Sveriges regioner och landsting ska vara framställda under förhållanden som är förenliga med:

- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna (1948)
- ILO:s åtta kärnkonventioner nr 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 och 182
- FN:s barnkonvention, artikel 32
- det arbetarskydd och den arbetsmiljölagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- den arbetsrätt, inklusive lagstiftning om minimilön, och det socialförsäkringsskydd som gäller i tillverkningslandet.
- den miljöskyddslagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- FN:s deklaration mot korruption

FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna (1948)
Leverantören ska stödja och respektera mänskliga rättigheter

Leverantörer har ett ansvar för att respektera och främja de mänskliga rättigheterna både inom den egna verksamheten och i leverantörskedjan.

Leverantören ska försäkra sig om att den inte medverkar, direkt eller indirekt, till kränkningar av mänskliga rättigheter. Detta inkluderar även då leverantören underlåter att ställa frågor om kränkningar av de mänskliga rättigheterna eller drar nytta av kränkningar som begås av någon annan.

Leverantören ska ha rutiner för att utvärdera risken för att de genom sin verksamhet medverkar till kränkningar av de mänskliga rättigheterna.

Internationella Arbetsorganisationens (ILO) åtta kärnkonventioner om grundläggande principer och rättigheter i arbetslivet och FN:s barnkonvention

Ingen förekomst av barnarbete (ILO 138 och 182, FN:s barnkonvention artikel 32)

Med barnarbete avses all ekonomisk aktivitet som utförs av en person i skolpliktig ålder eller yngre. Ingen arbetstagare får vara under 15 år (eller 14 år om den nationella lagstiftningen tillåter detta), eller yngre än minimiåldern för arbete, om denna ålder överstiger 15 år.

Ungdomar mellan 15 och 18 år får arbeta med icke-farliga arbetsmoment, under förutsättning att de uppnått legal ålder för att arbeta samt har fullgjort nationell skolplikt.

Om barnarbete upptäcks ska leverantören agera utifrån barnets bästa samt hitta lämpliga lösningar i samråd med barnet och barnets familj.

Ingen förekomst av tvångsarbete (ILO 29 och 105)

Med tvångsarbete avses arbete eller tjänster som utförs genom hot om straff eller liknande och som inte utförs på frivillig basis. Tvångsarbete, inklusive slavarbete, kontraktsarbete eller ofrivilligt fängelsearbete ska inte förekomma. Allt arbete ska vara frivilligt, och arbetstagaren ska ha rätt att sluta sitt arbete efter en rimlig uppsägningstid.

Ingen förekomst av diskriminering och trakasserier (ILO 100 och 111)

Med diskriminering avses åtskillnad av arbetstagare som inte grundar sig på meriter eller kvaliteter, utan innebär särbehandling på osakliga grunder. Leverantören ska verka för mångfald och lika möjligheter i verksamheten. Diskriminering på grundval av etnisk tillhörighet, kön, civilstånd, graviditet, religion, socialt eller etniskt ursprung, nationalitet, funktionsnedsättning, politiska åsikter, fackligt engagemang eller sexuell orientering får inte förekomma.

Med trakasserier avses när arbetstagare utsätts för hård eller omänsklig behandling, däribland sexuella trakasserier eller någon form av psykisk eller fysisk bestraffning. Det får inte förekomma trakasserier i verksamheten.

Föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar (ILO 87 och 98)

Med föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar avses formaliserade och/eller icke formaliserade samarbeten för att främja och försvara egna intressen i arbetslivet och i förhållandet mellan arbetsgivare och arbetstagare. Leverantören förväntas erkänna och respektera arbetstagares (och arbetsgivarens) rätt att organisera sig, ansluta sig till organisationer de själv önskar delta i, samt rätten att förhandla kollektivt. I länder där föreningsfriheten är begränsad eller under utveckling, ska leverantören medverka till att anställda får möta företagsledningen för att diskutera löne- och arbetsvillkor utan negativa konsekvenser.

Lagstiftning

Leverantören måste minst uppfylla lokala lagar och föreskrifter i de länder där de bedriver sin verksamhet.

Löner och arbetstider

Lön ska betalas direkt till arbetstagaren på överenskommen tid och till fullo. Leverantören ska verka för att levnadslöner betalas till de anställda, och får i inget fall betala mindre än den nationellt/lokalt lagstadgade minimilönen. Övertidsersättning ska betalas ut och tydligt specificeras i lönebeskedet.

Arbetstagarna ska ha minst en vilodag i veckan. Veckoarbetstiden får inte överstiga de lagliga gränserna eller 60 timmar i veckan, inklusive övertid.

Ledighet, inklusive semester, helgdagar, sjukledighet och föräldraledighet ska ersättas i enlighet med nationell lagstiftning.

Arbetsmiljön ska vara säker och hygienisk (ILO 155 och 170)
Med säker och hygienisk arbetsmiljö avses att arbetstagaren skall, då den befinner sig på en plats som arbetsgivaren har direkt eller indirekt kontroll över, garanteras att vara fri från eller skyddas mot förhållanden som kan utgöra en fara för arbetstagarens fysiska och/eller psykiska hälsa. Arbetstagaren som arbetar i leverantörens verksamhet ska erbjudas en säker och hälsosam arbetsmiljö där förebyggande åtgärder, som minimerar skador och hälsorisker ska vidtas.

Anställda ska få utbildning om de eventuella hälsorisker som arbetet kan medföra, inklusive brandsäkerhet, farliga arbetsmoment och första hjälpen. Arbetsgivaren ska, så långt det är möjligt, tillhandahålla relevant skyddsutrustning och se till att information om hälsa och säkerhet finns lättillgänglig på arbetsplatsen.

Nödutgångar ska vara tydligt markerade och upplysta och får inte vara blockerade. Utrymningsövningar och testning av brandlarm ska genomföras
regelbundet.

Miljö
Leverantörer ska bedriva sin verksamhet med hänsyn till miljön och följa lokal och nationell miljölagstiftning. Genom att ha rutiner för att identifiera, mäta och följa upp sin miljöpåverkan ska leverantören arbeta med att ständigt förbättra sin miljöprestanda och minimera resursförbrukning och utsläpp. Leverantören ska sträva mot ett livscykelperspektiv avseende miljöpåverkan från produkter och tjänster, och ska ställa miljökrav på underleverantörer.

FN:s deklaration mot korruption
Leverantören ska inte direkt eller indirekt erbjuda eller ge otillbörlig betalning eller annan ersättning till någon person eller organisation i syfte att erhålla, behålla eller styra affärer eller få annan otillbörlig fördel inom ramen för sin verksamhet.

Leverantören ska inte direkt eller indirekt begära eller acceptera någon form av otillbörlig betalning eller annan ersättning från tredje part som kan påverka objektiviteten vid affärsbeslut.

Efterlevnad
Öppenhet i leverantörskedjan krävs för att kunna garantera att uppförandekoden efterlevs. För att kunna följa upp detta kommer Sveriges regioner och landsting att göra särskild avtalsuppföljning vad gäller Uppförandekod för leverantörer, begära in dokumentation, utföra revisioner på plats, granska och godkänna åtgärdsplaner och kontrollera implementeringen av dessa. Leverantörer uppmanas att vidta lämpliga åtgärder för att innehållet i denna uppförandekod implementeras i den egna verksamheten liksom i leverantörskedjan.

Uppdatering
Denna uppförandekod kommer att uppdateras om och när det är relevant. För mer information om Sveriges landstings och regioners åtaganden se vår hemsida www.hållbarupphandling.se.

Rapportera Överträdelser
Brott mot uppförandekoden kan rapporteras på något av följande sätt.
Mail: coc.lsf@sll.se
Post: Compliance
Avdelningen Upphandling
Fleminggatan 20, 2 tr
Box 22550
104 22 Stockholm

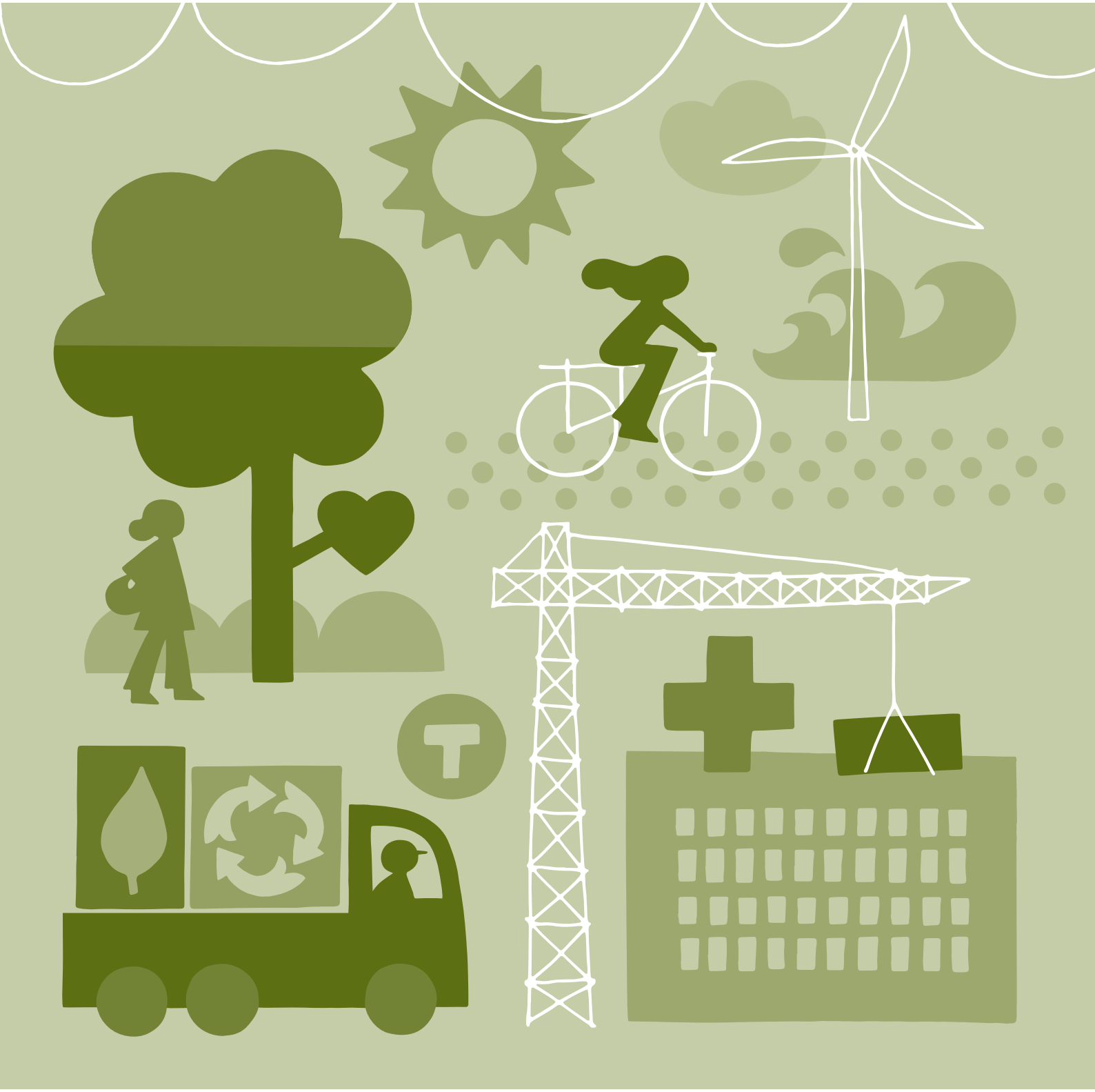
Kontakt
Mail: coc.lsf@sll.se

Akan
Albanska
Amarinja-Amharic
Amhariska
Arabiska
Arabiska [Algeriet,Marocko,Tunisien]
Armeniska [Armenien, Ryssland]
Armeniska [Libanon,Syrien,Turkiet]
Ashanti
Assyriska-Ashuri
Azerbajdzjanska
Badinani
Baluchi
Bambara
Bengali
Berberiska [Marocko]
BKS (Bosniska,Kroatiska,Serbiska)
Blin/Bilen
Bulgariska
Burmesiska
Danska
Dari
Edo
Engelska
Estniska
Fante
Feijli
Feili
Finska
Franska
Fu-Kien
Fula
Georgiska
Gorani
Grekiska
Hausa
Hazaragi
Hebreiska
Hindi
Ibo
Igbo
Indonesiska
Ishan
Isländska
Italienska
Japanska
Kantonesiska
Keldani
Keldanska
Khmer

Kikongo
Kikuyu
Kinyarwanda
Kirghiziska
Kirundi
Koreanska
Krio-Kreol
Kurmanji [Irak,Syrien]
Kurmanji [Turkiet,övriga länder]
Laotiska
Lettiska
Lingala
Litauiska
Luganda
Makedoniska
Malajiska
Mandarin (Rikskinesiska)
Mandingo
Mandinka
Marockanska
Mongoliska
Nepalesiska
Oromo
Pashto
Persiska
Polska
Portugisiska
Punjabi
Romani
Rumänska
Ryska
Saho
Sarakole
Singhalesiska
Slovakiska
Slovenska
Somali
Sorani (Sydkurdiska)
Spanska
Swahili
Syrianska/Västassyriska
Tadzjikiska
Tagalog
Tamil
Thailändska
Tibetanska
Tigre
Tigrinja
Tigrinska
Tjeckiska

Tjetjenska
Turkiska
Turkmenska
Twi
Tyska
Uiguriska
Ukrainska
Ungerska
Urdu
Uzbekiska
Vietnamesiska
Wolof
Yoruba
Östassyriska

MILJÖPROGRAM
2017–2021



GÄLLER FÖR STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING
Antaget av landstingsfullmäktige 2016-11-15

Stockholms läns landsting

LS 2015-0092

INNEHÅLL

1. Syfte och bakgrund 3
2. Landstingets miljöarbete 4
3. Strategisk inriktning och mål för miljöarbetet 5
   - 3.1 Stockholms läns landstings plan för hållbar upphandling 5
   - 3.2 Stockholms läns landstings klimatåtagande 6
   - 3.3 Miljömål för hälso- och sjukvården 7
   - 3.4 Miljömål för kollektivtrafiken och övriga transporter 10
   - 3.5 Miljömål för landstingets fastigheter och anläggningar 12
4. Så styrs miljöarbetet 14
   - 4.1 Organisation och ansvar 14
   - 4.2 Processtyrt miljöarbete i landstinget 14

Riktlinjer miljöarbete 15

LS 2015-0092

Tryckta exemplar av detta program kan beställas via
broschyrer@medicarrier.sll.se

MIX
Papper från ansvarsfulla källor
FSC® C109062

”En förebild för framtiden.”

Med ansvar för framtiden driver Stockholms läns landsting ett innovativt miljöarbete som förbättrar och inspirerar.

VISIONEN FÖR LANDSTINGETS MILJÖARBETE

1 Syfte och bakgrund

LANDSTINGETS FRÄMSTA UPPGIFT är att se till att invånarna i länet får tillgång till en väl fungerande hälso- och sjukvård och kollektivtrafik. Landstinget ansvarar också för regionplanering och ska bidra till ett fritt och tillgängligt kulturliv i länet.

Stockholms län är en dynamisk region i snabb utveckling. För att kunna erbjuda en vård som uppfyller invånarnas förväntningar och framtidens vårdbehov genomför landstinget en av de största satsningarna någonsin inom hälso- och sjukvården. Att Stockholm växer kraftigt innebär en ökad belastning på trafiksystemet i länet och därför görs stora investeringar inom kollektivtrafiken. För att landstinget ska bidra till en hållbar utveckling i regionen behöver allt detta ske med begränsad miljöpåverkan.

I Sverige är det övergripande målet för miljöpolitiken att till nästa generation lämna över ett samhälle där de stora miljöproblemen är lösta, utan att öka miljö- och hälsoproblemen utanför landet. Stockholms läns landsting är en viktig aktör i Sveriges arbete för att uppnå dessa mål. Världens stats- och regeringschefer har antagit globala mål för hållbar utveckling för att skydda planeten och dess naturresurser, utrota fattigdom och hunger och förverkliga de mänskliga rättigheterna. Landstingets miljöarbete bidrar till att uppnå nationella och internationella mål för hållbar utveckling.

Hållbar utveckling handlar om att säkerställa goda livsvillkor för alla människor nu och i framtiden. Människan är i centrum, ekologin sätter ramarna och en sund ekonomi är en förutsättning och ett medel för hållbar utveckling.

Det här är Stockholms läns landstings sjunde miljöprogram, med mål som syftar till en minskad miljöpåverkan och att driva utvecklingen framåt, både i Stockholmsregionen, i Sverige och globalt. Målen i programmet bidrar till en hållbar samhällsutveckling, med hållbara transporter, fastigheter och vård. Miljöprogrammet inkluderar även en ambition om att vara en ledande aktör vad gäller hållbar upphandling. Därmed tar landstinget ansvar för hur produktionen av de varor och tjänster som landstinget upphandlar påverkar människor och miljö.

2 Landstingets miljöarbete

STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING arbetar systematiskt och målmedvetet med att minska verksamhetens negativa miljöpåverkan. Arbetet utgår från mål, riktlinjer och andra krav som gäller för miljöarbetet. Miljöprogrammet har beslutats av landstingsfullmäktige och är styrande för landstingets förvaltningar och bolag. Miljöprogrammet berör all landstingsfinansierad verksamhet och införs, där så är relevant, när landstinget tecknar nya avtal med vårdgivare, trafikoperatörer och andra leverantörer.

Miljöprogrammets mål bryts ner i lokala mål och handlingsplaner inom respektive förvaltning och bolag. Samtliga aktiviteter som verksamheterna planerar inom miljöområdet ska inför beslut om genomförande analyseras och avvägas mot landstingets alla övergripande mål. Kostnadseffektivitet och en ekonomi i balans ska särskilt beaktas.

Miljöarbetet är en del av chefers och medarbetares vardag. Kommunikation om miljö bidrar till att organisationen uppfattas som en attraktiv arbetsgivare och ger en positiv bild av landstinget. Miljöarbetet upprätthålls och utvecklas med certifierade miljöledningssystem och miljömålen följs upp varje år.

Illustration över miljöprogrammets fem områden



3 Strategisk inriktning och mål för miljöarbetet

UNDER 2017–2021 bedriver landstinget ett ambitiöst och systematiskt miljöarbete för att minska klimatpåverkan, bli mer resurseffektivt samt minska de miljö- och hälsorisker som beror på direkta och indirekta utsläpp från verksamheten. Genom att ställa miljö- och sociala krav på leverantörer och utveckla nya metoder och arbetssätt driver landstinget miljöarbetet framåt. Miljöarbetet engagerar och inspirerar, skapar delaktighet och bjuder in till samverkan.

Miljöprogrammet är indelat i fem områden:
- Stockholms läns landstings plan för hållbar upphandling
- Stockholms läns landstings klimatåtagande
- Miljömål för hälso- och sjukvården
- Miljömål för kollektivtrafiken och övriga transporter
- Miljömål för landstingets fastigheter och anläggningar.

Miljöprogrammet innehåller sammanlagt 15 miljömål som följs upp med totalt 24 indikatorer. Måltalen anger den nivå landstinget ska uppnå.



3.1 Stockholms läns landstings plan för hållbar upphandling

Landstinget ska genom upphandling och en resurseffektiv produktanvändning bidra till en hållbar konsumtion och produktion. Stockholms läns landsting är en betydande aktör som kan och ska bidra till hållbar produktutveckling genom att ställa krav i offentlig upphandling. Landstingets ambition är att vara en ledande aktör i Europa när det gäller hållbarhetskrav i offentlig upphandling. Stockholms läns landsting ska genom upphandlingsprocessen
- bidra till att uppfylla mål, riktlinjer och andra krav som gäller för landstingets miljöarbete
- bidra till samhällets övergång till en cirkulär och biobaserad ekonomi genom att sträva efter att köpa in produkter som är långsiktigt hållbara för att i slutändan minimera andelen avfall
- främja innovation av produkter som är fria från miljö- och hälsofarliga ämnen och med låg miljöpåverkan i ett livscykelperspektiv samt stimulera hållbar produktutveckling
- stimulera en resurseffektiv användning av produkter i landstingets verksamheter
- stärka socialt ansvarstagande i leverantörskedjan för varor och tjänster vid landstingets upphandlingar
- ställa effektiva hållbarhetskrav, som är baserade på analyser avseende miljöpåverkan och mänskliga rättigheter.

För att uppfylla dessa krav tar landstinget fram en landstingsövergripande plan för hållbar upphandling. Planen bör även innehålla förslag på hur mikroplaster ska fasas ut ur landstingets verksamheter. Landstingets upphandlande förvaltningar och bolag utvecklar kompetens och arbetssätt för att genomföra planen. I väntan på att planen tas fram är målen i miljöprogrammet vägledande för verksamheternas upphandling.

3.2 Stockholms läns landstings klimatåtagande

Klimatförändringen är en av de svåraste miljöfrågor som människan står inför. Det är därför av största vikt att minska utsläppen av koldioxid och andra växthusgaser. Kollektivtrafiken är den del av landstingets verksamhet som använder mest energi och den står för en stor del av landstingets utsläpp av växthusgaser. Även elektricitet, värme och kyla som används i fastigheter och anläggningar samt konsumtion och byggprojekt står för betydande, indirekta utsläpp av växthusgaser. Klimatförändringarna innebär också nya utmaningar när det gäller att anpassa verksamheterna till bland annat värmeböljor och intensiva skyfall. Landstinget arbetar sedan länge framgångsrikt med att minska verksamheternas direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser. Landstingets klimatåtagande innefattar att ytterligare minska klimatpåverkan, men även åtgärder för klimatanpassning.



År 2017–2021 genomför landstinget åtgärder som minskar utsläppen av växthusgaser, bland annat genom att öka användningen av förnybar energi, effektivisera energianvändningen, minska utsläppen av lustgas och anestesigaser samt begränsa klimatpåverkan från bygg- och anläggningsprojekt. Genom miljökrav i upphandling och resurseffektiv användning av produkter minskar landstinget även klimatpåverkan från konsumtion och produktion. Stockholms läns landstings klimatåtagande innebär att landstingets utsläpp av växthusgaser minskar med minst 50 procent till år 2021 jämfört med 2011 och med minst 75 procent jämfört med 1990.[1] Landstingets långsiktiga klimatambition är att bidra till att målen i klimatfärdplanen för Stockholmsregionen uppnås. År 2050 ska Stockholms län vara utan nettoutsläpp av växthusgaser.[2]

Landstinget ansvarar för samhällsviktig verksamhet där det är angeläget att mildra den påverkan som klimatförändringarna orsakar. Landstinget utvecklar därför en plan för klimatanpassning. Inom ramen för den regionala utvecklingsplaneringen arbetar landstinget med klimatanpassning för regionen som helhet.

1 Omfattar delvis scope 1,2 och 3 enligt definitionen i Greenhouse Gas Protocol. Det är klimatutsläpp i form av köldmedia, lustgas och anestesigaser (mål 3), energianvändning för egna fastigheter (mål 11) samt kollektivtrafik och andra betydande resor och transporter med egna fordon eller som utförs av upphandlade leverantörer (mål 7 och 10). Beräkningar sker utifrån ett livscykelperspektiv på olika bränslen, där även produktion och distribution av bränslen ingår. Beräkningen bygger på prognoser och antaganden om landstingets framtida energi- och bränsleanvändning och är därmed förenad med vissa osäkerheter. Hänsyn har tagits till den ökade fastighetsytan för Nya Karolinska Solna men inte till ökade marknadsandelar eller ökad fastighetsyta i kollektivtrafiken.

2 Enligt förslag till mål i ny regional utvecklingsplan för Stockholmsregionen. Målen fastställs slutligt av landstingsfullmäktige.

1 År 2021 har landstingets utsläpp av växthusgaser minskat med minst 50 procent i jämförelse med år 2011 och med minst 75 procent jämfört med 1990.

1.1	**Indikator**	Klimatpåverkan från utsläpp av växthusgaser, ton koldioxidekvivalenter.
	Måltal	Utsläppen ska minska med minst 50 procent till år 2021 jämfört med år 2011 och med minst 75 procent jämfört med 1990.
	Beskrivning	Utsläppsminskningarna avser den beräknade, sammanlagda effekten av mål i miljöprogrammet (enligt ovan). Därtill minskar landstingets även klimatpåverkan från konsumtion och produktion, vilket dock inte ingår i beräkningen här.

2 År 2021 arbetar landstinget systematiskt och effektivt med klimatanpassning.

2.1	**Indikator och måltal**	Landstinget har en organisation för klimatanpassning och arbetar enligt en beslutad klimatanpassningsplan.
	Beskrivning	Initialt sker ett arbete med att identifiera kritiska faktorer och verksamheter samt synergier på kort och på lång sikt, samt att upprätta förslag på åtgärder som sedan revideras årligen under programperioden. Arbetet utgör underlag för en klimatanpassningsplan som beslutas 2018. Därefter implementerar landstingets verksamheter planen och arbetar systematiskt och effektivt med klimatanpassning.

3.3 Miljömål för hälso- och sjukvården

En ökande och åldrande befolkning ställer höga krav på vården inom Stockholms läns landsting. Det växande vårdbehovet innebär också att miljöbelastningen ökar, både från vårdverksamheterna och indirekt genom inköp av varor och tjänster.

År 2017–2021 genomför landstinget åtgärder som minskar miljöbelastningen från läkemedel, textilier, livsmedel och andra varor i alla led – från produktion till användning och avfall. Åtgärder för en säkrare och mer kostnadseffektiv läkemedelshantering samt en resurseffektiv textilhantering genomförs, liksom ett kontinuerligt arbete för att minska utsläppen av anestesigaser. Landstinget fortsätter även sitt arbete mot antibiotikaresistens genom klok förskrivning och krav på begränsad användning inom livsmedelsproduktion.

Vidare ställs hållbarhetskrav vid upphandling för att stärka miljö och social hänsyn vid produktion av livsmedel och läkemedel samt stimulera utveckling av textilier med låg miljöpåverkan i ett livscykelperspektiv. Sammantaget bidrar arbetet till positiva miljö- och hälsoeffekter såväl regionalt som globalt.

3 Under programperioden arbetar landstinget för en hållbar läkemedelskedja som med bibehållen patientnytta bidrar till att minska miljöpåverkan från läkemedel vid tillverkning, användning och kassation.

3.1	**Indikator och måltal**	Landstingets uppföljning visar på minskade utsläpp av miljöbelastande läkemedelssubstanser.
	Beskrivning	Vårdverksamheter och tandvård arbetar med åtgärder för att minska utsläpp av läkemedelssubstanser på landstingets förteckning över miljöbelastande läkemedel. Uppföljning med kvantitativa mål sker enligt en plan för läkemedel och miljö.
3.2	**Indikator och måltal**	Kassation av läkemedel minskar genom säkrare och effektivare läkemedelshantering.
	Beskrivning	Vårdverksamheter genomför under programperioden åtgärder för en säkrare och mer kostnadseffektiv läkemedelshantering som även bidrar till minskad kassation av läkemedel. Uppföljning med kvantitativa mål sker enligt en plan för läkemedel och miljö.

4 År 2021 har landstingets klimatpåverkan från utsläpp av anestesigaser minskat med 40 procent i jämförelse med år 2011.

4.1	**Indikator**	Klimatpåverkan från utsläpp av anestesigaser, ton koldioxidekvivalenter.
	Måltal	Utsläppen ska minska med 40 procent till år 2021 i jämförelse med år 2011.
	Beskrivning	Den utsläppta mängden är lika med den inköpta mängden, minus eventuell destruerad mängd. Destruerad mängd beräknas med hjälp av uppgifter om utsläppsbegränsande åtgärder, exempelvis antalet använda filter för uppsamling av anestesigaser.

5 År 2021 har landstinget effektiviserat textilhanteringen samt minskat miljöpåverkan från användningen av engångs- och flergångstextiler.

5.1	**Indikator och måltal**	Miljöhänsyn inkluderas i landstingets klädregler.
	Beskrivning	För att minska användningen av engångstextiler där sådana inte krävs av patientsäkerhetsskäl inkluderas miljöhänsyn i både landstingsövergripande och lokala klädregler och klädpolicyer. Indikatorn omfattar vård- och tandvårdsverksamheter.
5.2	**Indikator**	Andelen kläder som är uteliggande i verksamheterna i mer än 30 dagar.
	Måltal	Andelen ska vara mindre än 25 procent.
	Beskrivning	Indikatorn avser att effektivisera hantering av flergångskläder och därmed minska behovet av nyinvestering och nyproduktion av textiler. Uteliggande avser när kläderna levererats från tvättleverantör. Indikatorn omfattar landstingets egna verksamheter inom vård och tandvård. Utöver att minska andel uteliggande kläder verkar förvaltningar och bolag för att omsättningshastigheten för flergångstextilier ökar.



3.3.1 Hållbara patientmåltider

Den mat som serveras i landstinget bidrar till verksamheternas miljöpåverkan. Matfrågan är komplex och sträcker sig över områden som klimat, giftfri miljö, biologisk mångfald och kampen mot global antibiotikaresistens. Stockholms läns landsting ska vara miljösmart i sina upphandlingar. Maten ska bidra till så låg negativ miljöpåverkan som är möjligt och bidra till positiv miljönytta där det är görligt. För att minska miljöpåverkan från patientmåltider satsar landstinget också bland annat på att minska matsvinn och öka andelen lokalproducerade och ekologiska livsmedel. Vissa livsmedel har vid produktion större påverkan på miljön än andra. Stockholms läns landsting ska därför ta fram en plan där det framgår vilka ekologiska livsmedel som främst ska väljas och att 100 procent ekologiskt ska eftersträvas för vissa livsmedelsgrupper. Inköp av produkter som produceras med hjälp av bekämpningsmedel som är förbjudna inom EU ska undvikas.

Att köpa lokalproducerade livsmedel kan även det ha en positiv påverkan på miljön. Detta gäller särskilt mejeriprodukter samt lamm- och nötkött, eftersom får och nötkreatur i hög grad bidrar till biologisk mångfald och öppna landskap. Fokus ska även läggas på att öka inköpen av lokalproducerad frukt och grönsaker.

6 År 2021 serveras hållbara patientmåltider i landstinget.

6.1	**Indikator och måltal**	Hållbarhetskrav ställs alltid vid upphandling av måltidstjänster och livsmedel.
	Beskrivning	Kraven preciseras i en plan för hållbara patientmåltider. Särskilt fokus ska ligga på krav på djurskydd och låg användning av antibiotika i djurproduktionen. Uppföljning av ställda krav görs under programperioden.
6.2	**Indikator**	Andelen ekologiska livsmedel, i procent.
	Måltal	50 procent år 2021.
	Beskrivning	Andelen beräknas på totalkostnaden för inköpta livsmedel. Fokus är på livsmedel med en stor miljöbelastning och varor där produktion sker med hjälp av bekämpningsmedel som är förbjudna i EU. I en plan för hållbara patientmåltider beskrivs vilka ekologiska livsmedel som främst ska väljas.
6.3	**Indikator**	Klimatpåverkan från patientmåltider, ton koldioxidekvivalenter.
	Måltal	Ska ha minskat med 20 procent år 2021 i jämförelse med år 2016.
	Beskrivning	Beräkningarna baseras på klimatdata och statistik från måltidsplaneringsverktyg.
6.4	**Indikator**	Andel av mängden mat som slängs, i procent.
	Måltal	Maximalt 15 procent av portionsvikten slängs år 2021.
	Beskrivning	Avser andel av mängden mat som serveras till patient. En viktig faktor i detta arbete är att patienterna i högre grad får välja vilken mat de vill äta samt att portionsstorlekarna kan anpassas efter behov och önskemål.
6.5	**Indikator**	Mängden matsvinn, ton.
	Måltal	Mängden matsvinn ska ha minskat med 40 procent år 2021 i jämförelse med 2017.
	Beskrivning	Avser den totala mängden matsvinn.
6.6	**Indikator**	Andelen lokalproducerade livsmedel, i procent.
	Måltal	20 procent år 2021.
	Beskrivning	Andelen beräknas på totalkostnaden för inköpta livsmedel. Fokus är på mejeriprodukter, lamm- och nötkött samt frukt och grönt. En definition av lokalproducerat preciseras i en plan för hållbara patientmåltider, där producerat i Sverige är en miniminivå.

3.4 Miljömål för kollektivtrafiken och övriga transporter

Att Stockholm växer kraftigt ökar belastningen på alla delar av trafiksystemet i länet. Landstinget gör stora investeringar inom kollektivtrafiken för att arbetet med hållbara resor ska ligga i framkant och främja en hållbar utveckling av Stockholmsregionen.

Perioden 2017–2021 genomförs olika åtgärder så att kollektivtrafikresandet ökar och transporterna blir mer energieffektiva och i ökad uträckning sker med förnybara drivmedel. Att erbjuda en attraktiv kollektivtrafik är en av landstingets största möjligheter att minska miljöpåverkan. Genom regionplaneringen kan landstinget också gynna resor med cykel och gång och landstinget ska även utnyttja digital teknik för resfria möten och e-hälsotjänster. Landstinget genomför också åtgärder för att minska utsläppen av miljö- och hälsofarliga ämnen vid drift och underhåll av kollektivtrafiken. Åtgärderna leder till minskade utsläpp av partiklar, kväveoxider och klimatpåverkande gaser. Insatserna minskar också kemikaliebelastningen. Sammantaget leder landstingets investeringar i kollektivtrafik tillsammans med det allmänna miljöarbetet till en förbättrad miljö och folkhälsa.



7 Landstinget arbetar för att kollektivtrafik, gång, cykel och digitala möten ska öka så att övriga motoriserade resor minskar. Kollektivtrafikens andel av de motoriserade resorna har ökat år 2021 i jämförelse med år 2011.

7.1	**Indikator**	Resvaneundersökningar om resor med cykel och gång samt digitala möten.
	Måltal	Ökning av gång, cykel och digitala möten.
	Beskrivning	Resvaneundersökningar för länets medborgare följer upp andelen resor med cykel och gång samt digitala möten. Digitala möten är till exempel telefon- och videomöten som ersätter resor med tåg, flyg eller bil och innefattar även telemedicin.

7.2	**Indikator**	Kollektivtrafikens marknadsandel, i procent.
	Måltal	Kollektivtrafikandelar ska öka enligt gällande trafikförsörjningsprogram för Stockholms län.
	Beskrivning	Se gällande trafikförsörjningsprogram för definition.

8 År 2021 sker landstingets transporter till 95 procent med förnybara drivmedel.

8.1	**Indikator**	Andelen förnybar energi för transporter, i procent.
	Måltal	95 procent år 2021.
	Beskrivning	Omfattar kollektivtrafik på land, det vill säga busstrafik, spårtrafik och färdtjänst samt kollektivtrafik till sjöss. Målet innefattar även egna fordon samt andra betydande transporter som landstinget upphandlar. Måltalet avser energiinnehåll (kilowattimmar) i det drivmedel som används.

9 Energianvändningen för kollektivtrafiken har minskat med 10 procent år 2021 och med 15 procent år 2030, i jämförelse med år 2011.

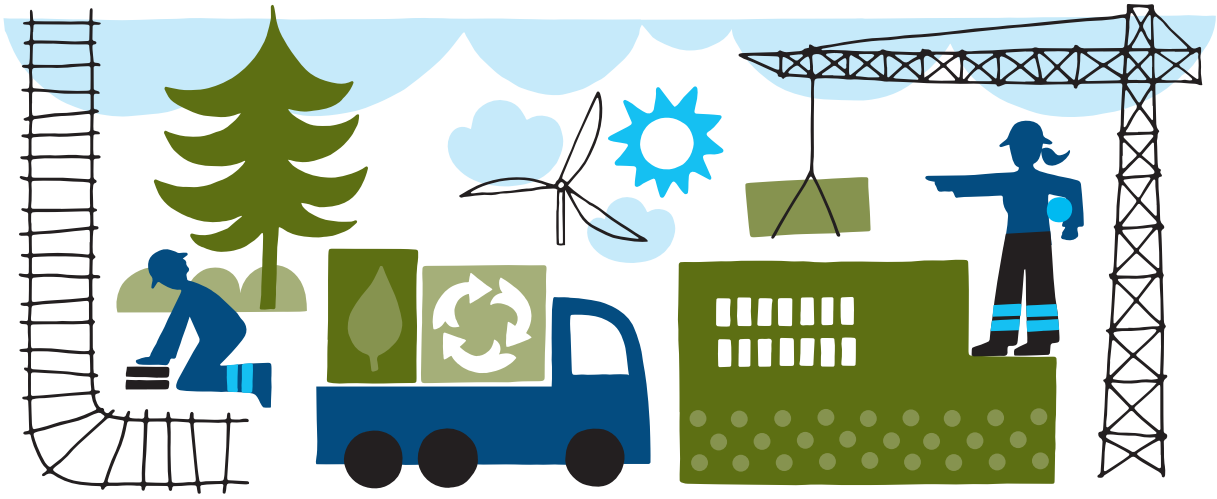
9.1	**Indikator**	Energianvändning för kollektivtrafik per personkilometer.
	Måltal	Ska ha minskat med 10 procent år 2021 och med 15 procent år 2030, i jämförelse med år 2011.
	Beskrivning	Kollektivtrafik med buss, till sjöss samt spårtrafik omfattas och bidrar i olika grad till att uppnå målet. Trafikförvaltningen fastställer specifika riktvärden för respektive trafikslag.

10 År 2021 har mängden miljö- och hälsofarliga kemikalier för drift och underhåll av kollektivtrafiken minskat med 30 procent, i jämförelse med år 2017.

10.1	**Indikator**	Mängden utfasningskemikalier, i kilogram eller liter.
	Måltal	Ska vara 30 procent mindre år 2021 i jämförelse med år 2017.
	Beskrivning	År 2017 inventeras mängden utfasningskemikalier som används för drift och underhåll av fordon samt fastigheter och depåer hos de trafikoperatörer som trafikförvaltningen anlitar och den uppmätta mängden utgör basår för målet. En årlig inventering och redovisning utförs sedan. De aktuella utfasningskemikalierna definieras i Stockholms läns landstings utfasningslista för miljö- och hälsofarliga kemikalier.

11 År 2021 har klimatpåverkan från landstingets tjänsteresor minskat med 25 procent i jämförelse med år 2016.

11.1	**Indikator**	Klimatpåverkan från tåg- och flygresor, ton koldioxidekvivalenter.
	Måltal	Ska ha minskat med 25 procent i jämförelse med år 2016.
	Beskrivning	Omfattar tåg- och flygresor i tjänsten som anställda bokar via resebyrå. Resor med personbil ingår i 8.1 ovan.



3.5 Miljömål för landstingets fastigheter och anläggningar

Stockholms läns landsting är inne i en period med stora investeringar i kollektivtrafik och vårdfastigheter. Bygg- och anläggningsprojekt står för en väsentlig del av landstingets miljöpåverkan 2017–2021. De beslutade bygg- och anläggningsprojektens klimatpåverkan beräknas överstiga landstingets övriga klimatpåverkan. Dessutom sker ytterligare miljöpåverkan genom de kemikalier som finns i byggvaror, samt genom att det uppstår stora mängder avfall i landstingets bygg- och anläggningsprojekt.

Perioden 2017–2021 genomför landstinget olika åtgärder för att begränsa klimatpåverkan från bygg- och anläggningsprojekt. Arbetet med att effektivisera energianvändningen fortsätter, där en viktig del är att planera så att den tekniska utrustningen samt lokalerna på sjukhusen används så effektivt som möjligt. Andra åtgärder handlar om att förebygga avfall och öka materialåtervinningen i bygg- och anläggningsprojekt. Landstinget arbetar också för att minska miljöpåverkan av miljö- och hälsofarliga kemikalier. Sammantaget bidrar arbetet till ökad klimat- och resurseffektivitet samt till minskade kemiska miljö- och hälsorisker.

De många och stora investeringar i ny- och ombyggnationer av landstingets fastigheter, byggnader och lokaler kommer även över tid att öka andelen energieffektiva byggnader. Investeringarna i landstingets fastigheter leder till miljöeffektiva lösningar.

12 Verksamhets- och fastighetsenergi i landstingsägda fastigheter har minskat med 10 procent år 2021 och med 30 procent år 2030, i jämförelse med år 2011.

12.1	**Indikator**	Energianvändning, kilowattimmar per kvadratmeter (Atemp).
	Måltal	10 procent lägre energianvändning år 2021 och 30 procent lägre år 2030, i jämförelse med år 2011.
	Beskrivning	Målet avser använd mängd energi och omfattar all elektricitet, värme och kyla; fastighetsenergi och verksamhetsenergi sammanslaget. Både verksamhets- och fastighetsenergi ska effektiviseras.

13 Under programperioden har klimatpåverkan från byggprocessen i landstingets bygg- och anläggningsprojekt beaktats och begränsats.

13.1	**Indikator och måltal**	Landstinget har en landstingsövergripande plan för att begränsa klimatpåverkan i bygg- och anläggningsprojekt.
	Beskrivning	Under 2017 utarbetas en landstingsövergripande plan för att begränsa klimatpåverkan från byggprocessen i landstingets nybyggnations-, anläggnings- och större ombyggnations-projekt.

14 År 2021 har landstinget ökat materialåtervinningen i bygg- och anläggningsprojekt, samt genomfört åtgärder för att förebygga avfall.

14.1	**Indikator och måltal**	Landstinget arbetar för att förebygga avfall och öka materialåtervinningen i bygg- och anläggningsprojekt.
	Beskrivning	Målet avser att styra mot minskade avfallsmängder samt en mer högkvalitativ material-återvinning vid sluthantering av bygg- och rivningsavfall. Under 2017 identifierar berörda förvaltningar och bolag avfallströmmar med stor miljöpåverkan och utvecklingspotential samt beslutar om lokala mål och åtgärder. Målen ska omfatta ökad materialåtervinning för prioriterade fraktioner, samt avfallsförebyggande insatser, vid nybyggnations-, ombyggnations- respektive anläggningsprojekt.

15 Landstinget bedömer material och produkter som används vid ny- och ombyggnation enligt Byggvarubedömningens kriterier och år 2021 är minst 90 procent accepterade eller rekommenderade.

15.1	**Indikator**	Andelen material och produkter som har bedömts enligt Byggvarubedömningens kriterier, i procent.
	Måltal	50 procent av material och produkter för kollektivtrafikens fastigheter och anläggningar ska vara bedömda år 2021 och för övriga landstingsägda fastigheter gäller att 90 procent ska vara bedömda 2021.
	Beskrivning	De material och produkter som används vid ny- och ombyggnation registreras och i första hand redovisas varje produkt och material för sig, men om det inte är relevant registreras de i produkt- och materialgrupper. Varje år redovisas andelen material och produkter som har bedömts enligt Byggvarubedömningen (eller motsvarande kriterier).
15.2	**Indikator**	Andelen accepterade eller rekommenderade material och produkter av de som har bedömts enligt Byggvarubedömningens kriterier, i procent.
	Måltal	90 procent av material och produkter är accepterade eller rekommenderade år 2021.
	Beskrivning	Varje år redovisas andelen rekommenderade respektive accepterade material och produkter för avslutade projekt. Det omfattar både kollektivtrafikens fastigheter och övriga landstings-ägda fastigheter.

4 Så styrs miljöarbetet

FÖRVALTNINGARNA OCH BOLAGEN styr miljöarbetet genom att planera för åtgärder och hantera kostnader via budgetprocessen, inom ramen för respektive budgetår. Investeringar som görs för miljöarbetet hanteras genom landstingets övergripande investeringsprocess.

4.1 Organisation och ansvar

Landstingsfullmäktige har det övergripande ansvaret och beslutar i principiella och viktiga ärenden, som till exempel övergripande riktlinjer och program för miljöarbetet. Landstingsstyrelsen leder och samordnar landstingets nämnder och deras verksamheter, samt följer upp att landstingsfullmäktiges beslut förverkligas. Landstingsstyrelsen ansvarar även för den övergripande utvecklingen av landstinget som helhet och ansvarar för att skapa en organisation för miljöarbetet. Landstingsstyrelsen följer upp miljöprogrammet och kontrollerar att styrningen av miljöarbetet fungerar tillfredsställande.

Nämnder och bolagsstyrelser ansvarar för miljöfrågorna inom sina verksamheter med utgångspunkt från miljöprogrammet. Förvaltningschefer och verkställande direktörer ansvarar för att utforma lokala mål och anvisningar samt budget inom ramen för sin egen verksamhet för att bidra till att uppfylla målet i landstingets miljöprogram. Dessa lokala mål och anvisningar ska antas av nämnd respektive styrelse.

Förvaltningschefen, alternativt den verkställande direktören, ska löpande rapportera hur arbetet fortlöper till nämnden, styrelsen och i förekommande fall till ägarutskottet.

Medarbetarna bidrar till miljöarbetet och lyfter förbättringsidéer. Leverantörer till landstinget inom hälso- och sjukvård, kollektivtrafik och fastighetsområdet ska följa och redovisa sitt miljöarbete enligt kraven i respektive avtal.

4.2 Processtyrt miljöarbete i landstinget

Miljöarbetet styrs genom landstingets ledningsprocess. Miljöarbetet säkerställs, följs upp och kontrolleras på landstingsnivå genom landstingets budget- och redovisningsprocess samt revision. Ekonomiska, sociala och miljömässiga konsekvenser beaktas inför beslut.

Förvaltningarnas och bolagens miljöarbete ska planeras i respektive årlig budget och verksamhetsrespektive affärsplan. Uppföljning och förbättringsarbete ska säkerställas på bolags- och förvaltningsnivå genom aktiv styrning och certifiering enligt ISO 14001.

4.2.1 Kommunikation och utbildning

Landstingets miljökommunikation ska stärka landstingets varumärke och arbetsgivarvarumärke. All kommunikation och utbildning inom miljöområdet ska planeras utifrån målgruppsanalyser och utformas för att vara både resurseffektiv och nå de önskade effekterna.

Kommunikations- och utbildningsinsatser ska utformas så att information och kunskap förmedlas på ett lättillgängligt och tydligt sätt. Insatserna ska leda till att landstingets miljöarbete är känt och inspirerar, samt till att miljöarbetet integreras i den vardagliga verksamheten.

RIKTLINJER
MILJÖARBETE

Stockholms läns landsting ska arbeta systematiskt och målmedvetet för att successivt och effektivt minska verksamhetens negativa miljöpåverkan. Miljöarbetet ska inspirera andra aktörer, stimulera till innovation och utveckling inom miljöområdet och bidra till att organisationen uppfattas som en attraktiv arbetsgivare.

Styrande principer

De styrande principerna för landstingets miljöarbete innebär att landstingets förvaltningar och bolag, med hänsyn till landstingets kärnverksamheter och övriga mål samt med bibehållen kvalitet i verksamheterna,

- prioriterar resfria arbetssätt, liksom resor med tåg framför flyg
- i första hand väljer energi av förnybart ursprung vid tecknande av nya avtal om leveranser av elektricitet, fjärrvärme och fjärrkyla till egna fastigheter, samt elektricitet till kollektivtrafiken
- ställer krav på energiprestanda vid nybyggnationer och större ombyggnationer[1]
- ställer krav i avtal om att det ska finnas effektiv utrustning för destruktion av lustgas inom all landstingsfinansierad förlossningsvård och viss tandvård, samt följer utvecklingen när det gäller användningen av lustgas inom övrig vård för att säkerställa fortsatt låga utsläpp
- säkerställer att verksamheterna arbetar resurseffektivt genom att
  - effektivisera materialförbrukningen
  - främja återanvändning av möbler och IT-utrustning
  - återvinna patientmat, förpackningar, tidningar, elavfall, farligt avfall och andra väsentliga fraktioner[2]
- säkerställer att logistik och utrymmen för avfallshantering är ändamålsenliga genom att ställa krav på effektiva återvinningssystem i samband med upphandling av avfallsentreprenörer
- främjar återanvändning av byggmaterial samt tillämpar Sveriges byggindustriers riktlinjer för sortering av avfall i bygg- och anläggningsprojekt[3]
- inte använder kemiska produkter som medför en risk för hälsa och miljö, enligt Stockholms läns landstings utfasningslista
- väljer i första hand ekologiskt kaffe, och te samt ekologisk eller lokalproducerad frukt till anställda vid inköp och vid representation.

Uppföljning

Riktlinjerna ska följas upp i enlighet med landstingets ledningsprocess och samordnat med uppföljning av andra landstingsövergripande styrande dokument. Resultat redovisas i landstingets årliga miljöredovisning. Den löpande uppföljningen sker lokalt, inom ramen för respektive miljöledningssystem.

1 Kraven på energianvändning ska motsvara Miljöbyggnad betyg Guld (se www.sgbc.se).
2 Materialåtervinningsgraden i landstingets sjukhusfastigheter ska vara minst 25 procent, enligt landstingets miljöprogram 2012-2016.
3 Sorteringsgraden för avfall i bygg- och anläggningsprojekt ska vara minst 90 procent, enligt landstingets miljöprogram 2012-2016.

Landstingsstyrelsens förvaltning
Box 22550, 104 22 Stockholm
Telefon: 08-737 25 00
www.sll.se

Stockholms läns landsting

Bilaga 9, Incitamentsbilaga delområde Platstolk och Distanstolk

1 Allmänt

Om inte annat uttryckligen anges i Ramavtalet eller Uppdraget regleras viten uttömmande enligt vad som anges i denna bilaga.

Samtliga vitesuppgifter i denna bilaga är angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt.

1.1 Tabell viten Uppdrag

Viten avvikelser

Punkt i avtalet	Orsak	Vite
7.7.2	Avropande enhet har av Leverantören rätt till Vite om Tolk uteblev helt från uppdrag eller var mer än 20 minuter försenad för avtalat uppdrag.	3000 kr
7.5.5	Avropande enhet har av Leverantören rätt till Vite om likvärdig Tolk eller Tolk med högre kompetens inte förmedlas vid byte av Tolk.	3000 kr
7.7.2	Avropande enhet har av Leverantören rätt till Vite om Tolk blir mer än 5 minuter försenad för avtalat uppdrag.	2000 kr
7.7.2	Avropande enhet har av Leverantören rätt till Vite om Tolk självsvåldigt avslutat Uppdrag före avtalad sluttid	1000 kr
7.10.12	Avropande enhet har av Leverantören rätt till Vite om Tolk inte uppvisat giltig ID-handling och tolklegitimation.	1000 kr
7.5.4	Avropande enhet har av Leverantören rätt till Vite om Tolk uppvisar allvarligt bristande kunskaper i svenska.	1000 kr
7.1.7	Avropande enhet har av Leverantören rätt till Vite om Tolk med ej efterfrågat kön förmedlats.	3000 kr

1.2 Inget vite ska utgå om utebliven Tolk kan styrkas med avbrott i allmänna kommunikationsmedel, akut sjukdom eller omständighet som inte borde kunnat förutses av Leverantören.

1.3 Tabell viten Tjänsten

Punkt i avtalet	Orsak	Vite
7.10.4	Leverantör ska minst en (1) gång per kalenderår för varje anställd eller kontrakterad Tolk begära utdrag från Kammarkollegiets tolkregister och i förekommande fall belastningsregistret.	10000 kr
10.2.7	Leverantören fakturerar prishöjningar som inte är godkända av beställaren	10000 kr
13.6	Leverantören inte levererar av Beställaren begärd statistik	10000 kr/dag maximalt 100000 kr

2 Årlig avtalsuppföljning

2.1 Vite vid årlig avtalsuppföljning. Om Beställaren finner att antalet uppdrag med avvikelser överstiger tre (3) procent av totalt utförda uppdrag kommer vite utgå med (0,5) procent av det totalt fakturerade årsbeloppet i Ramavtalet.

2.2 Bonus vid årlig avtalsuppföljning. Om Beställaren finner att antalet uppdrag med avvikelser understiger en (1) procent av totalt utförda uppdrag kommer bonus utgå med (0,5) procent av det totalt fakturerade årsbeloppet i Ramavtalet.

Bilaga 10 Vitesbilaga delområde Expresstolk

1 Allmänt

Om inte annat uttryckligen anges i Ramavtalet eller Uppdraget regleras viten uttömmande enligt vad som anges i denna bilaga.

Samtliga vitesuppgifter i denna bilaga är angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt.

1.1 Tabell viten Uppdrag

Viten avvikelser

Punkt i avtalet	Orsak	Vite
6.1.2	Leverantörens servicenivå för besvarat samtal ska vara maximalt fem (5) minuters, (300s), kötid. Vid överskriden servicenivå utfaller vite per samtal, i enlighet med Vitesbilagan. Kötid räknas från det att samtalet sätts i kö (dvs efter inledande talsvar hos Leverantör) tills dess att tolk besvarat samtalet.	Vite beräknas per samtal och utfaller enligt följande beräkningsmodell som innebär sänkt ersättning/samtal.
6.1.3	För de samtal som överges (*invånaren väljer att lägga på när samtalet är placerat i kö*) efter avtalad maximal servicenivå på fem (5) minuters kötid utfaller vite. Kötiden börjar räknas från det att samtalet placeras i kö efter Leverantörens inledande talsvar.	Vite beräknas per samtal och utfaller enligt följande beräkningsmodell som innebär sänkt ersättning/samtal.

1.2 Tabell viten Tjänsten

Punkt i avtalet	Orsak	Vite
6.6.4	Leverantör ska minst en (1) gång per kalenderår för varje anställd eller kontrakterad Tolk begära utdrag från Kammarkollegiets tolkregister och i förekommande fall belastningsregistret.	10000 kr

9.1.7	Leverantören fakturerar prishöjningar som inte är godkända av beställaren	10000 kr
11.7	Leverantören inte levererar av Beställaren begärd statistik	10000 kr/dag maximalt 100000 kr