Region Stockholm

51

Upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling – upphandling av tjänsten tolkning i talade språk

HSN 2019-1927

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Samverkan och stöd
Peter Ölund

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-03-23

HSN 2019-1927

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling – upphandling av tjänsten tolkning i talade språk

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

Ärendebeskrivning
Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) beslutade den 17 december 2019 att upphandla tjänsten tolkning i talade språk. I ärendet redovisas ett förslag till upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling, LOU (2016:1145).

Beslutsunderlag
Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Upphandlingsdokument enligt LOU inklusive bilagor

Ärendets beredning
Ärendet har beretts i seniorvårdsberedningen.

Förslag till beslut
Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att upphandla tjänsten tolkning i talade språk för Region Stockholm.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att återkomma till nämnden för beslut om antagande av leverantör.

3. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att utreda vilka språk som fortsatt ska ingå i tjänsten sjukvårdsrådgivning via tolk för 1177 Vårdguiden.

4. Paragrafen justeras omedelbart.

Förvaltningens motivering till förslaget

Behovsbeskrivning
I befolkningen i Stockholms län finns ett betydande antal personer med utländsk bakgrund vilka ännu inte lärt sig behärska svenska i en sådan utsträckning att patientsäkerhet kan säkerställas vid kommunikationen med vården. Det rör sig här om ett 100-tal olika språk och dialekter. Region Stockholm har såsom sjukvårdshuvudman ett ansvar för att erbjuda alla invånare en god sjukvård som präglas av patientsäkerhet och patientens delaktighet. Detta följer av hälso- och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen och patientlagen.

Målgrupp
Den huvudsakliga målgruppen för tolktjänsterna är vårdenheter som vid möte med patienter har behov av tolkning för att kommunikationen ska vara patientsäker. Utöver detta finns ett behov av tolkning för Regionens förvaltningar och bolag i andra sammanhang.

Nuvarande verksamhet
Region Stockholm har i nuläget avtal med tre tolkförmedlingar. Avtalen gäller tills nytt avtal träffats, dock som längst till den 31 maj 2022.

Tolktjänsterna är uppdelade i tre delområden med separata avtal.

- Kontakttolk (även kallad på-platstolk): tolkuppdrag bokas i förväg, tolken finns fysiskt i rummet tillsammans med vårdpersonal och patient).

- Distanstolk: tolkuppdrag bokas i förväg, tolken finns på annan plats och har kontakt på telefon eller video med vårdpersonal och patient.

- Expresstolk (även kallad on-demand tjänst, tolkning beställs utan förbokning av de mest frekventa tolkspråken inom regionen, även 1177 sjukvårdsrådgivning använder idag tolktjänsten).

Under 2020 avropade Region Stockholm 276 000 tolkuppdrag. Den sammanlagda kostnaden var 142 miljoner kronor, varav HSF svarade för 109 miljoner kronor.

Väsentliga skillnader mot nuvarande avtal
Till skillnad från dagens avtal där flera rangordnade ramavtalsleverantörer

verkar inom flera olika tjänsteområden syftar den föreslagna upphandlingen till en helhetslösning där en leverantör får uppdraget att lösa Region Stockholms tolkbehov. Ytterligare en förändring jämfört med dagens avtal är att lägst det tolkarvode som är kopplat till den så kallade domstolstaxan ska gå till tolken i de fall där tolken är frilansande.

Föreslagen upphandling
Denna upphandling avser tolktjänster i talade språk för Region Stockholm. Tolktjänsterna avser till största delen tolkning som är kopplad till ett vårdmöte, där patienten inte behärskar svenska språket tillräckligt väl för att patientsäkerheten ska kunna tryggas utan tolkning. En liten del av tolkningsuppdragen handlar om tolkning för invånaren vid myndighetskontakt.

Tolkningsmetoder
Tolkningen i vårdsituationen sker antingen på plats eller på distans via telefon (video). Tolkningen i vårdmötet är normalt konsekutiv, vilket innebär att en person i taget pratar. I uppdraget ingår även att tillhandahålla visknings- och simultantolk, tolkmetoder som oftast innebär att tolkningen sker parallellt med att någon pratar.

Kompetensnivåer
I tolkbranschen finns fyra vedertagna kompetensnivåer:

- Auktoriserad tolk med godkänd specialisering (sjukvårdstolk; rättstolk)
- Auktoriserad tolk
- Utbildad tolk
- Övrig tolk

Användning av auktoriserad tolk med särskild sjukvårdskompetens, sjukvårdstolk, är det som mest gynnar ett patientsäkert vårdmöte. Till följd av ett relativt begränsat utbud av dessa tolkar samt möjlighet till högre ersättning från andra tolkbeställare (kommuner, andra regioner, statliga myndigheter inklusive domstolar) har sjukvårdstolkarna före pandemin endast svarat för en mindre del av tolkuppdragen. Tack vare den förhöjda ersättningen för distanstolkning under pandemin ökade sjukvårdstolkarnas andel av tolkuppdragen under 2020 jämfört med 2019.

Ansvarsfördelning inom regionen
HSN och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) (benämnda ”Beställaren” i upphandlingsdokumenten) genomför upphandlingen för Regionens räkning, inklusive avropsberättigade förvaltningar och bolag. Det är HSF som kommer att ansvara för den löpande avtalsförvaltningen samt avropa tolktjänster för den öppna vården utanför akutsjukhusen

liksom för tandvården. Historiskt har HSF svarat för den största delen av avropen. De regiondrivna akutsjukhusen utgör även de viktiga avnämare av tolktjänsterna. I och med att de själva har betalningsansvar faktureras de direkt från Leverantören i ramavtalet.
Den kontrakterade leverantören kommer därmed att ha flera olika kontaktpunkter gentemot regionen under avtalstiden:

- HSF förvaltar ramavtalet, ansvarar för uppföljning och fortsatt utveckling av tolktjänsterna i nära samverkan med Leverantören.

- HSF förväntas svara för det största antalet avrop och den största omsättningen inom avtalet. Vårdenheterna i den nära vården gör beställningar av tolkning och HSF betalar fakturorna.

- Övriga avropsberättigade tar emot och betalar fakturor samt förser HSF med underlag beträffande avvikelser och utvecklingsbehov inför de återkommande uppföljningsmötena med Leverantören.

Helhetslösning med en leverantör
I nuläget har Beställaren avtal med tre olika leverantörer av tolktjänster i talade språk. Baserat på gjorda erfarenheter har Region Stockholm i likhet med flera andra regioner kommit till slutsatsen att det är mest ändamålsenligt att upphandla en helhetslösning med **en** leverantör som får ansvar för att täcka Region Stockholms behov av tolktjänster i talade språk. Mot en bakgrund där regionen har stort behov av att hushålla med de administrativa resurserna bedöms det som effektivt att fokusera på **en** leverantörsrelation och inrikta avtalsförvaltningen mot att bygga ett partnerskap baserat på tillit och vilja till utveckling och innovation.

Riskanalys
Projektgruppen har genomfört en riskanalys avseende upplägget med en enda leverantör och kommit till slutsatsen att riskerna är hanterbara och att fördelarna med upplägget väger över. Som ett komplement gav förvaltningen extern part i uppdrag att vidareutveckla analysen och resultatet pekade framförallt på behovet av att säkerställa kompetens-nivån i tolkuppdragen. Detta är enligt förvaltningens mening uppfyllt i upphandlingsunderlaget i och med kravställning och villkor för tolkarna i upphandlingen.

Många vårdenheter beställer tolktjänster
Medan de betalningsansvariga (avropsberättigade) utgör ett begränsat antal är det ett mycket stort antal vårdenheter som kommer att utnyttja möjligheten att beställa tolk. Regionens målsättning är att beställningar

huvudsakligen ska ske via regionens egenutvecklade digitala lösning Tolkportalen, men även andra kanaler kommer att vara möjliga att använda.

Effektivitet och kvalitet
För att bättre kunna hushålla med tolkresurserna har regionen redan sedan tidigare målsättningen att andelen distanstolkning ska öka. Genom beslut fattade av den särskilda regionala sjukvårdsledningen i mars och maj 2020 inskränktes användningen av tolk på plats till ett minimum. Som kompensation infördes en föhöjd ersättning för distanstolkning som ersatte tolkning på plats. Denna upphandling tar sikte på en situation där effekterna av pandemin klingat av och en del av tolk-uppdragen återgår till att ske på plats. Det är det dock mycket troligt att en hög andel distanstolkning kvarstår även efter pandemin.

Vidare är det ett mål att kompetensen i de avropade tolkningsuppdragen ska höjas och i synnerhet att sjukvårdstolkar ska anlitas i högre utsträckning. Hög kompetens främjar patientsäkerhet generellt och är särskilt viktigt vid distanstolkning per telefon, som är mer krävande för tolken. Kvaliteten i leveransen ska höjas genom att minska antalet uteblivna tolkar, sena ankomster och avvikelser över avtalsperioden.

Digitalisering och teknisk utveckling
Ett ytterligare mål med upphandlingen är att sluta avtal med en leverantör som har en hög ambitionsnivå när det gäller att ta tillvara digitalisering och annan teknisk utveckling. Detta ingår som ett av mervärdesområdena i kvalitetsutvärderingen.

Omfattning
Upphandlingen omfattar Tolktjänster enligt nedan:

1. På-platstolkning: bokad tolkning, fysiskt möte
2. Distanstolkning: bokad tolkning på distans via telefon eller videosamtal.
3. On-demand tolkning: obokad och direkt tillgänglig tolkning på distans via telefon eller videosamtal, samt via App för smartphone.
4. On-demand tolkning: obokad för 1177 Vårdguiden på telefon (sjukvårdsrådgivning på telefon via tolk där invånaren ringer direkt till tolken).

On-demandtolkning som utnyttjas direkt av vårdgivare omfattar initialt sex språk (punkt 3). On-demandtolkning där invånaren kontaktar tolken direkt varefter tolken ringer upp 1177 omfattar initialt två språk (arabiska och somaliska).

Branschstruktur
De flesta leverantörerna på marknaden agerar som en tolkförmedling som i sin tur förfogar över ett stort nätverk av tolkar i de många olika språk som tjänsten avser. Tolkarna kan vara såväl anställda hos leverantören som frilansande. I nuvarande avtal är merparten av tolkarna frilansande.

Ersättning
Ersättningen i den föreslagna upphandlingen bygger på två delar:

- Tolkarvode kopplat till Domstolsverkets så kallade tolktaxa (DVFS 2019:11)
- Förmedlingsavgift till leverantören

Domstolsverkets tolktaxa (”domstolstaxan”) är väletablerad inom tolkbranschen. Den innehåller två ersättningsnivåer (tabell 1 och tabell 2) där en högre ersättning erhålls för tolkning i domstol och en något lägre ersättning erhålls vid tolkning åt övriga statliga myndigheter. De statliga myndigheterna förutsätts generellt avropa från det ramavtal som regelbundet upphandlas av Kammarkollegiet (Migrationsverket och Arbetsförmedlingen gör dock egna uphandlingar). Det är vanligt att regionerna utgår från domstolstaxan i sin prissättning av tolktjänster i talade språk

I den föreslagna upphandlingen används domstolstaxan som bas för ersättningsvillkoren enligt följande:

För påplatstolkning utgår tolkarvode i enlighet med domstolstaxan, tabell 2. Ersättning för restid utgår med ett fast belopp för alla kompetensnivåer vid uppdrag i länets ytterområden (tidigare zon C). Ersättning för restid/tidsspillan enligt domstolstaxan utgår i övriga länet endast för sjukvårdstolkar.

För distanstolkning och för on-demand-tjänster utgår ersättning med 80 procent av domstolstaxan, tabell 2. Denna något lägre ersättning utgår från bedömningen att en tolk som tolkar på distans kan fylla sin arbetsdag med debiterbar tid i högre utsträckning än på-platstolken som behöver förflytta sig mellan olika vårdenheter.

För tolkningsuppdrag som utförs av tolk som är frilansande gäller att tolkförmedlingens ersättning till tolken ska vara lägst det tolkarvode som Region Stockholm betalar baserat på domstolstaxan. Bakgrunden till detta krav – som är vanligt förekommande i andra upphandlingar av tolktjänster i talade språk – är en strävan att slå vakt om rimliga villkor till tolkarna så

att tolkar har incitament att stanna i yrket och kompetensutveckla sig. För tillsvidareanställda tolkar gäller inte detta krav. Där är ersättningen en förhandlingsfråga mellan parterna på arbetsmarknaden.

Fastprisupphandling
Upphandlingen genomförs som en fastprisupphandling, vilket innebär att det är Beställaren som fastställer nivån på såväl tolkarvoden som förmedlingsavgift. Eftersom tolkarvodet för de flesta uppdragen går till tolken blir det förmedlingsavgiften som blir leverantörens huvudsakliga intäktskälla. Upphandlingsprojektets förslag till storlek på förmedlingsavgift är baserat på en översikt över förmedlingsavgifter i motsvarande upphandlingar i andra delar av landet samt på en rimlighetsbedömning av leverantörens självkostnad. Förmedlingsavgiften föreslås bli differentierad så att högre kompetens hos förmedlad tolk ger högre ersättning till leverantören.

Utvärdering av kvalitet
I och med att anbudsgivarna inte tävlar med pris kommer skillnaderna i erbjuden kvalitet, utöver de obligatoriska grundkraven på tjänsten, att bli utslagsgivande.

Erbjudanden kvalitet fångas i tio mervärdesområden inom viktiga aspekter såsom kompetensutveckling, relationer till tolkarna, leveranssäkerhet, digitalisering och implementering.

Utvärderingen kommer att genomföras av en särskild utvärderingsgrupp som leds av en utvärderingsledare från Serviceförvaltningens upphandlingsavdelning.

Förväntade effekter
De föreslagna ersättningarna innebär en höjning för samtliga tolkmetoder och kompetensnivåer jämfört med tidigare avtal. Detta är liktydigt med en satsning på tolkarna. Flera gjorda utredningar pekar på behovet av att höja statusen för tolkyrket. Om tolkyrket inte är tillräckligt attraktivt finns risk att det blir ett genomgångsyrke eller en källa till sidoinkomst snarare än en värdefull profession i egen rätt. En tolkkår som har goda villkor och präglas av professionalism och kompetensutveckling bidrar till patientsäkerheten.

För kategorin sjukvårdstolkar förbättras villkoren särskilt genom att ersättning för spilltid inklusive restid införs i hela länet.

Genom differentierad förmedlingsavgift, där förmedling av de högre kompetensnivåerna ersätts bättre, främjas tillsättning av tolkar med högre kompetens vilken främjar kvaliteten i tolkningsuppdragen.

Ekonomiska konsekvenser
Den totala kostnaden för Region Stockholm avseende tolktjänster i talade språk är naturligt nog avhängig av det samlade behovet i regionen. I och med att befolkningsutvecklingen inte är möjlig att prognostisera fullt ut och varaktigheten för covid-19 pandemin inte är känd redovisas här en kalkylerad effekt baserad på konsumtionen 2019 och på ett scenario där pandemin har klingat av vid avtalsstart juni 2022.

En kalkyl ger vid handen att kostnaderna kommer att öka med 10–15 procent jämfört med 2019 års nivå. Osäkerheten beror delvis på eventuella förändringar i beställningsmönstren, där högre kompetens i tolkuppdragen, vilket är en eftersträvad effekt, leder till högre kostnader.

För Hälso- och sjukvårdsnämndens del betyder detta kostnadsökning om cirka 11–17 miljoner kronor.

Konsekvenser för patientsäkerhet
I och med att den föreslagna upphandlingen syftar till att främja högre kompetens i tolkningsuppdragen förväntas positiva effekter avseende patientsäkerheten genom att personer som inte behärskar svenska språket får likvärdigt bemötande och likvärdig behandling som svensktalande.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
I och med att den föreslagna upphandlingen syftar till att främja högre kompetens i tolkningsuppdragen förväntas positiva effekter avseende jämlik vård genom att personer som inte behärskar svenska språket får likvärdigt bemötande och likvärdig behandling som svensktalande.

Miljökonsekvenser
I och med att den föreslagna upphandlingen syftar till att främja användningen av distanstolkning förväntas totalt ett minskat resande för tolkarna vilket innebär minskad miljöpåverkan.

Administrativa konsekvenser
I och med att upplägget kring avvikelsehantering förändras på så sätt att Hälso- och sjukvårdsförvaltningen tar över ansvaret för att ställa ut vitesfakturor minskar den administrativa belastningen på vårdgivarna.

Johan Bratt
Tf. hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Serviceförvaltningen, Upphandlingsavdelningen

Godkänd av Johan Bratt, 2021-03-23

Region Stockholm
Serviceförvaltningen
Upphandlingsavdelningen

HSN 2019-1927

Anbudsinfordran avseende Tolktjänster i talade språk

Innehållsförteckning

1 Allmän information 4
[redacted] Upphandlande myndighet 4
[redacted] Avropsberättigade parter i avtalet 4
[redacted] Omfattning och avgränsningar 5
[redacted] Bakgrund och mål med upphandlingen 5
[redacted] Hållbarhet och socialt ansvarstagande 7
[redacted] Uppskattad ekonomisk omfattning samt historiska volymer 7
[redacted] Takvolymer för avtalet 8
[redacted] Avtal 8
[redacted] Upphandlingsförfarande 9
[redacted] Handläggare 9
[redacted] Upphandlingsdokument 9
[redacted] Anbudsinlämning 9
[redacted] Anbudets giltighetstid 10
[redacted] Anbud avseende hela eller delar av upphandlingen 10
[redacted] Reservationer och anbud med alternativa utföranden 10
[redacted] Språk och dokumentation 10
[redacted] Obligatoriska krav 11
[redacted] Frågor, förtydliganden och rättelser under anbudstiden 11
[redacted] Prövning och utvärdering av anbuden 11
[redacted] Anbudspresentation 12
[redacted] Beslut om ingående av avtal (tilldelningsbeslut) 12
[redacted] Information om egen försäkran, ESPD (frivilligt) 12
[redacted] Sekretess 13
2 Om anbudsgivaren 14
[redacted] Uppgifter om anbudsgivaren 14
[redacted] Åberopande av annans kapacitet 14
[redacted] Grupp av leverantörer 15
3 Krav på leverantören 16
[redacted] Behörighet att utöva yrkesverksamhet 17

3.2.1 Registrering 17
[redacted] Ekonomisk och finansiell ställning 17
3.3.1 Delkrav: Omsättning 17
3.3.2 Delkrav: Ekonomisk stabilitet 18
[redacted] Leverantörens tekniska och yrkesmässiga kapacitet 18
3.4.1 Delkrav: Referensuppdrag 19
4 Utvärdering och tilldelning 20
[redacted] Priser 20
[redacted] Tilldelningsgrund 20
[redacted] Utvärderingsmodell 20
4.3.1 Inledning 20
4.3.2 Mål 21
4.3.3 Bedömningsgrunder 24
4.3.4 Bedömningsskala 25

1 Allmän information

Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet: Hälso- och sjukvårdsnämnden, vid Region Stockholm, organisationsnummer 232100–0016 (nedan Beställaren).

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen genomför upphandlingen på uppdrag av Beställaren. Upphandlingsavdelningen vid Serviceförvaltningen i Region Stockholm administrerar upphandlingen på uppdrag av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Region Stockholms huvuduppgift är att se till att länets invånare har tillgång till väl fungerande hälso- och sjukvård och kollektivtrafik. Regionen står även för den långsiktiga planeringen för regionen, skapar förutsättningar för tillväxt samt bidrar till kulturen i länet.

Stockholms län sträcker sig från Nynäshamn i söder till Norrtälje i norr. Här finns 26 kommuner av varierande storlek, som täcker en yta av 6 519 kvadratkilometer. Cirka 35 000 personer flyttar hit varje år och Stockholms län är det snabbast växande länet i Sverige. Länet har ca 2,4 miljoner invånare, nästan en fjärdedel av Sveriges befolkning. Region Stockholm är en av de största ekonomiska aktörerna i Sverige.

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

Avropsberättigade parter i avtalet

Nedan framgår de nämnder och bolag inom Region Stockholm som är avropsberättigade på det avtal som denna upphandling avses resultera i.

Förvaltningar och nämnder:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN)
- Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO)
- Karolinska Universitetssjukhuset
- Regionledningskontoret
- Patientnämnden

Bolag och kommunalförbund:

- Danderyds sjukhus AB, org.nr. 556575–6169
- S:t Eriks Ögonsjukhus AB, org.nr. 556574–3589
- Södersjukhuset AB, org.nr. 556595–7403
- Södertälje sjukhus AB, org.nr. 556775–9922

- Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON), org.nr. 212000–0217
- TioHundra AB, org.nr. 556595–7395
- Folktandvården i Stockholms län AB, org.nr. 556574-3597
- MediCarrier AB, org.nr. 556543-6168

Omfattning och avgränsningar

Tolktjänsten omfattar:

- På-platstolkning: bokad tolkning, fysiska möten.
- Distanstolkning: bokad tolkning på distans via telefon eller videosamtal.
- On-demand tolkning: obokad och direkt tillgänglig tolkning på distans via telefon, videosamtal/rörlig bild), samt via App för smartphone.
- On-demand tolkning för 1177 Vårdguiden på telefon: obokad och direkt tillgänglig tolkning på distans via telefon.

Tolktjänsten omfattar mottagande av beställning, bokning och genomförande av tolkuppdrag, kundtjänst, samordning, uppföljning, analys och utveckling av Tolktjänsten i samarbete med Beställaren samt i övrigt vad som framgår av bilaga 1.

Bakgrund och mål med upphandlingen

Denna upphandling avser tolktjänster i talade språk för Region Stockholm. Tolktjänsterna avser till största delen tolkning som är kopplad till ett vårdmöte, där patienten inte behärskar svenska språket tillräckligt väl för att patientsäkerheten ska kunna tryggas utan tolkning. En liten del av tolkningsuppdragen handlar om tolkning för invånare vid myndighetskontakt.

Tolkningen i vårdsituationen sker antingen på plats eller på distans via telefon/video. Tolkningen i vårdmötet är normalt konsekutiv, vilket innebär att en person i taget pratar. I uppdraget ingår även att tillhandahålla viskningstolk och konferenstolk, tolkmetoder som innebär att tolkningen sker parallellt med att någon pratar.

I tolkbranschen finns fyra vedertagna kompetensnivåer:

- Auktoriserad tolk med godkänd specialisering (sjukvårdstolk, rättstolk)
- Auktoriserad tolk
- Utbildad tolk
- Övrig tolk

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) genomför upphandlingen för Hälso- och sjukvårdsnämndens, inom Region Stockholm, räkning. Det är HSF som kommer att ansvara för den löpande avtalsförvaltningen samt avropa tolktjänster för den öppna vården utanför akutsjukhusen liksom för tandvården. Historiskt har Hälso- och sjukvårdsförvaltningen svarat för den största delen av avropen. De regiondrivna akutsjukhusen utgör även de viktiga användare av tolktjänsterna. I och med att de själva har betalningsansvar faktureras de direkt från leverantör av tolktjänster.

Den leverantör med vilken avtal ingås kommer därmed att ha flera olika kontaktpunkter gentemot regionen under avtalstiden:

- HSF förvaltar avtalet, ansvarar för uppföljning och fortsatt utveckling av tolktjänsterna i partnerskap med leverantören inom ramen för affärsrelationen. Vidare förväntas HSF svara för det största antalet avrop och den största omsättningen inom avtalet.
- Övriga avropsberättigade parter tar emot och betalar fakturor samt förser HSF med underlag beträffande avvikelser och utvecklingsbehov inför de återkommande uppföljningsmötena med leverantören.

I nuläget har Beställaren avtal med tre olika leverantörer av tolktjänster i talade språk. Baserat på erfarenheter från nuvarande avtal har Beställaren, i likhet med flera andra regioner, kommit till slutsatsen att det är mest ändamålsenligt att upphandla en helhetslösning med en leverantör som får ansvar för att täcka Region Stockholms behov av tolktjänster i talade språk. Det bedöms som mest effektivt att fokusera på en leverantörsrelation och inrikta avtalsförvaltningen mot att bygga ett partnerskap. Partnerskapet beskrivs närmare i bilaga 1.

Medan de avropsberättigade parterna utgör ett mindre antal är det ett mycket stort antal vårdenheter som praktiskt kommer att beställa tolk via de avropsberättigade parterna. Beställarens målsättning är att beställningar huvudsakligen ska ske via regionens egenutvecklade digitala lösning Tolkportalen, men även andra kanaler kommer att vara möjliga att använda.

För att bättre kunna hushålla med tolkresurserna har Beställaren sedan tidigare målsättningen att andelen distanstolkning ska öka. Vidare är det ett mål att kompetensen i tolkningsuppdragen ska höjas och i synnerhet att sjukvårdstolkar ska anlitas i högre utsträckning. Hög kompetens främjar patientsäkerhet generellt och är särskilt viktigt vid distanstolkning per telefon, som är mer krävande för tolken. Kvaliteten i leveransen under avtalsperioden ska höjas genom att minska antalet uteblivna tolkar, sena ankomster och avvikelser samt fall där tolkningsuppdrag inte har kunnat besättas.

Ett fjärde mål med upphandlingen är att sluta avtal med en leverantör som har en hög ambitionsnivå när det gäller att ta tillvara digitalisering och annan teknisk utveckling. I linje med detta ligger att regionen i upphandlingen efterfrågar lösningar för tolkning via videosamtal.

Omfattning och beskrivning av Upphandlingsföremålet i övrigt framgår av bilaga 1.

Avropsberättigade framgår av avsnittet avropsberättigade i detta dokument.

Hållbarhet och socialt ansvarstagande

Upphandling är ett mycket viktigt verktyg i Region Stockholms miljömålsarbete, och regionens ambition är att vara en ledande aktör i Europa när det gäller hållbarhetskrav vid offentlig upphandling. Arbetet med hållbar upphandling av varor och tjänster ska bidra till att uppnå regionens miljömål, minimera miljöpåverkan från konsumtion i ett livscykelperspektiv, säkerställa en resurseffektiv användning av produkter och stärka mänskliga rättigheter och andra aspekter av social hållbarhet.

Inom Region Stockholm gäller ett Miljöpolitiskt program, http://www.sll.se/om-regionstockholm/hallbarhet/miljo/. Alla regioner samverkar för att ställa sociala krav vid upphandlingar och har en gemensam uppförandekod för leverantörer, https://www.sll.se/om-regionstockholm/hallbarhet/social-hallbarhet/.

Region Stockholm ser positivt på att Tolktjänster i talade språk levereras på ett sådant sätt att miljöpåverkan minimeras, till exempel genom att På-platstolkar använder kollektiva färdmedel eller cykel för att transportera sig till den fysiska plats där ett tolkuppdrag ska utföras.

Uppskattad ekonomisk omfattning samt historiska volymer

Värdet av upphandlingen uppskattas till ca 150 MSEK per år exklusive mervärdesskatt.

Utifrån nuvarande avtal avseende Tolktjänster i talade språk bedömer Beställaren att avrop från kommande avtal totalt kan komma att ske i en omfattning som motsvarar vad som anges nedan. Observera att de angivna kvantiteterna är en bedömning och inte utgör en utfästelse om volymer under kommande avtal.

Baserat på statistik lämnat av befintliga avtalsleverantörer uppgick volymerna under de tre senaste åren till:

Tolkmetod	2020	2019	2018

På-platstolkning (Kontakttolkning)	52 000 st	243 500 st	237 000 st
Distanstolkning	220 000 st	73 000 st	74 000 st
On-demand tolkning för vårdgivare (Expresstolk)	4 000 st	2 500 st	2 500 st
Totalt antal uppdrag	**276 000 st**	**319 000 st**	**315 000 st**
Totalt antal kronor	**142 359 000 kr**	**156 125 000 kr**	**149 371 000 kr**

För vidare statistik se bilaga 4.

Takvolymer för avtalet

Avtal gäller för en maximal volym om upp till 2 050 000 utförda Uppdrag eller 1 000 000 000 SEK exklusive mervärdesskatt (beroende på vilket som eventuellt uppnås först).

Takvolymerna är beräknade utifrån 2019 års helårsvolym och sedan uppräknade med ca 1,6 gånger och beräknat för fyra år.

Uppräkningen har utgått från att Beställaren måste kunna ta höjd för bland annat en ökande befolkning i regionen och med det fler invånare med tolkbehov och därutöver ökat antal vårdmöten som kräver tolkning med hänsyn till pågående pandemi och att annan vård fått anstå under en längre tid.

Avtal

Beställaren avser att ingå avtal med en leverantör i enlighet med vad som framgår av avsnitt 4.

Sedan bindande avtal ingåtts mellan Beställaren och leverantören kommer den kommersiella relationen att regleras genom de villkor som framgår av bilaga 0 Förlaga till Avtal med tillhörande bilagor.

Ordinarie avtalstid är 30 månader från och med 2022-06-01. Detta förutsätter att bindande Avtal kan ingås senast 2021-12-01. Om Avtal inte kan ingås senast detta datum löper ordinarie avtalstid från och med sex (6) månader efter att Avtalet kan ingås, eller tidigare enligt överenskommelse mellan parterna, i 30 månader.

Därutöver har Beställaren en ensidig rätt att, men ingen skyldighet, vid ett eller flera tillfällen, förlänga Avtalet med minst en månad och upp till 18 månader. Därmed kan Avtalstiden som längst uppgå till fyra (4) år.

Ytterligare uppgifter om avtalets ikraftträdande och Avtalstid finns i bilaga 0 Förlaga till Avtal.

Upphandlingsförfarande

Denna upphandling genomförs som ett öppet förfarande enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling, nedan LOU.

Handläggare

Ansvarig handläggare för denna upphandling framgår av annonsen i upphandlingssystemet.

Upphandlingsdokument

Upphandlingsunderlaget består av följande dokument:

- Denna anbudsinfordran
- Bilaga 0 Förlaga till avtal
- Bilaga 1 Kravspecifikation
- Bilaga 2 Viten
- Bilaga 3 Kammarkollegiets tolkföreskrifter
- Bilaga 4 Språkförteckning och statistik
- Bilaga 5 1177 Vårdguiden på telefon
- Bilaga 6 Talmanus Språktolktjänsten
- Bilaga 7 Beskrivning av Tolkportalen
- Bilaga 8 Beskrivning av Talsvarstjänsten
- Bilaga 9 Tillsättningsgrad
- Bilaga 10 Informationssäkerhet
- Bilaga 11 Beskrivning av integration mot tolkportalen (bifogas ej*)
- Bilaga Referensformulär
- Bilaga DVFS 2020:21
- Bilaga Försäkran om straffrihet
- Annons i upphandlingssystemet

*Anbudsgivare kan ta del av dokumentationen genom att kontakta ansvarig handläggare för upphandlingen.

Anbudsinlämning

Anbud ska ha inkommit senast vid den tidpunkt som framgår i annonsen i upphandlingssystemet. Anbud som inkommer efter anbudstidens utgång kommer ej att tas upp till prövning.

Anbud ska lämnas in elektroniskt via upphandlingssystemet TendSign.

Anbudsgivare äger inte rätt till ersättning för nedlagt arbete i samband med anbudsgivning och svarar för samtliga kostnader för ingivande av anbud.

Detta dokument är utformat som ett ifyllbart formulär. Svar ska, där så anges, lämnas direkt i formuläret. Detta dokument ska bifogas anbudet.

Genom inlämnande av anbudet intygar anbudsgivaren följande:

- Att anbudsgivaren har tagit del av och baserar sitt anbud på det kompletta upphandlingsunderlaget, det vill säga inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar som publicerats på så vis som anges i denna anbudsinfordran till och med sista anbudsdagen.
- Att samtliga krav i upphandlingsunderlaget uppfylls och avtalsvillkoren accepteras utan reservationer.
- Att alla uppgifter som lämnas i anbudet är sanningsenliga.

Anbudets giltighetstid

Anbud ska vara bindande fram till det datumet som anges i annonsen i upphandlingssystemet.

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

Anbud avseende hela eller delar av upphandlingen

Anbud kan endast lämnas på efterfrågad tjänst i sin helhet.

Reservationer och anbud med alternativa utföranden

Reservationer avseende Beställarens krav eller villkor är ej tillåtna och kommer resultera i att anbudet ej tas upp till prövning.

Anbud med alternativa utföranden enligt 9 kap. 16 § LOU är ej tillåtna och kommer resultera i att anbudet ej tas upp till prövning.

Språk och dokumentation

Anbudet ska vara skrivet på svenska, dock accepterar Beställaren följande undantag:

Att (i) enstaka ord, fraser samt vedertagna begrepp, (ii) CV, (iii) intyg eller certifikat, (iv) handlingar utfärdade av annan än anbudsgivaren, (v) tekniska specifikationer och produktblad, eller (vi) liknande uppgifter eller handlingar, är avfattade på engelska, danska eller norska.

Observera att Beställaren genomför anbudsprövning (inklusive kontroll av obligatoriska krav och anbudsutvärdering) utifrån de uppgifter som uttryckligen efterfrågas i Upphandlingsdokumenten. Extra handlingar eller uppgifter i anbudet som inte har efterfrågats av Beställaren, oavsett språk, kommer som utgångspunkt inte att beaktas. Om sådana icke-efterfrågade dokument inkluderas innebär det inte per automatik att anbudet på den grunden kommer att förkastas. Om ett icke-efterfrågat dokument vid en genomgång av Beställaren skulle visa sig motsäga en uppgift i ett efterfrågat dokument, förbehåller sig dock Beställaren rätt att förkasta hela anbudet. Anbudsgivare skickar alltså in sådana extra, icke-efterfrågade dokument på egen risk.

Obligatoriska krav

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

Beställaren har begränsade möjligheter att tillåta förtydliganden/kompletteringar av anbud och det är därför viktigt att anbudet innehåller efterfrågad och fullständig information.

Frågor, förtydliganden och rättelser under anbudstiden

Eventuella frågor angående denna upphandling ställs skriftligen via upphandlingssystemet under rubriken ”Frågor och svar”. Frågor kan ställas fram till det datum som anges i upphandlingssystemet.

Om underlaget behöver förtydligas eller kompletteras med anledning av frågor till Beställaren eller av någon annan anledning, lämnas skriftligt förtydligande/komplettering senast sex (6) kalenderdagar innan anbudstidens utgång till alla som begärt upphandlingsdokumenten. Anbudsgivaren ska basera sitt anbud på upphandlingsdokumenten i sin helhet inklusive eventuella förtydliganden under anbudstiden.

Prövning och utvärdering av anbuden

Efter anbudsöppning genomförs prövning och utvärdering av de anbud som inkommit i rätt tid. Prövningen och utvärderingen kommer att genomföras med utgångspunkt i de uppgifter som anbudsgivaren redovisat i sitt anbud, men ytterligare kontroll kan komma att göras.

Först prövas att anbudet uppfyller de formella kraven enligt upphandlingsunderlaget samt de krav som ställts på leverantören.

De anbud som visat sig uppfylla dessa krav genomgår därefter en prövning av att de ställda kraven på tjänsten är uppfyllda*. I denna prövning kommer Beställaren även att kontrollera att anbudsgivaren accepterar avtalsvillkoren utan reservationer. Samtliga krav ska vara uppfyllda för att anbudet ska kunna utvärderas.

Bland de anbud som därefter kvarstår kommer Beställaren att anta en leverantör i enlighet med vad som framgår av avsnitt 4.

*I denna upphandling ska kraven på tjänsten endast accepteras och sedan uppfyllas efter att avtal tecknats.

Anbudspresentation

Anbudsgivaren, ska på anmodan av Beställaren inom tio (10) arbetsdagar (helgfri måndag-fredag), kunna inställa sig till en presentation av sitt anbud i Beställarens lokaler. Syftet med denna anbudspresentation är att ge Beställaren en bild av anbudsgivarens anbud. Ingen ny information får tillföras anbuden vid en sådan presentation.

Beslut om ingående av avtal (tilldelningsbeslut)

Så snart Beställaren fattat beslut om med vilken leverantör avtal avses ingås, kommer information om beslutet, med redovisning av skälen, att skriftligen meddelas samtliga anbudsgivare till den e-postadress som angivits i upphandlingssystemet.

Tilldelningsbeslutet utgör inte en accept av anbud.

Information om egen försäkran, ESPD (frivilligt)

Enligt 15 kap. 1 § LOU får en anbudsgivare lämna en egen försäkran om att kraven i avsnitt 3 ”Krav på leverantören” är uppfyllda i enlighet med vad som framgår av nämnda lagrum.

Om anbudsgivaren väljer att göra detta behöver anbudsgivaren inte fylla i några uppgifter i fritextfälten i avsnitt 3 eller i övrigt inkomma med dokumentation som efterfrågas i detta avsnitt. I det fall anbudsgivaren både lämnar en egen försäkran och lämnar in uppgifter i enlighet med vad som framgår av avsnitt 3, gäller lämnade uppgifter i avsnitt 3, eller andra i anbudet angivna uppgifter före utfästelsen i egen försäkran.

Om anbudsgivaren åberopar andra företags kapacitet och väljer att använda egen försäkran enligt ovan ska anbudsgivarens försäkran åtföljas av en särskild försäkran för vart och ett av de företag vars kapacitet åberopas.

Om anbudsgivaren intygar uppfyllande av dessa krav genom en egen försäkran ska anbudsgivaren bifoga denna till anbudet och, på begäran av Beställaren, inom fem (5) arbetsdagar (helgfri måndag-fredag), inkomma med efterfrågade uppgifter.

Anbudsgivaren kan använda bilagan som finns tillgänglig via länken nedan och bifoga denna till sitt anbud.

https://www.sll.se/om-regionstockholm/upphandling/espd/

Sekretess

Beställaren omfattas av de regler som sammanfattningsvis brukar benämnas offentlighetsprincipen. Med detta avses bland annat att allmänna handlingar normalt ska vara tillgängliga för den person som önskar ta del av dem. Den som lämnar anbud i denna upphandling måste vara införstådd i att denna aspekt ingår som en förutsättning i samarbetet med Beställaren och att handlingar som lämnas in med anbudet inte återlämnas. Garantier för att uppgifter inte kommer att lämnas ut kan därför inte lämnas.

Anbuden och därmed relaterade uppgifter omfattas av så kallad absolut sekretess till dess att Beställaren meddelat beslut om leverantör och avtal, eller upphandlingen dessförinnan slutförts på annat sätt. Detta innebär att under perioden fram till beslutet, alternativt att upphandlingen dessförinnan slutförts, lämnas inga sådana dokument eller uppgifter ut till annan anbudsgivare eller tredje man. Efter tilldelningsbeslut meddelats eller upphandlingen på annat sätt avslutats blir anbud och andra i upphandlingen ingående uppgifter offentliga såvida de inte bedöms omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen.

Av 31 kap. 16 och 17 §§ offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) följer att sekretess gäller för uppgift om en enskilds affärs- eller driftförhållanden, om det kan antas att den enskilde lider skada om uppgiften röjs.

Anser anbudsgivare att vissa uppgifter i anbudet (inklusive bilagor) ska sekretessbeläggas, ombeds anbudsgivaren precisera vilka uppgifter detta gäller samt lämna en motivering till, på vilket sätt företaget skulle lida skada om uppgifterna

lämnades ut. Det är dock Beställaren som enligt offentlighets- och sekretesslagen beslutar om en uppgift ska sekretessbeläggas och att en anbudsgivare begärt sekretess utgör ingen garanti för att uppgifterna omfattas av sekretess.

Eventuell begäran om sekretess	
Precisering om vilka uppgifter som sekretess begärs för, samt motivering till på vilket sätt leverantören skulle kunna lida skada om uppgifterna lämnas ut	

2 Om anbudsgivaren

Uppgifter om anbudsgivaren

Anbudsgivaren ska i upphandlingssystemet ange minst nedanstående uppgifter.

- Organisationsnamn
- Organisationsnummer (om sådant finns)
- Kontaktperson för anbudet
- E-postadress till organisationen eller kontaktpersonen
- Telefonnummer till organisationen eller kontaktpersonen

Det är viktigt att anbudsgivaren kontrollerar att ovan efterfrågade uppgifter finns angivna i upphandlingssystemet innan anbudet lämnas in.

Åberopande av annans kapacitet

Anbudsgivaren har möjlighet att åberopa annat företags (annan juridisk person) kapacitet för att uppfylla kraven på teknisk och yrkesmässig kapacitet samt ekonomisk och finansiell ställning, förutsatt att denna/dessa redovisas i anbudet tillsammans med uppgift om vilken kapacitet som åberopas.

Anbudsgivaren ska på Beställarens begäran kunna uppvisa ett bindande samarbetsavtal, ett skriftligt åtagande eller annan rättslig förbindelse (undertecknat av behörig företrädare för det åberopade företaget), som visar att anbudsgivaren förfogar över åberopad kapacitet hos det åberopade företaget när avtalet ska fullgöras. Överenskommelsen ska vara kopplad till fullgörande av åtagandet enligt denna upphandling, och vara giltigt under hela avtalstiden och ska omfatta förhållandet mellan anbudsgivaren och det företag (den juridiska personen) som tillhandahåller den åberopade kapaciteten.

De krav som ställs enligt ovan vid åberopande av annans kapacitet gäller även om det företag vars kapacitet anbudsgivaren åberopar är ett annat företag inom den egna koncernen, det vill säga om kapacitet åberopas hos moderbolag, dotterbolag, intressebolag eller motsvarande, innebär det att även detta bolag ska redovisas.

Ev. företag (namn och organisationsnummer) vars kapacitet åberopas	
Ev. beskrivning av vilken kapacitet hos angivet/angivna företag som åberopas	

Grupp av leverantörer

Ett anbud kan enligt bestämmelserna i 4 kap. 5 § LOU lämnas av en grupp leverantörer som avser att genomföra de åtaganden denna upphandling omfattar inom ramen för en gemensam organisation. Om anbud från sådan grupp skulle antas i denna upphandling ska gruppen formalisera samarbetet inom ramen för ett bolag innan avtal ingås i enlighet med vad som framgår nedan.

Anbudsgivare som lämnar anbud utifrån denna förutsättning ska i anbudet lämna redovisning som visar att deltagarna lämnat bindande förbindelser om att bilda ett gemensamt bolag med syfte att delta i genomförandet av avtalat åtagande.

För anbud som lämnas av en grupp leverantörer gäller att kraven i avsnitt 3 ska uppfyllas av leverantörerna gemensamt med undantag av krav gällande uteslutningsgrunder samt behörighet att utöva yrkesverksamhet som ska uppfyllas av samtliga leverantörer enskilt. För övriga krav innefattar därmed begreppen ”leverantör” och ”anbudsgivare” även denna grupp av leverantörer.

Genom inlämnade av gemensamt anbud bekräftas att det gemensamma bolaget kommer att vara bildat senast trettio (30) dagar efter det att Beställaren fattat tilldelningsbeslut i upphandlingen.

Lämnas anbud av en grupp av leverantörer ska redovisning omfattande minst följande bifogas anbudet:

- Namn och organisationsnummer på de bolag som ingår i gruppen.
- Redovisning av vilket eller vilka av bolagen som uppfyller respektive krav i avsnitt 3.

- Redovisning som visar att i gruppen delaktiga bolag har lämnat bindande utfästelser att bilda ett gemensamt bolag med uppgift att genomföra det åtagande som upphandlingen omfattar.

Vad som sägs ovan om grupp av leverantörer gäller i tillämpliga delar även för enskilda personer som går samman för att lämna ett anbud.

3 Krav på leverantören

Enskilt delkrav nedan, i avsnitt ekonomisk och finansiell ställning samt leverantörens tekniska och yrkesmässiga kapacitet, måste uppfyllas i sin helhet av ett och samma företag/organisation. För referensuppdrag utgör varje efterfrågat referensuppdrag ett enskilt delkrav. Med ”anbudsgivaren” avses i dessa avsnitt det företag/organisation, tillsammans med eventuella företag/organisationer vars kapacitet åberopats som lämnar anbud och som avser att utföra de tjänster som denna upphandling avser. Kraven är formulerade i löpande text.

[redacted] Uteslutningsgrunder

Beställaren kommer att utesluta anbudsgivaren om Beställaren får kännedom om att denne eller (om anbudsgivaren är en juridisk person) personer som ingår i anbudsgivarens förvaltnings-, lednings- eller kontrollorgan samt behöriga företrädare för denne är föremål för någon av de omständigheter som framgår av 13 kap. 1 § LOU om det inte, med hänsyn till vad som följer av 13 kap. 5 § LOU, finns skäl för undantag från uteslutning. Anbudsgivaren äger heller inte rätt att åberopa företag eller anlita underleverantörer som är föremål för dessa omständigheter.

Vidare kommer Beställaren att utesluta anbudsgivaren om Beställaren får kännedom om att denne är föremål för någon av de omständigheter som framgår av 13 kap. 2-3 §§ LOU om det inte, med hänsyn till vad som följer av 13 kap. 5 § LOU, finns skäl för undantag från uteslutning. Anbudsgivaren äger heller inte rätt att åberopa företag eller anlita underleverantörer som är föremål för dessa omständigheter.

Se 13 kap. 1-3 §§ LOU för uteslutningsgrundernas fullständiga lydelse.

Anbudsgivaren ska på anmodan, inom fem (5) arbetsdagar (helgfri måndag-fredag), inkomma med undertecknad bilaga försäkran om straffrihet i enlighet med vad som framgår av nämnda bilaga avseende anbudsgivaren samt eventuella företag vars kapacitet åberopas eller eventuella underleverantörer. Om anbudsgivaren, företag vars kapacitet åberopas eller eventuella underleverantörer, är föremål för någon omständighet enligt 13 kap. 1 § LOU ska dock ingen försäkran inlämnas för det företaget på anmodan. I detta fall ska dock en redovisning avseende dessa omständigheter lämnas i anbudet.

Anbudsgivaren ska nedan ange om uteslutningsgrunderna ovan föreligger avseende det egna (anbudsgivande) företaget, företag vars kapacitet åberopas eller eventuella underleverantörer.

Ange (fyll i en ruta) om anbudsgivaren, företrädare för denne, eventuella företag vars kapacitet åberopas eller eventuella underleverantörer är föremål för ovan uppräknade omständigheter.	☐ **Ja** ☐ **Nej**

Behörighet att utöva yrkesverksamhet

3.2.1 Registrering

Anbudsgivare, eventuella företag vars kapacitet åberopas och eventuella underleverantörer, ska uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende aktiebolags-, handels-, eller föreningsregister eller motsvarande register som förs i det land eller den stat där anbudsgivarens verksamhet är etablerad.

Beställaren kommer som en del av prövningen att kontrollera att anbudsgivaren, eventuella företag vars kapacitet åberopas uppfyller kravet avseende registrering och anbudsgivaren behöver således inte bifoga handlingar avseende detta.

I det fall det inte är möjligt för Beställaren att på egen hand inhämta sådan information, ska anbudsgivaren vara beredd att tillhandahålla erforderlig dokumentation inom fem arbetsdagar (helgfri måndag-fredag), som visar att kravet ovan uppfylls.

Ekonomisk och finansiell ställning

Anbudsgivaren ska ha en tillräckligt god ekonomisk och finansiell ställning för att sannolikt kunna genomföra avtalat åtagande under avtalstiden. Detta uppfylls genom att delkraven nedan i detta avsnitt uppfylls.

3.3.1 Delkrav: Omsättning

Leverantören ska ha en lägsta årsomsättning om 20 MSEK per år för de två senaste räkenskapsåren*. Årsomsättningen som avses, och i förekommande fall redovisas, får ej avse räkenskapsår* äldre än 2018 alternativt om räkenskapsåret* är brutet räkenskapsåret* 2017/2018 och ska avse nettoomsättningen.

Bekräfta att kravet på lägsta årsomsättning enligt ovan uppfylls.	☐ Ja

* Alternativt accepteras även verksamhetsår.

Anbudsgivaren ska, på anmodan av Beställaren, inom fem (5) arbetsdagar (helgfri måndag-fredag) inkomma med fastställd årsredovisning vari det framgår att kravet uppfylls, alternativt kan anbudsgivaren inkomma med intyg från auktoriserad revisor som intygar att kravet uppfylls.

3.3.2 Delkrav: Ekonomisk stabilitet

Anbudsgivaren ska som lägst ha riskklass 3 enligt UC AB:s riskklassbedömning. Uppfylls detta anses anbudsgivaren ha en stabil ekonomisk och finansiell ställning, så att denne med bibehållen kvalitet kan fullgöra de åtaganden som upphandlingen omfattar.

I de fall lägre riskklass erhålls, eller i det fall anbudsgivaren inte kan erhålla sådan riskklassning, ska denne ändå anses uppfylla detta krav om denne i sitt anbud lämnat en sådan redovisning som visar att det kan anses klarlagt att anbudsgivaren, själv eller genom åberopande av annans kapacitet, innehar en stabil ekonomisk och finansiell ställning, så att denne med bibehållen kvalitet kan fullgöra de åtaganden som upphandlingen omfattar. Beställaren kommer i båda dessa fall, utifrån vad anbudsgivaren anför och övrig tillgänglig ekonomiska data, göra en helhetsbedömning av huruvida anbudsgivaren uppfyller kravet. Beställaren accepterar även att intyg från andra kreditupplysningsföretag som kan anses motsvara den riskklass som anges ovan som alternativt bevis.

Anbudsgivaren behöver inte skicka med något utdrag från UC AB som visar att kravet ovan uppfylls. Beställaren kommer som en del i anbudsprövningen att kontrollera anbudsgivarens riskklassning, efter att anbudsöppning har förrättats.

Vid lägre riskklass än ovan angiven, eller om anbudsgivaren av någon anledning inte kan erhålla riskklassning; förklaring:	

[redacted] Leverantörens tekniska och yrkesmässiga kapacitet

Anbudsgivaren ska ha erforderlig teknisk och yrkesmässig kapacitet för att utföra de åtaganden som upphandlingen omfattar. Detta påvisas genom att delkraven nedan i detta avsnitt uppfylls.

3.4.1 Delkrav: Referensuppdrag

Anbudsgivaren ska inkomma med två (2) referensuppdrag som anbudsgivaren utfört/utför och som uppfyller följande krav:

- Vardera referensuppdrag ska vara slutfört/pågående under de senaste tre (3) åren räknat från sista anbudsdagen*.
- Referensuppdragen ska ha utförts/utförs för olika externa kunders räkning (med extern kund avses företag/organisation som anbudsgivaren inte utövar någon juridisk kontroll över eller som anbudsgivaren själv kontrolleras av).
- Vid utförandet av vardera referensuppdrag ska leverantören inte ha visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav som har medfört att avtalsrelationen har sagts upp i förtid, lett till skadestånd eller annan jämförbar påföljd.
- Vardera referensuppdrag ska ha omfattat/omfatta tillhandahållande av tolktjänster i talade språk.
- Vardera referensuppdrag ska ha omfattat minst 30 000 tolkuppdrag inom på-platstolkning och distanstolkning (bokade uppdrag).**
- Minst ett av referensuppdragen ska även ha omfattat minst 2 000 tolkuppdrag inom On-demand-tolkning.**

*Om anbudstiden skulle komma att förlängas sträcks tiden under vilken referensuppdragen ska vara slutförda/pågående ut med motsvarande antal dagar som anbudstiden förlängs.

**Avtalsrelationen kan vara pågående, men de efterfrågade tolkuppdragen ska vara utförda under de senaste tre (3) åren räknat från sista anbudsdagen. Om anbudstiden skulle komma att förlängas sträcks tiden under vilken tolkuppdragen ska vara slutförda ut med motsvarande antal dagar som anbudstiden förlängs.

Anbudsgivaren ska till sitt anbud bifoga ett ifyllt referensformulär per referensuppdrag i enlighet med vad som framgår av nämnda bilaga.

Beställaren kan inom ramen för anbudsprövningen även komma att kontrollera i anbudet lämnade uppgifter avseende referensuppdrag, bland annat genom att kontakta angiven/angivna kontaktperson/-er. För det fall Beställaren kontaktar referenten ska denne kunna bekräfta lämnade uppgifter. För det fall en kontaktperson inte går att komma i kontakt med eller inte kan verifiera lämnade uppgifter kommer anbudsgivaren inte kunna tillgodoräkna sig åberopad erfarenhet och därmed inte uppfylla kravet.

4 Utvärdering och tilldelning

[redacted] Priser

Ersättning för tjänsterna som omfattas av upphandlingen kommer att utgå med av Beställaren fastställda priser i enlighet med vad som framgår av bilaga 0 Förlaga till avtalet.

[redacted] Tilldelningsgrund

Beställaren kommer att anta det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet utifrån tilldelningsgrunden bästa förhållande mellan pris och kvalitet i enlighet vad som framgår av utvärderingsmodellen nedan.

Då priserna är angivna av Beställaren sker utvärdering endast utifrån kvalitativa parametrar i enligt med vad som framgår nedan.

[redacted] Utvärderingsmodell

4.3.1 Inledning

Det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet är det anbud som erhåller högsta kvalitetspoäng enligt modellen nedan.

Anbudsgivaren kan erhålla kvalitetspoäng om anbudsgivaren till anbudet bifogar en beskrivning med åtagande/-n till varje mål enligt nedan alternativt anger svar direkt under varje mål enligt nedan.

Beskrivning för mål 1-9 bör vara maximalt 2000 tecken exklusive blanksteg (detta motsvarar ca 1 A4 sida). Är beskrivningen längre kommer hänsyn endast tas till de 2000 första tecknen exklusive blanksteg.

Beskrivning för mål 10 bör vara maximalt 4000 tecken exklusive blanksteg (detta motsvarar ca 2 A4 sidor). Är beskrivningen längre kommer hänsyn endast tas till de 4000 första tecknen exklusive blanksteg.

Tilldelas anbudsgivaren avtal blir de åtaganden som denne gör i dessa beskrivningar bindande avtalsvillkor med Beställaren så länge de inte står i konflikt med övriga krav i upphandlingsdokumenten.

Beskrivningen ska utgå från målen och bedömningsgrunderna nedan. Beskrivningen kommer att bedömas och tilldelas eventuell poäng utifrån bedömningsskalan nedan baserat på i hur hög grad beskrivningen och åtagandena uppfyller målen utifrån bedömningsgrunderna. Poäng tilldelas inte för åtaganden som redan utgör obligatoriska krav i upphandlingsdokumenten.

Bedömningen kommer att genomföras av en av Beställaren sammansatt grupp. Gruppens deltagare kommer var och en, oberoende av varandra, att bedöma lämnade beskrivningar enligt bedömningsgrunderna nedan. Därefter gör gruppen gemensamt en samlad bedömning som ligger till grund för eventuella kvalitetspoäng per beskrivning.

Varje mål nedan kommer att tilldelas kvalitetspoäng separat. Anbudsgivaren kan således inkomma med upp till 10 stycken beskrivningar och maximalt erhålla 33 poäng.

4.3.2 Mål

Mål 1: Bidra till utvecklingen av tolkarnas kompetens

Kompetensen hos de tolkar som utför uppdrag för Beställaren varierar, från Övrig tolk till Sjukvårdstolk. Ju högre kompetensnivå tolken har, desto mer gynnas ett patientsäkert vårdmöte. Tillgången på tolkar i de högsta kompetensklasserna är idag en bristvara. Inom många språk saknas möjlighet till auktorisation. Beställaren har som mål att kompetensnivån i uppdragen för Beställaren ska öka över tid och att verka för kompetensutveckling inom tolkbranschen.

Beskriv det arbetssätt / den metod som ni erbjuder Beställaren för att bidra till att tolkarna utvecklar sin kompetens.

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 2: Bygga goda relationer till tolkarna

För att upprätthålla god tillgänglighet på tolkar är det väsentligt att tolkarna ser uppdrag för Beställaren som attraktiva tack vare ett gott samarbetsklimat mellan leverantören, tolkarna och Beställaren. Beställaren har som mål att verka för hög leveranssäkerhet och leveranskvalitet tack vare kontinuitet och ett gott samarbetsklimat.

Beskriv det arbetssätt / den metod som ni erbjuder Beställaren för att främja goda relationer till tolkarna och ett gott samarbetsklimat mellan leverantören, tolkarna och Beställaren.

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 3: Stödja tolkarna i samband med svåra uppdrag

De samtal som tolkas kan ibland handla om mycket svåra saker, såsom traumatiska händelser, tortyr och nära förestående död. Att tolka ett sådant samtal kan innebära en extra hög anspänning för tolken, vilket på sikt kan innebära en hälsorisk. Beställaren har som mål att inte negativt påverka den psykiska hälsan hos de tolkar som genomför tolkuppdrag för Beställaren.

Beskriv det arbetssätt/ den metod som ni erbjuder Beställaren för att stödja tolkar i samband med svåra uppdrag.

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 4: Effektivisera on-demand-beställningar

Beställaren har som mål att tekniska framsteg tas tillvara så att beställning av on-demand-tolkning kan ske effektivare än idag.

Beskriv den lösning ni erbjuder Beställaren, som komplement till nuvarande talsvarstjänst, för On-demand-beställningar med en ingång/gränssnitt som innebär förbättring/-ar jämfört med dagens talsvarstjänst (se bilaga 8 ang. dagens tjänst).

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 5: God kvalitet vid telefontolkning

Då och då framförs klagomål på telefontolkning vad gäller ljudkvalitet och möjlighet att uppfatta det som sägs i andra änden av telefonlinjen. Ett mål för Beställaren är att kvaliteten på tolkning per telefon ska öka.

Beskriv ert arbetssätt för telefontolkning som bidrar till att motverka brister där tolkningens kvalitet påverkas negativt av att tolkningen sker på distans.

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 6: Minimera leveransstörningar (tolken uteblir eller kommer för sent)

Störningar i leveransen av tolktjänster – såsom att tolken uteblir eller kommer för sent till ett bokat tolkuppdrag – orsaker kostnader för vårdgivaren och för Beställaren i och med att vårdprocesserna blir mindre effektiva. Ett mål för Beställaren är att dessa störningar undviks så långt det är möjligt.

Beskriv det arbetssätt/den metod som ni erbjuder Beställaren för att så långt det är möjligt undvika att tolkar uteblir eller kommer för sent.

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 7: Minska avbokningar och i synnerhet sena avbokningar

När det sker en avbokning av ett bokat tolkuppdrag på en vårdenhet innebär det en störning som dels orsakar administrativa merkostnader för ombokning av patient, dels medför att vårdprocesserna blir mindre effektiva. Det är ett mål för Beställaren att tolkverksamheten ska orsaka så lite störningar som möjligt för vården.

Beskriv det arbetssätt ni erbjuder Beställaren för att till att minska avbokningar och i synnerhet sena avbokningar.

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 8: Eliminera missar i kommunikationen till Beställande enhet avseende avbokning

Det förekommer att leverantören av tolktjänster på grund av oförutsedda omständigheter nödgas avboka ett bokat tolkuppdrag. I en del av dessa fall uppmärksammas detta inte av vårdenheten, vilket kan leda till att patienten kommer till sin mottagningstid utan att exempelvis läkarbesöket kan genomföras.

Detta beskrivna problem medför onödigt lidande för patienten, orsakar administrativa merkostnader och medför mindre effektiva vårdprocesser. Beställaren har som mål att denna typ av problem ska elimineras.

Beskriv det arbetssätt ni erbjuder Beställaren för att säkerställa att information om avbokning tas emot på Beställande enhet.

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 9: Eliminera missar i kommunikationen till Beställande enhet avseende ombokning av distanstolk

Det förekommer att leverantören på grund av oförutsedda omständigheter eller för att optimera resurserna behöver boka en annan tolk för ett bekräftat distanstolkningsuppdrag.

Vid distanstolkning behöver då Beställande enhet erhålla korrekta kontaktuppgifter för den tolk som blivit bokad för uppdraget. Det förekommer att den som ska ringa upp tolken inte har korrekta kontaktuppgifter vilket medför att patientbesöket inte kan genomföras eller att det försenas.

Dessa beskrivna problem medför onödigt lidande för patienten, orsakar administrativa merkostnader och medför mindre effektiva vårdprocesser. Beställaren har som mål att denna typ av problem ska elimineras.

Beskriv det arbetssätt ni erbjuder Beställaren för att säkerställa att kontaktuppgifter tas emot på Beställande enhet avseende ombokning av distanstolk.

Poäng: Hög 3 p., Medel 2 p., Låg 0 p.

Mål 10: Säkerställa implementering inför Driftstart

Vid ett så stort uppdrag som att vara leverantör av tolktjänster i talade språk för Beställaren är det en utmaning att få allting att fungera redan från Driftstart. Beställaren har som mål att övergången till det nya upphandlade avtalet ska ske utan störningar, för såväl på-platstolkning och distanstolkning som för on-demand-tolkning och att leverantören i god tid före Driftstart kan visa att detta är säkerställt.

Beskriv plan/arbetssätt/metod som ni erbjuder Beställaren för implementering av Tolktjänsten avseende på-platstolkning, distanstolkning och on-demand tolkning som säkerställer att det inte uppstår störningar i Tolktjänsten i samband med Driftstart.

Poäng: Hög 6 p., Medel 3 p., Låg 0 p.

4.3.3 Bedömningsgrunder

- Beskrivningen innehåller ett flertal, eller enstaka omfattande, åtaganden som sannolikt kommer bidra till att målet uppnås och bidraget inte är av endast marginell karaktär.

- De åtagande/-n som beskrivs är inte orealistiska i relation till Tolktjänsten, Beställarens och Beställande enheters förutsättningar och är genomförbara under avtalstiden.

- De åtagande/-n som beskrivs är tydligt beskrivna vad gäller deras sakliga innehåll.

- De åtagande/-n som beskrivs är tydligt beskrivna vad gäller omfattning (tid, resurser).

4.3.4 Bedömningsskala

Poäng	Bedömning
Hög	Den samlade bedömningen är att beskrivningen *helt eller i huvudsak* möter ovanstående bedömningsgrunder och har därmed *hög* sannolikhet att leda till att målet uppfylls.
Medel	Den samlade bedömningen är att beskrivningen *delvis* möter ovanstående bedömningsgrunder och har därmed *viss* sannolikhet att leda till att målet uppfylls.
Låg	Den samlade bedömningen visar på att beskrivningen *inte alls eller i liten utsträckning* möter ovanstående bedömningsgrunder och har därmed *liten, eller ingen,* sannolikhet att leda till att målet uppfylls.

Förlaga till Avtal avseende Tolktjänster i talade språk mellan REGION STOCKHOLM och [Leverantören]

Förlagan till Avtalet utgör, tillsammans med de dokument som anges i handlingsförteckningen nedan, underlag till det slutgiltiga Avtalet mellan Beställaren och Leverantören. Om Anbudsgivarens anbud antas kommer ett Avtal i original att tas fram. Avtalet kommer att ha samma utförande och innehåll som detta men då kompletterat med de uppgifter (t.ex. företagsnamn, organisationsnummer) som saknas i denna version.

Innehållsförteckning

PARTER M.M. 4
AVTALETS ART OCH OMFATTNING 4
AVTALSPERIOD OCH TAK 4
DEFINITIONER 5
AVTALSHANDLINGARNA 8
TOLKAR OCH ÖVRIG PERSONAL 8
SKATTER OCH AVGIFTER 10
SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT 10
HANTERING AV PERSONUPPGIFTER 11
UNDERLEVERANTÖR 11
AVVIKELSER OCH KVALITETSSÄKRING 12
ERSÄTTNING TILL LEVERANTÖREN 13
ERSÄTTNING TILL FRILANSANDE TOLKAR 17
PRISJUSTERING 17
FAKTURERING OCH BETALNING 18
STATISTIK 19
UPPFÖLJNING OCH PARTNERSKAP 21
FÖRDJUPAD UPPFÖLJNING 21
LOKALISERINGSNUMMER 22
VITEN 22
FÖRSÄKRINGAR 22
ANSVAR FÖR FEL 23
ANSVAR FÖR SKADA OCH ANSVARSBEGRÄNSNINGAR 23
TILLHANDAHÅLLANDE AV DOKUMENTATION 23
LAGAR OCH FÖRORDNINGAR M.M. 23
PARTSOBEROENDE OCH FÖRTROENDESKADLIG VERKSAMHET 24
INFORMATIONSSÄKERHET 24
BEGRÄNSNING AV MARKNADSFÖRINGSRÄTT 24
ÅTAGANDE VID SÄRSKILD HÄNDELSE, EXTRAORDINÄR HÄNDELSE OCH HÖJD BEREDSKAP 24
MILJÖ 25
FORCE MAJEURE (BEFRIELSEGRUND) 26
FÖRTIDA UPPHÖRANDE 26

- BESTÄMMELSES OGILTIGHET 28
- AVVECKLING VID AVTALETS UPPHÖRANDE 28
- MEDDELARFRIHET 29
- TVIST OCH TILLÄMPLIG LAG 29
- ÖVERLÅTELSE AV AVTAL 30
- ÄNDRINGAR 30
- KONTAKTPERSONER 30
- MEDDELANDEN 31
- BESTÄMMELSES OGILTIGHET 31

Parter m.m.

Region Stockholm har, genom Hälso- och sjukvårdsnämnden, genomfört upphandling av Tolktjänster i talade språk. Med anledning härav har denna dag mellan Region Stockholm, nedan kallad Beställaren, org. nr 232100-0016, och [LEVERANTÖREN], org. nr [ORG.NR.], nedan kallad Leverantören, följande Avtal träffats. Dessa benämns gemensamt nedan Parterna.

Nedanstående organisationer är avropsberättigade till detta Avtal.

Förvaltningar och nämnder:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN)
- Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO)
- Karolinska Universitetssjukhuset
- Regionledningskontoret
- Patientnämnden

Bolag och kommunalförbund:

- Danderyds sjukhus AB, org.nr. 556575–6169
- S:t Eriks Ögonsjukhus AB, org.nr. 556574–3589
- Södersjukhuset AB, org.nr. 556595–7403
- Södertälje sjukhus AB, org.nr. 556775–9922
- Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON), org.nr. 212000–0217
- TioHundra AB, org.nr. 556595–7395
- Folktandvården i Stockholms län AB, org.nr. 556574-3597
- MediCarrier AB, org.nr. 556543-6168

Avtalets art och omfattning

Detta Avtal utgör ett ramavtal avseende Tolktjänster i talade språk.

Leverantören åtar sig att i enlighet med samtliga villkor i detta Avtal med därtill hörande bilagor leverera Tolktjänster i talade språk inklusive förmedling av dessa till Beställande enheter i enlighet med vad som närmare framgår av bilaga 1.

Avtalet utgör ingen exklusiv rätt för Leverantören att tillhandahålla de tjänster som Avtalet omfattar till Beställaren och de avropsberättigade organisationerna.

Avtalsperiod och tak

Detta Avtal träder ikraft när tilldelningsbeslutet i den upphandling som lett fram till ingåendet av detta Avtal vunnit laga kraft och utan att Beställaren beordrats av domstol att ändra utfallet av sådant tilldelningsbeslut eller att göra om upphandlingen samt att Avtalet är undertecknat av Beställaren. Detta Avtal träder

inte ikraft om Beställaren har beslutat att avbryta upphandlingen.

Ordinarie avtalstid är 30 månader från och med 2022-06-01. Detta förutsätter att bindande Avtal kan ingås senast 2021-12-01. Om Avtal inte kan ingås senast detta datum löper ordinarie avtalstid från och med sex (6) månader efter att Avtalet kan ingås, eller tidigare enligt överenskommelse mellan parterna, i 30 månader.

Därutöver har Beställaren en ensidig rätt att, men ingen skyldighet, vid ett eller flera tillfällen, förlänga Avtalet med minst en månad och upp till 18 månader. Därmed kan Avtalstiden som längst uppgå till fyra (4) år. Leverantören har inte rätt till någon ersättning om en sådan förlängning inte kommer till stånd. Avisering om förlängning ska ske skriftligen senast fyra (4) månader före det att Avtalet annars upphör att gälla.

Detta Avtal gäller för en maximal volym om upp till 2 050 000 utförda Uppdrag eller 1 000 000 000 SEK exklusive mervärdesskatt (beroende på vilket som eventuellt uppnås först), därefter upphör Avtalet att gälla utan föregående uppsägning.

Vid Avtalstidens utgång upphör Avtalet att gälla utan krav på föregående uppsägning. Avtalet ska dock även tillämpas för Uppdrag som avropats inom Avtalets löptid, men som levereras därefter.

Inför Avtalstidens utgång får Leverantören inte boka Uppdrag längre fram än en månad efter Avtalstidens upphörande.

Uppdrag som bokats under Avtalets Avtalstid ska genomföras, även om Avtalet hinner löpa ut dessförinnan, om annat inte överenskommits med Beställaren. Avtalets bestämmelser är då i sin helhet tillämpliga på Uppdraget.

Beställaren kan aldrig garantera att Avrop kommer att uppgå till någon viss volym under Avtalstiden, vilket Leverantören är fullt medveten om och införstådd med. Avrop från detta Avtal sker avseende varje Uppdrag utifrån Beställande enhets behov i det enskilda fallet.

Definitioner

Nedan i detta avsnitt definieras centrala begrepp i Avtalet.

Med *Accepterat Uppdrag* avses när Leverantören skickar en Bokningsbekräftelse beträffande beställt tolkningsuppdrag.

Med *Avbeställning* avses Beställande enhet kontaktar Leverantören och meddelar att det beställda tolkningsuppdraget inte behövs. Om avbeställning sker efter fastställd tidsram räknas det som en ”Sen avbeställning”.

Med *Avbokning* avses Leverantören meddelar att ett bokat tolkningsuppdrag inte kan genomföras.

Med *Avböjt Uppdrag* avses när Leverantören inte kan tillsätta Tolk på en inkommen beställning inom avtalad tidsram.

Med *Avrop* avses den beställning som läggs av Beställande enhet enligt detta Avtal.

Med *Avropande part* avses de avropsberättigade parterna.

Med *Avtal* avses detta ramavtal med i avsnitt 5 angivna bilagor.

Med *Avtalstid* avses ordinarie avtalstid tillsammans med eventuell förlängning.

Med *Auktoriserad tolk* (*AT*) avses tolk som har genomgått ett kvalificerat yrkesprov och står under tillsyn av Kammarkollegiet. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå.

Med *Beställande enhet* avses den verksamhet som beställer Uppdraget.

Med *Beställaren* avses Region Stockholm företrätt av Hälso- och sjukvårdsnämnden och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Med *Bokningsbekräftelse* avses Leverantör bekräftar till Beställande enhet att tolk är bokad för det beställda tolkningsuppdraget

Med *Distanstolkning* avses en tolksituation där tolken befinner sig på annan plats än där samtalet mellan patient och vårdgivare pågår. Tolkningen utförs på distans via telefon, videosamtal eller med hjälp av andra tekniska distanshjälpmedel.

Med *Driftstart* avses den dag då ordinarie avtalstid börjar löpa och avrop kan göras. Ingen ersättning utgår innan driftstart.

Med *Frilansande tolk* avses en underleverantör med endast en tolk med F-skattsedel eller med A-skattsedel som inte är tillsvidareanställd hos Leverantören eller dess underleverantör, men som är kontrakterad av Leverantören.

Med *Grupptolkning* avses tolkning sker till en samlad grupp individer på samma plats och med samma målspråk. Det sker normalt i formen konsekutiv tolkning.

Med *Konsekutiv tolkning* avses att tolken återger det som sägs undan för undan vid två- eller flerpartssamtal, vanligtvis en eller ett par meningar åt gången, vid behov med hjälp av stödanteckningar. Kommunikationen sker åt båda hållen och mötesdeltagare turas om att tala.

Med *Leverantören* avses den Anbudsgivare som tilldelas kontrakt och blir avtalspart till Beställaren.

Med *LOU* avses Lag (2016:1145) om offentlig upphandling.

Med *Mottagningsbekräftelse* avses Leverantör bekräftar till Beställande enhet att beställning av tolkning har mottagits.

Med *On-demand tolkning* avses tolkning på distans via telefon, videosamtal eller en App för smartphone utan förbokning, som tillhandahålls skyndsamt och på begäran av vårdgivare vid ett omedelbart tolkningsbehov med patient.

Med *On-demand tolkning för 1177-Vårdguiden på telefon* avses On-demand tolkning används med kort varsel och för ett omedelbart tolkningsbehov mellan

patient och sjuksköterska. Tolkningen utförs på distans via telefon.

Med *På-platstolkning* avses att tolkningen utförs fysiskt på plats, där samtalet äger rum.

Med *Sen avbeställning* avses avbeställning av tolkningsuppdrag som sker efter fastställd tidsram.

Med *Sen avbokning* avses avbokning av tolkningsuppdrag som sker efter fastställd tidsram.

Med *Simultantolkning* (*särskild kompetens*) avses att tolkning sker samtidigt som originalbudskapet framförs. Vanligtvis krävs viss teknisk utrustning, t.ex. tolkkabin och hörlurar. Simultantolkning kräver hög koncentrationsförmåga och vid längre tolkning behövs flera tolkar som avlöser varandra, normalt minst en eller flera gånger per halvtimme. Tolkarna bör i förväg få tillgång till förberedande material, t.ex. presentationer av ämnet.

Med *Sjukvårdstolk* (*ST*) avses Auktoriserad tolk (se ovan) med speciell kompetens som Sjukvårdstolk. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar med sjukvårdskompetens för att tillhöra denna kompetensnivå.

Med *Svarstid* avses den tid det tar för ett inkommande samtal att bli besvarat från det att samtalet inkommit till Leverantörens mottagande växelsystem avseende On-demand tjänster och Kundtjänst samt övriga funktioner med avtalad Svarstid.

Med *Tillgänglighet* avses leveransen av Tolktjänst eller funktion i förhållande till avtalad Öppethållande och Svarstid.

Med *Tillsättningsgrad* avses antal tillsatta Uppdrag/antal beställda Uppdrag (nettoberäkning, se förklaring i bilaga 9)

Med *Tolkportalen* avses Region Stockholms digitala plattform för beställning och uppföljning av Tolktjänster i talade språk.

Med *Tolktjänsten* avses den tjänst som omfattas av Avtalet med dess bilagor.

Med *Uppdrag* avses tolkningsuppdrag i enlighet med Kravspecifikation.

Med *Uppstartsperiod* avses tiden från Avtalets undertecknade till dess att ordinarie avtalstid börjar löpa.

Med *Utbildad* tolk (UT) avses tolk som har genomgått en tolkutbildning vid Tolk- och översättarinstitutet på Stockholms universitet eller en sammanhållen grundutbildning för tolkar inom folkbildningen med stöd från Myndigheten för yrkeshögskolan, alternativt fått sin kunskap validerad av representant utsedd av Myndigheten för yrkeshögskolan. Tolken ska finnas med i Kammarkollegiets tolkregister över utbildade tolkar för att tillhöra denna kompetensnivå

Med *Viskningstolkning* (*särskild kompetens*) avses en simultantolkningsteknik där normalt ingen tolkteknisk utrustning används. Tekniken används t.ex. då ett möte, en utbildning eller föreläsning hålls på ett språk och någon eller några deltagare behöver tolkning för att kunna följa det som sägs. Tolken sitter bakom mötesdeltagaren och tolkar med låg röst.

Med *Öppethållande* avses den tid då Tolktjänst eller funktion är tillgänglig.

Med *Övrig tolk* (*ÖT*) avses tolk med tolkutbildning på minst 27 timmar samt godkänt resultat i Leverantörens rekryteringstest. Tolk som inte finns med i Kammarkollegiets register över auktoriserade tolkar eller i Kammarkollegiets nationella tolkregister över utbildade tolkar ska tillhöra denna kompetensnivå.

[redacted] Avtalshandlingarna

[redacted] Parternas åtaganden enligt detta Avtal regleras av följande handlingar:

- Skriftliga ändringar och tillägg till detta Avtal
- Avtalet med nedan angivna bilagor
- Bilaga 1 Kravspecifikation
- Bilaga 2 Viten
- Bilaga 3 Kammarkollegiets tolkföreskrifter
- Bilaga 4 Språkförteckning och statistik
- Bilaga 5 1177 Vårdguiden på telefon
- Bilaga 6 Talmanus Språktolktjänsten
- Bilaga 7 Beskrivning av Tolkportalen
- Bilaga 8 Beskrivning av Talsvarstjänsten
- Bilaga 9 Tillsättningsgrad
- Bilaga 10 Informationssäkerhet
- Bilaga 11 Beskrivning av integration mot Tolkportalen
- Eventuella kvalitetsåtaganden Leverantören gjort i utvärderingsdelen av upphandlingen som ligger till grund för detta Avtal

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Förekommer i avtalshandlingarna mot varandra stridande uppgifter gäller de sinsemellan i ovan nämnd ordning.

[redacted] Tolkar och övrig personal

[redacted] Tolk som för Leverantörens räkning eller för underleverantörs räkning utför Uppdrag enligt detta Avtal, ska utföra Uppdraget på ett fackmannamässigt sätt och enligt gällande lagar och förordningar samt tillkommande instruktioner från Beställaren.

- 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 begränsningar i yrkesutövandet föreligger.

- Leverantör ska hålla en uppdaterad förteckning över samtliga tolkar som utför Uppdrag enligt detta Avtal och deras formella kompetens under hela Avtalstiden. Leverantören ska på Beställarens begäran skyndsamt kunna redovisa förteckningen.

- Leverantören ska säkerställa att tolkar följer de anvisningar, riktlinjer eller andra direktiv i hälso- och sjukvårdsverksamheten som är fastställda inom Region Stockholm vid utförande av Uppdrag.

- Leverantören ska minst en gång per kalenderår begära utdrag från Kammarkollegiets Tolkregister.

- Leverantören ska tillse att tolk som ska utföra Uppdrag för Beställande enhet inom vård av barn och ungdom har uppvisat ett högst tolv (12) månader gammalt utdrag ur belastnings- och misstankeregistret för Leverantören som inte innehåller uppgifter vilka medför att tolken inte är lämpad att arbeta med barn och ungdomar.

- Leverantören, Leverantörens personal samt eventuella underleverantörers personal äger inte rätt att använda erhållen information eller dylikt på ett sådant sätt att skada direkt eller indirekt uppkommer för Beställaren.

- Leverantören ska ha fullgott underlag för tolkens kompetens, antingen genom formell kompetens (betyg, intyg, certifikat e.d.) eller genom test av tolkens kunskaper.

- Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut sådan personal vilken Beställaren kan påvisa saknar erforderlig kompetens eller med vilken Beställaren kan påvisa att denne har samarbetssvårigheter. Detta gäller såväl av Leverantören anställd personal som av eventuellt anlitad underleverantör anställd personal. Beställande enhet har tolkningsföreträde vad gäller ovan angivna förhållanden Sådan personal ska fortsättningsvis inte utföra Uppdrag inom ramen för detta Avtal.

- Förändring av personal berättigar inte Leverantören till ersättning för eventuella merkostnader och utgör inte grund för förändring av avtalade villkor. Leverantören ska bekosta samtliga aktiviteter som krävs för att tillkommande personal informeras och initieras i utförandet av tjänsten.

6.2 Arbetsgivaransvar

6.2.1 Leverantören har fullständigt arbetsgivaransvar och ska betraktas som en självständig uppdragstagare i förhållande till Beställaren. Leverantören svarar därmed för betalning av löner, socialförsäkringsavgifter och skatter samt andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader och avgifter för sig och personal.

6.2.2 Leverantören ska under hela Avtalstiden tillämpa och ansvara för att svensk lagstiftning avseende arbets- och anställningsvillkor för all personal som utför Uppdrag enligt Avtalet följs. Leverantören ska ansvara för att personal inte åläggs att utföra arbete utan ersättning eller utanför beräknad arbetstid för Uppdraget. Arbetstidsförläggningen ska följa arbetstidslagen.

6.2.3 Leverantören ska med avseende på utförandet av Tolktjänsterna under Avtalet tillse att personal som anlitas för att utföra Uppdrag enligt Avtalet informeras om sina rättigheter avseende arbetsmiljö och arbetsmiljöansvar.

6.2.4 Leverantören ansvarar för att dennes eventuella underleverantörer uppfyller samtliga ovan angivna villkor avseende arbets- och anställningsvillkor. Leverantören ska med rimligt intervall kontrollera att eventuella underleverantörer efterlever sina skyldigheter gentemot Leverantören i detta hänseende.

[redacted] Skatter och avgifter

[redacted] Leverantören ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter. Detsamma gäller för Leverantörens underleverantörer.

[redacted] Sekretess och tystnadsplikt

[redacted] 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.

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

[redacted] 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.

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

[redacted] I de fall Leverantören ges tillgång till enligt Offentlighets - och sekretesslag

(2009:400) skyddad information ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Leverantören förbinder sig att tillse att dess personal och eventuell underleverantör gör motsvarande åtagande.

[redacted] Sekretess enligt denna punkt gäller även när Avtalet i övrigt upphört att gälla.

8.2 Sekretesskrav för Leverantörens personal samt eventuella underleverantörer

8.2.1 Leverantören ska i alla lägen tillse att Leverantörens personal eller av Leverantören anlitad underleverantör och underleverantörers personal, som ska utföra Uppdrag, upplyses om tystnadsplikt och undertecknar sekretessförbindelse. Förbindelserna ska på anmodan av Beställaren kunna uppvisas av Leverantören.

8.2.2 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.

[redacted] Hantering av personuppgifter

[redacted] Leverantören får endast hantera personuppgifter avseende Beställarens personal samt Beställande enheters personal i syfte att fullgöra avtalat åtagande. Om annat inte överenskommits mellan parterna får endast namn, HSA-id, telefonnummer och E-postadress hanteras.

[redacted] Beställaren får endast hantera personuppgifter avseende Leverantörens personal samt Leverantörens underleverantörers personal i syfte att administrera Tolktjänsten.

[redacted] Leverantören ansvarar för att samtliga kontrakterade tolkar medger sitt godkännande enligt GDPR att Beställaren registrerar deras personuppgifter. Endast kontrakterade tolkar redovisade i gällande förteckning får anlitas för Uppdrag åt Region Stockholm.

[redacted] Fler personuppgifter än som är absolut nödvändigt för att fullgöra avtalat åtagande får inte insamlas av någon part.

[redacted] Beställaren respektive Leverantören ansvarar för sin egen personuppgifts-behandling och att dessa hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) (EU) 2016/679.

[redacted] Underleverantör

- Leverantören får anlita underleverantörer för leverans av Tolktjänsten.

- Leverantören ska på anmodan av Beställaren, inom 10 arbetsdagar (helgfri måndag-fredag) inkomma med information om samtliga underleverantörer som anlitas för leverans av Tolktjänsten.

- Leverantören ska varken befrias eller begränsas i sitt ansvar, sina åtaganden eller skyldigheter enligt Avtalet genom att utse en underleverantör. Leverantören ansvarar för alla sina underleverantörer såsom för sig själv.

- Om en underleverantör som anlitats av Leverantören bryter mot bestämmelser i detta Avtal eller det förekommer upprepade fel i levererade Uppdrag utfört av en sådan underleverantör och rättelse inte vidtas efter skriftlig anmaning från Beställaren, har Beställaren rätt att kräva att Leverantören upphör att anlita sådan underleverantör avseende detta Avtal.

Avvikelser och kvalitetssäkring

- Leverantören ska aktivt, professionellt och kontinuerligt arbeta med avvikelsehantering.

- Leverantören ska använda ett digitalt och väl fungerande avvikelserapporteringssystem.

- För Uppdrag där beställning skett i Tolkportalen ska avvikelser hanteras och besvaras i Tolkportalen.

- Leverantören ska säkerställa att Beställande enheter och användare som inte beställer via Tolkportalen har åtkomst till Leverantörens digitala avvikelserapporteringssystem, eller på annat sätt har möjlighet att rapportera in avvikelser till Leverantören.

- Kvalitetsbrister hanteras i första hand inom ramen för de återkommande uppföljningsmötena. Vid återkommande kvalitetsbrister (återkommande avvikelser) kommer Beställaren kalla Leverantören till ett möte där Leverantören ska presentera en åtgärdsplan för att komma till rätta med de uppkomna kvalitetsbristerna.

- Om Beställaren kan påvisa att en enskild tolk inte lever upp till de krav som ställts gällande språklig förmåga eller att dennes bemötandet är olämpligt vid utförande av Uppdrag för Beställaren äger Beställaren rätt att besluta att tolken inte längre får tilldelas Uppdrag för Beställarens räkning.

- Rapportering av avvikelser görs av Beställande enhet så snart som möjligt efter Uppdraget, dock senast inom fjorton (14) kalenderdagar. Leverantören ska ta emot rapporteringen och begära in eventuella kompletteringar. 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.

[redacted] Leverantören ska även ha rutiner för att ta emot avvikelserapportering från den tolk som genomfört Uppdrag avseende exempelvis bemötande från personal hos Beställande enhet och från patient.

[redacted] Leverantören ska så snart som möjligt, men senast inom sju (7) kalenderdagar efter rapport om avvikelse ge återkoppling till Beställande enhet. Återkopplingen till Beställande enhet ska innefatta:

- Svarsdatum
- Datum när avvikelsen rapporterades
- Avvikelseorsak
- Svar samt redogörelse för åtgärd

[redacted] Följande avvikelseorsaker ska finnas med i rapporteringen:

- Avbokning av Accepterat bokat Uppdrag
- Leveransförseningar vid bokade Uppdrag
- Utebliven leverans vid bokat Uppdrag
- Ej förmedlat beställt kön på tolk
- Ej förmedlat accepterad kompetens på tolk
- Ej förmedlat namngiven tolk
- Tolk har ej presenterat sig/ identifierat sig med fotolegitimation
- Tolk har visat dåligt bemötande
- Tolk har uppfattats ha brister i språkkunskap eller flyt under tolkningen
- Tolk har utan giltigt skäl på eget initiativ avbrutit pågående tolkning före överenskommen tid
- Av tolk rapporterade avvikelser avseende exempelvis bemötande

[redacted] Inför uppföljningsmöten ska Leverantören till Beställaren översända en sammanställd redovisning av avvikelser. Redovisningen ska minst innehålla uppgifter om:

- Fördelning över avvikelseorsaker
- Fördelning över Beställande enheter
- Analys av eventuella mönster som kan kopplas till avvikelserapportering
- Redogörelse för eventuella brister i kvaliteteten i Tolktjänsterna samt vidtagna eller planerade åtgärder

[redacted] Ersättning till leverantören

[redacted] Ersättning till Leverantören utgår i enlighet med vad som framgår nedan. Samtliga belopp som anges och hänvisas till är exklusive mervärdesskatt.

- Ingen ytterligare ersättning än vad som framgår nedan utgår för utförandet av Tolktjänsten.

- I de fall hänvisning görs till Domstolsverkets tolktaxa avses beloppen exklusive mervärdesskatt och inklusive sociala avgifter.

- Om tolk avbryter Uppdrag innan Uppdraget är avslutat utan giltigt skäl, utgår ingen ersättning.

- Ersättning utgår alltid för den bokade tiden även om Uppdragets faktiska längd blir kortare. Minimiersättning utgår med 1 timme för På-platstolkning, 30 minuter för Distanstolkning och 15 min för On-demand tolkning och därefter enligt det intervall som framgår för respektive typ av tolkning nedan.

12.2 Förmedlingsavgifter

12.2.1 För förmedling av Uppdrag erhåller Leverantören ersättning per genomfört Uppdrag enligt nedan. Uppdrag där Avbeställning gjorts för sent av Beställande enhet räknas i detta avseende som utförda. Inga övriga avgifter får tillkomma.

Sjukvårdstolk	70 SEK
Auktoriserad tolk	70 SEK
Utbildad tolk	50 SEK
Övrig tolk	30 SEK

12.3 Bonus

Om Leverantören överträffar kravet på Tillsättningsgrad enligt kravspecifikationen med minst en procentenhet har Leverantören rätt till bonus enligt denna tabell:

96 %	150 000 SEK
97 %	300 000 SEK
98 % - 100 %	500 000 SEK

Maximal årlig bonus är 500 000 SEK. Endast ett av beloppen kan utgå per avtalsår. Avstämning sker vid uppföljning efter avtalsårets slut.

12.4 Tolkarvode

Enligt detta Avtal tillämpas Domstolsverkets tolktaxas arvodesnivåer enligt nedan.

Arvodesnivå IV:	Sjukvårdstolk
Arvodesnivå III:	Auktoriserad tolk
Arvodesnivå II:	Utbildad tolk

Arvodesnivå I: Övrig tolk

12.5 Obekväm arbetstid

Ersättning för Uppdrag på obekväm arbetstid utgår för de dagar och tider som vid var tid anges som obekväm arbetstid enligt Domstolsverkets tolktaxa med de tillägg som framgår nedan.

12.6 På-platstolkning

12.6.1 Ersättning för På-platstolkning utgår med 100 procent av Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2, avseende tolkning upp till 1 timme. Ersättning utgår för de första 60 minuterna och sedan för varje påföljande påbörjad 30 minuters period.

Räkneexempel för denna ersättning
Sjukvårdstolk, 70 minuter, ersättning enligt DVFS 2020:21:
711 + (711*0,5)

12.6.2 För obekväm arbetstid utgår ett tillägg om 100 procent av Domstolsverkets tolktaxa tillägg för obekväm arbetstid för de första 60 minuterna (ersätts per påbörjad halvtimme) och därefter för påföljande påbörjad 5 minuters period.

Räkneexempel för denna ersättning
Sjukvårdstolk, 35 minuter, måndag-fredag 00:00-07:00, ersättning enligt DVFS 2020:21:
(188*0,5)+(188/6)

12.6.3 För Sjukvårdstolk utgår restidsersättning med 50 procent av Domstolsverkets tolktaxa avseende tidsspillan för Uppdrag där resan överstiger 30 minuters restid enligt SL:s reseplanerare. Ersättning utgår för maximalt en timme. Denna ersättning utgår endast för resa till Uppdrag.

12.6.4 Ersättning för tidsspillan för Sjukvårdstolk mellan två Uppdrag hos samma Beställande enhet utgår med 50 procent av Domstolsverkets tolktaxa om tidsspillan överstiger 30 minuter mellan två Uppdrag. Ersättning utgår för maximalt en timme och normal måltidspaus utgör inte tidsspillan.

12.6.5 Vid Uppdrag som omfattar mer än fem timmar förutsätts minst en (1) 30 minuters obetald rast.

12.6.6 För Uppdrag som utförs i länets ytterområden, tidigare motsvarande SL:s zon C, utgår restidsersättning för samtliga tolkkompetenser som en fast ersättning om 300 SEK, förutsatt att Tolken inte bor i kommunen där Uppdraget utförs. Tolk kan inte erhålla fast restidsersättning mer än en (1) gång om tolken har flera Uppdrag i följd i samma kommun. Ersättning utgår för Uppdrag som utförs på adresser i nedan angivna postnummer-områden.

Nedanstående postnummer räknas till det område som tidigare var SLs zon C.

Postnummer som startar med:

- 139
- 148
- 149
- 151
- 152
- 153
- 155
- 184*
- 190
- 193
- 195
- 196
- 197
- 646
- 746
- 761
- 762

*Omfattar inte följande postnummer som startar med:

- 1843
- 1844
- 1845
- 1846
- 18492
- 18494

12.7 Distans-tolkning

Ersättning för distans-tolkning utgår med 80 procent av Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2, avseende tolkning upp till 1 timme. Ersättning utgår för de första 30 minuterna och sedan för varje påföljande påbörjad 5 minuters period.

Räkneexempel för denna ersättning
Sjukvårdstolk, 35 minuter, ersättning enligt DVFS 2020:21:
*(711*0,8*0,5)+((711*0,8)/12)*

12.7.1 För obekväm arbetstid utgår ett tillägg om 80 procent av Domstolsverkets tolktaxa tillägg för obekväm arbetstid för de första 30 minuterna och därefter för påföljande påbörjad 5 minuters period.

Räkneexempel för denna ersättning
Sjukvårdstolk, 35 minuter, måndag-fredag 00:00-07:00, ersättning enligt DVFS 2020:21:
(188* 0,8)+((188*0,8)/6)

12.8 On-demand tolkning

12.8.1 Ersättning för On-demand tolkning utgår med 80 procent av Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2, avseende tolkning upp till 1 timme. Ersättning utgår för de första 15 minuter och sedan för varje påföljande påbörjad 5 minuters period.

Räkneexempel för denna ersättning
Sjukvårdstolk, 20 minuter, ersättning enligt DVFS 2020:21:
(711*0,8*0,25)+((711*0,8)/12)

12.8.2 För obekväm arbetstid utgår ett tillägg om 80 procent av Domstolsverkets tolktaxa tillägg för obekväm arbetstid för de första 15 minuterna och därefter för påföljande påbörjade 5 minuters period.

Räkneexempel för denna ersättning
(188*0,8*0,5)+((188*0,8)/6)

[redacted] Ersättning till frilansande tolkar

[redacted] Leverantörens ersättning till Frilansande tolkar med F-skatt ska vara lägst den ersättning Leverantören erhåller för Uppdraget enligt ovan exklusive förmedlingsavgiften och eventuell bonus. Ingen återbetalning till Leverantören i form av provision, anslutningsavgift eller annat är tillåtet. Även vid Sen avbeställning från Beställande enhet ska Leverantörens ersättning till den Frilansande tolken vara lägst denna ersättning.

[redacted] Leverantörens ersättning till Frilansande tolkar med A-skatt ska vara lägst den ersättning Leverantören erhåller för Uppdraget enligt ovan exklusive förmedlingsavgiften och eventuell bonus samt avräknat för sociala avgifter. Ingen återbetalning till Leverantören i form av provision, anslutningsavgift eller annat är tillåtet. Även vid Sen avbeställning från Beställande enhet ska Leverantörens ersättning till den Frilansande tolken vara lägst denna ersättning.

[redacted] Prisjustering

[redacted] Tolkarvode som baseras på Domstolsverkets tolktaxa, tabell 2 samt tillägg för obekväm arbetstid och ersättning för tidsspillan justeras i enlighet med Domstolsverkets årliga uppdatering av tolktaxorna. Om dessa inte uppdateras

gäller de senaste fastställda taxorna tills nya eventuellt publiceras.

[redacted] Förmedlingsavgift, bonus och ersättning för resor till länets ytterområden (SL:s tidigare zon C) prisjusteras ej.

[redacted] Fakturering och betalning

[redacted] Betalning erlägges av Avropande part om annat inte anges nedan.

[redacted] Betalning erlägges mot faktura.

[redacted] Fakturering av Tolktjänster ska ske månadsvis i efterskott för utfört arbete till Beställande enhet.

[redacted] Betalning ska ske senast trettio (30) dagar efter ankommen och godkänd faktura.

[redacted] Betalning av faktura innebär inte att Beställande enhet godkänt Uppdrag.

[redacted] Ersättning utgår inte för Uppdrag som inte har fakturerats inom tre (3) månader från Uppdragets utförande. Senare framställt krav medför inte rätt till ersättning.

[redacted] Vid försenad betalning äger Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt gällande räntelag.

[redacted] Om anledning till anmärkning mot faktura föreligger, förbehåller betalningsansvarig sig rätten att innehålla hela eller delar av betalningen.

[redacted] Administrativa avgifter eller faktureringsavgifter ska ej förekomma.

[redacted] Fakturamottagare där Hälso- och sjukvårdsnämnden har betalningsansvar/är Avropande part (gäller all vård utanför akutsjukhusen exklusive regiondriven geriatrisk slutenvård):

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, ref nr 1500–210, Box 12081, 102 23 Stockholm.
I enskilda fall kan avvikelser förekomma som då meddelas av Avropande part.

[redacted] För Uppdrag som utförs till övriga avropsberättigade parter meddelas fakturaadress av den Avropande parten inför Driftstart.

[redacted] Fakturan ska innehålla:

- Minst de uppgifter som beskrivs i Bokföringslagen (1999:1078) samt i Skatteverkets anvisningar.
- Beställande enhet, postnummer, postadress och referens.

- Ordernummer, referensnummer, Tolkningsmetod, tidsspillan, restidsersättning, språk, kompetensnivå (ST, AT, UT, ÖT), Tolkens namn och ID-nummer.
- Fakturareferens (meddelas av Avropande part inför Driftstart)
- Datum för Tolkning, tid (från och med - till och med), á-pris, summa
- Avtalsnummer (ADA) vid Uppdrag inom öppen sjukvård utanför akutsjukhusen (meddelas av Beställaren)

[redacted] E-faktura enligt standard Svefaktura är obligatorisk för all fakturering från Leverantören till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. I övrigt ska fakturastandard helt följa SFTI:s rekommendationer för e-faktura i det fall andra format är aktuella.

[redacted] Leverantören ska kunna skicka e-faktura via PEPPOL:s infrastruktur till Region Stockholm. Information om e-faktura och fakturauppgifter för Region Stockholms bolag och förvaltningar finns på denna länk: https://www.sll.se/om-regionstockholm/upphandling/fakturera-region-stockholm/fakturor-till-region-stockholms-enheter/.

[redacted] Statistik

[redacted] Leverantören ska, kostnadsfritt, månatligen, i samband med månadsfaktureringen, tillhandahålla en obearbetad rådatafil i XML, TEXT eller dylikt format från Leverantörens boknings- och faktureringssystem.

[redacted] Leverantören ska kostnadsfritt månadsvis per språk tillhandahålla statistik över:

- Tillsättningsgrad avseende på-platstolk
- Tillsättningsgrad avseende distanstolk
- Tillsättningsgrad för de 20 mest använda tolkspråken och dialekterna.
- Tillsättningsgrad för övriga tolkspråk och dialekter.
- Sammanlagd Tillsättningsgrad bokade Tolktjänster.
- Per redovisad månad och ackumulerat för innevarande år.

[redacted] Leverantören ska, kostnadsfritt, månadsvis tillhandahålla telefonstatistik över Tillgänglighet och Svarstider för:

- Kundtjänst
- On-demand
- On-demand för 1177 Vårdguiden på telefon
- Samt övriga funktioner med Svarstider.

[redacted] Nedanstående information över svarsstatistik ska minst framgå:

- Antal inkomna samtal

- Antal Besvarade samtal
- Antal tappade samtal (inringande lägger på)
- Genomsnittlig Svarstid i sekunder
- Genomsnittlig tid till tappat samtal i sekunder
- Maximal väntetid i sekunder

[redacted] Nedanstående kompletterande information till svarsstatistiken gäller för 1177 Vårdguiden på telefon:

- Utgående samtal
- Genomsnittlig väntetid för utgående samtal

Statistiken ska visa per redovisad månad och ackumulerat över tiden.

[redacted] Leverantören ska kostnadsfritt, en gång i månaden redovisa en sammanställning över avvikelser, med och utan viteskrav. Där språk, kompetens, tidpunkt för Uppdrag och Beställande enhet minst ska framgå per månad och ackumulerat över tiden.

[redacted] Leverantören ska kostnadsfritt, en gång per tertial, senast fem arbetsdagar efter tertialets slut lämna en prognos över statistikuppgifter på beställningar och utförda Uppdrag per Tolktjänst samt kostnader.

[redacted] Leverantören ska kostnadsfritt, en gång per tertial, senast en månad efter tertialets slut, lämna en slutlig statikuppgift på beställningar och utförda Uppdrag per Tolktjänst samt kostnader.

[redacted] Statistiken ska redovisa fördelning per tolkmetod, språk/dialekt och kompetens.

[redacted] Statistiken ska redovisas uppdelad på Beställande enheter per tolkmetod samt per betalningsansvariga.

[redacted] Leverantören ska redovisa avböjda Uppdrag där språk, kompetens, tidpunkt för Uppdrag och Beställande enhet minst ska framgå.

[redacted] Leverantören ska redovisa för sent Avbeställda Uppdrag där språk, kompetens, tidpunkt för Uppdrag och Beställande enhet minst ska framgå.

[redacted] Motsvarande statistik ska även kostnadsfritt lämnas av Leverantören på anmodan, t.ex. inför en ny upphandling.

[redacted] Beställaren i samarbete med Leverantören tar inför avtalsstart fram format och innehåll för redovisning av statistik som tillgodoser Beställarens behov. Formatet ska kunna anpassas till förändrade behov.

[redacted] Om Leverantören inte levererar av Beställaren begärd statistik, enligt punkterna

ovan på överenskommen tid har Beställaren rätt att kräva vite. Vite utgår med 2000 kronor per påbörjad vecka som förseningen varar. Vite kan maximalt utgå med 10 000 kronor för varje statistiktillfälle. Statistik som ej lämnas enligt tillhandahållen mall kommer att betraktas som ej levererad och vite kan, även då, komma att utgå.

[redacted] Uppföljning och partnerskap

[redacted] Under Avtalstiden kommer uppföljning ske gällande Leverantörens leveranssäkerhet och kvalitet på levererade Uppdrag. Uppföljningen ligger till grund för huruvida Beställaren kommer att påkalla förlängning av Avtalet eller ej.

[redacted] Uppföljningsmöten mellan Beställaren och Leverantören ska äga rum tertialvis där ingånget Avtal och samarbetet följs upp. Beställaren kallar till dessa möten. Vardera Part har rätt att påkalla ytterligare uppföljningsmöten om det anses nödvändigt. Leverantören ansvarar för att ta fram erforderligt underlag inför mötena. Vid uppföljningsmötet ska minst nedanstående punkter gås igenom:

- Antal genomförda Uppdrag per Tolktjänst.
- Antal genomförda Uppdrag per kompetensnivå, per språk och per Beställande enhet.
- Antal avvikelser och deras orsaker samt förbättringsåtgärder.
- Statistikjämförelse med tidigare perioder.
- Framtida språkbehov.
- Kvalitetssäkring av Tolktjänsterna.
- Dokumentation som visar Svarstider och samtalsmönster för respektive Tolktjänst och för kundtjänst.
- Återkoppling från Beställande enheter/tolkanvändare.
- Viten.
- Teknisk utveckling av Tolktjänsterna.

[redacted] En gång om året ägnas del av uppföljningsmötet åt frågor kring utveckling av partnerskapet inom ramen för affärsrelationen.

[redacted] Fördjupad uppföljning

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

[redacted] Beställaren ska ha rätt att granska ekonomiska underlag till exempel för att verifiera att ersättningen till Tolk för Uppdrag till Frilansande tolk är minst tolkarvodet enligt avsnitt 13.

[redacted] För det fall Beställaren utnyttjar ovanstående rätt ska Leverantören utan kostnad för Beställaren biträda Beställaren/utsedd organisation för uppföljningen, till exempel genom att ställa erforderlig dokumentation till förfogande.

[redacted] Beställaren äger rapporten som blir resultatet av den fördjupade uppföljningen.

[redacted] Om granskningen visar på missförhållanden som föranleder ytterligare granskning svarar Leverantören för kostnaden för denna ytterligare granskning.

[redacted] Lokaliseringsnummer

GLN (Global Location Number) används för att på ett entydigt sätt kunna identifiera ett företag eller en organisation. Vid elektronisk handel används GLN för att identifiera parter, leveransplatser och för att styra fakturor till en viss adress.

Med anledning av ovanstående ska anbudsgivare senast vid avtalsstart ha ett GLN-nummer (13 siffror).

Information om GLN-nummer kan erhållas från GS1 Sweden, www.gs1.se. Vid frågor kontakta GS1 Sweden:s kundtjänst direkt

[redacted] Viten

[redacted] Leverantören ska utge vite, efter att Beställaren begärt det, i enlighet med vad som framgår nedan samt i enlighet med vad som i övrigt framgår av bilaga 2. Beställaren har dock ingen skyldighet att begära viten.

[redacted] Utkrävande av vite och utgivande därav begränsar inte Beställaren möjlighet att i övrigt göra sanktioner och påföljder enligt Avtalet gällande gentemot Leverantören.

[redacted] Viten ska utges inom 30 kalenderdagar från det att Leverantören erhållit faktura därom. Beställaren kommer att skicka vitesfaktura till Leverantören.

[redacted] Beställaren förbehåller sig rätten att kvitta eventuella viten mot ersättningsanspråk från Leverantören.

[redacted] Beställarens rätt till vite är förverkad om anspråk på ersättning inte framställs skriftligen senast sex (6) månader efter det att Uppdraget slutförts eller att avvikelsen som föranleder vite upptäckts.

[redacted] Samtliga vitesbelopp är angivna exklusive mervärdesskatt.

[redacted] Försäkringar

[redacted] Det åligger Leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla ett fullgott försäkringsskydd, i form av exempelvis ansvarsförsäkring som täcker de skador som Leverantören kan bli ansvarig för enligt detta Avtal.

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

[redacted] Ansvar för fel

Med fel avses varje avvikelse från de handlingar som framgår av avsnitt 5.

Leverantören förbinder sig att utan oskäligt uppehåll, och utan särskild ersättning, rätta samtliga fel och brister i utfärdandet av Tolktjänsten och enskilda Uppdrag som Leverantören uppmärksammar eller som Beställaren anmodar Leverantören om att rätta.

[redacted] Ansvar för skada och ansvarsbegränsningar

[redacted] Beställande enhets godkännande av utfört Uppdrag befriar inte Leverantören från ansvar för Uppdraget.

[redacted] Leverantörens ansvar för ren förmögenhetsskada till följd av avtalsbrott som orsakats Beställaren, Avropande part eller Beställande enhet uppgår till maximalt 10 MSEK exklusive mervärdesskatt per skada och skadetillfälle och till maximalt 20 MSEK exklusive mervärdesskatt per år.

[redacted] Beloppsbegränsningen gäller inte vid skada till följd av (i) Leverantörens avtalsbrott, som har orsakats uppsåtligen eller av grov vårdslöshet, (ii) person- eller sakskada som Leverantören har vållat Beställande enhets eller Beställande enhets personal eller egendom och där ansvar följer enligt lag samt (iii) personskada på tredje man (t.ex. patient) där ansvar följer enligt lag (t.ex. patientskadelagen, produktansvarslagen).

[redacted] Tillhandahållande av dokumentation

Leverantören ska under hela avtalstiden, på Beställarens anmodan, inkomma med dokumentation eller annan form av bevisning som påvisar att kraven i detta Avtal uppfylls. Leverantören ska ges skälig tid att inkomma med uppgifterna.

[redacted] Lagar och förordningar m.m.

[redacted] Leverantören ska vid utförande av Tolktjänsten följa alla tillämpliga lagar, förordningar samt föreskrifter och allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter som från tid till annan är tillämpliga på åtagandet eller som på annat sätt berör Leverantören vid utförande av åtagandet.

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

[redacted] Partsoberoende och förtroendeskadlig verksamhet

[redacted] Vid genomförande av avtalat åtagande ska Leverantören tillvarata och företräda Beställarens intressen. Leverantören, Leverantörens underleverantörer eller Leverantörens personal får under Avtalstiden inte utöva verksamhet som kan rubba förtroendet för Beställaren i något som gäller avtalade åtaganden.

[redacted] Informationssäkerhet

[redacted] Leverantören ska för Tolktjänsten uppfylla och följa alla tillämpliga krav i bilaga 10 Informationssäkerhet.

[redacted] Begränsning av marknadsföringsrätt

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

[redacted] Åtagande vid särskild händelse, extraordinär händelse och höjd beredskap

[redacted] Leverantören ska, utom i de fall där Leverantören på grund av Befrielsegrund är förhindrad att utföra sina åtaganden enligt avsnitt 30, vid särskild händelse, extraordinär händelse och höjd beredskap utföra Uppdraget i enlighet med bestämmelserna nedan.

[redacted] Leverantören ska 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 Uppdraget ska kunna utföras av Leverantören under sådana förhållanden som avses i detta avsnitt.

[redacted] Med särskild händelse avses händelser som är så omfattande eller krävande att resurserna måste organiseras, ledas och användas på särskilt sätt. Inom hälso- och sjukvård används begreppet för olika typer av samhällsstörningar, inklusive misstanke eller hot om sådana, till exempel transportolyckor, explosioner, bränder, utbrott av allvarlig smitta, spridning av farliga ämnen, infrastrukturstörningar, publika evenemang, statsbesök samt psykosocial påverkan på samhället.

Vid särskild händelse, där det inte beslutats att Region Stockholms regionstyrelses krisledning ska ta över, ska Leverantören vid utförandet av Uppdraget följa direktiv

ställda av Region Stockholms Tjänsteman i Beredskap för hälso- och sjukvården (TiB) och Regional särskild sjukvårdsledning (RSSL).

Vid särskild händelse som påverkar den del av Leverantören verksamhet som berörs av Uppdraget ska Leverantören omgående kontakta Region Stockholms Tjänsteman i Beredskap för hälso- och sjukvården.

[redacted] Med extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun eller en region. Vid extraordinär händelse ska Leverantören utföra Uppdraget under Region Stockholms regionstyrelses krisledning och i övrigt följa direktiv ställda av Region Stockholm.

[redacted] Enligt lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt lag (1992:1403) om totalförsvar och höjd beredskap, ska regioner vidta de beredskapsförberedelser som behövs för respektive verksamhet under beredskap. Basen utgörs av den fredstida katastrofmedicinska beredskapen.

Vid höjd beredskap, vilket innebär skärpt beredskap eller högsta beredskap, ska Leverantören utföra Uppdraget under Region Stockholms regionstyrelses ledning.

[redacted] Region Stockholm ansvarar enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) för planering av sin hälso- och sjukvård så att en katastrofmedicinsk beredskap upprätthålls. Leverantören ska på anmodan av Beställaren delta i planeringen. Leverantören ska lämna de upplysningar som kan behövas för krisplanering till Beställaren. Leverantören ska på anmodan av Beställaren delta i planeringen inför stora evenemang och andra insatser.

[redacted] Leverantören ska i samråd med fastighetsägare/-förvaltare och driftentreprenör vidta åtgärder för att säkerställa driften i olika försörjningssystem för att stärka robustheten i de lokaler där Uppdraget utförs. Åtgärderna ska vidtas i enlighet med Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) vid var tid gällande rekommendationer. Vidare kan Leverantören som stöd i sitt förebyggande planeringsarbete använda Fortifikationsverkets ”Handbok skydd av byggnader”.

[redacted] Leverantören ska tillhandahålla ett telefonnummer på vilket Beställaren ska kontakta Leverantören om någon sådan situation som avses ovan skulle uppstå. Leverantören ansvarar för att det till detta telefonnummer finns en meddelandefunktion på vilken Beställaren kan lämna meddelanden dygnet runt årets alla dagar. Leverantören ska kontakta Beställaren inom tjugofyra (24) timmar från det att Beställaren lämnat ett sådant meddelande.

[redacted] Miljö

[redacted] Leverantören ska vid avtalsstart ha, och under hela Avtalstiden upprätthålla, ett

strukturerat och dokumenterat miljöarbete. Leverantören ska bidra till minskad miljöpåverkan av Tolktjänsten bland annat genom att främja Distanstolkning.

[redacted] Leverantören ska vid utförande av Tolktjänsten verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan och för att de i Region Stockholms miljöpolitiska program vid varje tidpunkt gällande miljömålen uppnås.

[redacted] Leverantören ska samverka med Beställaren i miljöfrågor och på Beställarens begäran redovisa hur Leverantören arbetar för att uppfylla Region Stockholms miljömål.

[redacted] Force majeure (befrielsegrund)

[redacted] Part ska vara befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, inkluderande Avrop som företagits enligt Avtalet, om förseningen eller underlåtenheten härrör från avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden, eldsvåda, krig, mobilisering, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, uppror, upplopp, terroristdåd, explosion, översvämning, lagstadgade hinder, ändringar i lagstiftning eller annan omständighet som ligger utanför ifrågavarande Parts kontroll och omständigheten förhindrar fullgörandet av förpliktelsen (Befrielsegrund). Avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska dock inte anses som Befrielsegrund om Leverantören själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt.

[redacted] För att part ska ha rätt att göra gällande Befrielsegrund enligt ovan ska part skriftligen och utan dröjsmål underrätta den andra parten om att sådan omständighet har inträffat. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande.

[redacted] 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 befrielsegrunden. 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.

[redacted] Förtida upphörande

[redacted] Beställaren har rätt, men ingen skyldighet, att säga upp hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande, eller till den senare dag som anges vid uppsägningen, utan att det medför ersättningsskyldighet för Beställaren eller för Beställande enhet om någon av följande händelser eller omständigheter inträffar:

1. Om Leverantören väsentligt bryter mot Avtalet och den aktuella bristen inte kan åtgärdas.
2. Om Leverantören väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet, och de aktuella bristerna inte åtgärdas på ett godtagbart sätt inom trettio (30) dagar efter skriftlig erinran.

3. Om Beställaren tre gånger inom en rullande tolvmånadersperiod anmodat Leverantören att vidta rättelse enligt avsnitt 22 och Leverantören inte åtgärdar fel inom skälig tid.
4. Om Tillsättningsgraden för en enskild kalendermånad understiger 70 procent.
5. Leverantören eller dennes eventuella underleverantörer återkommande och vid upprepade tillfällen brister i uppfyllelse av villkor enligt Avtalet även om varje brist i sig inte är av väsentlig betydelse.
6. Om Leverantören tre gånger inom en rullande tolvmånadersperiod väsentligt brutit mot sina åtaganden enligt Avtalet oaktat om detta åtgärdas på ett godtagbart sätt inom skälig tid efter skriftlig erinran.
7. Beställaren får kännedom om att Leverantören enligt en lagakraftvunnen dom är, 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, dömd för brott som innefattar sådan brottslighet som anges i 13 kap. 1§ LOU.
8. Leverantören eller dennes underleverantörer inte har fullgjort sina skyldigheter enligt 13 kap. 2 § LOU avseende betalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter.
9. Leverantören eller dennes underleverantörer är föremål för något av de missförhållanden som framgår enligt 13 kap. 3 § LOU och detta är av väsentlig betydelse för Beställaren.
10. Om Leverantören överlåter rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan Beställarens skriftliga medgivande.
11. Om Avtalet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU.
12. Leverantören, eller dennes eventuella underleverantörer, lämnat oriktiga uppgifter som Leverantören enligt Avtalet är skyldig att lämna till Beställaren/Beställande enhet, eller undanhållit uppgifter i anbudet eller i senare skede och detta inte varit av oväsentlig betydelse för Beställaren.
13. Leverantören följer inte för verksamheten gällande lagar, författningar, föreskrifter, beslut och riktlinjer.
14. Leverantören åberopat befrielsegrund enligt avsnitt 30 och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader.
15. Om europeiska unionens domstol i ett förfarande enligt artikel 258 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) finner att Sverige, genom att låta Beställaren ingå kontraktet eller Avtalet, allvarligt har åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/24/EU av den 26 februari 2014 om offentlig upphandling och om upphävande av direktiv 2004/18/EG.

[redacted] Beställaren har en ensidig rätt att när som helst under Avtalstiden säga upp Avtalet med beaktande av tolv (12) månaders uppsägningstid. Leverantören har inte rätt till någon ersättning vid sådan uppsägning.

[redacted] Beställaren har rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande, eller till den senare dag som anges vid uppsägningen, om det, enligt Beställarens skäliga bedömning finns anledning att befara att taket för vad som,

enligt punkt 3.4, maximalt får avropas enligt Avtalet har uppnåtts eller, kommer att uppnås inom nio (9) månader eller mindre, räknat från dagen för uppsägningen, och det finns risk att, om förtida uppsägning inte sker, taket för vad som får avropas enligt Avtalet kommer att uppnås innan Avtalet upphör att gälla. Leverantören har inte rätt till någon ersättning vid sådan uppsägning.

[redacted] Leverantören äger skriftligen rätt att säga upp Avtalet i förtid till omedelbart upphörande om Beställaren väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet, och de aktuella bristerna inte åtgärdas på ett godtagbart sätt inom skälig tid efter skriftlig erinran till Beställarens kontaktperson för Avtalet.

[redacted] Bestämmelses ogiltighet

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

[redacted] Avveckling vid Avtalets upphörande

34.1 Allmänt

34.1.1 Vid Avtalets upphörande ska Parterna samråda om ett överlämnande eller en avveckling av Tolktjänsten. Inför Avtalets upphörande upprättas ett projekt för överlämnande eller avveckling av Uppdraget. Projektet bemannas av Beställaren, Leverantören och eventuell ny Leverantör i samråd, med utgångspunkt från respektive Parts åtagande.

34.1.2 Leverantören ska senast tre (3) månader innan Avtalets upphörande lämna en avvecklingsplan till Beställaren som beskriver hur eventuellt överlämnande av Tolktjänsten kommer att ske. Detta gäller dock inte om Avtalet sägs upp i förtid.

34.1.3 Leverantören har inte rätt till ersättning för arbete enligt denna punkt.

34.1.4 Parternas avsikt är att den dag detta Avtal upphör ska ny Leverantör kunna fortsätta driften av Tolktjänsten för Beställaren utan att avbrott i verksamheten sker.

34.1.5 För utförda Uppdrag gäller Avtalets bestämmelser även efter det att Avtalets giltighetstid utgått.

34.1.6 Avtalets upphörande ska inte befria någon Part från vid tillfället kvarstående och icke uppfyllda åtaganden eller förpliktelser gentemot den andra Parten.

34.2 Leverantörens åtaganden

[redacted] Leverantören förbinder sig att vara behjälplig vid eventuellt byte till annan Leverantör. Detta innefattar bland annat men inte begränsat till besvarande av förfrågningar och förflyttning av existerande information. Vid leverantörsbyte ska leverantören påbörja ovanstående arbete vid en tidpunkt före Avtalstidens utgång så att överlämningen är genomförd då Avtalet upphör.

[redacted] Leverantören ska tillse att all datainformation över beställningar och Uppdrag från Beställande enheter lämnas över till Beställaren eller av Beställaren utpekad mottagare. Datainformationen ska vara i vanligt förekommande läsbart format, t.ex. XML eller TXT.

[redacted] Meddelarfrihet

[redacted] Meddelarfriheten för anställda i Regionens förvaltningar och bolag regleras i svensk lag. Det är väsentligt för Beställaren att personal hos externa Leverantörer vid utförande av Tolktjänsten enligt Avtalet, omfattas av liknande meddelarfrihet.

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

[redacted] Beställaren har rätt att säga upp Avtalet i förtid om Leverantören i väsentligt avseende eller vid upprepade tillfällen brutit mot ovan angiven förbindelse.

[redacted] Tvist och tillämplig lag

[redacted] Detta Avtal ska tolkas och tillämpas enligt svensk rätt.

[redacted] För det fall Parterna skulle bli oeniga avseende omfattningen av de rättigheter och skyldigheter som följer av detta Avtal, ska Leverantören fortsatt fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet och inte under några omständigheter avbryta utförandet av sina åtaganden. Leverantören har inte under några omständigheter rätt att upphöra med sina Åtaganden genom hänvisning till ett påstått Avtalsbrott från Beställarens sida eller genom hänvisning till ett utestående krav på betalning, om Beställaren i god tro bedömer sig äga rätt att hålla inne sådan betalning till följd av ett krav, till dess att tvisten slutligt har avgjorts

[redacted] Tvist angående tolkning eller tillämpning av Avtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska slutligt avgöras av allmän domstol med Stockholms tingsrätt

som första instans.

Överlåtelse av Avtal

Detta Avtal får inte utan Beställarens skriftliga medgivande överlåtas till annan.

Ändringar

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

Ändringar ska, för att vara giltiga, vara förenliga bland annat med bestämmelserna i lagen (2016:1195) om offentlig upphandling, LOU, om ändringar av kontrakt och Avtal

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos Leverantören eller hos Leverantörens eventuella moderföretag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till Beställaren. På begäran av Beställaren ska Leverantören lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Leverantörens framtida möjligheter att uppfylla Avtalet.

Kontaktpersoner

Parterna ska tillhandahålla en kontaktperson för frågor rörande detta Avtal. Vid parts utbyte av kontaktperson ska respektive part skyndsamt informera motparten om vem den nya kontaktpersonen är.

Leverantörens kontaktperson ska vara behörig att företräda Leverantören i samtliga frågor som rör genomförandet av avtalad Tolktjänst.

Kontaktpersoner angående detta Avtal vid Avtalets ingående vara:

Beställaren:

Namn: Peter Ölund

Telefon: 08 – 123 132 21

E-post: peter.olund@sll.se

Leverantören:

Namn:

Telefon:

E-post:

[redacted] Meddelanden

[redacted] Meddelanden avseende detta Avtals tillämpning ska skriftligen översändas till Parternas kontaktpersoner enligt Avtalet.

[redacted] Meddelanden enligt detta Avtal ska ske och anses kommit den andra Parten tillhanda enligt följande:

- Överlämnande med bud – vid avlämnandet.
- Avsändande med rekommenderat brev – tre dagar efter avsändandet för postbefordran.
- Med e-postmeddelande – en dag efter avsändandet.

[redacted] Bestämmelses ogiltighet

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

Detta Avtal har upprättats i två (2) likalydande exemplar, av vilka parterna tagit var sitt (fysiskt eller digitalt).

Stockholm, datum 20xx-xx-xx	Ort och datum
REGION STOCKHOLM	LEVERANTÖREN
_____	_____
_____	_____
Namnförtydligande	Namnförtydligande

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

HSN 2019-1927

Kravspecifikation avseende Tolktjänster i talade språk

Innehållsförteckning

1 INLEDNING OCH OMFATTNING 4
1.1 Inledning 4
1.2 Omfattning 4
1.3 Partnerskap m.m. 4
2 BESTÄLLNINGSKANALER 5
2.2 Tolkportalen, digitalt beställningssystem 5
2.3 Talsvarstjänst för vårdgivare 5
3 ÖVERGRIPANDE KRAV PÅ TJÄNST 5
3.1 Språk som ska levereras 5
3.2 Tillsättningsgrad 6
3.3 Tolkning till och från svenska 6
3.4 Krav på tolkförmedlingen 6
4 KRAV VID TOLKNING 8
4.1 Allmänna krav på tolkar 8
4.2 Specifika krav för På-platstolkning 9
4.3 Allmänna krav för Distanstolkning och On-demand tolkning 9
4.4 Specifika krav för Distanstolkning 10
4.5 Specifika krav avseende On-demand tolkning beställd av Vårdgivare. 10
4.6 Beskrivning av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon (sjukvårdsrådgivning) 11
4.7 Specifika krav avseende On-demand till 1177 Vårdguiden på telefon (sjukvårdsrådgivning) 11
4.8 Särskilda kompetenser 12
4.9 Förmedling av fast Tolktjänst 13
5 LEVERANTÖRENS KUNDTJÄNST OCH BOKNINGSSYSTEM 13
5.1 Beställning 13
5.2 Funktion och Tillgänglighet 14
5.3 Leverantörens digitala bokningssystem 14
6 LEVERANTÖRENS BEKRÄFTELSER 15
6.1 Mottagningsbekräftelse 15
6.2 Leverantörens Bokningsbekräftelse 15
6.3 Avböjt Uppdrag 17
7 BESTÄLLANDE ENHETS AVBESTÄLLNING AV UPPDRAG 17
7.1 Avbeställning av På-platsuppdrag 17

7.2 Avbeställning av Distansuppdrag 18
8 STÖRNING I LEVERANS VID BOKAT UPPDRAG 18
8.1 Ändring av bokning avseende På-platstolk och Distanstolk 18
8.2 Avbokning av bokat Uppdrag 18
8.3 Leveransförseningar vid bokat Uppdrag 19
8.4 Utebliven leverans vid bokat Uppdrag 20
8.5 Övriga fel i utförande av tjänst bokat Uppdrag 20
9 FEL I LEVERANS AV ON-DEMAND TJÄNSTER 21
10 KVITTERING AV UTFÖRDA UPPDRAG 21
10.1 Kvittering av bokade Uppdrag 21
11 INFÖRANDE 22
11.1 Ansvar för införandet av Tolktjänsten 22
11.2 Tidplan 22
11.3 Nyckelroller vid införandet 23
11.4 Projektorganisation och införande av Tolktjänst i talade språk 23

1 INLEDNING OCH OMFATTNING

1.1 Inledning

I detta dokument framgår de krav som ställs på Tolktjänstens utförande.

Samtliga krav i detta dokument ska uppfyllas löpande under hela drifttiden om annat inte framgår nedan.

I det fall det hänvisas till statistik är denna endast indikativ och Leverantören äger inte rätt till ytterligare ersättning i det fall behov skulle avvika från redovisad historisk statistik.

1.2 Omfattning

Tolktjänsten omfattar:

- På-platstolkning: bokad tolkning, fysiska möten.
- Distanstolkning: bokad tolkning på distans via telefon eller videosamtal.
- On-demand tolkning: obokad och direkt tillgänglig tolkning på distans via telefon, videosamtal/rörlig bild), samt via App för smartphone.
- On-demand tolkning för 1177 Vårdguiden på telefon: obokad och direkt tillgänglig tolkning på distans via telefon.

Tolktjänsten omfattar mottagande av beställning, bokning och genomförande av Uppdrag, kundtjänst, samordning, uppföljning, analys och utveckling av Tolktjänsten i samarbete med Beställaren samt i övrigt vad som framgår nedan i detta dokument.

1.3 Partnerskap m.m.

[redacted] Beställaren eftersträvar ett partnerskap med Leverantören inom ramen för affärsrelationen som bygger på samverkan och tillit för att med gemensamma ansträngningar effektivisera och utveckla Tolktjänster under Avtalstiden.

[redacted] Leverantören ska för Tolktjänsten utse en samverkansansvarig som under Avtalstiden ska verka för en bra samverkan mellan Beställaren och Leverantören. Leverantörens utsedda samverkansansvarig ska ansvara för att kontinuerligt utveckla Tolktjänsten och säkerställa kvaliteten i Tolktjänsten.

[redacted] Leverantören ska för Tolktjänsten utse en teknik- och utvecklingsansvarig som arbetar med att förvalta och vidareutveckla Tolktjänsten.

2 BESTÄLLNINGSKANALER

Region Stockholm har två egna beställningskanaler för sina Tolktjänster. Dels ett digitalt beställningssystem, Tolkportalen, för bokningsbara tolkningstjänster och dels en Talsvarstjänst (ett nummer in) för telefonbokning av samtliga Tolktjänster, förutom On-demand för 1177 Vårdguiden på telefon som har ett eget beställningsförfarande.

Tolkportalen och Talsvarstjänsten är beställningskanaler för Tolktjänster i både talade språk och teckenspråk.

2.2 Tolkportalen, digitalt beställningssystem

Tolkportalen är ett digitalt verktyg för beställning av tolktjänster inom Region Stockholm. Tolkportalen hanterar bokningar för både teckentolk och Tolktjänster i talade språk samt olika vyer för berörda roller att hantera bokningsflödet och administration. För beskrivning av Tolkportalen se bilaga 7.

Leverantören ska i god tid före Driftstart ha slutfört integration av Leverantörens digitala bokningssystem gentemot Tolkportalen.

2.3 Talsvarstjänst för vårdgivare

Region Stockholms Talsvarstjänst är konfigurerad mot ”ett nummer in” med telefonknappval mot tolkmetod för Tolktjänster i talade språk och val av teckenspråk. Dagens On-demand tjänst (Expresstolk) har ytterligare knappval kopplade direkt mot de sex (6) språk som är valbara för On-demand tolkning, via bakomliggande direktnummer. För beskrivning av Talsvarstjänsten se bilaga 8.

Leverantörens On-demand lösning via telefon och App för smartphone ska anpassas mot Region Stockholms Talsvarstjänst, om inget annat bedöms som mer effektivt.

3 ÖVERGRIPANDE KRAV PÅ TJÄNST

3.1 Språk som ska levereras

- Leverantören ska kunna leverera de språk och dialekter som Region Stockholm vid var tidpunkt faktiskt efterfrågar och beställer, för tidigare statistik, se bilaga 4.
- Leverantören ska under hela Avtalstiden skyndsamt och aktivt arbeta för att kunna erbjuda tolkning av nya språk och dialekter när efterfrågan uppkommer från Region Stockholm.

- Leverantören ska för On-demand Tolktjänster för vårdgivare och för 1177 Vårdguiden på telefon ha en Tillgänglighet som preciseras nedan.
- Leverantören ska endast tillämpa och ange språk och dialekter enligt koder i ISO-standard 639-3.

3.2 Tillsättningsgrad

För Uppdrag avseende På-platstolkning och Distanstolkning som bokas via tolkförmedlingen ska Tillsättningsgraden, mätt på årsbasis, vara lägst 95 procent.

För definition av Tillsättningsgrad, se bilaga 9.

Om Leverantören överträffar det uppställda målet finns möjlighet till bonus, se Avtalet.

3.3 Tolkning till och från svenska

Tolkning ska ske från svenska som källspråk till målspråket som den tolkbehövande efterfrågar och tillbaka till källspråket svenska.

3.4 Krav på tolkförmedlingen

3.4.1 Leverantören ska förmedla högsta tillgängliga tolkkompetens till Uppdrag om inte annat anges i beställningen. Detta innebär att Leverantören i turordning ska förmedla:

1. Sjukvårdstolk (ST)
2. Auktoriserad tolk (AT)
3. Utbildad tolk (UT)
4. Övrig tolk (ÖT)

3.4.2 Leverantören ska tillse att samtliga Uppdrag genomförs i enlighet med Kammarkollegiets senaste version av tolkföreskrifter, se bilaga 3. eller annan motsvarande vägledning som träder i dess ställe samt tillse att alla anlitade tolkar är införstådda med innebörden av detta och förbinder sig till att vid alla tillfällen uppfylla dessa krav.

3.4.3 Leverantören ska säkerställa att förmedlade tolkar har den utbildning, kompetens och erfarenhet som krävs för att Uppdraget ska kunna utföras.

3.4.4 Leverantören ska kunna tillsätta tolk till digitala vårdmöten.

3.4.5 Leverantören ska tillse att eventuellt arbetsmaterial och material från Uppdraget förstörs på ett säkert sätt efter färdig utfört Uppdrag.

3.4.6 Leverantören ska tillse att telefonnummer inte sparas vid Distanstolkning och On-demand tolkning efter färdigutfört arbete om inget annat är överenskommet med Beställande enhet.

3.4.7 Leverantören ska i varje Uppdrag säkerställa att samtliga tolkar samt övrig personal såväl som eventuella underleverantörers tolkar samt övrig personal inte till utomstående vidarebefordrar konfidentiell information, såsom uppgifter om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

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

3.4.9 Leverantören ska aktivt samordna På-platsuppdrag i de fall det är tidsmässigt och geografiskt möjligt och optimera för Beställande enhet med hänsyn till tolkarna och miljömässiga överväganden.

3.4.10 Leverantören ska informera Beställande enhet om att en sådan möjlighet finns samt föreslå åtgärder som möjliggör samordning.

3.4.11 Leverantören ska verka för att tolkar förmedlas så att resor undviks i så stor utsträckning som möjligt eller när det inte är möjligt att resvägen minimeras.

3.4.12 Leverantören ska ha kompetens och tillgänglig bemanning att åta sig alla typer av Uppdrag som beställs, oavsett Uppdragets längd, geografiska placering, eller tolkanvändarens kön, funktionshinder, social ställning, sexuell identitet och religiös tillhörighet.

3.4.13 Leverantören ska ha kompetens och tillgänglig erfaren bemanning att åta sig Uppdrag som beställs för målgrupper inom Psykiatri, Barn och Ungdom med Psykisk ohälsa (BUP), Barn och Ungdom, Tortyr- och/eller Krigstrauma, Kris och Trauma, Rättspsykiatri, Sexuell och reproduktiv hälsa och Palliativ vård.

3.4.14 Leverantören ska i dialog med Beställande enhet, ta fram en alternativ lösning om tolk med Beställd kompetens eller erfarenhet inte kan erbjudas vid ett specifikt tillfälle, enligt punkten ovan.

3.4.15 Leverantören ska tillhandahålla både kvinnliga och manliga tolkar. Leverantören ska i den mån det är möjligt och där Beställande enhet efterfrågar specifikt kön sträva efter att tillhandhålla detta.

3.4.16 Leverantören ska i dialog med Beställande enhet, ta fram en alternativ lösning om önskat kön inte kan erbjudas vid ett specifikt tillfälle, enl. punkten ovan.

3.4.17 Leverantören ska kunna erbjuda Grupptolkning, vilket innebär normalt en

Konsekutiv På-platstolkning till en grupp med samma målspråk, t.ex. information till föräldrar vid en Barnavårdscentral.

3.4.18 Leverantören ska arbeta för att Beställande enhet får samma tolk som tidigare använts av Beställande enhet och för att efterkomma Beställande enhets önskan om en viss namngiven person för att uppnå kontinuitet.

3.4.19 Leverantören ska på förfrågan tillhandahålla kostnadsfri utbildning för Region Stockholms tolkanvändare. Syftet med utbildningen är att tolkanvändarna ska få ökad kunskap om tolkens roll och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.

3.4.20 Leverantören ska inom ramen för sitt partnerskap med Beställaren delta i det kontinuerliga utvecklingsarbetet av Tolktjänster i Region Stockholm.

3.4.21 Leverantören ska planera in underhåll av sina digitala och tekniska system under tider på dygnet som minst påverkar Tolktjänster samt informera Beställaren i god tid (minst 30 kalenderdagar) innan planerat underhåll ska genomföras.

3.4.22 Leverantören ska omedelbart och löpande informera Beställaren vid störningar i Tolktjänsterna som påverkar åtkomst till Leverantörens digitala och tekniska system.

3.4.23 Leverantören ska tillgodose Beställarens behov om att få in all data i Tolkportalen avseende minst följande:

- Gjorda beställningar
- Utförda Uppdrag
- Avböjda Uppdrag
- Avbeställda Uppdrag
- Avbokade Uppdrag
- Förseningar vid Uppdrag
- Kvittering av Uppdrag
- Avvikelse av Uppdrag

4 KRAV VID TOLKNING

4.1 Allmänna krav på tolkar

4.1.1 Tolk ska agera professionellt och förhålla sig opartiskt.

4.1.2 Tolk ska ha goda kunskaper i såväl svenska som i det språk och/eller dialekt som det enskilda Uppdraget omfattar.

4.1.3 Tolk ska ha den utbildning, kompetens och erfarenhet som krävs för att Uppdraget ska kunna utföras.

4.1.4 Tolk ska bemöta patienten och Beställande enhet på ett respektfullt vis utan att applicera egna värderingar på den aktuella situationen.

4.1.5 Tolk får inte på eget initiativ avsluta Uppdrag före avtalad sluttid om inte omständigheter föreligger som omöjliggör tolkning enligt God Tolksed.

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

4.1.7 Tolk ska vara väl förtrogen med Kammarkollegiets tolkföreskrifter, se bilaga 3.

4.2 Specifika krav för På-platstolkning

4.2.1 På-platstolk ska vara på plats i god tid och redo att påbörja tolkningen på utsatt tid.

4.2.2 På-platstolk ska synligt bära Kammarkollegiets tolkbricka eller fotoförsett tjänstekort utfärdat av Leverantören samt uppvisa ID-kort på anmodan av Beställaren eller Beställande enhet.

4.2.3 På-platstolk ska ha vårdad klädsel.

4.2.4 På-platstolk ska börja samtalet med att presentera sig själv och sitt Uppdrag.

4.2.5 Beställande enhet ska kunna använda På-platstolk till ett annat Uppdrag i samma språk och inom samma enhet om ursprungligt Uppdrag avslutas i förtid.

4.2.6 På-platstolk får inte ha med, inta nötter eller godis innehållande nötter på grund av allergirisk.

4.2.7 Leverantören ska tillhandahålla På-platstolkning dygnet runt, årets alla dagar.

4.3 Allmänna krav för Distanstolkning och On-demand tolkning

4.3.1 Leverantören ansvarar för att Tolkning sker med teknik som möjliggör att kommunikationen håller hög ljudkvalitet utan störningar och brus samt hög bildkvalitet vid tolkning med videosamtal.

4.3.2 Leverantören ska kunna utföra Uppdrag med videosamtal om Beställande enhet så önskar och tillhandahåller ändamålsenlig plattform för videosamtal.

4.3.3 Tolkens tekniska utrustning ska säkerställa att tolken hörs tydligt samt att tolken tydligt hör det samtal som ska tolkas.

4.3.4 Leverantörens tekniska lösning för tolkning per telefon ska kunna skapa och äga en konferens mellan tre eller flera parter. Lösningen ska kunna ta in fler parter under en redan pågående konferens.

4.3.5 Tolken ska alltid ha ett uppdaterat digitalt lexikon tillgängligt för de mål- och källspråk som Uppdraget gäller.

4.3.6 Tolkning ska genomföras i en arbetsmiljö och miljö som är fri från störande moment, andra personer får ej vistas i samma utrymme som tolken när tolkningen genomförs (undantaget om tolkning sker i ett Callcenter i Leverantörens lokaler) miljön får inte ha bakgrundsljud som påverkar tolken eller tolkningen menligt.

4.4 Specifika krav för Distanstolkning

4.4.1 Distanstolk ska vara förberedd och tillgänglig på utsatt tid och under hela den inbokade tiden.

4.4.2 Distanstolk ska vara anträffbar på utsatt tid, på det telefonnummer som lämnats i Bokningsbekräftelsen, när Beställande enhet ringer.

4.4.3 Beställande enhet ska kunna använda Distanstolk till ett annat Uppdrag i samma språk och inom samma enhet om ursprungligt Uppdrag avslutas i förtid.

4.4.4 Leverantören ska tillhandahålla Distanstolkning dygnet runt, årets alla dagar.

4.5 Specifika krav avseende On-demand tolkning beställd av Vårdgivare

4.5.1 Leverantören ska initialt tillhandahålla 6 stycken direktkanaler för tolkning av språken arabiska, somaliska, persiska, ryska, tigrinja och dari.

4.5.2 Leverantören ska på anmodan inom 6 månader kunna tillhandahålla ytterligare upp till 4 språk med direktkanaler för tolkning.

4.5.3 Beställaren kan komma att lägga till, ta bort och ändra språk efter behov under Avtalstiden, baserat på de mest vanliga beställda språken. Detta ska ske på anmodan inom 6 månader från det att Beställaren meddelat Leverantören detta.

4.5.4 Leverantören ska ha följande Öppethållande för On-demand tolkning på arabiska, alla dagar året runt klockan 08.00–22.00.

4.5.5 Leverantören ska ha följande Öppethållande för On-demand tolkning på övriga

språk, helgfria vardagar klockan 08.00–17.00.

4.5.6 Leverantören ska ha följande Öppethållande för On-demand tolkning av eventuella tillkommande tolkspråk, helgfria vardagar klockan 08:00-17:00.

4.5.7 Leverantörens On-demand tjänst ska ha en maximal Svarstid om tre (3) minuter, helgfria vardagar klockan 08.00–17.00.

4.5.8 Leverantörens On-demand tjänst ska ha en maximal Svarstid om fem (5) minuter, övriga tider året runt.

4.5.9 Leverantören Svarstid ska räknas från det att samtalet sätts i kö (dvs. efter inledande talsvar hos Leverantören) till dess att tolk besvarat samtalet.

4.5.10 Leverantörens ska tillhandahålla en App för smartphone till de normalt förekommande operativsystemen, som en alternativ kommunikationskanal till beställning av On-demand tolkning, enl. punkterna ovan. Appen ska vara användarvänlig och logiskt utformad och godkännas av Region Stockholm.

4.6 Beskrivning av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon (sjukvårdsrådgivning)

1177 Vårdguiden är en del av Första linjens digitala vård med syfte att avlasta den fysiska vården genom bl.a. egenvårdsråd och genom att hänvisa invånaren i rätt tid till rätt vårdnivå. Sjukvårdsrådgivning inom ramen för 1177 Vårdguiden på telefon är klassificerad som samhällsviktig tjänst, se bilaga 5.

Vid sjukvårdsrådgivning med tolk kontaktas tolken direkt av den inringande invånaren via knappval eller särskilt telefonnummer.

4.7 Specifika krav avseende On-demand till 1177 Vårdguiden på telefon (sjukvårdsrådgivning)

4.7.1 Leverantören ska initialt tillhandahålla tolk på språken arabiska och somaliska.

4.7.2 Leverantören ska på anmodan inom 6 månader kunna anpassa utbudet antingen att språk tillkommer eller att befintliga språken ersätts.

4.7.3 Beställaren kan komma att lägga till, ta bort och ändra språk efter behov under Avtalstiden, baserat på de mest vanliga beställda språken. Detta ska ske på anmodan inom 6 månader från det att Beställaren meddelat Leverantören detta.

4.7.4 Leverantören ska ha följande Öppethållande för On-demand tolkning på arabiska, alla dagar året runt klockan 08.00–22.00.

4.7.5 Leverantören ska ha följande Öppethållande för On-demand tolkning på somaliska, helgfria vardagar klockan 08:00-17:00.

4.7.6 Leverantören ska ha följande Öppethållande för On-demand tolkning av eventuella tillkommande tolkspråk, helgfria vardagar klockan 08:00-17:00.

4.7.7 Leverantörens On-demand tjänst ska ha en maximal Svarstid om tre (3) minuter, helgfria vardagar klockan 08.00–17.00.

4.7.8 Leverantörens On-demand tjänst ska ha en maximal Svarstid om fem (5) minuter, övriga tider året runt.

4.7.9 Leverantören Svarstid ska räknas från det att samtalet sätts i kö (dvs efter inledande talsvar hos Leverantören) till dess att tolk besvarat samtalet.

4.7.10 Tolken ska följa 1177 Vårdguiden på telefon talmanus för att samtalet ska bli strukturerat och löpa vidare in i en, för sjuksköterskan, förutbestämd samtalsprocess. Se bilaga 6 (Talmanus Språktolktjänsten 2020).

4.7.11 Leverantören ska ansvara för att all personal som genomför Uppdrag för 1177 Vårdguiden på telefon har genomgått utbildning för Uppdraget, vilken tillhandahålls kostnadsfritt av Beställaren.

4.7.12 Leverantören ska årligen delta i samverkansmöten där exempelvis språktolkar besöker 1177 Vårdguiden på telefon eller Leverantören tar emot besök från Sjukvårdsrådgivningen, omfattning ½ dag per år.

4.7.13 Leverantören ska samverka med Region Stockholm och aktuell IT-leverantör vid det tekniska införandet av Tolktjänsten vilket innebär samverkan kring systemkonfigurering, test m.m.

4.7.14 Leverantören ska medverka i uppföljningsaktiviteter av Uppdraget, Leverantörens fokus är på tolkens arbete i Uppdraget. Exempel på uppföljningsaktivitet kan vara att Leverantör, Beställare samt sjukvårdsrådgivningen gemensamt lyssnar på inspelade samtal och utvärderar kvaliteten utifrån i förväg framtagen mall.

4.7.15 Leverantören ska kunna integrera sin tjänst så att den fungerar i samverkan med 1177 Vårdguiden på telefon. I Region Stockholm innebär det att en teknisk lösning ska ses över med aktuell IT-leverantör av 1177 Vårdguiden på telefon och nödvändiga anpassningar göras. I Region Stockholm hanteras inkommande samtal som har behov av tolk med hjälp av knappval eller motsvarande funktion.

4.8 Särskilda kompetenser

4.8.1 Leverantören ska kunna erbjuda simultantolk och viskningstolk, se bilaga 4.

4.9 Förmedling av fast Tolktjänst

Beställaren har en intern process om godkännande av fast Tolktjänst. Detta innebär att en Beställande enhet med ett stort behov av tolkning i ett språk under hel dag, del av dag eller specifika dagar under veckan kan ansöka till Beställaren om att boka upp återkommande tolkning under maximalt en 6 månaders period. Efter ett godkännandebeslut kan Beställande enhet lägga en sådan beställning avseende Distanstolkning eller På-platstolkning. Beställning kan idag enbart läggas via Tolkportalen.

4.9.1 Leverantören ska kunna erbjuda fast Tolktjänst i ett specifikt språk inom ett antal av de vanligast förekommande språken inom Region Stockholm till en Beställande enhet, enligt bilaga 4.

4.9.2 För att säkerställa tolkars neutralitet ska Leverantören rotera olika tolkar vid fast Tolktjänst. En och samma tolk kan inte ha mer än 6 månaders Uppdrag hos en specifik Beställande enhet under en 12 månaders period.

4.9.3 Leverantören ska på anmodan kunna redovisa till Beställaren vilka tolkar som utför och har utfört fast Tolktjänst. Beställaren kan komma att genomföra oanmälda platsbesök för att följa upp effektiviteten i tolkanvändningen.

5 LEVERANTÖRENS KUNDTJÄNST OCH BOKNINGSSYSTEM

5.1 Beställning

5.1.1 Leverantören ska ha en kundtjänst för beställningar, Avbeställning, ändring av Uppdrag, klagomål på genomfört Uppdrag, fakturafrågor, allmänna frågor, support av digitalt bokningssystem, m.m., via telefon, per e-post eller annan funktion att nå kundtjänsten.

5.1.2 Förmedlingstjänsten ska vara organiserad på ett sådant sätt att Beställande enhet får en snabb och professionell service genom korta Svarstider och tydlig återkoppling.

5.1.3 Samtliga inkomna Beställningar och Uppdrag ska vara spårbara i Leverantörens digitala bokningssystem via ett unikt ordernummer.

5.1.4 Leverantörens digitala bokningssystem ska kunna ta emot beställningar dygnet runt, året runt. Detta inkluderar beställningar från Tolkportalen.

5.1.5 Leverantören ska minst kunna ta emot beställningar som avser tolkningar som ligger tre (3) månader framåt i tiden från beställningsdatumet.

5.1.6 Leverantören ska ha en helhetslösning för Region Stockholm vid hantering av inkommande telefonsamtal från Beställande enhet gällande nedanstående funktioner:

- Beställning av bokade Uppdrag.
- Avbeställning av bokade Uppdrag.
- Anmälan när tolk uteblir från bokat Uppdrag eller när tolk inte svarar på On-demand Uppdrag.
- Beställning av Akuta Uppdrag.

5.1.7 I Leverantörens helhetslösning ska det även ingå att ha en SMS funktion för att Beställande enheter enkelt och snabbt ska kunna avbeställa ett bokat Uppdrag, dygnet runt, årets alla dagar. Funktionen ska vara på plats inom 6 månader efter Driftstart.

5.1.8 Öppethållande och Svarstid som kravställs för respektive funktion, enligt nedan.

5.2 Funktion och Tillgänglighet

5.2.1 Leverantören ska ha en kundtjänst med en maximal Svarstid om tre (3) minuter under helgfria vardagar klockan 08:00-17:00 som ska kunna bistå Beställande enheter med Beställningar samt övriga kundtjänstärenden.

5.2.2 Leverantören ska övrig tid, årets alla dagar, ha en telefonfunktion för akut Beställning av Uppdrag med en maximal Svarstid om fem (5) minuter.

5.2.3 Leverantörens ska ha en telefonfunktion som Beställande enhet direkt kan ringa om tolk uteblir från ett bokat Uppdrag eller om tolk inte svarar på On-demand Uppdrag. Leverantören ska ha en Svarstid om maximalt två (2) minuter dygnet runt året om, för telefonfunktionen.

5.2.4 Leverantörens ska ha en telefonfunktion som Beställande enhet direkt kan ringa för att avbeställa ett bokat Uppdrag, dygnet runt, årets alla dagar.

5.2.5 Leverantören ska på anmodan från Beställaren kunna prioritera tolkresurser för en specifik insats, t.ex. vid smittskyddsfrågor.

5.2.6 Bokat Uppdrag ska kunna tas i anspråk för annat Uppdrag för samma Beställande enhet om grunduppdraget i praktiken blir kortare än Bokat Uppdrag.

Exempel: Tolk bokad till kl. 09:00-10:00. Uppdraget slutfört 09:20. Beställande enhet kan nyttja tolken för nytt Uppdrag fram till kl. 10:00.

5.3 Leverantörens digitala bokningssystem

5.3.1 Leverantörens ska ha ett digitalt bokningssystem för att ta emot beställningar, hantera förändringar av beställningar och Avbeställningar. Beställning ska kunna tas emot förutom direkt i systemet, via telefon, e-post och ev. annan kanal och registreras av Leverantören i bokningssystemet, i de fall Beställande enhet inte beställer direkt i Tolkportalen.

5.3.2 Leverantörens digitala bokningssystem ska integreras mot Tolkportalen, eller av Region Stockholms motsvarande beställningsportal som träder i dess ställe.

5.3.3 Bokningssystemet ska ha ett användarvänligt gränssnitt med ett tydligt, logiskt och enkelt beställningsformulär. Information i beställningen av Uppdrag ska innehålla uppgifter som överensstämmer med och integreras med Tolkportalen.

5.3.4 Vyer och fält i bokningssystemet ska kunna anpassas till Region Stockholms behov och integration till Tolkportalen.

5.3.5 Leverantören ska kunna ge support och användarstöd av funktionerna i bokningssystem samt support för användaråtkomst.

6 LEVERANTÖRENS BEKRÄFTELSER

6.1 Mottagningsbekräftelse

6.1.1 Leverantören ska utan dröjsmål bekräfta mottagande av inkommen Beställning via en Mottagningsbekräftelse till Beställande enhet.

6.1.2 Leverantören ska alltid skicka en Mottagningsbekräftelse till Beställande enhet oavsett beställningskanal som används, via Tolkportalen, telefon, e-post, Leverantörens digitala bokningssystem eller annat sätt.

6.1.3 Om Beställningen inte är tillräckligt preciserad för att kunna utföras ska Leverantören kontakta Beställande enhet för att i samråd göra komplettering för att kunna genomföra Uppdraget.

6.1.4 Leverantören ska inte av annan än Beställande enhet mottaga eller inhämta instruktioner för Uppdragets genomförande.

6.1.5 Leverantören förbinder sig att föreslå sådana ändringar i Uppdraget, som Leverantören bedömer förbättrar uppdragsresultatet för Beställande enhet; tekniskt, kostnadsmässigt eller i annat avseende.

6.2 Leverantörens Bokningsbekräftelse

6.2.1 En Bokningsbekräftelse är ett Accepterat Uppdrag och är bindande. Leverantören äger ej rätten att avboka eller modifiera villkor eller uppgifter i Bokat Uppdrag, om inte orsaken till Avbokningen eller modifieringen ej kunnat eller borde kunnat förutses.

6.2.2 Följande svarsfrister (tidsramar) ska gälla för Bokningsbekräftelse:

- Uppdrag samma dag:
  Bokning av tolk ska bekräftas snarast.

- Uppdrag nästföljande dag:
  Bokning av tolk ska bekräftas inom en timme mellan klockan 08:00 – 17:00.

- Uppdrag 2-4 kalenderdagar efter beställningen:
  Bokning av tolk ska bekräftas klockan 15:00 senast dagen före uppdragsstart.

- Uppdrag 5 dagar efter beställningen eller senare:
  Bokning av tolk ska bekräftas inom tre 3 kalenderdagar.

6.2.3 Av Leverantörens skriftliga Bokningsbekräftelse ska följande framgå:

- Leverantörens ordernummer
- Beställningsnummer i Tolkportalen (när sådant finns)
- Datum samt planerad starttid och sluttid för Uppdragets genomförande
- Tolkmetod (På-platstolkning, Distanstolkning)
- Särskild kompetens
- Adress för utförande av Uppdraget och vilken person hos Beställande enhet som ska ta emot tolken, gäller På-platstolkning
- Namn och telefonnummer till kontaktperson hos Beställande enhet
- Beställd kompetensnivå (ST, AT, UT, ÖT)
- Vilket språk eller dialekt som ska tolkas
- Övriga önskemål (tolkens kön samt eventuella övriga uppgifter som specifikt kravställts av Beställande enhet)
- Telefonnummer till Tolken som Beställande enhet ska ringa vid Distanstolkning.
- Ett direktnummer till Leverantören om tolk uteblir eller inte svarar i samband med Uppdraget.
- Tolkens namn och specifika ID-nummer hos Leverantören (om tolk redan tilldelats för Uppdraget vid tillfället)

6.2.4 Om tolk tillsätts till Uppdraget vid ett senare tillfälle än punkten ovan ska en uppdaterad Bokningsbekräftelse skickas till Beställande enhet innehållande tolkens namn, ID-nummer, kompetensnivå samt telefonnummer till tolk vid Distanstolkning.

6.3 Avböjt Uppdrag

6.3.1 I de fall Leverantören inte lyckas tillsätta i enlighet med Beställande enhets inkomna beställning ska detta meddelas Beställande enhet snarast möjligt eller senast enligt angivna tidsramar ovan.

6.3.2 Beställt Uppdrag som Leverantören inte lyckas tillsätta klassificeras som ett Avböjt Uppdrag.

6.3.3 Leverantören ska alltid följa upp avböjda beställda Uppdrag, analysera orsaker och kunna redovisa underlag på anmodan av Beställaren eller vid Uppföljningsmöten.

7 BESTÄLLANDE ENHETS AVBESTÄLLNING AV UPPDRAG

7.1 Avbeställning av På-platsuppdrag

7.1.1 Beställande enhet äger rätt att utan kostnad för Region Stockholm avbeställa Uppdraget senast klockan 15:00 vardagen före uppdragsstart.

7.1.2 Avbeställning från Beställande enhet ska ske enligt nedan:

a) skriftligen till Leverantören (via Tolkportalen, Leverantörens system, mejl eller SMS)

och/eller

b) genom telefonsamtal till Leverantören

7.1.3 Vid Avbeställning efter klockan 15:00 vardagen före uppdragsstart har Beställande enhet rätt att istället anvisa På-platstolken ett likvärdigt ersättningsuppdrag. Om likvärdigt Uppdrag anvisas av Beställande enhet för samma tidpunkt får debitering endast ske för ersättningsuppdraget.

7.1.4 Om beställt Uppdrag avbeställs efter klockan 15:00 vardagen före uppdragsstart och inget ersättningsuppdrag anvisas utgår full ersättning för Uppdraget till Leverantören. Restidsersättning utgår ej.

7.1.5 Om beställt Uppdrag avbeställs när tolk är på plats eller på väg till Uppdraget p.g.a. att patient uteblir utgår även ersättning för tidsspillan när det gäller Sjukvårdstolk (ST) och fast restidsersättning för samtliga tolkar, om sådan ersättning fanns med i grunduppdraget.

7.1.6 Avbeställning av På-platstolk gäller från den tidpunkt Beställande enhet lämnar

meddelande om Avbeställning. Vid Avbeställning av På-platstolk ska Leverantören lämna en skriftlig bekräftelse på att Avbeställning har skett.

7.2 Avbeställning av Distansuppdrag

7.2.1 Beställande enhet äger rätt att utan kostnad för Region Stockholm avbeställa Uppdraget senast fyra timmar före uppdragsstart.

7.2.2 Avbeställning från Beställande enhet ska ske enligt nedan:

c) skriftligen till Leverantören (via Tolkportalen, Leverantörens system, mejl eller SMS)

och/eller

d) per telefon till Leverantören

7.2.3 Vid Avbeställning senare än fyra timmar före uppdragsstart har Beställande enhet rätt att istället anvisa Distanstolk ett likvärdigt ersättningsuppdrag. Om likvärdigt Uppdrag anvisas av Beställande enhet för samma tidpunkt får debitering endast ske för ersättningsuppdraget.

7.2.4 Om Avbeställning sker senare än fyra timmar före uppdragsstart och inget ersättningsuppdrag anvisas utgår full ersättning för Uppdraget till Leverantören.

7.2.5 Avbeställning av Distanstolk gäller från den tidpunkt Beställande enhet lämnar meddelande om Avbeställning. Vid Avbeställning av Distanstolk ska Leverantören lämna en skriftlig bekräftelse på att Avbeställning har skett.

8 STÖRNING I LEVERANS VID BOKAT UPPDRAG

8.1 Ändring av bokning avseende På-platstolk och Distanstolk

8.1.1 Om tillsatt tolk är förhindrad att utföra Uppdraget ska Leverantören meddela Beställande enhet om ändring av På-platstolk och Distanstolk senast en (1) timme före uppdragsstart samt som huvudregel ersätta tolk med motsvarande kompetens eller tolk med högre kompetens.

8.1.2 Leverantören ska tillse att ersättande På-platstolk eller Distanstolk får nödvändig information för genomförande av Uppdraget.

8.2 Avbokning av bokat Uppdrag

8.2.1 Avbokning från Leverantör av ett bokat Uppdrag får enbart ske om orsak till Avbokning inte kunnat eller borde kunnat förutses.

8.2.2 Innan en Avbokning ska Leverantören ha uttömt möjligheten att kunna erbjuda en ny tolk utifrån tillgänglig kompetens och/eller tolkmetod.

8.2.3 Tidsram för Avbokning är uppdelat i två bedömningsgrunder avseende tid.

- Avbokning, som sker minst 24 timmar före uppdragsstart.
- Sen Avbokning, som sker mindre än 24 timmar före uppdragsstart.

8.2.4 Avbokning ska ske skriftligen via e-post till Beställande enhet. Om Avbokning sker mindre än 24 timmar före uppdragsstart ska det också meddelas per telefon till Beställande enhet.

8.2.5 Leverantören ska alltid följa upp en Avbokning, analysera orsaker och kunna redovisa underlag på anmodan av Beställaren eller vid Uppföljningsmöten.

8.3 Leveransförseningar vid bokat Uppdrag

8.3.1 Med leveransförseningar avses de tillfällen där bokad tolk blir försenad till ett bokat Uppdrag.

8.3.2 Leverantören ska ha verktyg för att minimera risken för att tolk blir försenad till ett bokat Uppdrag.

8.3.3 Tolk ska omedelbart så snart en försening kan konstateras, kontakta Beställande enhet för att meddela sin försening.

8.3.4 Vid försening på 5 minuter till 15 minuter ska Leverantören vid debitering av Uppdraget dra av motsvarande kostnad för 15 minuter av tolkarvodet.

8.3.5 Vid försening på 15 minuter eller mer, har Beställande enhet rätt att avbeställa Uppdraget i sin helhet utan att bli debiterad någon kostnad.

8.3.6 Väljer Beställande enhet att genomföra uppdraget ska Leverantören vid debitering dra av halva tolkarvodet för Uppdraget första timme.

8.3.7 Vid försening 30 minuter eller mer på Uppdrag ≥ 60 minuter klassas Uppdraget som utebliven leverans.

8.3.8 Vid försening 15 minuter eller mer på Uppdrag <60 minuter klassas Uppdraget som utebliven leverans.

8.3.9 Leverantören ska alltid följa upp en leveransförsening, analysera orsaker och kunna redovisa underlag på anmodan av Beställaren eller vid Uppföljningsmöten.

8.4 Utebliven leverans vid bokat Uppdrag

8.4.1 Med utebliven leverans avses de tillfällen där bokad tolk uteblir från ett bokat Uppdrag.

8.4.2 Leverantören ska ha verktyg för att minimera risken för att tolk uteblir från ett bokat Uppdrag.

8.4.3 Vid utebliven leverans av bokat Uppdrag utgår ingen ersättning.

8.4.4 Leverantören ska alltid följa upp en utebliven leverans, analysera orsaker och kunna redovisa underlag på anmodan av Beställaren eller vid Uppföljningsmöten.

8.5 Övriga fel i utförande av tjänst bokat Uppdrag

8.5.1 Nedanstående avvikelser kan åberopas under förutsättning att Beställaren rapporterat avvikelsen till Leverantören eller Leverantören själv registrerar avvikelsen i enlighet med vad som avtalats i beställningen från Beställande enhet.

- Ej förmedlat beställt kön.
- Tolk har uppfattats ha brister i språkkunskap eller flyt under tolkning.
- Ej förmedlad bokad kompetens på tolk.
- Tolk har ej presenterat sig/identifierat sig med fotolegitimation.
- Tolk har visat dåligt bemötande.
- Tolk har utan giltigt skäl på eget initiativ avbrutit pågående tolkning före vårdmötets slut.
- Tolk har ej varit neutral, opartiskt eller hållit sin tystnadsplikt.
- Tekniska problem i Leverantörens utrustning har påverkat kvaliteten negativt under tolkningen.

Ovanstående lista inte är uttömmande, fler orsaker vid fel i utförande av tjänst kan tillkomma och som identifieras under Avtalstiden.

8.5.2 Om fel i utförandet av Tolktjänsten uppmärksammas under Uppdragets utförande har Beställande enhet rätt att avbryta Uppdraget, ingen debitering får då ske för det aktuella tolkningsuppdraget.

8.5.3 Leverantören ska alltid följa upp övriga fel i utförandet av tjänst, analysera orsaker och kunna redovisa underlag på anmodan av Beställaren eller vid Uppföljningsmöten.

9 FEL I LEVERANS AV ON-DEMAND TJÄNSTER

9.1.1 Leverantören ska leverera sina tjänster och språk i enlighet med den Tillgänglighet som gäller för respektive On-demand tjänst för:

- Vårdgivare
- 1177 Vårdguiden på telefon

9.1.2 Nedanstående avvikelser kan åberopas under förutsättning att Beställaren rapporterat avvikelsen till Leverantören eller Leverantören själv registrerar avvikelsen i enlighet med vad som Avropas från Beställande enhet.

- Tolk svarar inte inom tidsram
- Tolk har dåligt bemötande
- Tolk har uppfattats ha brister i språkkunskap eller flyt under tolkning
- Tolk har utan giltigt skäl på eget initiativ avbrutit pågående tolkning före överenskommen tid
- Tolk har ej varit neutral, opartiskt eller hållit sin tystnadsplikt.
- Tekniska problem i Leverantörens utrustning har påverkat kvaliteten under tolkningen

9.1.3 Om fel i utförandet av Tolktjänsten uppmärksammas under Uppdragets utförande har Beställande enhet rätt att avbryta Uppdraget, ingen debitering får då ske för det aktuella tolkningsuppdraget.

9.1.4 Leverantören ska alltid följa upp övriga fel i utförandet av tjänst, analysera orsaker och kunna redovisa underlag på anmodan av Beställaren eller vid Uppföljningsmöten.

10 KVITTERING AV UTFÖRDA UPPDRAG

10.1 Kvittering av bokade Uppdrag

10.1.1 Kvittering av Uppdrag innebär att Beställande enhet bekräftar att det bokade Uppdraget genomförts, anger klockslag för start och slut samt eventuella avvikelser.

10.1.2 Huvudregel är att Beställande enhet ska hantera kvittering av Uppdrag via Tolkportalen. När beställning gjorts via Tolkportalen eller att Tolkportalen mottagit Uppdraget från Leverantörens bokningssystem och Beställande enhet har tillgång till Tolkportalen.

10.1.3 Leverantören ska ha alternativ för Beställande enhet att kvittera Uppdrag via t.ex.

Leverantörens bokningssystem eller e-kvittens om beställning gjorts via andra beställningskanaler än Tolkportalen.

10.1.4 Leverantören ska i sitt system ha en samlad information över samtliga beställda Uppdrag, kvitterade Uppdrag och eventuella avvikelser.

10.1.5 Beställande enhet ska alltid ha möjlighet att få en kopia på kvitterat Uppdrag.

10.1.6 Kvittering av ett Uppdrag ska Beställande enhet göra inom fjorton (14) kalenderdagar från Uppdragets genomförande. Därefter automatkvitteras Uppdrag.

10.1.7 Beställande enhet ska alltid ha möjlighet att kunna ändra i kvittensen fram till fjorton (14) kalenderdagar efter utfört Uppdrag.

10.1.8 Kvitterat Uppdrag ska innehålla den information som framgår av enligt nedan och stäms av i införande projektet.

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

10.1.9 Leverantören ska vid På-platstolkning i undantagsfall kunna tillhandahålla pappersblankett för kvittering om Beställande enhet efterfrågar det.

11 INFÖRANDE

11.1 Ansvar för införandet av Tolktjänsten

11.1.1 Leverantören ansvarar för införandet och driftsättande av Tolktjänsten. Beställaren bistår Leverantören i detta arbete.

11.2 Tidplan

Om annat inte anges i Avtalet med dess bilagor ska samtliga delar av Tolktjänsten vara driftsatta till Driftstarten.

11.3 Nyckelroller vid införandet

11.3.1 Nyckelroller är de resurser hos Leverantören som är ansvariga för Tolktjänsten och som utgör Leverantörens kontaktyta gentemot Beställaren för frågor inom sina ansvarsområden.

11.3.2 Leverantören ska för Tolktjänsten utse en projektledare som ska ha dokumenterad erfarenhet av projektledning. Leverantörens utsedda projektledare ska ansvara för planering och implementering av tjänsten, integration mellan Tolkportalen och Leverantörens digitala bokningssystem.

11.4 Projektorganisation och införande av Tolktjänst i talade språk

11.4.1 Projektets framgång är beroende av ett fungerande samarbete mellan Leverantören och Beställaren. En projektorganisation med representanter från båda parter är nödvändig för att säkra framgången av införandet av Tolktjänsten.

11.4.2 Leverantören ska senast 14 kalenderdagar efter avtalstecknandet presentera egna lämpliga representanter för projektorganisationen och redogöra för antal deltagare och vilken kompetens dessa har.

11.4.3 Ersättning utgår ej för införande av Tolktjänsten.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

BILAGA 2, VITEN
TOLKTJÄNSTER I TALADE SPRÅK

Avvikelse	**Precisering**	**Vitesbelopp**
Avbokning av bokat Uppdrag	Avbokning, sker minst 24 timmar före uppdragsstart.	100 SEK per tillfälle
Sen Avbokning av bokat Uppdrag	Avbokning, sker mindre än 24 timmar före uppdragsstart.	1 000 SEK per tillfälle
Leveransförsening vid bokat Uppdrag	Vid leveransförsening om 15 minuter eller mer (tolk var ej på plats alternativt var ej tillgänglig på telefon/video vid distanstolkning).	1 000 SEK per tillfälle
Utebliven leverans vid bokat Uppdrag	Tolken kom inte till bokat möte på plats alternativt var ej tillgänglig på telefon/video vid distanstolkning.	2 000 SEK per tillfälle
Avvikelse beträffande kön	Ej förmedlat det kön på tolk som bekräftats vid bokning.	1 000 SEK per tillfälle
Avvikelse beträffande kompetens	Ej levererat bokad kompetens på tolk.	1 000 SEK per tillfälle
Avvikelse beträffande leveransförsening av statistik	Leveransförsening avseende statistik i enlighet med vad som framgår av ramavtalet.	Vite utgår med 2 000 SEK per påbörjad vecka som förseningen varar. Vite kan maximalt utgå med 10 000 SEK för varje statistiktillfälle. Statistik som ej lämnas enligt gemensamt framtaget format kommer att betraktas som ej levererad och vite kan, även då komma att utgå.



God tolksed

Kammarkollegiets råd till auktoriserade tolkar



KAMMARKOLLEGIET

Om god tolksed

God tolksed är en samling yrkesetiska regler för auktoriserade tolkar som hänvisar till den yrkeskodex som vuxit fram bland auktoriserade tolkar och skapats genom domstolspraxis. God tolksed innefattar de krav som av rättssäkerhetsskäl bör ställas på yrkesverksamma tolkar.

God tolksed – Kammarkollegiets råd till auktoriserade tolkar innehåller kommentarer till Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2016:4) avseende tolkens verksamhet och god tolksed samt till övriga bestämmelser som gäller för tolkar.

Stockholm, mars 2018 (reviderad mars 2019)

Kammarkollegiet

Tolkens verksamhet och god tolksed

17 § lämplighet för uppdraget

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.

Innan en auktoriserad tolk åtar sig ett uppdrag bör tolken i möjligaste mån ta reda på så mycket om uppdraget att han eller hon kan bedöma sina möjligheter att klara av tolkningen på ett tillfredsställande sätt. Tolken bör också informera sig tillräckligt om uppdraget så att en eventuell jävssituation kan upptäckas.

Om tolken, även efter förberedelser, bedömer att han eller hon inte kan klara av tolkningen bör denna inte åta sig uppdraget. En tolk som under pågående tolkning upptäcker att han eller hon har svårt att klara uppdraget bör informera parterna om detta. Överstiger svårigheterna tolkens förmåga bör denna som regel frånträda uppdraget. En tolk kan också avsäga sig uppdrag som denna av etiska eller andra skäl inte vill utföra. En auktoriserad tolk är inte skyldig att ta emot alla uppdrag.

Det kan finnas flera anledningar till att avstå från ett uppdrag. Som exempel kan nämnas:

- att tolken inte anser sig behärska ämnesområdet eller terminologin,
- att tolken inte har tid att utföra uppdraget,
- att tolken anser sig vara jävig.

18 § uppträdande

18 § En auktoriserad tolk ska uppträda yrkesmässigt och affärsmässigt korrekt i alla sina yrkeskontakter.

När en auktoriserad tolk funderar på att åta sig eller har åtagit sig ett uppdrag åligger det tolken att uppträda professionellt i sina yrkeskontakter. I detta ingår t.ex. att komma i tid, att vara väl förberedd för uppdraget, att presentera sig och sin roll för båda parter innan tolkningen påbörjas samt att uppträda trevligt och respektfullt.

19 § återgivande av information

19 § Under tolkningen ska en auktoriserad tolk återge all information så exakt som möjligt.

Tolkens uppgift är att möjliggöra kommunikation mellan personer som inte talar samma språk. Tolken ska återge all information på målspråket. I tolkens roll ingår inte att bedöma vad som är relevant i sammanhanget av det som parterna säger till varandra. Principen för informationsöverföringen kan sammanfattas med vittnesedens avsnitt att *”intet förtiga, tillägga eller förändra”*.

En fullgod tolkning kräver att budskapet med alla dess nyanser återges så korrekt som möjligt på målspråket. Det innebär att termer och uttryck så långt som möjligt återges på motsvarande sätt. Kraftuttryck och emotionella uttryck ska inte tonas ner.

Om tolken inte hinner med att tolka eller riskerar att tappa information kan denne avbryta den talande på lämpligt sätt. Om tolken inte finner en motsvarighet för en term bör tolken be om en omskrivning som denna sedan tolkar till målspråket. Om tolken upptäcker i efterhand att denna har feltolkat eller utelämnat något vid tolkningen – även om tolken anser att det är av ringa betydelse – bör denna informera parterna omedelbart.

En tolk får aldrig föra diskussioner som inte involverar bägge parterna. Bara vid missuppfattning eller om tolken själv inte förstått ett uttryck bör tolken begära ett klargörande och då ska den andra parten informeras om vad saken gäller. Parternas förtydliganden eller bekräftande upprepningsfrågor ska naturligtvis tolkas.

Tolkningen kan störas eller avbrytas av personer som inte omfattas av tolkningssituationen. Om någon av parterna i tolkningssituationen samtalar med en ”utomstående” bör tolken återge samtalet om det berör det ämne tolkningen avser.

Tolken ska i förväg informera parterna om sin roll och lämna följande upplysningar:

- En tolk ska vara neutral och opartisk i tolkningssituationen.
- En tolk ska följa reglerna om tystnadsplikt.
- En tolk återger vad som sagts i första person singular (jag-form).

Beroende på tolkningssituationen kan tolken även nämna följande:

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

20 § neutralitet och opartiskhet

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.

Parterna måste kunna lita på att en tolk inte gynnar eller missgynnar någondera part. En förutsättning för att parterna ska känna detta förtroende är att tolken förhåller sig neutral i de frågor som tolkningen berör. En tolk får således inte låta sin egen uppfattning i sakfrågorna komma fram när denna utför uppdraget. Detta innefattar alla moment från det att tolken får uppdraget till det att uppdraget avslutats. Tolkens inställning till parterna får inte på något vis påverka tolkningen. Tolkens egna eventuella förkunskaper om parterna och deras förhållanden får inte heller komma till uttryck under tolkningen.

21 § andra uppgifter än tolkning

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.

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

Tolken måste bedöma från fall till fall vilka uppgifter denna kan utföra inom ramen för ett tolkuppdrag, men utanför tolkningssituationen. Om tolken åtar sig andra uppdrag utanför

ett tolkuppdrag bör denna vara uppmärksam på att det kan medföra jävsproblem såväl i pågående som i framtida uppdrag.

22 § användning av yrkestiteln

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.

En tolks marknadsföring av sina tjänster får inte vara vilseledande. Rätten att använda titeln auktoriserad tolk är begränsad till de språk som auktorisationen gäller. En tolk ska klart och tydligt ange vilka språk hans eller hennes auktorisation omfattar. En tolk får uppge speciell kompetens som rättstolk eller sjukvårdstolk endast om han eller hon fått bevis om den aktuella speciella kompetensen av Kammarkollegiet.

Skillnaden mellan en tolk och en översättare är inte alltid klar för allmänheten. Yrkestiteln auktoriserad tolk kan, om den anges i samband med en skriftlig översättning, ge uppfattningen att den skriftliga översättningen utförts av någon vars översättarkompetens prövats inom ramen för auktorisation. Risken för missuppfattningar kan bli ännu större om yrkestiteln översätts till ett annat språk.

I sin marknadsföring och vid sina kontakter med uppdragsgivare bör tolken undvika att använda auktorisationsbeteckningen på ett sätt som kan ge intryck av en dokumenterad översättarkompetens. Om en tolk blir erbjuden översättningsuppdrag bör tolken informera uppdragsgivaren om att titeln auktoriserad tolk endast avser muntlig kommunikation. Tolken kan också hänvisa vidare till en auktoriserad translator.

Om en tolk obehörigen utger sig för att vara auktoriserad tolk eller translator kan det leda till böter.

23 § användning av information

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.

En tolk får aldrig yppa eller diskutera vad som framkommit vid en tolkning, vilka klienter denna har eller klienternas förhållanden med utomstående. Samma förhållningssätt gäller gentemot uppdragsgivare, tolkförmedlare och tolkkollegor. En tolk får vare sig muntligen, skriftligen, genom ljud- eller bildupptagning eller på annat sätt föra ut eller sprida information om innehållet av det som framkommer under tolkningen. Tolken ska alltid kasta eventuella anteckningar och radera sin sökhistorik i sin dator, surfplatta eller telefon efter tolkningen. Denna regel gäller inte information som är offentlig eller på annat sätt allmänt tillgänglig.

Övriga bestämmelser som avser tolkar

Jäv

Reglerna om jäv syftar till att undvika intressekonflikter som gör att tolkens objektivitet kan ifrågasättas. En tolk ska vara neutral och opartisk i sitt arbete och noga iaktta de jävsbestämmelser som gäller. En tolk ska avstå från uppdraget om det föreligger jäv. Bestämmelser om jäv finns bl.a. i 9 § andra stycket förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare. Särskilda bestämmelser om jäv för tolkar vid domstolstolkning finns i 5 kap. 6 § fjärde stycket rättegångsbalken.

En tolk bör avstå från uppdraget om:

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

Redan en misstanke från någon om att tolken är jävig eller inte helt opartisk kan vara skäl nog för att tolken ska avsäga sig uppdraget. För att tolkens opartiskhet inte ska kunna ifrågasättas ska denna – utöver lön, arvode eller annan motsvarande ersättning – varken före, under eller efter en tolkning ta emot gåvor eller tjänster från någon av parterna. Om det är uppenbart att frågan om opartiskhet saknar betydelse kan tolken ändå åta sig uppdraget. Vid osäkerhet om det föreligger en jävsituation bör tolken meddela parterna detta och komma överens med dem om hur situationen ska bedömas, även om tolkningen redan påbörjats.

Tystnadsplikt

Bestämmelser om tystnadsplikt för tolkar finns i lagen (1975:689) om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare samt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Den förstnämnda lagen tillämpas på auktoriserade tolkar som anlitas av en myndighet eller ett annat organ som utövar verksamhet för vars fullgörande staten eller en kommun svarar. Lagen gäller även tolkar som yrkesmässigt anlitas vid överläggning mellan en misstänkt i ett brottmål och hans eller hennes försvarare eller i övrigt vid förberedande av en misstänkts försvar.

Offentlighets- och sekretesslagen gäller för alla tolkar när de anlitas av en myndighet, oavsett om de är auktoriserade eller inte. I praktiken innebär detta att de sekretessregler som en tolk ska tillämpa skiftar med uppdragets karaktär.

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

Huvudbestämmelsen i lagen har följande lydelse:

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

Den tystnadsplikt som lagen föreskriver gäller alltså endast för uppgifter av det slag som räknats upp. Ordet obehörigen markerar att tystnadsplikten inte gäller i alla situationer.

De undantag som gäller är bl.a. brottsbalkens bestämmelser om skyldighet att i tid anmäla brott som förbereds eller pågår. Här avses endast vissa allvarliga brott som exempelvis mord, dråp och spioneri. I dessa fall ska tolken bryta tystnadsplikten genom att anmäla brottet till polis eller åklagare.

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

För verksamhet vid myndigheter och domstolar gäller offentlighetsprincipen. Principen innebär att uppgifter som förekommer i det allmännas verksamhet ska vara tillgängliga för allmänheten. Sekretessbelagda, d.v.s. hemliga uppgifter får dock inte lämnas ut. En tolk omfattas av offentlighets- och sekretesslagen och har samma yttrandefrihet och tystnadsplikt som en anställd om tolken fått ett uppdrag hos en myndighet. I 2 kap. 1 § uttrycks detta på följande sätt:

”Förbud att röja eller utnyttja sekretessbelagd uppgift gäller för myndighet där uppgiften är sekretessbelagd samt för person som på grund av anställning eller uppdrag hos myndigheter, på grund av tjänsteplikt eller på annan liknande grund för det allmännas räkning deltar eller har deltagit i myndighetens verksamhet och därvid fått kännedom om uppgiften.”

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

Tillämpa lagarna i tolkningssituationen

När en tolk anlitas av en myndighet bör denna se till att få information om tillämpliga sekretessbestämmelser. Tolken ska alltid komma ihåg syftet med tystnadsplikten, d.v.s. att förhindra den skada som skulle kunna följa av att vissa uppgifter lämnas ut.

Vittnesplikt

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

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

Reglerna om vittnesplikt gäller även i rättegång i förvaltningsdomstolarna (förvaltningsrätt, kammarrätt och Högsta förvaltningsdomstolen) enligt 25 § förvaltningsprocesslagen.

Rättegångsbalken

Rättegång vid allmän domstol (tingsrätt, hovrätt och Högsta domstolen) ska hållas på svenska. Enligt 5 kap. 6 § rättegångsbalken får därför tolk anlitas om en part, ett vittne eller någon annan som ska höras inför rätten inte behärskar svenska. Om en misstänkt eller en målsägande i ett brottmål inte behärskar svenska, ska en tolk anlitas vid sammanträden inför rätten. Rätten ska, om det är möjligt, förordna en tolk som är auktoriserad att vara tolk i målet.

Enligt 5 kap. 7 § rättegångsbalken ska den som utses till tolk vid rättegång avlägga ed att ”efter bästa förstånd” fullgöra uppdraget som tolk. En tolk kan avlägga ed som avser framtida uppdrag vid domstolen som tolk vid rättegång, s.k. generell tolked.

Ersättning till tolk behandlas i 5 kap. 8 § rättegångsbalken.

Förvaltningsprocesslagen (1971:291)

Förvaltningsprocesslagen gäller rättskipning i förvaltningsrätterna, kammarrätterna och Högsta förvaltningsdomstolen. I 50 § anges att om en part, ett vittne eller någon annan som ska höras inför rätten inte behärskar svenska, ska rätten vid behov anlita en tolk. Rätten får även i annat fall vid behov anlita en tolk eller översätta handlingar.

Rätten ska under samma förutsättningar anlita en tolk och göra innehållet i handlingar tillgängligt vid kontakter med den som har en funktionsnedsättning som begränsar förmågan att se, höra eller tala. Om det är lämpligt får ett tekniskt hjälpmedel användas i stället för att en tolk anlitas.

Rätten ska, om det är möjligt, anlita en tolk eller översättare som är auktoriserad. I annat fall ska en annan lämplig person anlitas.

Bestämmelserna om ed och ersättning till tolkar och översättare överensstämmer med rättegångsbalkens regler.

Förvaltningslagen (2017:900)

I förvaltningslagen, som gäller handläggningen av ärenden hos förvaltningsmyndigheter, finns i 13 § en bestämmelse om tolkning och översättning. Bestämmelsen föreskriver att en myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilda ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska. Detsamma gäller när myndigheten har kontakt med någon som har en funktionsnedsättning som allvarligt begränsar förmågan att se, höra eller tala.

KAMMARKOLLEGIET

Box 2218, 103 15 Stockholm
Besök Birger Jarlsgatan 16
Telefon 08 700 08 00
Fax 08 20 49 69
www.kammarkollegiet.se

Tolkuppdrag för Region Stockholm 2020 - sorterat i bokstavsordning

Språk	Antal uppdrag 2020
Acoli	1
Afar	1
Akan	3
Albanska	2 533
Amarinja/Amharic	2 684
Arabiska	78 932
Arameiska	1
Armeniska	564
Assyriska/Ashuri	110
Azerbajdzjanska	544
Badinani	427
Bajuni	2
Baluchi	1
Bengali	6 318
Berberiska	14
BKS	6 030
Blin/Bilen	9
Bulgariska	514
Burmesiska	1
Danska	1
Dari	8 891
Edo	3
Engelska	1 027
Estniska	86
Feijli	12
Finska	1 551
Franska	2 688
Fula	61
Georgiska	1 603
Gorani	8
Grekiska	2 519
Hausa	12
Hazaragi	13
Hebreiska	7
Hindi	418
Ibo/Igbo	15
Indonesiska	12
Isländska	5
Italienska	439
Japanska	156
Kantonesiska	496
Kazakiska	2
Keldanska	73
Khmer	1
Kinyarwanda	74
Kirgiziska	25
Kirundi	102

Koreanska	100
Krio/Kreol	3
Kurmanji	1 219
Laotiska	5
Lettiska	227
Lingala	290
Litauiska	475
Luganda	99
Lugbariska	7
Luo	1
Makedonska	128
Mandarin	4 498
Mandinka	105
Marockanska	405
Masalit	10
Mongoliska	10 707
Nederländska/Holländska	3
Nepalesiska	50
Nordafrikanska	20
Nuer	66
Oromo	149
Pashto	1 087
Persiska	14 939
Polska	14 822
Portugisiska	591
Punjabi	978
Romani	28
Rumänska	2 195
Ryska	16 553
Saho	18
Singhalesiska	32
Somaliska	14 344
Sorani	4 269
Spanska	19 519
Swahili	1 960
Syrianska	1 875
Tadzjikiska	24
Tagalog	94
Tamil	752
Thailändska	2 970
Tigre	75
Tigrinja	15 731
Tjeckiska/Slovakiska	50
Tjetjenska	15
Turkiska	13 432
Turkmenska	12
Twi	31
Tyska	135
Uiguriska	41
Ukrainska	571

Ungerska	514
Urdu	5 444
Uzbekiska	2 698
Vietnamesiska	1 008
Wolof	112
Yoruba	3

Tolkuppdrag för Region Stockholm 2020 - sorterat efter antal

Språk	Antal uppdrag 2020
Arabiska	78 932
Spanska	19 519
Ryska	16 553
Tigrinja	15 731
Persiska	14 939
Polska	14 822
Somaliska	14 344
Turkiska	13 432
Mongoliska	10 707
Dari	8 891
Bengali	6 318
BKS	6 030
Urdu	5 444
Mandarin	4 498
Sorani	4 269
Thailändska	2 970
Uzbekiska	2 698
Franska	2 688
Amarinja/Amharic	2 684
Albanska	2 533
Grekiska	2 519
Rumänska	2 195
Swahili	1 960
Syrianska	1 875
Georgiska	1 603
Finska	1 551
Kurmanji	1 219
Pashto	1 087
Engelska	1 027
Vietnamesiska	1 008
Punjabi	978
Tamil	752
Portugisiska	591
Ukrainska	571
Armeniska	564
Azerbajdzjanska	544
Bulgariska	514
Ungerska	514
Kantonesiska	496
Litauiska	475
Italienska	439
Badinani	427
Hindi	418
Marockanska	405
Lingala	290
Lettiska	227
Japanska	156
Oromo	149

Tyska	135
Makedonska	128
Wolof	112
Assyriska/Ashuri	110
Mandinka	105
Kirundi	102
Koreanska	100
Luganda	99
Tagalog	94
Estniska	86
Tigre	75
Kinyarwanda	74
Keldanska	73
Nuer	66
Fula	61
Nepalesiska	50
Tjeckiska/Slovakiska	50
Uiguriska	41
Singhalesiska	32
Twi	31
Romani	28
Kirgiziska	25
Tadzjikiska	24
Nordafrikanska	20
Saho	18
Ibo/Igbo	15
Tjetjenska	15
Berberiska	14
Hazaragi	13
Feijli	12
Hausa	12
Indonesiska	12
Turkmenska	12
Masalit	10
Blin/Bilen	9
Gorani	8
Hebreiska	7
Lugbariska	7
Isländska	5
Laotiska	5
Akan	3
Edo	3
Krio/Kreol	3
Nederländska/Holländska	3
Yoruba	3
Bajuni	2
Kazakiska	2
Acoli	1
Afar	1
Arameiska	1
Baluchi	1

Burmesiska	1
Danska	1
Khmer	1
Luo	1

Sjukvårdsrådgivning via tolk 2020 för 1177 Vårdguiden i Region Stockholm

Språk	Antal samtal
Arabiska	4886
Somaliska	350
Persiska	581
Ryska	305
Tigrinja	178

För arabiska och somaliska har uppdraget omfattat hela året.

För persiska har uppdraget omfattat perioden mars-december.

För ryska och tigrinja har uppdraget omfattat perioden april-december.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Närsjukvård
Barn, Kvinnor, Unga och Asyl

BILAGA 5, 1177 VÅRDGUIDEN PÅ TELEFON – ALLMÄN BESKRIVNING

1177 Vårdguiden på telefon

Beskrivning av sjukvårdsrådgivningstjänsten 1177 Vårdguiden på telefon

1177 Vårdguiden är en del av Första linjens digitala vård med syfte att avlasta den fysiska vården genom bl.a. egenvårdsråd och hänvisa invånaren i rätt tid till rätt vårdnivå. Sjukvårdsrådgivning inom ramen för 1177 Vårdguiden på telefon är klassificerad som samhällsviktig tjänst.

1177 är ett nationellt telefonnummer för sjukvårdsrådgivning, öppet dygnet runt. Sjuksköterskorna som svarar bedömer patientens behov av vård, ger råd och vägleder till lämplig vårdmottagning när så behövs. På 1177 Vårdguiden på telefon i Region Stockholm arbetar fler än 250 sjuksköterskor, alla med minst 5 års erfarenhet. Över en miljon samtal om året besvaras – väntetiden för den inringande är i genomsnitt omkring 3 minuter. Ungefär var tredje av dem som ringer 1177 anger att de skulle gå till akuten direkt om inte 1177 Vårdguiden på telefon fanns. Nio av tio skulle använda tjänsten igen och även rekommendera andra att använda den.

Sjuksköterskorna på 1177 Vårdguiden på telefon använder det s.k. Hänvisningsstödet, Region Stockholms gemensamma beslutsstöd för enhetlig och patientsäker hänvisning av patienter. I Hänvisningsstödet finns över 2 000 symtom och brådskegrader kopplade till en vårdform. Genom Hänvisningsstödet uppnås en patientsäker, tydlig och enhetlig hänvisning av patienter till rätt vårdform. Och patienterna får vård på rätt plats, med rätt kompetens och i rätt tid, utifrån sina symtom.

Den nationella tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon använder olika tekniska lösningar, där IP-telefoni, kompetensstyrning, texttelefoni, integrerad journalföring, tidsbokning, rådgivningsstöd och vårdhänvisningar är viktiga komponenter. På sikt öppnas nya kontaktvägar till 1177 Vårdguiden på telefon, t ex att kunna chatta med telefonsjuksköterska, skicka en bild eller genomföra videosamtal/rörlig bild.

Arbetssätt 1177 Vårdguiden på telefon

Patientsäkra bedömningar är verksamhetens kärna

Bedömningen i rådgivningssamtalet är det centrala i sjukvårdsrådgivningens verksamhet och förutsättningen för att sjuksköterskan ger rätt råd och vid behov hänvisar till rätt vårdnivå.

Arbetssätt 1177 Vårdguiden på telefon ger sjuksköterskan ett strukturerat arbetssätt och en metod för att uppnå patientsäkra bedömningar i rådgivningssamtalet.

Med arbetssätt 1177 Vårdguiden på telefon menar vi

- Värdegrunden - Det goda samtalet
- Arbeta med samtalsprocessen som metod
- Aktivt använda hänvisningsstödet i samtalsprocessen
- Att lyssna på egna samtal – analysverktyget

Värdegrunden – Det goda samtalet

Värdegrunden utgör svaret på frågan om vad som är gott och vad sjuksköterskan vill uppnå i rådgivningssamtalet.

Det goda samtalet kännetecknas av empati, respekt och trovärdighet. När samtalet avslutas ska det finnas en känsla av samförstånd hos både sjuksköterskan och den vårdsökande. Det är det goda samtalet där både sjuksköterskan och den vårdsökande känner tillfredställelse, glädje och nöjdhet. Arbetssätt 1177 Vårdguiden på telefon är ett stöd för sjuksköterskan att nå det goda samtalet.

Samtalsprocessen som metod

Samtalsprocessen är en metod som skapar en patientcentrerad kommunikation i telefonrådgivningen. Metoden innebär kortfattat att sjuksköterskan lyssnar aktivt, kommunicerar ett tydligt budskap och får en återkoppling om att budskapet blivit rätt.



När sjuksköterskan använder samtalsprocessen som kommunikationsmodell uppmuntras den vårdsökande att berätta och sjuksköterskan låter den vårdsökande presentera sitt problem utan att avbryta för snabbt med frågor. Sjuksköterskan lyssnar aktivt på patienten. Hon sammanfattar patientens berättelse och ringar in ett huvudsymtom.

Därefter undersöker sjuksköterskan huvudsymtomet genom att använda öppna och kartläggande frågor utifrån egen kunskap och med aktivt stöd av Hänvisningsstödet.

Att använda Hänvisningsstödet aktivt under samtalet

Ett strukturerat arbetssätt hjälper sjuksköterskan att arbeta metodiskt i samtalets olika faser och samtidigt använda hänvisningsstödets funktioner och medicinska innehåll. Hänvisningsstödet är ett symtombaserat beslutsstöd där sjuksköterskan får hjälp med att tänka brett och undersöka symtomet.

Bedömningens kärna är att analysera den vårdsökandes huvudsymtom. Därför är hänvisningsstödets centrala dokument symtombaserade. De kallas för beslutsunderlag. Beslutsunderlagen beskriver symtomets olika allvarlighetsgrad och ger stöd genom att synliggöra tänkbara orsaker och eventuella riskfaktorer. Beslutsunderlagen ger också en rekommenderad brådskegrad, som talar om inom vilken tid kontakt med annan vårdenhet bör tas.

För att arbeta patientsäkert i rådgivningssamtalet är det viktigt att sjuksköterskan i varje samtal ringa in ett huvudsymtom och söker fram beslutsunderlag som stöd för att aktivt kunna analysera den vårdsökandes symtom.

Beslutsunderlaget ger:

- hjälp att tänka brett
- hjälp att ställa relevanta frågor för att analysera huvudsymtomet
- tillgång till faktablad om sjukdomar och egenvårdsråd
- möjlighet till fördjupning genom en snabb ingång till webben
- stöd för hänvisningen
- stöd för dokumentationen

Att lyssna på egna samtal – analysverktyget

I kvalitetssystemet ingår ett analysverktyg som sjuksköterskan kan använda vid kontinuerlig uppföljning av sina samtal. För att uppnå kvalitet i rådgivnings-samtalet måste sjuksköterskan, förutom sin medicinska kunskap, utveckla en empatisk och kommunikativ kompetens. Med verktyget, ett enkelt frågeformulär, kan den enskilda sjuksköterskan få hjälp att identifiera och utveckla sina kommunikationsfärdigheter i samtalets olika faser.

Att lära sig arbetssättet och metoden är en process som kräver bra utbildning och professionell handledning. Det är en sak att förstå arbetssättet och en annan att kunna integrera det i sin dagliga verksamhet i telefonrådgivning.

Att göra patientsäkra bedömningar med Arbetssätt 1177 Vårdguiden på telefon



Öppna

Genom rösten i inledningsfasen förmedlar sjuksköterskan att den vårdsökande är välkommen. Rösten ska ge trygghet och en känsla av att det finns tid och intresse av att lyssna. Det är viktigt att sjuksköterskan inte har sitt fokus på hänvisningsstödet i den inledande fasen.

Arbetssätt

- Svara med välkomnande röst
- Har du fått in personuppgifterna automatiskt i journalen? I många fall kan det vara optimalt att lyssna klart och kontrollera personuppgifterna senare under analysfasen
- Avvakta med att öppna tidigare journalanteckningar i denna fas
- Tala med den som har hälsoproblemet
- Uppmuntra den vårdsökande att berätta

Lyssna

I lyssnandefasen lyssnar sjuksköterskan aktivt till den vårdsökandes egna ord. Det är viktigt att sjuksköterskan inte har hänvisningsstödet i fokus i den här fasen. Sjuksköterskan lyssnar utan att avbryta med frågor. När den vårdsökande har berättat klart gör sjuksköterskan en sammanfattning.

Genom att sammanfatta får den vårdsökande bekräftelse på att sjuksköterskan har lyssnat och sjuksköterskan får bekräftelse på att hon har uppfattat rätt. Den som medvetet går in för att sammanfatta den vårdsökandes berättelse blir mer fokuserad och närvarande i sitt lyssnande. Att lyssna aktivt kräver träning och hängivenhet.

I lyssnafasen ska sjuksköterskan ringa in ett huvudsymtom i den vårdsökandes berättelse. Huvudsymtomet används för att söka fram ett beslutsunderlag i hänvisningsstödet.

Arbetssätt

- Lyssna aktivt till den vårdsökandes berättelse
- Var närvarande i berättelsen
- Bekräfta med stödljud
- Prioritera lyssnade framför att dokumentera under berättelsen
- Sammanfatta den vårdsökandes berättelse. Inled sammanfattningen med frasen ”*Få se nu, om jag har förstått dig rätt…*”
- Ringa in ett huvudsymtom
- Övergå till analysfasen genom att säga. ”*Jag behöver ställa några frågor för att kunna göra en bedömning* ”

Ibland kan man behöva avsluta sammanfattningen genom att lyfta den vårdsökandes eventuella frågeställning. ”*Nu undrade du över om du kan ta smärtstillande medel - för att svara på det behöver jag ställa några frågor*”

Under sammanfattningen kan det vara optimalt att dokumentera i journalen. Dokumenterar sjuksköterskan efteråt ska hon göra det öppet och aktivt. Hon kan till exempel använda orden: *”Nu ska jag bara skriva ner vad vi har sammanfattat”*

Analysera

I analysfasen arbetar sjuksköterskan för att analysera huvudsymtomet som ringats in under lyssnandefasen. Sjuksköterskan söker via huvudsymtomet fram ett beslutsunderlag. Med hjälp av beslutsunderlaget och egen kunskap ställer sjuksköterskan relevanta kartläggande frågor, både öppna och slutna. Frågorna syftar till att utesluta, bekräfta eller omformulera problemet.

För att det ska bli en bra bedömning måste sjuksköterskan undersöka de medicinska symtomen och vilka föreställningar, farhågor och förväntningar som finns hos den vårdsökande.

Det är en konst att använda symtomraderna och beslutsunderlagets texter och göra om dessa till adekvata frågor, samtidigt som dialogen upprätthålls. Det finns med andra ord en risk att beslutsunderlaget upptar sjuksköterskans fokus så att tonfallet verkar frånvarande eller osäkert.

Det är därför viktigt att initiera hänvisningsstödet på ett bra sätt i samtalet. Det kan till exempel ske genom att man berätta att det används.

Inled analysfasen genom att exempelvis säga: ”*Nu vill jag ställa lite frågor med hjälp av mitt rådgivningsstöd*” ”*Dröj ett ögonblick, jag vill bara läsa på i mitt rådgivningsstöd*.”

Arbetssätt

- Utforska och ringa in huvudsymtomet. Vid flera symtom eller otydlig symtombild - ställ inringande frågor för att få en tydligare bild av huvudsymtomet. Sök fram ett beslutsunderlag utifrån huvudsymtomet. Vid otydlig symtombild eller flera symtom kan det bli nödvändigt att söka och öppna flera beslutsunderlag.
- Berätta öppet att du tittar igenom beslutsunderlaget med frasen *”Dröj ett ögonblick, jag ska bara ta fram mitt rådgivningsstöd innan jag börjar fråga”*
- Läs igenom den inledande texten, läs igenom symtomraderna och skaffa en översikt över de frågor som ska ställas. Initiera hänvisningsstödet på ett bra sätt i samtalet, genom frasen: *”Nu vill jag ställa frågor med hjälp av mitt rådgivningsstöd”*

- Rikta åter uppmärksamheten till den vårdsökande och börja analysen: fråga – lyssna – gör korta sammanfattningar.
- Ställ frågor utifrån symtomraderna, läs mer-rutan och faktablad. Vid behov: sök fördjupad kunskap via länken www.1177.se
- Kartlägg tidigare sjukdomar, läkemedel, allergier och eventuell pågående behandling.
- Utforska den vårdsökandes föreställningar, farhågor, förväntningar.
- Använd till exempel frågor som: ”*Vad har du för tankar nu?*” ”*Är det något annat du oroar dig för*?”
- Gör en samlad sammanfattning av hela hälsoproblemets bild. *”Nu ska vi se vad vi har kommit fram till”* Finns en gemensam bild av problemet? Använd frasen: *”Stämmer det här?”*
- Dokumentera samtidigt som du gör en samlad sammanfattning eller sammanfatta först och sätt sen fokus på dokumentationen. *”Dröj ett ögonblick, jag behöver dokumentera i journalen”*
- Kontrollera personuppgifterna

Motivera

Denna fas är en viktig del av rådgivningssamtalet. Här presenterar, förklarar och motiverar sjuksköterskan sin bedömning.

Bedömningen måste vara trovärdig för att man ska kunna motivera till åtgärd. Efter att ha förklarat och motiverat, försäkrar sig sjuksköterskan om att den vårdsökande förstår och att samförstånd råder. Sjuksköterskans bedömning av hur problemet bör hanteras kan skilja sig från patientens förväntan. Då är det viktigt att bekräfta den vårdsökandes perspektiv men ändå styra mot det mål som bedöms vara rätt utifrån helheten av problemet.

Sjuksköterskan får stöd att motivera sin bedömning genom att söka fakta i rådgivnings-stödets olika dokument:

- Beslutsunderlag med symtomrader och läs mer- ruta.
- Faktablad/ Sjukdomar och skador
- Faktablad/Råd
- www.1177.se och fliken Länkar.

De egenvårdsråd som ges ska baseras på de medicinska dokumenten i hänvisningsstödet. Sjuksköterskan kan kopiera över de givna råden till journalen.

Arbetssätt

- Presentera bedömningen och åtgärd. Använd ”Jag-budskap” *”Jag bedömer att…” / ”min bedömning här och nu är att…”*
- Motiverar åtgärden med stöd av vald symtomrad, till exempel: *”Dina symtom tyder på att du behöver en läkartid utifrån att du har hög feber och svårt att svälja”. ”Min bedömning är att du kan avvakta, jag hittar inga symtom som tyder på något allvarlig samtidigt som jag hör att du har det besvärligt. Jag kan ge dig lite råd om hur du kan lindra symtomen”*
- Använd den vårdsökandes egen kunskap, till exempel genom att fråga: ”*Vad har du redan gjort*?”, ”*Hur brukar du göra?”*
- Ge relevanta och tydliga råd med hjälp av faktablad Råd. Förmedla rådet med inlevelse. Stäm av med den vårdsökande att han har förstått och tagit till sig rådet.
- Dokumentera, men behåll fokus på den vårdsökande. Ibland kan det vara lämpligt att dokumentera efter avslutat samtal.
- Markera vald symtomrad och kopiera in i journalen. Tänk på att journalen ska vara överskådlig och läsbar. Kopiera enbart in relevant text. All inkopierad text går att redigera.
- Revidera brådskegrad om indikation finns för det.

Om den vårdsökande ska hänvisas vidare i vården är det dags för det nu. Har du inte tidigare kontrollerat att alla personuppgifter är korrekt dokumenterade i journalen kan du göra det här. Om den vårdsökande inte själv vet vart han eller hon bör vända sig, kan du använda en fras som ”*Då ska jag se vart du ska vända dig*”.

Du som arbetar i Hänvisningsstödet 1177 Vårdguiden på telefon öppnar hänvisningsfönstret.

- Kontrollera att rätt region och kommun samt använt beslutsunderlag är valt.
- Finns relevanta hänvisningsdokument att ta hänsyn till innan du söker fram rätt enhet att hänvisa till?
- Vid brådskegraden Omgående kan du bocka i en av rutorna Akut för att lättare hitta rätt
- Kontrollera öppettider och eventuell information av vikt för vald enhet. Och kontrollera att informationen i journalens hänvisningsfält är korrekt innan du stänger hänvisningsfönstret.

Avsluta

Innan samtalet avslutas bör du göra en sammanfattning av vilken åtgärd som har föreslagits. Ge information om vad den vårdsökande ska vara uppmärksam på om situationen förändras. Som stöd kan du använda de symtomrader i beslutsunderlaget som beskriver symtom och tillstånd som är mer allvarliga än i den aktuella situationen. Kontrollera att samförstånd råder.

Arbetssätt

- Gardera - använd symtomraderna i beslutsunderlaget
- Beskriv normalförloppet - använd faktablad
- Avsluta i samförstånd -*”känns det här bra”*

Du som arbetar i Hänvisningsstödet 1177 Vårdguiden på telefon kontrollerar att rätt kontaktorsak är vald innan du signerar.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Digital hälsa och vård
Verksamhetsplanering och uppföljning

BILAGA 6, TALMANUS
TOLKTJÄNSTER I TALADE SPRÅK

Talmanus – Språktolktjänst 1177 Vårdguiden på telefon

Det är viktigt att respektive part håller sig till respektive punkt i talmanuset. Om starten på samtalet inte blir bra kan det ge påverkan på hela samtalet.

OBS! Dela gärna upp fraserna så att de inte blir för långa att tolka. I talmanuset är fraserna hopskrivna.

[redacted] [redacted]

Ingång via tolklinje - Talsvar	Roll	Språk
Välkommen till 1177 Vårdguiden på telefon med tolk! Vid livshotande tillstånd, ring 112. Din tolk kommer snart att svara.	Talsvar på arabiska respektive somaliska	
Talmanus tolk och sjuksköterska i punktform	**Roll**	**Språk**
Hej och välkommen, jag är din tolk i detta samtal.	Tolk	Enbart på arabiska eller somaliska
Jag behöver veta varifrån du ringer. Nu kopplar jag till sjuksköterska. Vänta kvar i luren så får du snart ställa dina frågor. Alternativ 2, om vårdsökande ringer från region som inte omfattas av tjänsten: Det landsting du ringer från omfattas tyvärr inte av sjukvårdsrådgivning med tolk. – Vid livshotande tillstånd, ring 112. Annars ber vi dig söka vård i det område du befinner dig eller ringa 1177.	Tolk	Enbart på arabiska eller somaliska

BILAGA 6, TALMANUS
TOLKTJÄNSTER I TALADE SPRÅK

Talmanus Öppnafasen	Roll	Språk
Namn, sjuksköterska	Sjuksköterska	
Hej, jag heter XXX och är Arabisk/Somalisk tolk, jag är opartisk, har tystnadsplikt och jag kommer tolka allt som sägs i jag-form.	Tolk	På svenska
Hej, jag heter XXX och är Arabisk/Somalisk tolk, jag är opartisk, har tystnadsplikt och jag kommer tolka allt som sägs i jag-form.	Tolk	På arabiska eller somaliska
Varsågod sjuksköterska.	Tolk	På svenska
Hej, välkommen till 1177 Vårdguiden, det är XXX sjuksköterska, vad kan jag hjälpa dig med?	Sjuksköterska	
Hej, Välkommen till 1177 Vårdguiden, det är XXX sjuksköterska, vad kan jag hjälpa dig med?	Tolk	På arabiska eller somaliska
Talmanus Lyssnafasen	**Roll**	**Språk**
Om den inringande börjar prata svenska ska sjuksköterskan avbryta: *Ursäkta, jag behöver avbryta: För att jag ska kunna garantera en medicinskt säker och medmänsklig bedömning, behöver hela samtalet genomföras via vår tolk på (somaliska)(arabiska).* *Om detta samtal kan hanteras på svenska måste jag be dig ringa 1177.*	Sjuksköterska	
Ursäkta, jag behöver avbryta: För att jag ska kunna garantera en medicinskt säker och medmänsklig bedömning, behöver hela samtalet genomföras via vår tolk på (somaliska)(arabiska). *Om detta samtal kan hanteras på svenska måste jag be dig ringa 1177*	Tolk	På arabiska eller somaliska

Efter den vårdsökandes berättelse gör sjuksköterskan en sammanfattning för att få bekräftat att hon uppfattat rätt. *Jag sammanfattar det du berättat.* (Gör en sammanfattning)	Sjuksköterska	
Jag sammanfattar det du berättat. (Gör en sammanfattning)	Tolk	På arabiska eller somaliska
Har jag uppfattat dig rätt?	Sjuksköterska	
Har jag uppfattat dig rätt?	Tolk	På arabiska eller somaliska
Talmanus Analysfasen	**Roll**	**Språk**
För att få den vårdsökandes att förstå vad den kan förvänta sig av samtalet och göra denna delaktig i rådgivningssamtalet är denna fras bra. *Jag behöver ställa några frågor för att kunna bedöma din situation. Går det bra?*	Sjuksköterska	
Jag behöver ställa några frågor för att kunna bedöma din situation. Går det bra?	Tolk	På arabiska eller somaliska
När sjuksköterskan har tillräckligt med underlag för att bedöma situationen görs ytterligare en sammanfattning för att säkerställa att uppfattad information är korrekt. *Så här har jag uppfattat det du berättat.* Gör Sammanfattningen *Stämmer det?*	Sjuksköterska	
Så här har jag uppfattat det du berättat. Gör Sammanfattningen Stämmer det?	Tolk	På arabiska eller somaliska

Talmanus Motiverafasen	Roll	Språk
Bra fraser att använda i motivationsfasen för att presentera bedömning. *Min bedömning är att du… (Ex söker din vårdcentral).* *Vad tänker du om det?*	Sjuksköterska	
Min bedömning är att du… (Ex söker din vårdcentral). *Vad tänker du om det?*	Tolk	På arabiska eller somaliska
Talmanus Avslutafasen	**Roll**	**Språk**
Bra fraser att använda i Avslutafasen. *Jag vill att du tar en ny kontakt med oss vid ev. försämring, nya symtom eller utebliven förbättring.* *Ring oss även om du har flera frågor.*	Sjuksköterska	
Jag vill att du tar en ny kontakt med oss vid ev. försämring, nya symtom eller utebliven förbättring. *Ring oss även om du har flera frågor.*	Tolk	På arabiska eller somaliska
Om det är ok så avslutar vi samtalet.	Sjuksköterska	
Om det är ok så avslutar vi samtalet.	Tolk	På arabiska eller somaliska
Då avslutar vi samtalet.	Sjuksköterska	
Då avslutar vi samtalet.	Tolk	På arabiska eller somaliska
Tack så mycket. Hejdå.	Sjuksköterska	
Tack så mycket. Hejdå.	Tolk	På arabiska eller somaliska

BILAGA 6, TALMANUS
TOLKTJÄNSTER I TALADE SPRÅK

Talmanus och fraser som generellt kan vara användbara i tolksamtalet	Roll	Språk
Den inringande undrar vad tolksamtalet kostar. *Det kostar som ett vanligt samtal beroende på vad du har för abonnemang på din telefon. Tjänsten i sig kostar ingenting.*	Sjuksköterska	
Det kostar som ett vanligt samtal beroende på vad du har för abonnemang på din telefon. Tjänsten i sig kostar ingenting.	Tolk	På arabiska eller somaliska
Ssk på1177 behöver lämna över tolksamtalet till 112. *Jag ringer 112, tolken följer med i samtalet. Dröj kvar i telefonen.*	Sjuksköterska	
Jag ringer 112, tolken följer med i samtalet. Dröj kvar i telefonen.	Tolk	På arabiska eller somaliska
Samtal med 112: *Hej jag heter XXX och är sjuksköterska på 1177.* *Jag har ett tolksamtal som jag skulle vilja lämna över. Det gäller…* Förklara situationen och ärende. *Då kopplar jag över samtalet. Tolken följer med över i samtalet och tolkar det som sägs.*	Sjuksköterska	
Hej jag heter XXX och är sjuksköterska på 1177. *Jag har ett tolksamtal som jag skulle vilja lämna över. Det gäller…* Förklara situationen och ärende. *Då kopplar jag över samtalet. Tolken följer med över i samtalet och tolkar det som sägs.*	Tolk	På arabiska eller somaliska
Den inringande talar och tolkar till den som har bäst information i situationen och finns bredvid telefonen, det skapar lång tolkkedja. Ex. ssk – tolk, - tolk –pappa, pappa - mamma, mamma - pappa, pappa – tolk, tolk – ssk. Sjuksköterskan behöver korta kommunikationsvägarna i samtalet.	Sjuksköterska	

Jag skulle vilja prata direkt med den som har bäst information att ge mig. *Det är viktigt för att jag ska kunna göra en bra medicinsk bedömning*		
Jag skulle vilja prata direkt med den som har bäst information att ge mig. *Det är viktigt för att jag ska kunna göra en bra medicinsk bedömning*	Tolk	På arabiska eller somaliska

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Närsjukvård
Samverkan och stöd

BILAGA 7, BESKRIVNING AV TOLKPORTALEN

Region Stockholms digitala beställningsportal, Tolkportalen

Tolkportalen är ett digitalt verktyg och gemensam väg för att beställa och hantera tolkar hanterade av Region Stockholm. Tolkportalen hanterar bokningar för både teckentolk och språktolk samt olika vyer för berörda roller att hantera bokningsflödet och administration. Den fortsatta beskrivningen av Tolkportalen beskriver stödet för språktolk.

Hälso- och sjukvårdspersonal inom Region Stockholm lägger beställningar på tolk i Tolkportalen, som sedan skickar ut förfrågningarna enligt upphandlad rangordning till de tolkförmedlingar som erbjuder tolkning på det aktuella språket. Varje tolkförmedling ges svarstider enligt avtal och ansvarar för att bevaka om de har öppna förfrågningar att besvara. Om en förmedling inte svarar inom avtalad tidsgräns räknas förfrågan automatiskt som avböjd och går vidare till nästa förmedling i rangordningen. Då en beställning är genomförd så kvitterar hälso- och sjukvårdspersonalen beställningen och därefter kan tolkförmedlingen se beställningen på sitt ersättningsunderlag i Tolkportalen och fakturera i enlighet. Språktolkförmedlingarna har inloggning till en egen sektion av portalen där varje tolkförmedling kan se sina aktuella förfrågningar och svara på dessa, hantera avvikelser, administration samt se sina ersättningsunderlag.

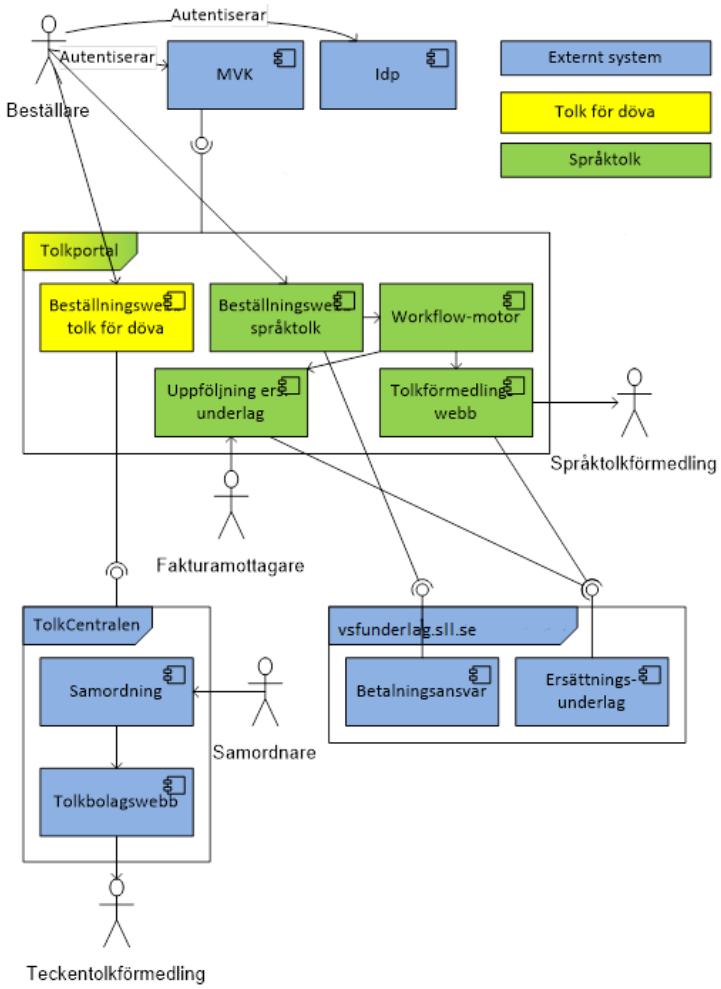
Språktolkförmedlingar erbjuds dessutom en integrationspunkt för möjligheten att direkt ansluta sina egna bokningssystem till tolkportalen. Tolkportalen använder sig av DTO (Data Transfer Objects) som respektive integrationskontrakt tillhandahåller vid kommunikation med anslutna integrationspartner. Internt översätts data alltid till i Tolkportalen lämpliga entitetsobjekt innan data sparas. Tolkportalen består av ett antal moduler, som tillsammans bygger upp lösningen.

Syftet med Tolkportalen är dels att förbättra tillgänglighet för beställning av tolkar, dels att få alla tolkbeställningar samlade för uppföljningsändamål.

Arkitektur och uppbyggnad

Systemet skapar tillsammans med andra samverkande system och komponenter en helhetslösning. Nedan listas och beskrivs några av de bärande systemen och komponenterna samt en övergripande processbild.

- Olika IdP för autentisering.
- Tolkportal för att lägga beställningar av tolkar hantera förfrågningar av tolk mot tolkförmedlingar samt följa upp ersättningar.
- Betalningsansvarstjänst som tar fram betalningsansvar för tolksbeställningar.
- Ersättningsunderlagstjänst som hanterar ersättningshändelser och grupperar dessa till ersättningsunderlag (d.v.s. något som kan faktureras).
- VAL-export via FTP löpande varje månad.
- EK anslutning för uppslag av hälso- och sjukvårdsidentiteter.
- Notifieringsmodul hanterar alla händelser som systemet skickar notifieringar om via sms (ej aktivt) och e-post.



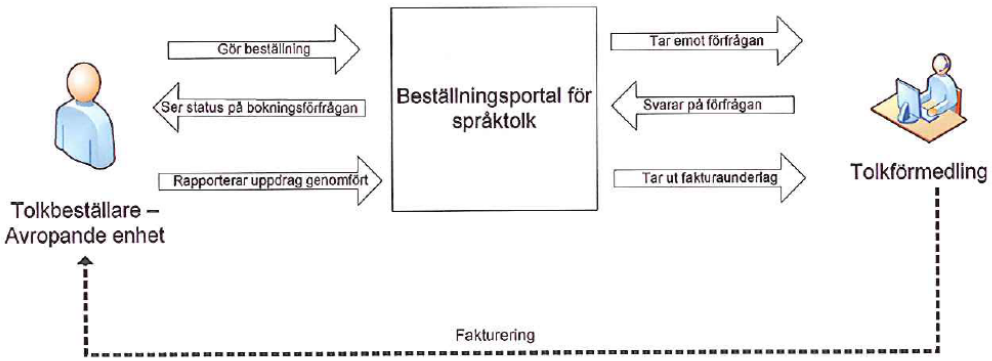
Tolkportalen

Följande vyer ser en vårdpersonal i Tolkportalen och kan administrera därefter:

- Göra en beställning (enskild bokning, seriebokning eller en fast bokning för en eller flera patienter).
- Se status på bokningsförfrågan samt uppdatera.
- Rapportera/kvittera ett genomfört uppdrag samt registrera en eventuell avvikelse samt vite.

Följande vyer ser en språktolkförmedling i Tolkportalen och kan administrera därefter:

- Ta emot en förfrågan.
- Svara på en förfrågan.
- Skapa/registrera en inringd beställning (som på sikt ska ingå i integrationen mellan språktolkförmedlingen och Tolkportalen).
- Svara på eventuella avvikelser efter genomförd tolkning.
- Ta ut fakturaunderlag.
- Administrera tillgängliga språk, fakturaadress och notifieringar.



Integration och tjänster

Följande tjänstekontrakt används av språktolkförmedlingarna för att integrera med Tolkportalen:

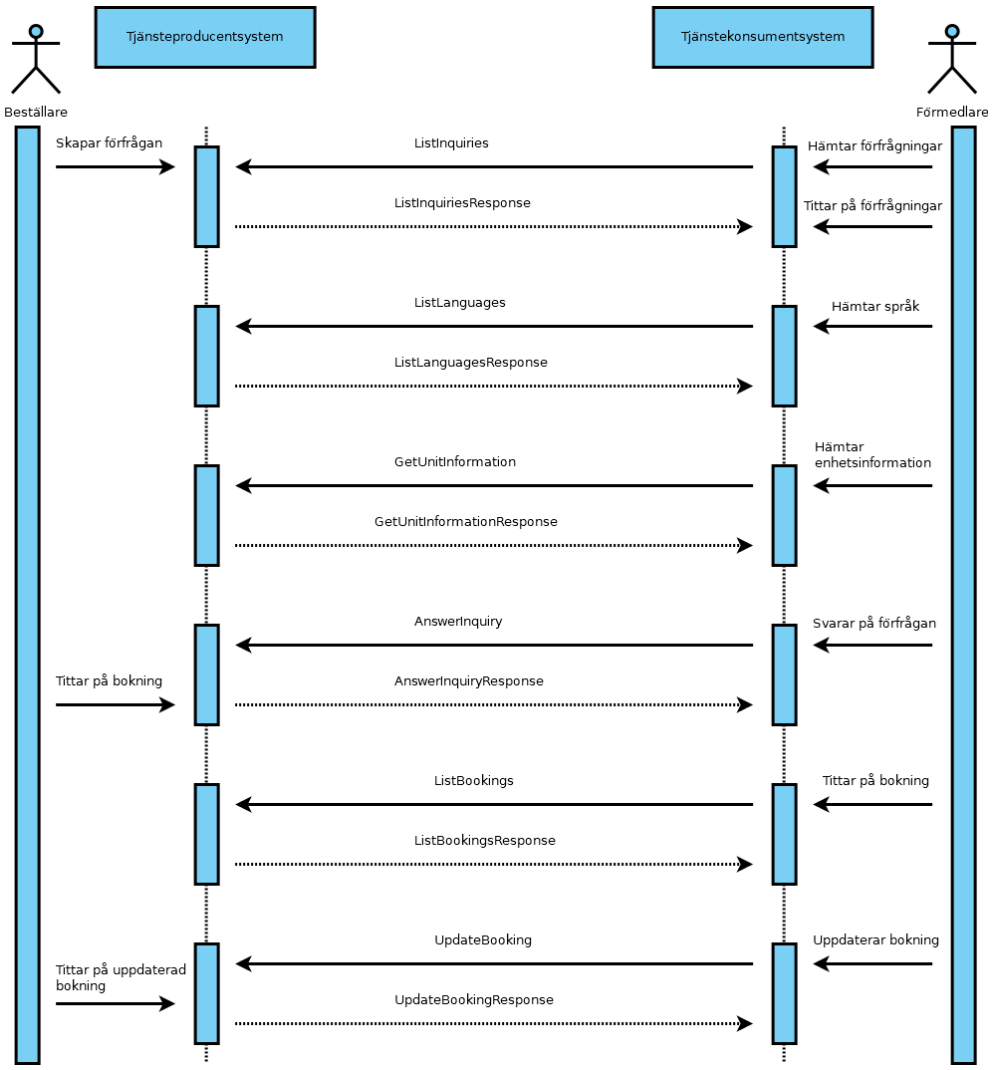
- ListInquiries – hämtar upp tolkförfrågningar från Tolkportalen.

- AnswerInquiry – besvarar en tolkförfrågning och skickar till Tolkportalen.
- ListBookings – hämtar en lista på bokningar.
- UpdateBooking – uppdaterar en bokning med ny information.
- CreateBooking – skapar en inringd beställning (ännu bara designad, implementeras under 2021).
- ListLanguages – hämtar en lista på samtliga språk som hanteras i tolkportalen (språkkod samt språk).

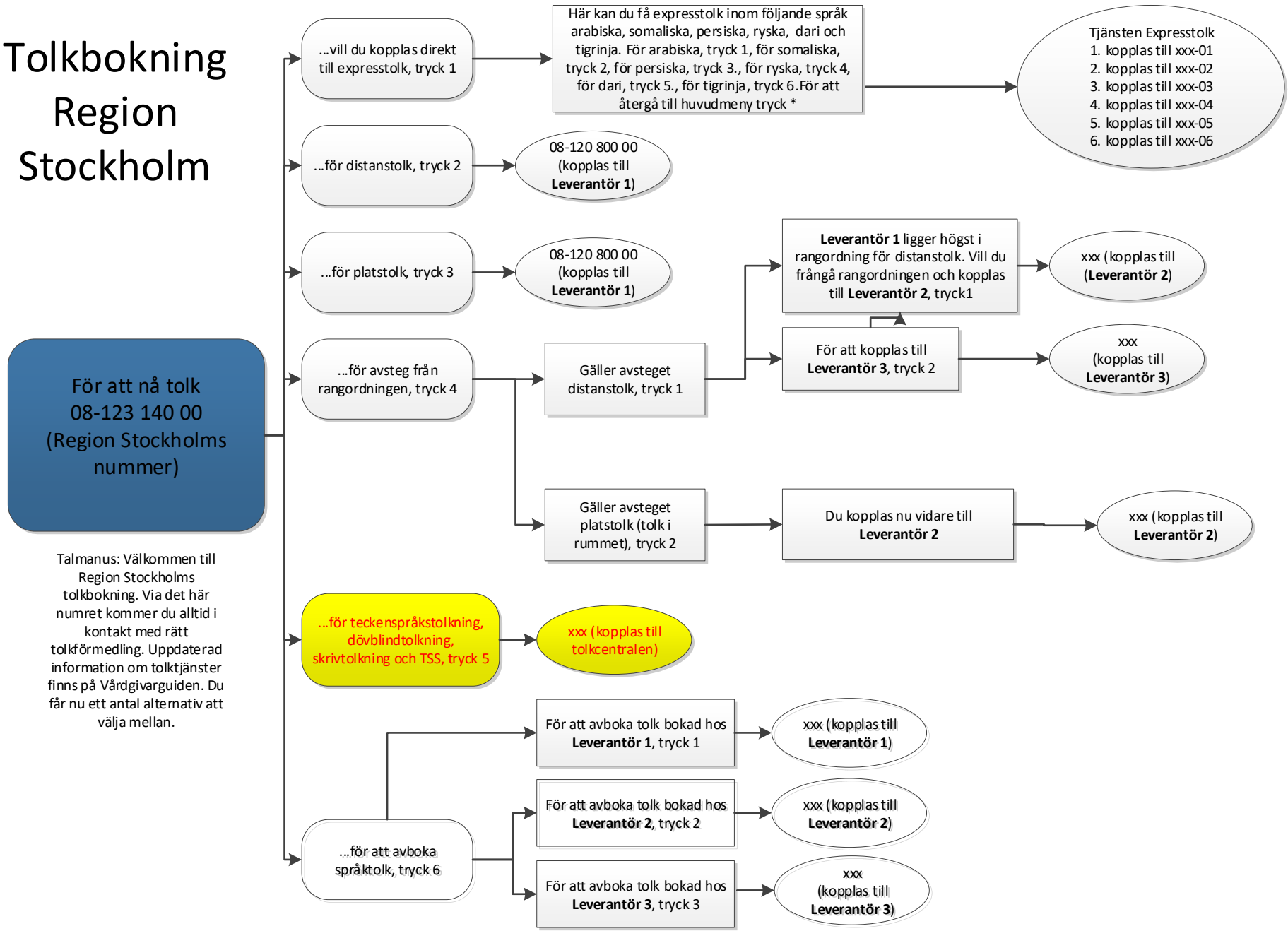
Arbetsgången är den att en beställare skapar en förfrågan i Tolkportalens webb, tolkförmedlare läser sedan upp förfrågan via tjänsten ListInquiries samt svarar med tjänsten AnswerInquiry.

Därefter kan tolkförmedlaren lista sina bokningar via ListBookings samt uppdatera viss information på beställningen (såsom namn på tolk) via tjänsten UpdateBooking.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen bistår med systemdokumentation för integrationen, anslutningsdokumentation samt eventuell hjälp när en integration ska upprättas med språktolkförmedling.


Tjänsteproducentsystem
Tjänstekonsumentsystem
Beställare
Förmedlare
Skapar förfrågan
ListInquiries
Hämtar förfrågningar
ListInquiriesResponse
Tittar på förfrågningar
ListLanguages
Hämtar språk
ListLanguagesResponse
GetUnitInformation
Hämtar enhetsinformation
GetUnitInformationResponse
AnswerInquiry
Svarar på förfrågan
Tittar på bokning
AnswerInquiryResponse
ListBookings
Tittar på bokning
ListBookingsResponse
UpdateBooking
Uppdaterar bokning
Tittar på uppdaterad bokning
UpdateBookingResponse

Tolkbokning Region Stockholm



TILLSÄTTNINGSGRAD

Tillsättningsgrad beräknas enligt denna formel:

$$\frac{\textit{Antal genomförda tolkuppdrag} + \textit{antal bokade uppdrag där avbeställning inkommit för sent}}{\textit{Antal lagda beställningar} - \textit{antal avbeställningar som inkommit i tid}}$$

Hur tillsättningsgraden tillämpas framgår av nedanstående tabell.

Händelse	**Räknas in i antal beställda**	**Räknas in i antal tillsatta**
Bokat Tolkuppdrag genomförs enligt beställning	Ja	Ja
Beställande enhet avbeställer inom avtalad tidsram	Nej	Nej
Beställande enhet avbeställer EFTER avtalad tidsram	Ja	Ja
Tolken avbryter tolkningen för att inte behöva bryta mot god tolksed	Ja	Ja
Tolken avbryter tolkningen utan att ha godtagbara skäl	Ja	Nej
Leverantören avbokar uppdraget	Ja	Nej
Sen leverans (försening) inom avtalad tidsram	Ja	Ja
Sen leverans (försening) efter avtalad tidsram med Beställande enhets godkännande om genomförande	Ja	Ja
Sen leverans (försening) efter avtalad tidsram. Beställande enhet valde att avstå från tolkningen.	Ja	Nej
Utebliven leverans (tolken kom inte)	Ja	Nej
Leverantören avböjer uppdraget (lyckas inte tillsätta)	Ja	Nej

Riktlinjer för informationssäkerhet

inom Stockholms läns landsting

Stockholms läns landsting

LS 2018-0652
LS 2016-0646
LS 1112-1733

Riktlinjer för informationssäkerhet inom Stockholms läns landsting

Beslutad av landstingsstyrelsen 2013-03-05
och landstingsfullmäktige 2013-03-19
Reviderad av landstingsstyrelsen 2015-11-03
Justerad av landstingsdirektören 2018-05-25

Informationssäkerhetsklass: K1R2T1

Innehållsförteckning

1 Inledande bestämmelser 1
1.1 Inledning 2
1.2 Mål 2
1.3 Syfte och omfattning 2
1.4 Grunder 2
1.5 Landstingets regelverk för informationssäkerhet 3

2 Bedömning och hantering av risker 5
2.1 Riskbedömning och riskhantering 6

3 Organisation av informationssäkerheten 7
3.1 Övergripande informationssäkerhetsansvar 8
3.2 Roller och ansvar i verksamheten 8
3.3 Roller och ansvar gällande samordning och uppföljning 10

4 Personalresurser och informationssäkerhet 11
4.1 Rekrytering och anställning 12
4.2 Arbetsbeskrivning och anställningsvillkor 12
4.3 Sekretess 12
4.4 Utbildning och fortbildning i informationssäkerhet 12
4.5 Avslutande av anställning 13

5 Hantering av tillgångar 14
5.1 Förteckning över informationstillgångar 15
5.2 Klassificering av information 15
5.3 Märkning av information 15
5.4 Hantering av sekretessbelagd information 15
5.5 Bevarande, rensning och gallring av information 15
5.6 Personuppgifter 16
5.7 Skyddade personuppgifter 16
5.8 Patientuppgifter inom vården 17
5.9 Betalkortsinformation 18
5.10 Kakor (cookies) på webbplatser 18

6 Användning av IT-system 19
6.1 Generella regler för användning av landstingets IT-system 20
6.2 Anslutning av utrustning i landstingets IT-system 20
6.3 Användning av landstingets IT-system 20
6.4 Privat användning av landstingets IT-system 21
6.5 Användning av internet 21
6.6 Användning av e-post 22
6.7 Användning av sociala medier 22
6.8 Användaridentiteter, lösenord och e-tjänstekort 22
6.9 Kontrollåtgärder 23

7 Åtkomst till information ... 24
7.1 Styrning av åtkomst till elektronisk information ... 25
7.2 Extern informationsanvändning ... 26
7.3 Styrning av åtkomst till icke digital information ... 26

8 Driftsäkerhet ... 27
8.1 Generella krav på systemmiljö ... 28
8.2 Systemförvaltning ... 28
8.3 Systemdokumentation ... 28
8.4 Säkerhetsuppdateringar ... 28
8.5 Skydd mot skadlig kod ... 29
8.6 Styrning av ändringar i eller kring IT-system ... 29
8.7 Felhantering ... 29
8.8 Kapacitetsplanering ... 29
8.9 Säkerhetskopiering och återläsning av data ... 29
8.10 Driftövervakning ... 29
8.11 Drift hos extern part ... 30
8.12 Gallring av information och avveckling av IT-system ... 30

9 Kommunikations- och nätverkssäkerhet ... 31
9.1 Säkerhetskrav på nätverksmiljön ... 32
9.2 Särskilda riktlinjer för trådlösa nätverk ... 32

10 Utveckling och anskaffning av IT-system ... 33
10.1 Generella regler vid utveckling och anskaffning ... 34
10.2 Systemutvecklingsprojekt ... 34
10.3 Upphandling av IT-system och systemutveckling ... 34

11 Fysisk och miljörelaterad säkerhet ... 36
11.1 Generella regler för fysisk och miljörelaterad säkerhet ... 37
11.2 Säkra utrymmen ... 37
11.3 Kraftförsörjning och elmiljö ... 37
11.4 Säkerhet för tillgångar utanför egna lokaler ... 38

12 Hantering av incidenter som rör informationssäkerhet ... 39
12.1 Incidenthantering ... 40

13 Kontinuitetsplanering ... 41
13.1 Generella regler för kontinuitetsplanering ... 42

14 Uppföljning och efterlevnad ... 43
14.1 Uppföljning av regelverket ... 44
14.2 Uppföljning av efterlevnad ... 44

Bilaga 1: Ansvarsbeskrivningar för särskilda roller i verksamheten ... 45

Bilaga 2: Kommentar till ändringar i avsnitt 6.9 samt 12.1 ... 47

Ändringshistorik

Nedan följer ändringshistorik för dokumentet:

Datum	Ändring	Beslut rörande ändring
2016-05-16	Borttagen bilaga 2 Klassificerings-modell. Förändring av hänvisningar till bilaga 2 till hänvisningar till tillämpningsanvisning ”Hantering av informationstillgångar”. Förändring av referenser till informationssäkerhetsklasser.	Beslut av landstingsdirektören att fastställa tillämpningsanvisning ”Hantering av informations-tillgångar”, LS 2016-0067, inne-hållandes justerad klassificerings-modell.
2016-05-16	Uppdatering av pkt [6.9.1]–[6.9.7] samt [12.1.1]–[12.1.2]. Tillägg av ny bilaga 2 med kommentarer till ändringarna.	Beslut av landstingsstyrelsen: ”Uppdrag åt landstingsdirektö-ren genomföra översyn av roller, ansvar och beslutsmandat så att tydliga beslutskedjor etableras för IT-säkerhetsåtgärder och hantering av IT-säkerhetsrelaterade incidenter”, LS 1404-0548.
2018-05-25	Justering av definitioner. Justering avsnitt 1.5 och 2.1. Justering pkt [3.2.1]-[3.2.2], [4.2.3],[5.1.1], [5.6.1]-[5.8.8], [6.3.12]-[6.6.8], [8.11.3]-[8.11.6], [8.12.2], [11.2.3]. Justering ingress kap 10. Justering bilaga 1 pkt [3.2.5].	Beslut av landstingsdirektören att fastställa justeringar med anled-ning av att dataskyddsförord-ningen börjar tillämpas. Beslutet avser även justeringar i form av hänvisningar till senaste versionen av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården samt mindre språkliga rättningar.

Ändrade bestämmelser är markerade med en ändringsmarkering på vänster sida.

Läsanvisning

Denna läsanvisning förklarar riktlinjernas innehåll och användning. Varje kapitel inleds med en kort sammanfattning som berättar om innehållet i kapitlet. Sammanfattningarna finns samlade nedan.

Kapitel 1. Inledande bestämmelser. I detta kapitel finns en förklaring till vad informationssäkerhet innebär, grundläggande bestämmelser och en genomgång av hur regelverket ser ut.

Kapitel 2. Bedömning och hantering av risker. Landstingets informationstillgångar måste skyddas oavsett vilken form de har. Om det visar sig att skyddet kan kringgås är det viktigt att vi har en förmåga att upptäcka detta. Därför ska vi ha god kunskap om de hot, risker och sårbarheter som kan komma att påverka oss och hur vi kan förebygga och hantera dem. Denna kunskap får vi bland annat genom att arbeta systematiskt med risk- och sårbarhetsanalyser.

Kapitel 3. Organisation av informationssäkerheten. För att uppnå och behålla en god informationssäkerhet är det viktigt att roller och ansvar fördelas. I detta kapitel beskrivs vem som ansvarar för vad.

Kapitel 4. Personalresurser och informationssäkerhet. Alla som arbetar i landstingets verksamhet måste förstå sitt ansvar för och bidra till att hantera och skydda landstingets informationstillgångar. Hur dessa frågor hanteras i personalprocessen beskrivs i detta fjärde kapitel.

Kapitel 5. Hantering av tillgångar. I detta kapitel finns det konkreta riktlinjer för hur vi ska hantera våra informationstillgångar. Sekretessbelagda handlingar, patientuppgifter inom vården och betalkortsinformation är exempel på känslig information som vi måste hantera på särskilt sätt. Genom att placera informationstillgångar i olika säkerhetsklasser vet vi vilka som kräver mer skydd än andra.

Kapitel 6. Användning av IT-system. Hur får anställda använda datorer, internetuppkoppling, telefoner, e-post och andra arbetsredskap för att vi ska ha god informationssäkerhet? Här finns riktlinjerna för den personliga användningen av landstingets IT-system, och för vad som gäller vid arbete på annat ställe än arbetsplatsen.

Kapitel 7. Åtkomst till information. Hur vi ska förhindra att obehöriga får åtkomst till landstingets informationssystem, IT-tjänster och – infrastruktur? Här finns riktlinjer för hur åtkomsten till informationen ska styras så att endast behöriga användare kommer åt information.

Kapitel 8. Driftsäkerhet. För att undvika störningar och driftstopp i landstingets IT-system måste det finnas en god förvaltning med noggranna rutiner för till exempel driftsättning, säkerhetskopiering och loggning.

Kapitel 9. Kommunikations- och nätverkssäkerhet. Det finns alltid risker för avlyssning, intrång och för att information förändras när den överförs genom data- och telekommunikation. Hur vi skyddar våra nätverk beskrivs i detta kapitel.

Kapitel 10. Utveckling och anskaffning av system. Hur förhåller sig våra informationssystem och processer till de lagar som styr vår verksamhet? Den analysen måste göras innan informationssystem vidareutvecklas eller nya anskaffas. Här finns riktlinjerna för hur det ska gå till.

Kapitel 11. Fysisk och miljörelaterad säkerhet. Tillträdeskontroll, säkra utrymmen, skalskydd och brandskydd – det är några av de rubriker som tas upp under denna rubrik. Det handlar om hur IT-system och informationstillgångar ska skyddas, både i våra egna lokaler och när vi hyr in oss i andras.

Kapitel 12. Hantering av incidenter som rör informationssäkerhet. När en allvarlig incident inträffar som påverkar informationssäkerheten är det viktigt att vi agerar snabbt för att begränsa eller avvärja konsekvenserna av den. Störningar kan ha flera orsaker och kan snabbt komma att påverka många delar av vår verksamhet, men också andra aktörer i samhället. I detta kapitel behandlas hur vi hanterar sådana slags händelser.

Kapitel 13. Kontinuitetsplanering. Verksamheten ska kunna fortsätta även om till exempel IT-system slås ut, en strömkabel grävs av eller byggnader brinner ner. Därför är det viktigt att planera också hur verksamheten ska fungera om det händer något. Här finns riktlinjerna för hur vi gör det och planerar för kontinuitet.

Kapitel 14. Uppföljning och efterlevnad. Här får vi veta hur och när vi ska göra uppföljningar så att vi vet vad som fungerar bra och vad vi behöver förändra för att hålla en god informationssäkerhet och samtidigt uppfylla den demokratiska uppgift vi har som offentlig myndighet.

Definitioner

För användningen av dessa riktlinjer gäller följande termer och definitioner:

Autentisering Kontroll av uppgiven identitet.

Behandling av personuppgifter Varje åtgärd eller serie av åtgärder som någon vidtar med personuppgifter, vare sig det görs på automatiserad väg eller inte.

Behörighet Tilldelad åtkomsträttighet i IT-system.

Hot Möjlig oönskad händelse med negativa konsekvenser för verksamheten.

Information Ett vitt begrepp som inkluderar allt från kunskap som enskilda medarbetare besitter till information lagrad i IT-system.

Informationssäkerhet Bevarande av konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet hos information. (Härutöver kan begreppet även innefatta till exempel spårbarhet, autenticitet, oavvislighet och tillförlitlighet).

Informationssäkerhetincident En eller flera händelser som kan tänkas få allvarliga konsekvenser för verksamheten och hota informationssäkerheten (till exempel brott mot sekretess, integritetsförlust, driftavbrott eller brist på tillgång till information).

Informationssäkerhetspolicy Övergripande avsikt och viljeinriktning formellt uttryckt av en organisations ledning. Anger mål och inriktning för samt styr informationssäkerhetsarbetet inom organisationen.

IT-system Informationsbehandlingssystem som med informationsteknik hanterar och utbyter information med omgivningen. I begreppet IT-system innefattas även kommunikationsutrustning, datorer, servrar, skrivare och övrig teknisk utrustning som ansluts till landstingets elektroniska kommunikationsnätverk.

Konfidentialitet Egenskap att information inte görs tillgänglig eller avslöjas för obehöriga personer, enheter eller processer.

Känsliga personuppgifter Uppgifter som avslöjar etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i fackförening, uppgifter som rör hälsa, sexualliv eller sexuell läggning samt genetiska och biometriska uppgifter. Patientuppgifter är känsliga personuppgifter.

Mobil enhet Mobiltelefon, surf- eller läsplatta eller liknande teknisk enhet. Bärbar dator innefattas inte i begreppet.

Personuppgifter All slags information som direkt eller indirekt kan knytas till en fysisk person som är i livet. Bild- och ljuduppgifter om en identifierbar fysisk person räknas som personuppgifter, även om inga namn nämns. Krypterade uppgifter och olika slag av elektroniska identiteter är också personuppgifter om de direkt eller indirekt kan kopplas till fysiska personer som är i livet.

Risk Produkten av sannolikheten och konsekvensen för att ett givet hot realiseras.

Riskanalys Metodisk process som identifierar säkerhetsrisker och bestämmer dess betydelse.

Sammanhållen journalföring Ett elektroniskt system, som gör det möjligt för en vårdgivare att ge eller få direktåtkomst till personuppgifter.

Samtycke Varje slag av frivillig, specifik, informerad och otvetydig viljeyttring genom vilken den registrerade godtar att personuppgifter som rör honom eller henne behandlas.

SCADA Supervisory, Control and Data Acqusition, så kallade digitala kontrollsystem. Datorbaserade system för styrning, reglering och övervakning av fysiska processer som till exempel el-, gas- och vattenförsörjning samt spårbunden trafik.

Skadlig kod Otillåten programkod som syftar till för att ändra, röja, förstöra, störa eller avlyssna ett datanät, funktioner eller uppgifter i IT-system.

Skyddsåtgärd Handling, procedur eller tekniskt arrangemang som genom att minska sårbarheten möter identifierade hot.

Stark autentisering Autentisering som innebär att identiteten kontrolleras på minst två sätt.

Sårbarhet Brist i skyddet av en tillgång eller en grupp av tillgångar exponerad för hot.

Tillgång Något som har värde för en organisation. Med informationstillgångar menas informationen i sig och de resurser som används för att hantera den, till exempel programvaror, tjänster och fysiska tillgångar.

Tillgänglighet Egenskap att vara tillgänglig och användbar på begäran av en behörig aktör.

1 Inledande bestämmelser

Informationssäkerhetspolicyn, antagen av landstingsfullmäktige, styr hur vi arbetar med informationssäkerhet inom Stockholms läns landsting. I detta kapitel finns en förklaring till vad informationssäkerhet innebär, grundläggande bestämmelser och en genomgång av hur regelverket ser ut.



1.1 Inledning

Stockholm läns landsting ansvarar för den offentligt finansierade hälso- och sjukvården, kollektivtrafiken, regionplaneringen och andra viktiga uppgifter i Stockholms län. Verksamheten är omfattande och komplex, med många olika intressenter och med ett stort beroende av information. En effektiv och säker användning av information är en förutsättning för landstingets verksamhet och för förtroendet för förmågan att leverera service till medborgarna.

Dessutom ställer offentlighetsprincipen krav på landstingets informationshantering, liksom speciallagstiftning inom verksamhetsområden som hälso- och sjukvård och trafik. Detta sammantaget gör information till en av landstingets mest betydelsefulla resurser.

Landstingets informationssäkerhetspolicy belyser att informationssäkerhet handlar om kvalitet och att den är en förutsättning för att uppnå exempelvis säkerhet och integritet för patienter och trafikanter. Att förbättra en verksamhets informationssäkerhet innebär inte enbart att tillmötesgå externa krav, utan även att förbättra verksamheten i sig, ett sätt att uppnå god kvalitet och god intern kontroll.

Informationssäkerhetsarbetet berör hela landstingets verksamhet. Det utgår från säkerhetsstandarder som är utgivna av standardiseringsorganisationerna, och riktar in sig på de objekt som ska skyddas. Ett sunt och vaket säkerhetsmedvetande hos alla medarbetare är en förutsättning för väl fungerande informationssäkerhet.

1.2 Mål

Målet för landstingets informationssäkerhetsarbete är att skydda informationen inom verksamheten. Skyddet ska vara anpassat till skyddsvärde, risk och lagkrav och därigenom möjliggöra för landstingets verksamheter att uppnå sina mål.

En god informationssäkerhet inom landstinget främjar verksamheternas funktionalitet, kvalitet och effektivitet, medborgares rättigheter och personliga integritet, landstingets förmåga att förebygga och hantera allvarliga störningar och kriser samt förtroendet för landstingets informationshantering och IT-system.

1.3 Syfte och omfattning

[1.3.1] Dessa riktlinjer, vilka är en konkretisering av landstingets informationssäkerhetspolicy, är tillsammans med tillhörande tillämpningsanvisningar, styrande för landstingets informationshantering. De ska efterlevas av samtliga nämnder, styrelse och bolag inom landstinget och av samtliga som arbetar på uppdrag av landstinget. Det sistnämnda regleras genom avtal.

1.4 Grunder

[1.4.1] Inom landstingets nämnder, styrelser och bolag ska ett systematiskt och långsiktigt informationssäkerhetsarbete bedrivas.

[1.4.2] Respektive nämnd, styrelse och bolag ansvarar för att det, inom ramen för landstingets övergripande ledningssystem för informationssäkerhet, finns ett lokalt ledningssystem för informationssäkerhet inom dess verksamhetsområde.

[1.4.3] Landstingets informationstillgångar ska identifieras, klassificeras och ges en lämplig skyddsnivå med utgångspunkt i att de finns tillgängliga när de behövs (tillgänglighet), att de är korrekta (riktighet), att obehöriga inte kan få tillgång till dem (konfidentialitet) och att händelser i informationsbehandlingen kan spåras (spårbarhet).

[1.4.4] Landstingets verksamheter ska, utifrån återkommande risk- och sårbarhetsanalyser och inträffade incidenter, avgöra hur risker ska hanteras och vidta nödvändiga åtgärder för att upprätthålla rätt skyddsnivåer för informationen.

[1.4.5] För att uppnå målet med informationssäkerheten ska säkerhetsarbetet omfatta samtliga delar av administrativ respektive teknisk säkerhet, det vill säga samtliga behandlade delar i dessa riktlinjer.

[1.4.6] I enlighet med vad som gäller för övrig verksamhet inom landstinget, är ansvaret för informationssäkerheten kopplat till det delegerade verksamhetsansvaret. Det betyder att varje person som är ansvarig för en verksamhet eller får ett delegerat verksamhetsansvar också är ansvarig för informationssäkerheten i denna verksamhet.

Kommentar: Riktlinjerna är framtagna med stöd av standarden för informationssäkerhet, ISO/IEC 27000, och i enlighet med organisationens verksamhetskrav samt gällande lagar och föreskrifter, däribland MSB:s föreskrift om informationssäkerhet, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

1.5 Landstingets regelverk för informationssäkerhet

[1.5.1] Landstingets regelverk för informationssäkerhet är uppbyggt enligt följande struktur:

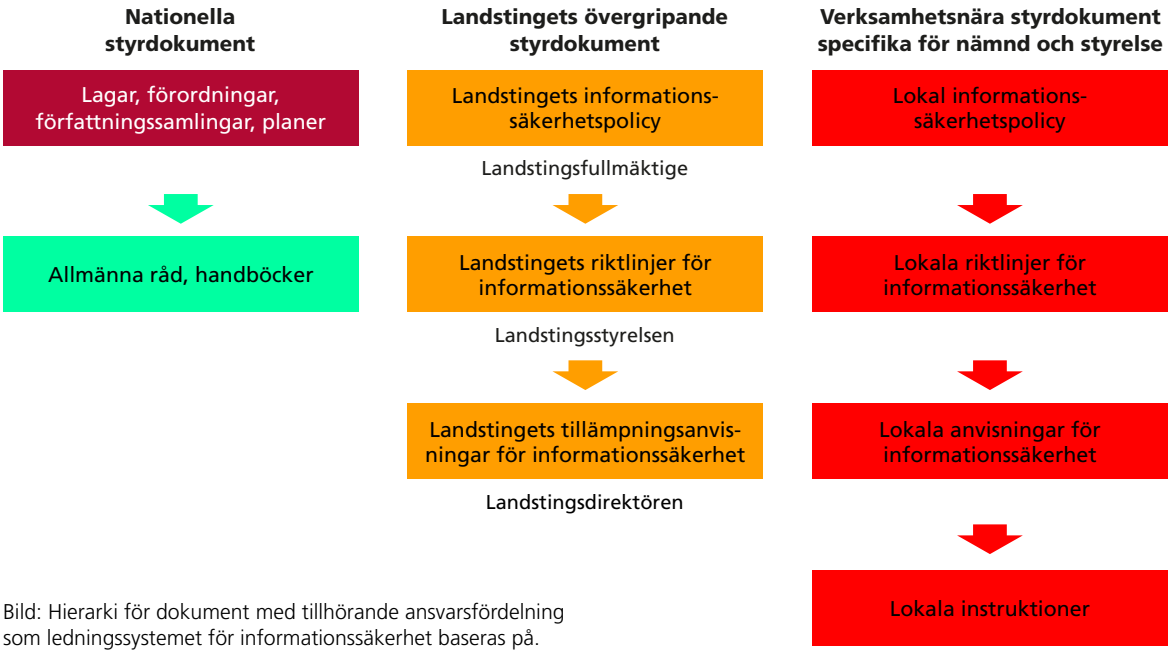


Bild: Hierarki för dokument med tillhörande ansvarsfördelning som ledningssystemet för informationssäkerhet baseras på.

Nationella styrdokument

Alla som arbetar på uppdrag av landstinget kommer i kontakt med informationssäkerhetsfrågor och har att, förutom dessa riktlinjer, följa ett antal lagar, förordningar och andra föreskrifter. Några av dem är stiftade på nationell nivå och gäller för alla myndigheter, landsting och kommuner. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, har det sammanhållande myndighetsansvaret för samhällets informationssäkerhet enligt Svensk författningssamling SFS 2008:1002.

Landstingets övergripande styrdokument

Informationssäkerhetspolicyn beskriver landstingets syn på informationssäkerhet och de övergripande principer som gäller för informationssäkerheten. Informationssäkerhetspolicyn antas av landstingsfullmäktige.

Riktlinjer för informationssäkerhet konkretiserar informationssäkerhetspolicyn och ger riktlinjer avseende skyddsåtgärder och -nivåer. Riktlinjerna antas av landstingsstyrelsen.

Tillämpningsanvisningar för informationssäkerhet innehåller preciseringar till landstingets policy och riktlinjer. Tillämpningsanvisningarna och vägledningar antas av landstingsdirektören, som tillsammans med förvaltningar och bolag även tar fram en övergripande handlingsplan för informationssäkerhet.

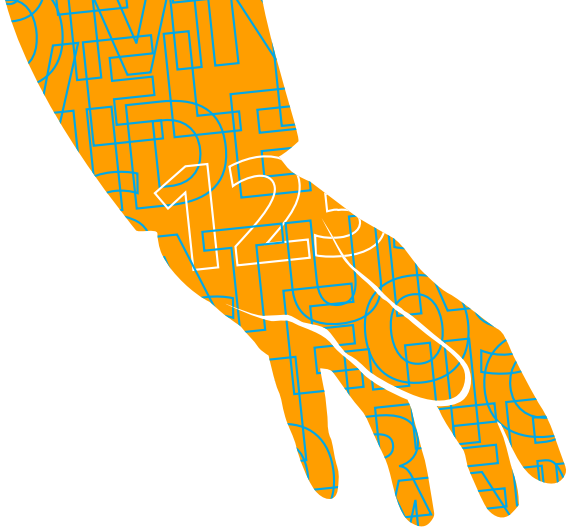
Lokala styrdokument

Varje nämnd och styrelse ska, inom ramen för landstingets övergripande ledningssystem för informationssäkerhet, styra och leda sitt informationssäkerhetsarbete i ett ledningssystem inom dess verksamhetsområde, så kallade lokalt ledningssystem. Styrdokumenten på lokal nivå består av en lokal policy, lokala riktlinjer samt lokala anvisningar för informationssäkerhet. Dessa styrdokument innehåller preciseringar och tillägg till de övergripande styrdokumenten med utgångspunkt från den egna organisationens specifika behov och i enlighet med tillämpningsanvisningar.

Med utgångspunkt från anvisningarna utarbetas då behov föreligger lokala instruktioner av respektive förvaltning och bolag. De beskriver detaljerat hur rutiner och skyddsåtgärder utformas och tillämpas för att informationssäkerheten ska kunna realiseras i verksamheten.

Införandet ska konkretiseras i en handlingsplan för informationssäkerhet.

Kommentar: Socialstyrelsens föreskrifter om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården, HSLF-FS 2016:40, anges att en vårdgivare ska ha en dokumenterad informationssäkerhetspolicy som gör att personuppgifter hanteras på ett säkert sätt i verksamheten, se även avsnitt 5.6. I landstingets regelverk för informationssäkerhet motsvarar detta den lokala informationssäkerhetspolicyn. I lokala anvisningar ska lagar och författningar identifieras, som påverkar arbetet med informationssäkerhet.



2 Bedömning och hantering av risker

Landstingets informationstillgångar måste skyddas oavsett vilken form de har. Om det visar sig att skyddet kan kringgås är det viktigt att vi har en förmåga upptäcka detta. Därför ska vi ha god kunskap om de hot, risker och sårbarheter som kan komma att påverka oss och hur vi kan förebygga och hantera dem. Denna kunskap får vi bland annat genom att arbeta systematiskt med risk- och sårbarhetsanalyser.



2.1 Riskbedömning och riskhantering

[2.1.1] Varje verksamhet ska, för sin verksamhet, IT-system, processer och motsvarande, genomföra och dokumentera analyser avseende vilka hot, risker och sårbarheter som kan påverka verksamheten, och utifrån dessa analyser vidta lämpliga säkerhetsskyddsåtgärder.

[2.1.2] Riskbedömning ska, om inte särskilda skäl föreligger, ske med delprocesserna riskidentifiering, riskanalys, riskvärdering och genomföras i enlighet med landstingets gällande vägledning.

[2.1.3] För varje risk som identifieras under riskbedömning ska ett riskhanteringsbeslut fattas. Riskhanteringsbeslut som innebär att risk inte kan godtas ska leda till åtgärdsplan för att minska risken till godtagbar nivå.

[2.1.4] Riskbedömning och riskhantering ska vara en kontinuerlig process och stödja informationssäkerhetsarbetet. Riskbedömningar ska revideras när förutsättningar väsentligen förändras.

Kommentar: Landstings risk- och sårbarhetsanalyser behandlas i MSB:s föreskrifter för risk- och sårbarhetsanalyser MSBFS 2015:4. Riskanalys inom hälso- och sjukvårdverksamhet behandlas i Socialstyrelsens kvalitetsledningsföreskrifter samt i föreskrifterna HSLF-FS 2016:40.

3 Organisation av informationssäkerheten

För att uppnå och behålla en god informationssäkerhet är det viktigt att roller och ansvar fördelas. Vem är ansvarig för vad – och vad innehåller ansvaret? I detta kapitel beskrivs vad som är politikernas, revisorernas, chefstjänstemännens respektive verksamhetschefernas ansvar. Här ingår också en genomgång av vem som ansvarar för att information och system hanteras på rätt sätt med avseende på informationssäkerhet.



7

3.1 Övergripande informationssäkerhetsansvar

[3.1.1] Landstingsfullmäktige

Landstingsfullmäktige fastställer den informationssäkerhetspolicy som ska gälla för landstinget.

[3.1.2] Landstingsstyrelsen

Landstingsstyrelsen ansvarar för att landstingets informationssäkerhetspolicy och riktlinjer för informationssäkerheten utformas och hålls aktuella. Landstingsstyrelsen har ansvaret för samordning och uppföljning av informationssäkerheten och har därmed det övergripande ansvaret för informationssäkerheten inom landstinget.

[3.1.3] Landstingsdirektören

Landstingsdirektören har landstingsstyrelsens uppdrag att utforma övergripande tillämpningsanvisningar för informationssäkerhet och tillse att de hålls aktuella. Landstingsdirektören har vidare landstingstingsstyrelsens uppdrag att sörja för att informationssäkerhetsarbetet bedrivs så effektivt som möjligt, genom att visa ett tydligt stöd och fördela resurser, så att informationssäkerhetsmålet kan uppnås.

I landstingsdirektörens uppdrag ingår även att, i samråd med berörda förvaltningar och bolag, utforma en övergripande handlingsplan för informationssäkerhetsarbetet inom landstinget och tillse att den beaktas i förvaltningars och bolags årliga budgetförslag.

Landstingsdirektören ska utse en informationssäkerhetschef med ansvar för samordning och övergripande uppföljning av informationssäkerhetsarbetet inom landstinget.

[3.1.4] Informationssäkerhetschefen

Informationssäkerhetschefen verkställer samordningen av informationssäkerhetsarbetet inom landstinget och förvaltar landstingets informationssäkerhetspolicy, dessa riktlinjer, landstingets tillämpningsanvisningar samt den övergripande handlingsplanen för informationssäkerhet. Denne ska arbeta med informationssäkerhetsfrågor på en övergripande och strategisk nivå. I ansvaret ingår omvärldsbevakning, samordning, att vara sammankallande i landstingets informationssäkerhetsråd samt att inhämta information om och rapportera informationssäkerhetsläget i landstinget som ett led i uppföljningen av informationssäkerheten.

[3.1.5] Landstingsrevisorerna

Landstingsrevisorernas uppgift är att granska den interna kontrollen, vilket här innefattar att granska om ledning och styrning, uppföljning och kontroll av informationssäkerheten är tillfredställande.

3.2 Roller och ansvar i verksamheten

Nedan beskrivs informationssäkerhetsansvar för vissa generella roller. Beroende på lokala förhållanden kan även andra roller behöva beskrivas och ansvar fastställas.

[3.2.1] Styrelser och nämnder

Varje nämnd och styrelse är ytterst ansvarig för informationssäkerheten inom sin förvaltning och bolag. Den ska därför, inom ramen för sitt ledningssystem och i enlighet med tillämpningsanvisningar, anta styrdokument för informationssäkerhet enligt [1.5.1].

Det åligger också varje nämnd och styrelse att årligen planlägga och löpande följa upp informationssäkerheten och i övrigt vidta de åtgärder som krävs för att uppnå och upprätthålla tillräcklig intern kontroll.

Nämnd och styrelse är personuppgiftsansvarig inom sin organisation, enligt dataskyddsförordningen (GDPR). Personuppgiftsansvarig ska utse ett eller flera dataskyddsombud.

Nämnd och styrelse är i egenskap av personuppgiftsansvarig skyldig att föra ett register eller en förteckning över behandlingar av personuppgifter. Dessa register ska upprättas skriftligen, vara tillgängliga i elektroniskt format och hållas uppdaterade. På begäran ska registret göras tillgängligt för Datainspektionen.

[3.2.2] Dataskyddsombud

Dataskyddsombud har till uppgift att tillse att personuppgifter behandlas på ett lagligt och korrekt sätt. Dataskyddsombudet ska informera, ge råd och övervaka efterlevnaden av dataskyddsförordningen, av andra av unionens och medlemsstaternas dataskyddsbestämmelser, den personuppgifts-

ansvariges eller personuppgiftsbiträdets strategi för skydd av personuppgifter. Dataskyddsombudet ska också på begäran ge råd vad gäller konsekvensbedömningar avseende dataskydd, samarbeta med tillsynsmyndighet och fungera som kontaktpunkt gentemot tillsynsmyndighet och de registrerade.

[3.2.3] Förvaltningschef/VD

Förvaltningschef/VD har, inom sin verksamhet, ansvaret för att utforma och kommunicera innehållet i lokala styrdokument för informationssäkerhet, verkställa och följa upp styrelse respektive nämnds beslut och att åtminstone årligen rapportera status på informationssäkerheten till nämnd respektive styrelse. Förvaltningschef/VD har, inom sin verksamhet, ansvar för att all informationshantering sker i enlighet med fastställda styrdokumenten för informationssäkerhet.

Förvaltningschef/VD ansvarar för att det sker en kartläggning och en prioritering av vilka verksamheter som är i behov av en kontinuitetsplan. Dessutom ska det utses en krisorganisation som ska ansvara för att få verksamheterna att återgå till ett normalläge efter katastrofsituationer, störningar och oplanerade avbrott. Krisorganisationen kan antingen vara övergripande eller per respektive verksamhet.

Alla viktiga informationstillgångar inom landstinget ska redovisas. Förvaltningschef/VD ansvarar för att förteckning förs över dessa. Det åligger även denne att säkerställa att ägare för dessa tillgångar utses, med ansvar för att vidta nödvändiga skyddsåtgärder.

Förvaltningschef/VD ska avsätta resurser för informationssäkerhet samt utse en informationssäkerhetssamordnare. Förvaltningschef/VD ska tillse att det finns instruktioner för hur vidtagna åtgärder och brister ska rapporteras.

Inom hälso- och sjukvårdsverksamhet ska förvaltningschef/VD även utse en eller flera personer som har till övergripande uppgift att se till att patientens rättigheter enligt Patientdatalagen och tillhörande regelverk uppfylls.

[3.2.4] Informationssäkerhetssamordnare

Inom varje förvaltning och bolag ska en informationssäkerhetssamordnare utses. Denne ska, oavsett inplacering i organisationen, rapportera direkt till förvaltningschef/VD. Informationssäkerhetssamordnares ansvar förtydligas i bilaga 1.

Kommentar: Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och Patientdatalagen ska vårdgivare utse en eller flera personer som ansvarar för informationssäkerhetsarbetet. Inom Stockholms läns landsting har informationssäkerhetssamordnaren det ansvaret.

[3.2.5] Informationsägare

För varje viktig informationstillgång ska utses en informationsägare, med uppdrag att hantera alla delar av informationssäkerheten. Vid behov kan det för en verksamhetskritisk process utses en informationsägare, med uppdrag att säkerställa att informationssäkerheten beaktas i hela processen. Grunden i informationsägarens arbete är klassificering av informationen och tilldelning av informationsklass som motsvarar kraven på säkerhet och skyddsnivå. Informationsägarens ansvar framgår av bilaga 1.

[3.2.6] Systemägare

För varje IT-system och nätverk ska det utses en systemägare, med uppdrag att ansvara för informationssäkerheten rörande det system uppdraget gäller. Systemägaren ska besluta om nyutveckling, vidareutveckling och avveckling. Systemägaren ska vid behov utse systemförvaltare som ges uppdraget att inom givna ekonomiska ramar ta det funktionella ansvaret för systemet. Systemägarens ansvar förtydligas i bilaga 1.

[3.2.7] Systemförvaltare

Systemförvaltaren utses av systemägaren. Om systemägaren inte utser förvaltare ankommer det på systemägaren att utföra motsvarande uppgifter. Systemägarens ansvar förtydligas i bilaga 1.

[3.2.8] IT-chef

Varje organisation som själv har IT-drift, ska ha en IT-chef eller motsvarande utsedd. Denne ska leda och samordna informationssäkerhetsarbetet inom sitt ansvarsområde. IT-chefens ansvar förtydligas i bilaga 1.

[3.2.9] Informationsanvändare

Informationsanvändare är samtliga personer som i sin yrkesutövning hanterar information inom

landstinget, vilket inkluderar såväl anställda som andra användare. Informationsanvändarnas medverkan är väsentlig för en effektiv informationssäkerhet. De ska göras medvetna om sin skyldighet att ta del av och följa uppställda informationssäkerhetsregler liksom att rapportera informationssäkerhetsincidenter, funktionsfel och brister, enligt fastställda rutiner.

3.3 Roller och ansvar gällande samordning och uppföljning

[3.3.1] Informationssäkerhetsråd

För att samordning och uppföljning av informationssäkerhetsarbetet ska kunna bedrivas effektivt ska det finnas ett informationssäkerhetsråd. Utöver informationssäkerhetschefen ska rådet bestå av informationssäkerhetssamordnare från respektive förvaltning och bolag, se [3.2.4].

Rådets uppgift är att främja, stödja, samordna och följa upp landstingets informationssäkerhetsarbete på en övergripande nivå. Rådet ska främja erfarenhets- och kunskapsutbyte, bevaka vilket behov av stöd som finns i verksamheterna och föreslå förbättringar, förankra och samordna viktiga informationssäkerhetsaktiviteter samt följa upp efterlevnaden av landstingets riktlinjer för informationssäkerhet.

[3.3.2] Rådet för samordning och styrning av strategisk IT för sjukvården

Övergripande samordningen av styrning av strategisk IT för hälso- och sjukvården ska ske genom rådet för samordning av styrning av strategisk IT, RSIT. Rådets uppgift är bland annat att utifrån den IT-strategi som gäller i landstinget utarbeta en gemensam IT-strategi för hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår även samordning och styrning i frågor som rör SLL:s förvaltningsstyrningsmodell enligt pm3.

4 Personalresurser och informationssäkerhet

Alla som arbetar i landstingets verksamhet måste förstå sitt ansvar för och bidra till att hantera och skydda landstingets informationstillgångar. Hur dessa frågor hanteras i personalprocessen beskrivs i detta fjärde kapitel.



4.1 Rekrytering och anställning

[4.1.1] Den arbetssökandes formella meriter (såsom utbildning, yrkeslegitimation, referenser etc) ska kontrolleras och den arbetssökandes identitet ska verifieras. Vid rekrytering till särskilt informationssäkerhetskritiska arbetsuppgifter bör ytterligare registerkontroller genomföras av de arbetssökande.

[4.1.2] Person som deltar i verksamhet eller anställs på befattning som har betydelse för rikets säkerhet ska säkerhetsprövas. För person som deltar i sysslor som är säkerhetsstrategiskt viktiga för landstinget gäller samma förhållande

Kommentar: Säkerhetsskyddslag (1996:627) och Säkerhetsskyddsförordning (1996:633) innehåller bestämmelserna om säkerhetsprövning.

4.2 Arbetsbeskrivning och anställningsvillkor

[4.2.1] Verksamheter bör i anställnings- eller arbetsvillkor inkludera ett uttalade om den anställdes ansvar för informationssäkerhet.

[4.2.2] Informationssäkerhetsroller och ansvar ska finnas beskrivna i relevanta arbetsbeskrivningar. Särskild uppmärksamhet ska läggas på roller och ansvar för tillfälliga eller korttidsanställningar av personal som vikarier, studenter, praktikanter etc. Anställda ska göras medvetna om dessa ansvarsbeskrivningar.

[4.2.3] Anställda ska kontinuerligt under anställningstiden göras medvetna om sina skyldigheter enligt [4.2.1] samt informeras om gällande regler om informationssäkerhet och tillämpliga lagkrav, så som exempelvis offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

[4.2.4] Det ska i anställnings- eller arbetsvillkor vara tydligt vilken information som ägs av arbetsgivaren och som inte får förstöras, kopieras eller röjas vid till exempel avslutande av tjänst.

[4.2.5] Anställda ska göras medvetna om att bristande efterlevnad av gällande regler för informationssäkerhet och sekretess kan vara misskötsel, vilket är ett brott mot anställningsavtalet. Motsvarande ska i förekommande fall gälla uppdragstagare som inte är anställda.

[4.2.6] Vägledning för anställda om bisysslor, till exempel vilka slags förhållanden som kan göra en bisyssla otillåten, ska finnas lätt tillgänglig för arbetstagaren.

4.3 Sekretess

[4.3.1] Inom den offentliga sektorn är sekretess för de anställda reglerat i lag. En sekretessförbindelse är därför inte möjlig att använda, utan ersätts av sekretesserinran. Denna skrivs inte under utan, som namnet säger, erinrar om gällande lagstiftning.

[4.3.2] Sekretessen omfattar inte enbart den som är anställd av landstinget eller dess bolag. Vid anlitande av konsult eller annan extern uppdragstagare ska det klargöras om han eller hon deltar i verksamheten på samma sätt som en anställd.

[4.3.3] Deltar personen inte i verksamheten på sådant sätt att offentlighets- och sekretesslagen blir tillämplig, ska tystnadsplikten regleras civilrättsligt, det vill säga i avtal.

4.4 Utbildning och fortbildning i informationssäkerhet

[4.4.1] Anställda inom landstinget ska få den utbildning i informationssäkerhet som krävs för att de ska kunna utföra sina arbetsuppgifter och för att säkerställa informationssäkerhetsmålet. Utbildningens omfattning ska vara anpassad till det ansvar och de befogenheter som gäller för befattningen. Detsamma gäller även vid omplacering av redan anställda och när tillfällig personal och externa konsulter anlitas.

[4.4.2] Anställda måste minst ha genomgått en grundläggande utbildning inom informationssäkerhet som exempelvis DISA, Datorstödd informationssäkerhetsutbildning för användare.

[4.4.3] Verksamheten ska föra en förteckning över vilka som har genomgått utbildning i informationssäkerhet.

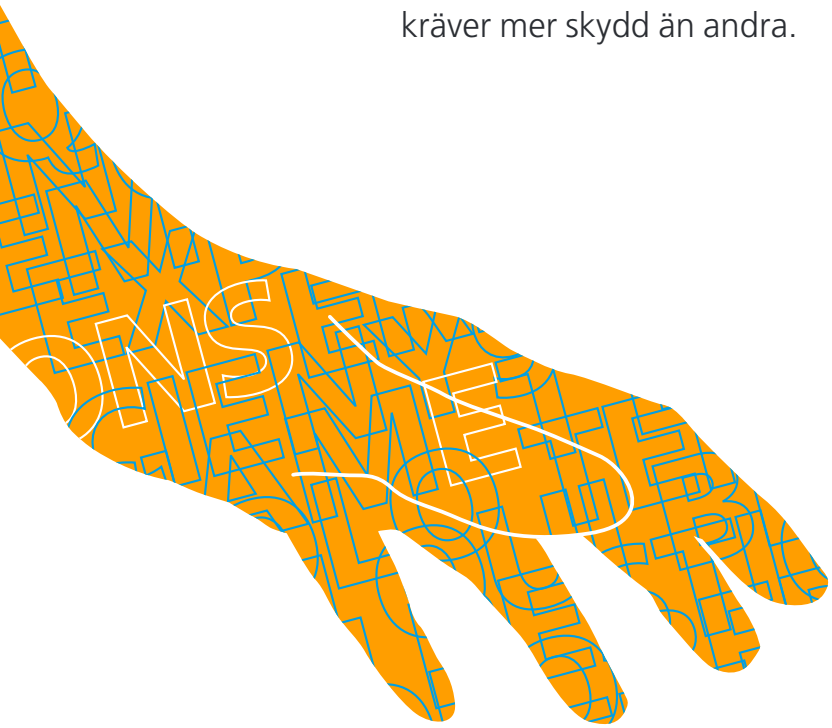
[4.4.4] Utbildningsinsatserna bör följas upp årligen.

4.5 Avslutande av anställning

[4.5.1] Det ska finnas en fastställd rutin för hantering av personal som avslutar sin anställning inom landstinget. Rutinen ska säkerställa att ansvarsuppgifter avlämnas och att åtkomsträttigheter upphör vid anställningens slut. Den ska även säkerställa att nycklar, tjänstekort och övrig utrustning återlämnas.

5 Hantering av tillgångar

I detta kapitel finns det konkreta riktlinjer för hur vi ska hantera våra informationstillgångar. Sekretessbelagda handlingar, patientuppgifter inom vården och betalkortsinformation är exempel på känslig information som vi måste hantera på särskilt sätt. Genom att placera informationstillgångar i särskilda säkerhetsklasser vet vi vilka som kräver mer skydd än andra.





5.1 Förteckning över informationstillgångar

[5.1.1] Det ska finnas en förteckning över viktiga tillgångar inom respektive verksamhet. Förteckningen ska utformas enligt verksamhetens anvisningar och omfatta all sådan information som är nödvändig för återhämtning efter en störning eller allvarlig incident.

5.2 Klassificering av information

[5.2.1] Respektive informationstillgång ska tilldelas en informationssäkerhetsklass som motsvarar dess betydelse för den aktuella verksamheten. Även system och andra resurser bör klassificeras om de till exempel är starkt knutna till viss information.

[5.2.2] Vid informationsklassificering ska landstingets gällande klassificeringsmodell användas, se tillämpningsanvisning ” Hantering av informationstillgångar”, LS 2016-0067.

[5.2.3] Modellen för informationsklassificering ska baseras på säkerhetsaspekterna konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. Nivåbestämningen ska utgå från bedömd skada vid obehörig åtkomst, bristande riktighet och bristande tillgänglighet till informationstillgång.

[5.2.4] Rutiner för klassificering ska fastställas i verksamhetens anvisningar.

Kommentar: Enligt kravet [1.4.3] ska alla viktiga informationstillgångar inom landstinget klassificeras för att identifiera tillgångar som på ett eller annat sätt ställer högre krav på säkerhet. Klassificeringen av informationstillgångar ska ligga till grund för vilka skyddsåtgärder som ska utformas och vilka rutiner som ska gälla, det vill säga hur informationen får hanteras, lagras, distribueras och avvecklas. Strävan är att åstadkomma en konsistent bedömning av en och samma informations värde – oavsett var (eller av vilken verksamhet) informationen hanteras.

5.3 Märkning av information

[5.3.1] Märkning och säker hantering av klassificerad information är ett nyckelkrav vid informationsdelning. Märkning av information ska ske med landstingets klassificeringsmodell. Detta ska gälla för information i såväl fysisk som elektronisk form.

5.4 Hantering av sekretessbelagd information

En offentlig verksamhets informationshantering styrs av ett omfattande regelverk, däribland grundlagarna. De viktigaste för landstinget är tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, arkivlagen och förvaltningslagen.

[5.4.1] Innan information lämnas till allmänheten ska en sekretessbedömning genomföras. Om någon osäkerhet finns ska juridisk sakkunnig kontaktas. Den person som lämnar ut informationen ska försäkra sig om att det är rätt person som får den.

[5.4.2] Det ska finnas lokala instruktioner och rutiner för utlämnande av information. I dessa ska det framgå vem eller vilka som har rätt att fatta beslut om ett utlämnande.

Kommentar: Alla handlingar som skapas, kommer in till eller som ska skickas från en myndighet är i princip allmänna och normalt offentliga och ska vara tillgängliga för allmänheten. Det finns dock allmänna handlingar där uppgifter sekretessmarkerats eller hemligstämplats av olika skäl. Information och instruktioner om vilka krav som ställs på hantering av handlingar och arkivering finns i landstingets dokument- och arkivreglementet som är beslutat av fullmäktige, samt i arkivhandboken som förvaltas av Landstingsarkivet. Inom Stockholms läns landstings verksamheter ska det finnas arkivansvariga och arkivredogörare.

5.5 Bevarande, rensning och gallring av information

[5.5.1] Allmänna handlingar som finns i offentlig verksamhet får enbart gallras enligt landstingsarkivets beslutade bevarande- och gallringsplaner, eller efter särskilt beslut av landstingsarkivet. Detta gäller oavsett i vilket medium handlingen finns lagrad.

[5.5.2] Handlingar som finns inom offentlig verksamhet och som inte är allmänna kan rensas vid behov. Varje handläggare är ansvarig för att avgöra vilka handlingar som kan rensas och vilka som är allmänna i enlighet med de regler som finns och oavsett i vilket medium handlingen finns lagrat.

Kommentar: Med gallring i offentlig verksamhet menas avsiktlig och kontrollerad förstöring av allmänna handlingar. Beslutanderätten om gallring är inom landstinget delegerad till Landstingsarkivet genom Dokument- och arkivreglementet. Alla landstingets verksamheter ska ha en bevarande- och gallringsplan. För journalhantering finns särskilda bestämmelser. Vägledning för hur bevarande, rensning och gallring ska ske inom landstinget finns hos Landstingsarkivet.

5.6 Personuppgifter

[5.6.1] I samband med insamling av personuppgifter ska den enskilde informeras om behandlingen och om sina rättigheter. Grundtanken är att personer ska kunna fatta välinformerade beslut innan de lämnar uppgifter till landstinget. Det är informationsägarens eller ytterst den personuppgiftsansvariges ansvar att det finns instruktioner och rutiner inom området.

[5.6.2] Behandling av personuppgifter, t.ex. i ett IT-system, måste anmälas och förtecknas hos den personuppgiftsansvarige.

Kommentar: Det finns främst två lagar som reglerar insamling av personuppgifter inom landstinget, dataskyddsförordningen och patientdatalagen.

5.7 Skyddade personuppgifter

[5.7.1] Alla personer, såväl patienter, brukare som medarbetare, ska kunna känna sig trygga med att deras personuppgifter inte kommer i orätta händer. Informationsutbyte, elektronisk eller icke-elektronisk, får inte leda till att skyddade uppgifter röjs eller avslöjas.

[5.7.2] Förvaltningar, bolag och stiftelser ska utforma anvisningar och rutiner för behandling av skyddade personuppgifter.

[5.7.3] Personuppgifter som är skyddade ska vara tydligt märkta så att detta framgår för personer som hanterar dem.

[5.7.4] Vid utveckling av IT-system ska hantering av skyddade personuppgifter beaktas särskilt. IT-system ska utformas så att så få personer som möjligt med särskild behörighet har tillgång till sådana uppgifter.

Kommentar: Skyddade personuppgifter beslutas av Skatteverket respektive Polismyndigheten och innebär personer som lever under hot måste skyddas. I 22 kap. offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) finns de övergripande bestämmelserna om skydd för den enskilde vid bland annat folkbokföring. Det finns tre typer av skyddsåtgärder i folkbokföringen: sekretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter.

Särskilda riktlinjer för patienter med skyddade personuppgifter

[5.7.5] Patienter ska kunna legitimera sig även om de har skyddade personuppgifter.

[5.7.6] Patienter ska visa handling från Skatteverket eller Polismyndigheten att de har skyddade personuppgifter.

[5.7.7] Bostadsadress, hemtelefonnummer, personnummer, uppgift om närstående, fotografisk bild och därmed jämförbara uppgifter får inte lämnas ut. Däremot får uppgifter lämnas ut på patientens egen begäran.

Kommentar: Reglerna i [5.7.5] – [5.7.7] gäller även för resenärer och andra brukare av landstingets tjänster, i de fall personuppgifter registreras.

Särskilda riktlinjer för medarbetare med skyddade personuppgifter

[5.7.8] Medarbetare med skyddade personuppgifter ska, liksom alla medarbetare inom Stockholms läns landsting, identifieras med HSA-id.

[5.7.9] Medarbetare med skyddade personuppgifter ska kunna uppvisa handling från Skatteverket eller Polismyndigheten att de har skyddade personuppgifter.

[5.7.10] Personer som arbetar inom hälso- och sjukvården har ett förhöjt skydd av personuppgifter vilket innebär att det gäller sekretess angående personliga förhållanden. Bostadsadress, hemtelefonnummer, personnummer, uppgift om närstående, fotografisk bild och därmed jämförbara uppgifter får inte lämnas ut. Däremot får uppgifter lämnas ut efter medarbetarens samtycke.

5.8 Patientuppgifter inom vården

[5.8.1] Vid hantering av patientinformation inom Stockholms läns landsting ska patientdatalagen (SFS 2008:355), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2016:40) samt dessa riktlinjer följas.

[5.8.2] Varje vårdgivare ska dokumentera sina vårdenheter och vårdprocesser för att det ska finnas tydliga gränser som gör det möjligt för patienter att spärra sina uppgifter.

[5.8.3] Vårdgivaren ska utse en eller flera personer som har till övergripande uppgift att se till att patientens rättigheter enligt patientdatalagen uppfylls, se även [3.2.3].

Kommentar: En vårdgivare är enligt patientdatalagen en statlig myndighet, landsting, kommun, juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård. Andra centrala begrepp i Patientdatalagen är vårdenhet och vårdprocess.

Särskilda riktlinjer för kvalitetsregister

[5.8.4] Endast myndigheter inom hälso- och sjukvården får vara personuppgiftsansvariga för central behandling av personuppgifter i ett nationellt eller regionalt kvalitetsregister.

[5.8.5] Före utlämnandet av patientuppgifter till ett regionalt eller nationellt kvalitetsregister ska vårdgivaren kontrollera att registret uppfyller kraven i patientdatalagen.

[5.8.6] Innan en myndighet inom Stockholms läns landsting tar på sig rollen som centralt personuppgiftsansvarig ska beslut fattas i styrelsen. Av beslutet ska framgå hur kraven i patientdatalagen samt Socialstyrelsens föreskrifter uppfylls av registret.

Kommentar: I patientdatalagen finns bestämmelser om nationella och regionala kvalitetsregister, det vill säga kvalitetsregister som till skillnad från lokala kvalitetsregister samlar in uppgifter från flera än en vårdgivare. Med kvalitetsregister avses en automatiserad och strukturerad samling av personuppgifter som inrättats särskilt för ändamålet att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra vårdens kvalitet. Endast myndigheter får vara ansvariga för den hantering av personuppgifter som sker i det samlade nationella kvalitetsregistret. Detta ansvar kan kallas centralt personuppgiftsansvar.

Särskilda riktlinjer för hantering av kallelser och påminnelser via sms och e-post

[5.8.7] Vårdgivare som skickar kallelse eller påminnelse till patient via sms och e-post ska tillse att samtycke till överföringen har inhämtats. Överföring av patientuppgifter ska i dessa fall ske på ett sådant sätt att ingen obehörig kan ta del av uppgifterna. Grundregeln är därför att överföringen ska vara krypterad.

[5.8.8] Regler för hantering av kallelser och påminnelser via sms och e-post ska finnas i verksamhetens anvisningar och instruktioner.

Kommentar: Bestämmelserna i Socialstyrelsens föreskrifter (HSLF-FS 2016:40) innebär att vårdgivare inte får skicka kallelser och påminnelser till patienter via sms eller e-post över öppna nät. Vårdgivaren får i sina styrdokument besluta om undantag från dessa krav. Beslutet ska föregås av en behovs- och riskanalys. En överföring av en påminnelse eller en kallelse får endast göras efter att patienten har givit sitt medgivande.

5.9 Betalkortsinformation

[5.9.1] Regelverket PCI DSS, Payment Card Industry Data Security Standard, är obligatoriskt för alla verksamheter inom Stockholms läns landsting och för alla verksamheter för vilka Stockholms läns landsting tillhandahåller betalterminaler. Verksamheterna ska följa gällande instruktioner samt genom en självdeklaration årligen rapportera hur de följer regelverket.

Kommentar: Alla verksamheter som hanterar betalningar med betalkort, från till exempel Visa och Mastercard, omfattas av regelverket PCI DSS, Payment Card Industry Data Security Standard. Detta regelverk beskriver hur kort och kortinformation, samt överföring av kort- och betalningsinformation till banker ska hanteras för att kunden inte ska riskera ekonomisk skada. Vägledning för hur regelverket ska tillämpas inom Stockholms läns landsting och hur självdeklarationer ska utföras finnas beskrivet i gällande instruktion för betalkortshantering som förvaltas av landstingsstyrelsens förvaltning.

5.10 Kakor (cookies) på webbplatser

[5.10.1] Alla som besöker landstingets webbplatser med kakor (engelska: cookies) ska få tillgång till information om att detta, och om ändamålet med användningen. Besökaren ska ges möjlighet att ge sitt samtycke till att kakor används.

Kommentar: Kraven på hantering av kakor (cookies) finns i Lagen om elektronisk kommunikation. Mer information finns på Post- och telestyrelsens hemsida.

6 Användning av IT-system

Hur får anställda använda datorer, internetuppkoppling, telefoner, e-post och andra arbetsredskap för att vi ska ha god informationssäkerhet? Här finns riktlinjerna för den personliga användningen av landstingets IT-system, och för vad som gäller vid arbete på annat ställe än arbetsplatsen.



6.1 Generella regler för användning av landstingets IT-system

[6.1.1] Landstingets IT-resurser (datorer, mobila enheter, nätverk och kringutrustning) är avsedda att användas som arbetsredskap vid tjänsteutövning. Privat användning av till exempel Officepaketet, internet och e-post är tillåten i sådan omfattning att det inte inkräktar på arbetet eller medför onödiga risker eller kostnader för landstinget.

[6.1.2] SLL:s utrustning ska användas för arbetsrelaterade ändamål. Information ska så fort det är möjligt sparas på anvisad plats i nätverket.

[6.1.3] För att förhindra obehörig åtkomst till IT-system ska användaren inte lämna PC-arbetsplats påloggad. När PC-arbetsplats lämnas ska den låsas.

[6.1.4] Vid förlust av IT-utrustning ska detta snarast anmälas till verksamhetens IT-avdelning enligt gällande rutin.

[6.1.5] Om skadlig kod (till exempel datorvirus) upptäcks ska verksamhetens IT-avdelning omedelbart kontaktas enligt gällande rutin.

6.2 Anslutning av utrustning i landstingets IT-system

[6.2.1] Användare får endast ansluta av landstinget tillhandahållen och kontrollerad IT-utrustning till landstingets allmänna nätverk (SLLnet och till SLLnet anslutna LAN).

[6.2.2] Anslutning av IT-utrustning som inte tillhandahållits och kontrollerats av landstinget (som medtas av till exempel patienter, anhöriga och andra besökare) ska ske till landstingets publika nätverk (Pubnet) som är logiskt separerat från landstingets allmänna nätverk.

[6.2.3] Anslutning av IT-utrustning som inte tillhandahållits av landstinget men som krävs för att utföra arbete på uppdrag av verksamheten (som medtas av till exempel konsulter och leverantörer) ska regleras i skriftligt avtal, där det anges vilka säkerhetsåtgärder som ska vidtas för att skydda verksamhetens IT-miljö och informationstillgångar.

[6.2.4] IT-utrustning som är ansluten till landstingets allmänna nätverk (SLLnet och till SLLnet anslutna LAN) får inte samtidigt vara uppkopplad mot annat nätverk utanför landstingets kontroll.

[6.2.5] Anställdas anslutning till landstingets allmänna nätverk ska vid arbete från annan plats ske genom en kommunikationslösning som är godkänd av landstinget (exempelvis via SAM-tjänsten, Säker anslutning till SLLnet).

6.3 Användning av landstingets IT-system

[6.3.1] Övergripande princip för all nätverksåtkomst via landstingets nätverk är att användare och IT-system endast ska ha tillgång till de IT-system de har behörighet till, det vill säga man ska via nätverks- och brandväggsregler nekas åtkomst till system man ej har explicit behörighet att använda.

[6.3.2] Information som rör landstingets verksamhet ska som regel bearbetas och lagras med hjälp av IT-system som har tillhandahållits av landstinget.

[6.3.3] Vilken slags information som får bearbetas, lagras, eller kommuniceras i olika IT-system ska framgå av systemspecifika bestämmelser som ska grundas på av informationsägaren uttalade säkerhetskrav.

[6.3.4] IT-systemens skyddsmekanismer och säkerhetsprogramvaror ska hållas uppdaterade och får inte kringgås eller sättas ur spel.

[6.3.5] Endast behöriga ska få tillgång till verksamhetens IT-system. Användaren ska hantera IT-utrustning på ett sätt som minimerar risken för att obehöriga får tillgång till den, att den stjäls eller går förlorad.

[6.3.6] Användare får endast installera programvaror eller IT-system som tillhandahålls eller godkänts av verksamheten i enlighet med verksamhetens anvisningar och instruktioner.

[6.3.7] Användaren ska följa gällande lagstiftning, landstingets riktlinjer och värdegrund samt verksamhetens anvisningar och instruktioner.

[6.3.8] Om IT-utrustning ska utrangeras, kasseras, säljas eller på annat sätt lämna verksamheten ska detta utföras i enlighet med av systemägarens utfärdade instruktioner.

[6.3.9] När fasta eller löstagbara lagringsmedier som innehåller personuppgifter inte längre ska användas för sitt ändamål ska lagringsmedierna förstöras alternativt raderas på ett sådant sätt att uppgifterna inte kan återskapas.

Särskilda riktlinjer för mobila enheter

[6.3.10] Samma hanteringsregler ska gälla för mobila enheter som till exempel mobiltelefoner och surfplattor som för övrig IT-utrustning. Konkretiserande regler för mobila enheter ska finnas i verksamhetens anvisningar och instruktioner.

Särskilda riktlinjer för lagring i extern lagringstjänst eller på externt lagringsmedium

[6.3.11] Vid extern lagring av landstingets information som är klassad med förhöjda krav på tillgänglighet, riktighet eller konfidentialitet, ska det vara säkerställt att den externa lagringstjänsten eller det externa lagringsmediet kan uppfylla dem, se även avsnitt 8.11.

[6.3.12] Regler för användning av externa lagringstjänster ska finnas i verksamhetens anvisningar och instruktioner.

Kommentar: [6.3.11] innebär bland annat att en användare som avser behandla känsliga personuppgifter i till exempel en molntjänst måste göra en bedömning om behandlingen är tillåten enligt dataskyddsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen. Huvudregeln är att det inte är tillåtet att behandla känsliga personuppgifter i externa lagringstjänster om inte särskilda skyddsåtgärder vidtas. Kravet innebär även att användare måste iaktta särskild försiktighet vid användande av till exempel mobiltelefoners funktioner för lagringstjänster.

6.4 Privat användning av landstingets IT-system

[6.4.1] Privat behandling av information med hjälp av landstingets IT-system måste alltid styras av måttfullhet och av den enskildes goda omdöme så att den inte stör landstingets verksamhet.

[6.4.2] Regler för bisysslor ska finnas i verksamhetens anvisningar och instruktioner. Av dessa ska framgå att anställda inte får använda sig av arbetsgivarens egendom, till exempel IT-system, vid utövande av bisyssla och att bisyssla inte får leda till att skyddet av landstingets informationstillgångar åsidosätts.

Kommentar: Vid privat användning av landstingets IT-system ska användaren följa gällande lagstiftning, landstingets riktlinjer och värdegrund.

6.5 Användning av internet

[6.5.1] En användare ska inte använda landstingets IT-system på ett sådant sätt att det finns risk för att landstingets anseende skulle kunna skadas eller att användningen kränker någon annan person. Landstingets anseende skulle till exempel kunna skadas om en användare besöker olagliga eller olämpliga hemsidor på internet, eftersom det då är myndighetens IP-adress som exponeras.

[6.5.2] Användaren ska agera säkerhetsmedvetet och inte besöka internetsidor som bedöms innebära säkerhetsrisker för landstingets IT-miljö, för att undvika exempelvis virusangrepp eller onödig belastning av landstingets nätverk.

[6.5.3] Användaren ska vara medveten om att användande av internet som sker via landstingets IT-system utifrån sett uppfattas som att det är landstinget som använder internet.

[6.5.4] Användaren ska vara medveten om att besök på webbplatser på internet lämnar elektroniska spår efter sig. Med hjälp av så kallade cookies (det vill säga de textfiler som sparas i en dator som varit uppkopplad mot internet) kan andra registrera vilka webbplatser landstingets medarbetare besöker.

6.6 Användning av e-post

[6.6.1] Innehavaren av e-postlåda är ansvarig för vad som skickas eller lagras och ska säkerställa att myndighetspost hanteras på ett korrekt sätt. Användaren ska vara medveten om att e-post som skickas till eller från landstingets e-postadresser eller som finns i landstinget IT-system kan uppfattas som landstingets e-post.

[6.6.2] Varje användare ska utan dröjsmål avgöra om den skickade eller mottagna e-posten utgör allmän handling. E-post som utgör allmän handling ska utan dröjsmål hanteras och registreras i enlighet med gällande regler.

[6.6.3] Användaren ska, som grundregel, betrakta e-post som oskyddad och Stockholms läns landstings nätverk som öppna (osäkra). Detta innebär att meddelanden som skickas okrypterat via e-post inte kan betraktas vara skyddade från insyn, och att det därmed finns risk för att andra än den avsedda mottagaren kan ta del av innehållet.

[6.6.4] Information som omfattas av sekretess eller är klassad K2 eller högre enligt landstingets klassificeringsmodell (se kapitel 5) ska skyddas med e-postkrypteringslösning som godkänts av verksamhetens IT-avdelning då den skickas internt eller externt i e-postsystemet. Informationen ska i sådana fall inte lagras i e-postsystemet längre tid än nödvändigt.

[6.6.5] Sekretessbelagda eller integritetskänsliga personuppgifter som inkommit oskyddade via e-post ska utelämnas ur ett oskyddat e-postsvar eller vidarebefordran, så att de inte sprids vidare i öppna nätverk.

[6.6.6] Det är vid tjänsteutövning endast tillåtet att använda e-postadressen förnamn.efternamn@sll.se eller annan av arbetsgivaren tilldelad arbetsplatsadress.

[6.6.7] Personer som har en tjänst som innebär hantering av allmänna handlingar ska genom fullmakt delegera ansvaret för sin e-post under perioder som semester och frånvaro. Tjänsten ”ej på kontoret” ska aktiveras och det ska framgå vilken person som innehar det delegerade ansvaret under frånvaron.

[6.6.8] Regler för e-post ska finnas i verksamhetens anvisningar och instruktioner. Av dessa ska framgå att information som skickas och tas emot med landstingets e-post eller är lagrad i landstingets e-postbrevlådor omfattas av tryckfrihetsförordningen samt offentlighets- och sekretesslagen, arkivlagen m.fl. på samma sätt som övriga handlingar.

Kommentar: Användaren ska vara medveten om att nämnder och styrelser inom Stockholms läns landsting är egna förvaltningsmyndigheter. E-post som skickas inom Stockholms läns landstings egna nät från en förvaltningsmyndighet (expedierande myndighet) till en annan kan vara en allmän handling hos den mottagande förvaltningsmyndigheten. Mer information om användning av e-post finns i landstingets arkivhandbok som förvaltas av Landstingsarkivet. Mer information om hantering av sekretessbelagd information finns i avsnitt 5.4.

6.7 Användning av sociala medier

[6.7.1] Ingen känslig information i strid med svensk lag eller landstingets riktlinjer eller värdegrund får kommuniceras i sociala medier.

[6.7.2] Det är inte tillåtet att använda samma lösenord till sociala medier som till landstingets interna system. I övrigt gäller motsvarande regler som för e-post.

[6.7.3] Registrering av landstingets e-postadress i sociala medier får endast ske om det ingår i landstingets verksamhet.

Kommentar: Övriga regler finns i landstingets riktlinjer för sociala medier.

6.8 Användaridentiteter, lösenord och e-tjänstekort

[6.8.1] Användaridentiteter, lösenord och e-tjänstekort är personliga och får inte lånas ut.

[6.8.2] Användare ansvarar för att användaruppgifter (till exempel lösenord) inte blir kända för andra. I de fall användaruppgifter blir kända för andra ansvarar användaren för att lösenordet utan dröjsmål byts i aktuellt IT-system.

[6.8.3] Vid misstanke om att ett lösenord kommit i fel händer eller ett e-tjänstekort tappats bort måste det omgående rapporteras så att de kan spärras och bytas ut.

6.9 Kontrollåtgärder

[6.9.1] Information om vad som sker på en användares dator lagras centralt och i enskild dator, s.k. loggning. Loggning görs för driftövervakning och felsökning men kan även göras för uppföljning av att gällande regler och riktlinjer följs samt för att identifiera hot (t.ex. intrångsförsök och skadlig kod) som kan utgöra en fara för landstingets IT-miljö och/eller informationstillgångar.

[6.9.2] Medarbetares användning av landstingets IT-system kan komma att följas upp vid misstanke om brott mot lag eller landstingets styrande regelverk.

[6.9.3] Förvaltningschef/VD eller motsvarande, eller person med delegation därifrån, beslutar om kontroll av medarbetares användning ska ske och om några åtgärder ska vidtas i det enskilda fallet i samband med överträdelser. Förvaltningschef/VD ska fastställa instruktioner för hur sådan kontroll ska genomföras.

[6.9.4] Förvaltningschef/VD eller motsvarande, eller person med delegation därifrån, beslutar om kontroll ska ske av trafiken i lokala nätverk. Förvaltningschef/VD ska fastställa instruktioner för hur sådan kontroll ska genomföras.

[6.9.5] Landstingsdirektören, eller den som landstingsdirektören utser, beslutar om kontroll ska ske av loggar i central IT-infrastruktur i syfte att identifiera och oskadliggöra hot mot landstingets IT-miljö eller informationstillgångar. Landstingsdirektören, eller den som landstingsdirektören utser, fastställer instruktioner för hur sådan kontroll ska genomföras. Landstingets förvaltningar och bolag samt privata vårdgivare och andra som genom avtal är bundna av dessa riktlinjer är skyldiga att bistå i detta arbete.

[6.9.6] Medarbetares tillgång till landstingets IT-system kan stängas av vid misstanke om brott mot lag eller landstingets styrande regelverk eller då användningen utgör en allvarlig risk för landstingets IT-miljö och/eller informationstillgångar.

[6.9.7] Anslutning till SLLnet kan komma att stängas av då anslutningen utgör hot mot landstingets IT-miljö och/eller informationstillgångar. Beslut om sådan avstängning ska fattas av systemägaren för SLLnet, eller person med delegation därifrån. Innan beslut om avstängning fattas ska riskerna med avstängningen ha analyserats.

7 Åtkomst till information

Hur vi ska förhindra att obehöriga får åtkomst till landstingets informationssystem, IT-tjänster och -infrastruktur? Här finns riktlinjer för hur åtkomsten till informationen administreras, kontrolleras och loggas så att endast behöriga användare kommer åt information. Åtkomst till information ska regleras av informationsägaren.



7.1 Styrning av åtkomst till elektronisk information

[7.1.1] All tillgång till elektronisk information inom landstinget ska styras med hjälp av administrativa och tekniska skyddsåtgärder: åtkomstadministration, åtkomstkontroll samt loggning och uppföljning, så att endast behöriga får tillgång till IT-system och informationen i dem.

[7.1.2] Den som är inloggad i ett IT-system ansvarar för vem som tar del av informationen. Om flera organisationer är ägare till information i ett och samma system ska avtal skrivas om gemensamma rutiner.

[7.1.3] Det ska finnas en funktion som säkerställer automatisk utloggning ur IT-system eller aktivering av lösenordsskyddad skärmsläckare efter en viss tids inaktivitet.

Särskilda riktlinjer för åtkomstadministration

[7.1.4] Åtkomsträttigheten ska godkännas av informationsägare eller motsvarande innan den delas ut. Rättigheten ska vid varje tillfälle baseras på användarens aktuella behörighet, utifrån arbetsuppgifter och organisatorisk tillhörighet.

[7.1.5] Rutiner ska fastställas för hur beställning, registrering, ändring och avregistrering av rättigheter ska göras.

[7.1.6] Innan en användare tilldelas åtkomsträttighet ska en behovs- och riskbedömning göras. Användaren ska ha tillräckliga kunskaper och utbildning i informationssäkerhet.

[7.1.7] Tilldelning av åtkomsträttigheter ska dokumenteras och regelbundet följas upp. Detta ska även ske efter varje större organisations- eller systemförändring.

[7.1.8] Åtkomst med utvidgade rättigheter, så kallade administratörsrättigheter, ska begränsas till så få personer som möjligt.

[7.1.9] Beslut om nya administratörsrättigheter ska vara skriftliga och fattas av informationsägaren.

[7.1.10] Systemadministrativa arbetsuppgifter ska alltid vara kopplade till personliga användaridentiteter, för att säkerställa spårbarhet avseende genomförda aktiviteter.

Särskilda riktlinjer för åtkomstkontroll

[7.1.11] Varje användares identitet ska verifieras. Detta sker genom autentisering, det vill säga verifiering av användarens identitet. Alla användare ska ha en unik identitet. Det grundläggande kravet på utformningen av identiteter är att de ska vara spårbara till en fysisk person.

[7.1.12] e-Tjänstekort med PIN-kod ska användas för att säkerställa att användare av IT-system är behöriga. Vid information i lägre skyddsklasser och när det inte är möjligt att använda e-Tjänstekort, ska användaridentitet i kombination med lösenord användas.

Särskilda riktlinjer för loggning och uppföljning

[7.1.13] Åtkomst ska loggas och tilldelade rättigheter följas upp för att säkerställa att endast behöriga användare har åtkomst till viss information.

[7.1.14] Loggarna ska vara skyddade mot obehörig åtkomst och manipulation. Loggarna ska omfattas av fastställda rutiner för säkerhetskopiering och arkivering. För att säkerställa logginformationens värde, ska rutiner fastställas för synkronisering av loggade IT-systems systemklockor.

[7.1.15] Systematiska och regelbundna stickprovskontroller ska göras av loggarna enligt fastställd rutin. Av denna ska framgå vad som ska loggas, hur ofta loggarna ska granskas, vem som ska utföra granskningen samt vad som är att betrakta som överträdelse. Vidare ska det finnas regler för hur överträdelser hanteras.

[7.1.16] För system som har känslig information i informationsklassen K3 eller högre enligt landstingets klassificeringsmodell, ska loggarna analyseras med hjälp av automatiserade verktyg med koppling till larm för när gränsvärden överskrids. Om detta inte är möjligt ska manuella kontroller göras

vilka är så omfattande att alla medarbetare någon gång per år blir granskade. Extra vikt ska läggas vid uppföljning av administratörskonton.

[7.1.17] Informationsägaren ska besluta om vilket säkerhetsskydd som är erforderligt gällande säkerhetskopierade loggar.

[7.1.18] Vid hantering av information i klassen K3 eller högre ska loggarna sparas i tio år.

Kommentar: Det är informationsägarens ansvar att loggning sker på samtliga verksamhetskritiska IT-system, så att det i efterhand går att följa enskilda användares aktiviteter.

7.2 Extern informationsanvändning

[7.2.1] För informationsanvändare som ges åtkomst till landstingets icke-publika informationstillgångar från miljöer utanför landstingets kontroll, ska särskilda krav ställas på autentisering av användare och utrustning, liksom på kryptering.

[7.2.2] Vid tillgång till patientuppgifter eller andra uppgifter i klassen K3 eller högre enligt landstingets klassificeringsmodell ska de alltid krypteras med relevant metod och endast vara tillgängliga genom stark autentisering. Undantag kan under vissa förutsättningar göras för kallelser och påminnelser via sms och e-post, se även [5.8.7]–[5.8.8].

7.3 Styrning av åtkomst till icke digital information

[7.3.1] Skriftlig information ska omgärdas av skyddsåtgärder vid all hantering, det vill säga kopiering, distribution, förändring, läsning, makulering, förvaring och arkivering. Rutiner ska finnas för detta.

[7.3.2] När information förvaras i säkra utrymmen, för att den är högt klassificerad enligt landstingets klassificeringsmodell, det vill säga K2 eller högre, ska en förteckning föras över de personer som har åtkomsträttigheter till det säkra utrymmet.

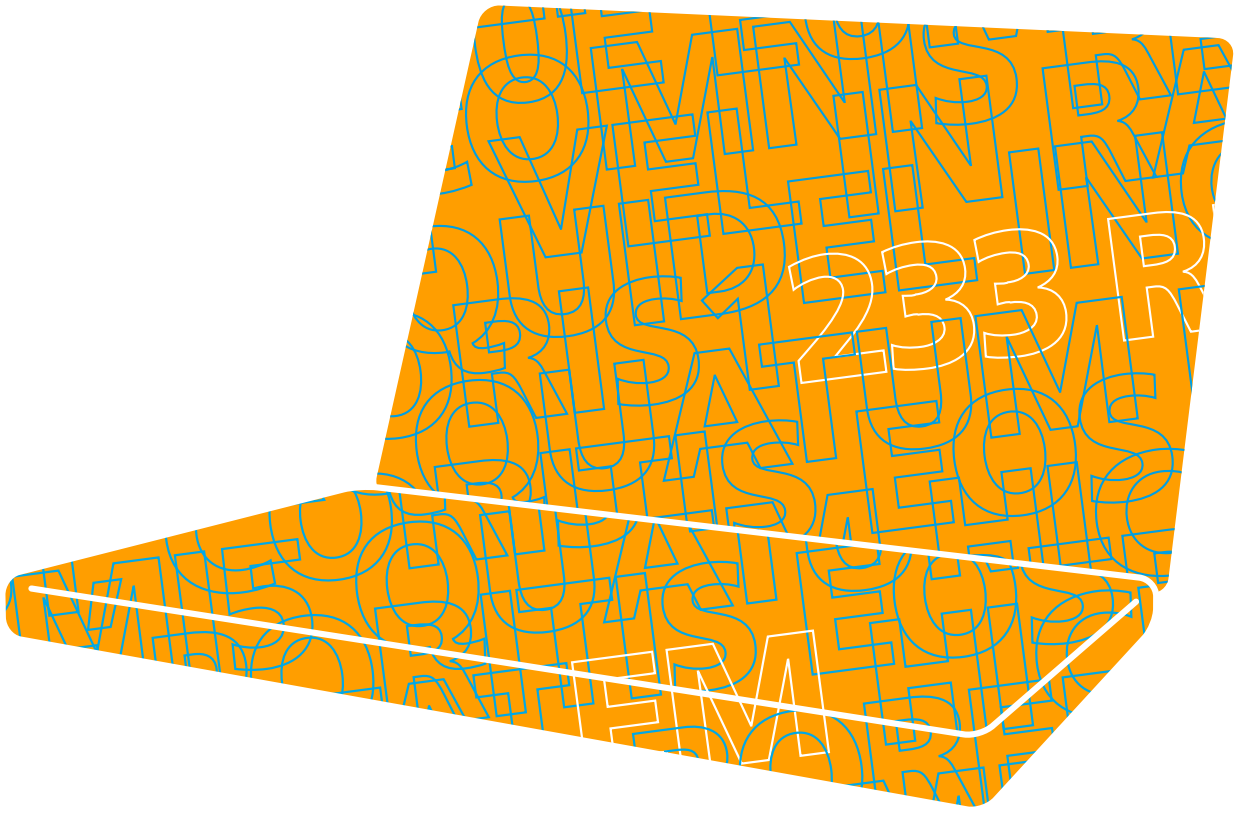
[7.3.3] Ljud- och videoupptagningar ska hanteras i enlighet med gällande författningar. Lämpliga skyddsåtgärder ska införas som förhindrar obehörig åtkomst, manipulation eller oavsiktlig förstöring.

[7.3.4] Utformningen av skyddsåtgärder när information byter bärare, till exempel när elektronisk information skrivs ut på papper eller förmedlas via telefon, måste anpassas. När information överförs muntligt bör den som förmedlar informationen förvissa sig om att mottagaren är den avsedda och att lämpliga skyddsåtgärder vidtagits mot att fel personer kan höra eller avlyssna. Innan information överlämnas ska mottagaren informeras om hur informationen ska hanteras och förvaras.

Kommentar: [7.3.4] innebär till exempel att telefonsamtal med känslig information ska ske där det inte kan avlyssnas och att känslig information på presentationstekniska hjälpmedel som whiteboard ska skyddas och avlägsnas efter möte.

8 Driftsäkerhet

För att undvika störningar och driftstopp i landstingets IT-system måste det finnas en god förvaltning med noggranna rutiner för till exempel driftsättning, säkerhetskopiering och loggning. När IT-driften sköts genom extern leverantör måste samma krav gälla som när driften sköts i egen regi.



8.1 Generella krav på systemmiljö

[8.1.1] Landstingets systemmiljö ska skyddas enligt instruktioner som fastställs inom respektive förvaltning och bolag.

[8.1.2] Landstinget ska ha en systemmiljö med åtskilda produktions-, utvecklings-, test- och utbildningsmiljöer. Säkerhetsreglerna för produktionsmiljöer ska i relevanta delar även gälla för utvecklings- och testmiljöer.

[8.1.3] Landstinget ska ha en systemmiljö där industriella informations- och styrsystem, så kallade SCADA-system, endast i undantagsfall integreras med övriga IT-system. SCADA-system och anslutningar till dem ska kartläggas.

[8.1.4] IT-system som ansluts till något av landstingets nätverk eller till nätverksansluten utrustning är konfigurerad enligt lokalt definierade standardkonfigurationer, vilka även ska ge användaren möjlighet att lagra information på gemensamma lagringsmedia.

Kommentar: Ytterligare säkerhetskrav finns i kapitel 9. Vägledning för SCADA-system finns i MSB:s skrift ”Vägledning till ökad säkerhet i industriella kontrollsystem”, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

8.2 Systemförvaltning

[8.2.1] För att upprätthålla säker och tillförlitlig tillgång till information, ska administration, drift och underhåll av IT-system ske på ett strukturerat och systematiskt sätt, enligt en fastställd modell för systemförvaltning.

[8.2.2] IT-system ska ha fastställda och aktuella rutiner för administration, drift och underhåll, dokumenterade i en systemförvaltningsplan. Planen ska säkerställa att systemen hanteras på ett enhetligt och informationssäkerhetsmässigt korrekt sätt och att beroendet av enskilda personers kunskaper minskas.

[8.2.3] Beskrivning av IT-systems ändamål, säkerhetsklass och allmänna säkerhetsmål ska finnas dokumenterade och hållas aktuella.

[8.2.4] Hot-, risk- och sårbarhetsanalyser ska genomföras regelbundet och innan viktiga förändringar genomförs, för att utvärdera om ett IT-systems säkerhetsskydd är tillfredsställande. Utifrån dessa analyser ska lämpliga skyddsåtgärder vidtas för att fastställd skyddsnivå ska få avsedd effekt. Analyserna ska kompletteras med en uppföljning av att systemen följer interna och juridiska krav.

8.3 Systemdokumentation

[8.3.1] Det ska finnas systemdokumentation för varje IT-system. Dokumentationen ska normalt bestå av system-, drift- och användardokumentation, och utformas enligt gällande förvaltningsstyrningsmodell.

Särskilda riktlinjer för systemdokumentation

[8.3.2] Systemdokumentation ska vara fullständig och aktuell. Ändringar av dokumentationen, och kopior av dessa, ska ske enligt fastställda rutiner.

[8.3.3] Det ska finnas en kopia av systemdokumentationen, liksom av andra för systemets användning och drift viktiga dokument. Dessa kopior ska förvaras skilda från originalen i brandcell eller annan byggnad.

[8.3.4] Delar av systemdokumentationen som innehåller känslig information, till exempel om systemets säkerhetsfunktioner, ska förvaras så att den endast är åtkomlig för behörig personal.

[8.3.5] I systemdokumentationen ska det framgå hur informationen ska bevaras och gallras samt vilken bevarande- och gallringsplan som gäller för systemet.

[8.3.6] Arkivering av systemdokumentation ska ske i enlighet med Landstingsarkivets föreskrifter och legala krav.

8.4 Säkerhetsuppdateringar

[8.4.1] Leverantörers säkerhetsuppdateringar ska installeras skyndsamt. För att säkerställa att driften inte påverkas negativt ska säkerhetsuppdateringarna testas och analyseras innan de installeras i produktionsmiljön. Om en uppdatering är så oundgänglig att det inte finns tid för tester ska den ske enligt fastställd rutin.

8.5 Skydd mot skadlig kod

[8.5.1] IT-system och utrustning som kan drabbas av datavirus eller annan skadlig kod, ska skyddas. Kontrollen ska ske obligatoriskt och automatiskt. Definitionsfiler ska automatiskt uppdateras löpande, för att garantera generellt och aktuellt skydd.

[8.5.2] Anvisningar och instruktioner för hantering av skydd och incidenter med anknytning till skadlig kod ska fastställas. Dessa ska innefatta instruktioner för hur användare ska identifiera, åtgärda och rapportera möjliga virusangrepp.

[8.5.3] Förekomst av skadlig kod är att beteckna som informationssäkerhetsincident och ska rapporteras i enlighet med gällande rutin.

8.6 Styrning av ändringar i eller kring IT-system

[8.6.1] Samtliga ändringar ska kunna härledas till en ansvarig beställare.

[8.6.2] Rutiner ska fastställas för ändringshantering och testning, och ska vara kända av berörda personer. Rutinerna ska även säkerställa att det är möjligt att återgå till läget före ändringen.

[8.6.3] Ändringar i eller kring ett IT-system ska planeras noga. Innan ändringsbeslut fattas ska analys av risker, sårbarheter och möjliga konsekvenser med avseende på fastställt ändamål, säkerhetsklass och säkerhetsmål göras.

[8.6.4] Beslut om ändringar i eller kring ett IT-system ska fattas av systemägaren i enlighet med informationsägarens fastställda krav gällande ändamål och informationssäkerhet. Beslut om ändringar som väsentligen avviker från fastställt ändamål eller säkerhetsmål för IT-system eller på annat sätt kan påverka informationssäkerheten ska fattas av informationsägaren.

[8.6.5] Ändringar, som bedöms kunna påverka informationssäkerheten, ska testas i separat testmiljö innan de införs i produktionsmiljö.

8.7 Felhantering

[8.7.1] Allvarliga störningar i produktionsmiljö kräver ofta att åtgärder genomförs omgående och att fastställda rutinerna för ändringshantering inte kan följas. Sådana akuta ändringar ska dokumenteras och i efterhand följas upp enligt rutinen för ändringshantering.

8.8 Kapacitetsplanering

[8.8.1] Kapacitetsplanering som syftar till att förutse och förebygga kapacitets- eller prestandaproblem i IT-miljö ska ske. Regelbunden mätning och uppföljning av kapaciteten ska genomföras. Detta är särskilt viktigt för de system som bedömts som verksamhetskritiska.

8.9 Säkerhetskopiering och återläsning av data

[8.9.1] Säkerhetskopiering av information och programvara ska utföras regelbundet, med frekvens och omfattning anpassad till verksamhetskrav respektive legala krav, enligt fastställd instruktion.

[8.9.2] Tester för att återskapa information från säkerhetskopior ska genomföras regelbundet och resultatet ska dokumenteras.

[8.9.3] Säkerhetskopior och original ska förvaras i olika byggnader eller brandceller och med skyddsåtgärder som överensstämmer med informationens klassificering.

8.10 Driftövervakning

[8.10.1] IT- system som är verksamhetskritiska ska driftövervakas kontinuerligt och loggas för att minimera avbrott och andra IT-incidenter. Loggar ska skyddas mot radering, manipulation och obehörig åtkomst.

[8.10.2] Behovet av och rutiner för loggning och uppföljning av loggar (analys) ska fastställas av systemägaren i enlighet med verksamhetens behov och informationsklassificering. Lagkrav som är tillämpliga på övervakningsaktiviteterna ska följas. Områden som ska övervägas är till exempel behörig åtkomst, privilegierade aktiviteter, obehöriga åt-

komstförsök, systemlarm, ändringar eller försök till ändringar av IT-systems säkerhetsuppsättningar.

Kommentar: Bland de säkerhetskrav som finns för att skydda personuppgifter inom hälso- och sjukvård är de som är knutna till revision och loggning bland de viktigaste. Syftet är att säkerställa att spårbarhet för patienter som anförtror sin information till datajournaler och att kontrollera att åtkomstprivilegier inte missbrukas.

8.11 Drift hos extern part

[8.11.1] När en verksamhet inom Stockholms läns landsting köper IT som tjänst hos extern part eller förlägger drift av IT-system hos en sådan, ska minst samma regler för informationssäkerhet gälla som när driften hanteras i egen regi. Dessa krav ska definieras utifrån legala krav samt en dokumenterad risk- och sårbarhetsanalys.

[8.11.2] Kraven på informationssäkerhet ska regleras i avtalet mellan parterna och uppföljning av avtalad säkerhetsnivå ska ske. Detta ska göras möjligt genom att i avtalet specificera att Stockholms läns landsting har rättighet att genomföra revision av informationssäkerheten.

[8.11.3] Om informationen i systemen innehåller personuppgifter ska parternas roller som personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde regleras i avtal i enlighet med dataskyddsförordningen. I detta så kallade personuppgiftsbiträdesavtal ska det särskilt föreskrivas att personuppgiftsbiträdet bara får behandla personuppgifterna i enlighet med instruktioner från den personuppgiftsansvarige och att biträdet måste vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifterna.

[8.11.4] Risker som följer av beroendet av en viss leverantör ska minimeras och åtgärder vidtas för att hantera konsekvenserna av att en leverantör inte kan fullfölja sitt uppdrag.

Särskilda riktlinjer för molntjänster

[8.11.5] IT-system som innehåller känslig information i klassen K2 eller högre enligt landstingets klassificeringsmodell eller behöver integreras med andra IT-system ska inte upphandlas som en molntjänst utan att en noggrann risk- och sårbarhetsanalys först har genomförts och dokumenterats och erforderliga skyddsåtgärder vidtagits.

[8.11.6] Om personuppgifter kommer att behandlas i ett land utanför EU/EES ska den personuppgiftsansvarige se till att något av undantagen från förbudet mot överföring till tredje land kan tillämpas.

[8.11.7] Molntjänst ska som grundregel inte upphandlas om det är oklart var personuppgifter kommer att lagras eller bearbetas rent fysiskt (och därmed även geografiskt).

Kommentar: Nämnd eller styrelse som inom sitt ansvarsområde använder en molntjänst för sin personuppgiftsbehandling är personuppgiftsansvarig för behandlingen, även om den utförs av molntjänstleverantör eller dess underleverantörer. Om en leverantör anlitas för behandlingen, är denne och alla dess underleverantörer den personuppgiftsansvariges personuppgiftsbiträden.

8.12 Gallring av information och avveckling av IT-system

[8.12.1] Gallring av information och avveckling av IT-system ska ske på ett säkert sätt och i enlighet med Landstingsarkivets föreskrifter.

[8.12.2] Det ska finnas instruktioner och rutiner för IT-utrustning som ska utrangeras, kasseras, säljas eller på annat sätt lämna myndigheten.

Kommentar: Lagringsmedia som innehåller känslig information eller licensierade program, ska förstöras, avmagnetiseras eller överskrivas på ett säkert sätt, i samband med avveckling eller återanvändning. Vid avveckling ska rättsliga regler såsom dataskyddsförordningen och arkivlagen uppmärksammas särskilt. Vägledning finns hos Landstingsarkivet.

9 Kommunikations- och nätverkssäkerhet

Det finns alltid risker för avlyssning, intrång och för att den överförda informationen förändras när information överförs genom data- och telekommunikation. Trådlösa anslutningspunkter kan öppna det interna nätverket för omvärlden och orsaka stora problem om inte säkerhetskraven följs. Därför är säkerhetskraven höga på nätverksmiljön. Hur vi skyddar våra nätverk beskrivs i detta kapitel.



9.1 Säkerhetskrav på nätverksmiljön

[9.1.1] Nätverk ska vara logiskt separerade. Varje nätverk ska utformas så att det finns definierade gränssnitt, såväl fysiskt som logiskt, mot andra nätverk.

[9.1.2] För alla landstingsägda förvaltningar och bolag som nyttjar SLLnet ska anslutningar från det egna nätverket till andra nätverk och till internet ske via SLLnet. Om privata verksamheter med egen internetkoppling ska anslutas till landstingsnäten fordras att riskanalys utförs och att särskild överenskommelse tecknas som reglerar det gemensamma nättrafikskyddet.

[9.1.3] Respektive nätverk bör vara uppdelat i nätverkssegment för att minimera risken för obehörig åtkomst samt möjliggöra uppdelning i åtskilda produktions-, utvecklings- och testmiljöer. Utvecklings- och testarbete ska inte kunna störa produktionen.

[9.1.4] Publika nätverk ska vara åtminstone logiskt separerade från verksamhetens allmänna nätverk.

[9.1.5] Sammankoppling av nätverk får endast ske efter genomförd riskanalys och sedan nödvändiga skyddsåtgärder vidtagits av respektive nätverks systemägare. Sammankoppling med nät hos leverantörer ska godkännas av landstingets nätförvaltning.

[9.1.6] Respektive nätverks systemägare ansvarar för att utifrån berörda informationstillgångar klassificering analysera behov av, införa och dokumentera nödvändiga skyddsåtgärder för att hantera risk för avlyssning och förändring av överförd information.

[9.1.7] Respektive nätverks systemägare ska utifrån informationsägarnas krav på tillgänglighet och säkerhet besluta om nätverksinfrastruktur och val av aktiva nätkomponenter.

[9.1.8] Respektive nätverks systemägare ska se till att det finnas anslutningsbestämmelser för nätverket.

[9.1.9] Nätverk, dess komponenter och systemsamband ska vara dokumenterade. Det innebär att det ska finnas systemskisser över samtliga komponenter ingående i SLLnet och olika LAN-lösningar samt att alla anslutningspunkter gentemot andra nätverk är tydligt utmärkta.

[9.1.10] Fjärranslutningar till IT-system för till exempel fjärrdiagnostik eller -övervakning ska ske genom SLLnet och under kontrollerade och säkra former fastställda av respektive systemägare.

9.2 Särskilda riktlinjer för trådlösa nätverk

[9.1.11] I samband med att information överförs med hjälp av trådlösa kommunikationsnätverk, uppkommer risker som kräver ytterligare skyddsåtgärder. Den påtagliga risken för avlyssning kräver att denna kommunikation krypteras.

[9.1.12] Landstingets nätförvaltning ska fastställa anvisningar och instruktioner för design, konfiguration och användning av trådlösa nätverk.

[9.1.13] Vid användning av trådlösa nätverk ska risken för störningar mot IT-system och känslig utrustning, som till exempel medicinteknisk utrustning, beaktas.

Kommentar: Ytterligare krav som berör elektroniska kommunikationsnät finns i kapitel 6.

10 Utveckling och anskaffning av IT-system

Vilka informationssäkerhetskrav gäller när informationssystem ska utvecklas eller anskaffas? Tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, arkivlagen, dataskyddsförordningen, patientdatalagen, lagen om offentlig upphandling och våra egna verksamheter ställer alla krav som måste analyseras vid utveckling eller upphandling. Hur dessa frågor hanteras beskrivs i detta kapitel.



10.1 Generella regler vid utveckling och anskaffning

[10.1.1] Vid utveckling och anskaffning av IT-system ska det noga analyseras vilket säkerhetsskydd systemet kräver och vilka åtgärder som måste vidtas för att säkerhetsskyddet ska få avsedd effekt. Kraven på systemet ska tydligt framgå i kravspecifikationen.

[10.1.2] Vid utveckling och anskaffning av IT-system ska det, om det är behövligt, finnas en IT-säkerhetsansvarig som leder och samordnar IT-säkerhetsarbetet. Utvecklingens eller anskaffningens omfattning får avgöra om det behöver finnas en sådan.

[10.1.3] IT-systemet ska, innan det tas i drift, ha godkänts ur säkerhetssynpunkt av den för vars verksamhet systemet inrättas.

[10.1.4] IT-system ska, innan de tas i drift, vara informationssäkerhetsklassificerade enligt landstingets gällande klassificeringsmodell.

Kommentar: Kraven [10.1.1], [2.1.1] och [5.2.1] innebär att informationssäkerhetskraven, vid upphandling, ny- och vidareutveckling av IT-system, i egen regi eller i samverkan med samarbetspartner, ska analyseras och definieras utifrån en väl dokumenterad hot- och riskanalys, legala krav och informationsklassificering. Det bör särkilt beaktas hur IT-systemet är avsett att samverka med andra IT-system. Det bör även särskilt beaktas hur informationen som IT-systemet ska hantera får bevaras eller gallras för att säkerställa att rätt information sparas den dag det ska avvecklas.

10.2 Systemutvecklingsprojekt

[10.2.1] Det ska i systemutvecklingsprojekt tillses att dokumenterade modeller för systemutveckling och projektstyrning finns och tillämpas.

[10.2.2] I systemutvecklingsprojekt ska system, programvara och informationstillgångar skyddas på motsvarande sätt som de färdiga produkterna. Produktionsmiljöer ska skyddas.

[10.2.3] Information i samband med systemutveckling ska skyddas enligt samma principer som övrig verksamhetsinformation. Testmiljö ska, om inte särskilda skäl föreligger, inte innehålla produktionsdata. Användning av persondata som kan härledas till identifierbara personer eller information i informationssäkerhetsklasserna K2 eller högre enligt landstingets klassificeringsmodell får inte förekomma i testmiljö.

[10.2.4] Instruktioner för acceptanstest, driftgodkännande och produktionssättning ska finnas och tillämpas. System ska genomgå acceptanstest före godkännande av beställare. I godkännandet ska det ingå en uppföljning av säkerhetskraven. Ett beslut ska fattas om eventuella avvikelser hindrar en produktionssättning och inom vilken tidsram de ska åtgärdas. Är systemet godkänt kan det därefter överlämnas för produktionssättning.

10.3 Upphandling av IT-system och systemutveckling

[10.3.1] Landstingets riktlinjer för upphandling ska följas.

[10.3.2] Informationssäkerhet och skyddskrav ska vara en naturlig del av ett anbud eller en upphandling.

[10.3.3] En upphandling som inte innefattar hantering av hemliga uppgifter görs genom landstingets normala rutiner och i enlighet med lagen om offentlig upphandling, LOU. Landstingets upphandlingspolicy ska följas och avrop mot befintliga ramavtal göras i första hand.

[10.3.4] I kravspecifikationen ska alltid ingå de i riskanalysen fastlagda informationssäkerhetskraven och de legala kraven. Vidare ska en specifikation av i vilka tekniska miljöer och på vilka plattformar systemet ska fungera liksom krav på att systemets trafikkaraktäristik redovisas i anbudet.

Särskilda riktlinjer vid upphandling

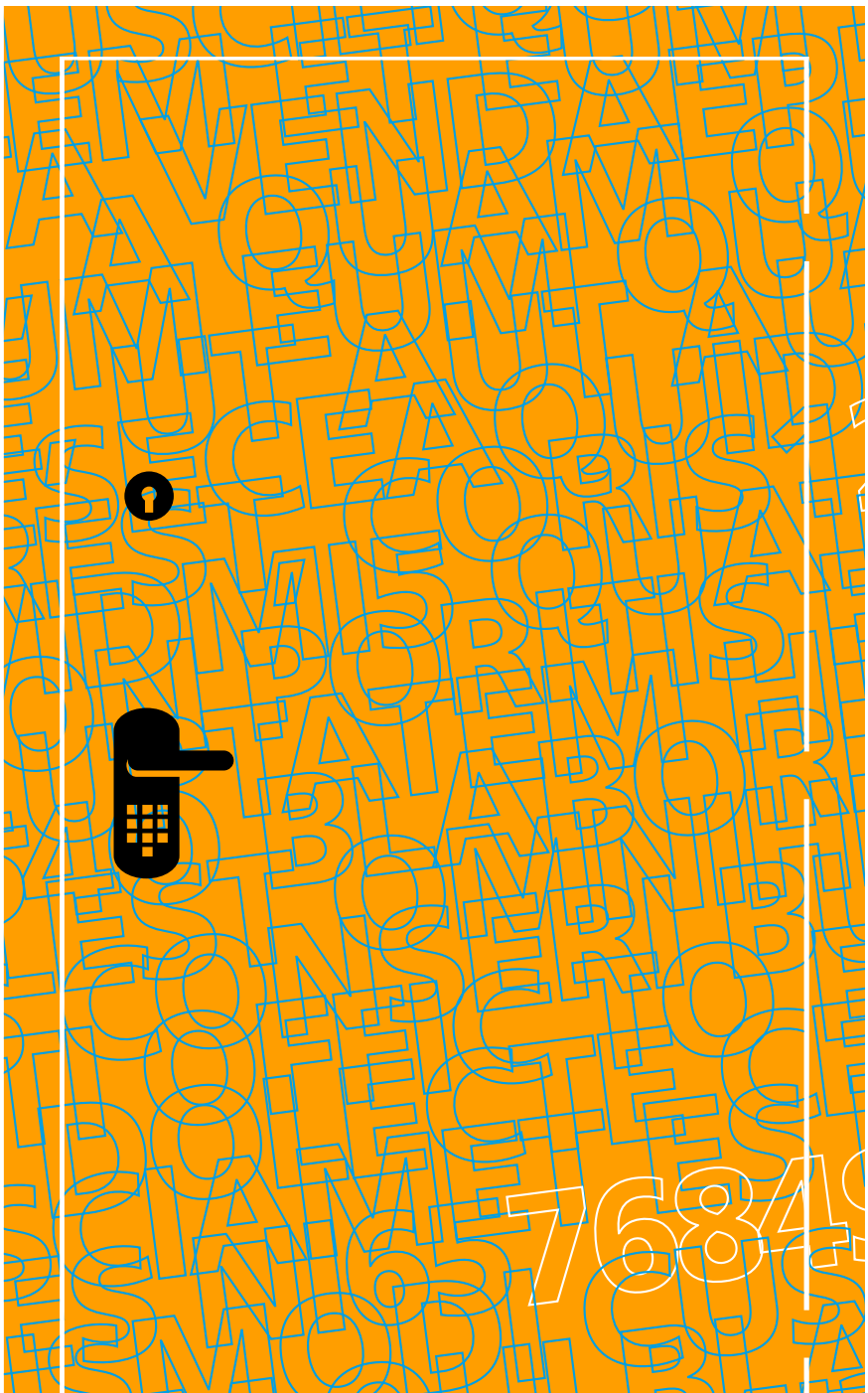
[10.3.5] I förfrågningsunderlaget ska de krav som ställs på leverantören anges. Det gäller såväl krav på leverantörens arbete med informationssäkerhet som ekonomiska, finansiella och tekniska förmågor.

[10.3.6] Avtal ska utformas så att beställaren erhåller fullständigt ägande, förfogande och upphovsrätt samt övriga immateriella rättigheter till allt arbete och material som upp- eller tillkommit i samband med uppdraget. Om detta inte är möjligt bör avtal om deponering av källkod träffas. Fysiskt överlämnande till beställaren, så kallad tradition, måste ske för att besittningsövergång ska anses ha skett.

Kommentar: Landstinget ska sträva efter att få till stånd så kallad tradition av lös egendom, upphovsrätt till dataprogram och annat av immateriell rätt skyddat intellektuellt arbete, vilket tagits fram inom ramen för uppdraget. Det är nödvändigt för att skydda beställaren mot leverantörens borgenärer, i händelse av konkurs eller obestånd.

11 Fysisk och miljörelaterad säkerhet

Tillträdeskontroll, säkra utrymmen, skalskydd och brandskydd – det är några av de rubriker som tas upp under denna rubrik, Fysisk säkerhet. Det handlar om hur IT-system och informationstillgångar ska skyddas, både i våra egna lokaler och när vi hyr in oss i andras.



11.1 Generella regler för fysisk och miljörelaterad säkerhet

[11.1.1] Nivån på det fysiska skyddet av tillgångar ska baseras på genomförda riskanalyser och stå i proportion till identifierade risker. Grundregeln är att information aldrig ska lämnas oskyddad.

[11.1.2] IT-system och utrustning som är känslig i sig själv eller behandlar känslig information, ska placeras så att tillträde minimeras och utformningen av lämpliga skyddsåtgärder underlättas.

[11.1.3] Kritiska IT-system och viktiga informationstillgångar ska inrymmas i säkra utrymmen.

[11.2.4] Tillträdeskontroll till viktiga byggnader och lokaler ska finnas, för att säkerställa att endast behörig personal ges tillträde.

[11.1.5] Fysiska säkerhetsåtgärder för information, IT-system och utrustning ska samordnas med fysisk säkerhet och säkerhetsåtgärder för patienter, resenärer och andra brukare där så är tillämpligt.

11.2 Säkra utrymmen

Med säkra utrymmen avses utrymmen som är speciellt planerade och uppbyggda för att uppfylla höga krav på otillåten åtkomst, skada och störning. Skydd av sådana utrymmen ska utformas i proportion till förekommande risker och ska omfatta skal- och brandskydd, säkerhetsspärrar och tillträdeskontroller.

[11.2.1] Skalskyddet ska anpassas till säkerhetskrav för tillgångarna inom skalskyddet och resultatet av en riskbedömning. Skalskyddet bör byggas upp i flera nivåer. Branschnormer ska följas.

[11.2.2] För att säkerställa att endast behörig personal ges tillträde till säkrade utrymmen, ska dessa skyddas med hjälp av lämpliga tillträdesspärrar och -kontroller.

[11.2.3] Entréer ska skyddas med bemannade receptioner eller datoriserade passagekontrollsystem. För att möjliggöra loggning av in- och utpasserande ska kontrollsystemen vara kopplade till individuella passagekort eller koder.

[11.2.4] Om det i övrigt har installerats passagekontrollsystem, bör ur kostnads- och effektivitetssynpunkt också de säkra utrymmena anslutas till samma system. De speciella krav på begränsning av tillträdet som kan finnas, per individ, tid på dygnet etc., måste dock kunna tillgodoses. Fastställda rutiner för uppföljning av loggar ska finnas och tillämpas.

[11.2.5] För att uppnå full effekt av tillträdesskyddet bör det integreras med inbrottslarm.

[11.2.6] IT-system och annan elektronisk utrustning är känsliga för brand, annan temperaturhöjning och rök. Det är viktigt att ett ändamålsenligt skydd finns i de utrymmen där sådan utrustning finns. Expertis ska anlitas för att skapa rätt dimensionerat brandskydd.

[11.2.7] Har IT-system och annan känslig utrustning utsatts för rök, öppen låga, vatten eller annan för utrustningen skadlig kemikalie, ska de saneras. Restvärdesföretag som har specialiserats på omhändertagande av utrustning och övriga inventarier ska användas, för att minska de totala skade- och försäkringskostnaderna.

[11.2.8] Rör, där vatten står under tryck, bör inte finnas i säkra utrymmen. Vätskelarm ska finnas, om det i utrymmet finns rördragningar innehållande vatten, eller om det av andra orsaker finns risk för vattenskada.

[11.2.9] Verksamhetskyla ska finnas som motsvarar den överskottsvärme som alstras av IT-system eller utrustning.

11.3 Kraftförsörjning och elmiljö

[11.3.1] Verksamhetskritiska system och verksamhetsställen med starkt beroende av elförsörjning ska vara försedda med reservkraft.

[11.3.2] IT-system och annan elektronisk utrustning bör skyddas mot elavbrott och andra störningar i elförsörjningen. Strömförsörjning av verksamhetskritiska system och utrustningar bör ske via avbrottsfri kraftmatning (UPS), som i sin tur bör anslutas till reservkraft.

[11.3.3] Tester ska göras regelbundet för att säkerställa att övergången till reservkraft fungerar. Risker rörande den elektromagnetiska miljön bör beaktas.

11.4 Säkerhet för tillgångar utanför egna lokaler

[11.4.1] Risker i samband med hantering av system och utrustning och andra tillgångar utanför de egna lokalerna ska beaktas och nödvändiga skyddsåtgärder vidtas. Instruktioner ska fastställas för sådan hantering.

Kommentar: Vid utformning av skyddsåtgärder måste det beaktas att säkerhetsrisker kan variera avsevärt mellan olika platser och vid olika tidpunkter. Viktigt är att även beakta riskerna då exempelvis utrustning lämnas ut för extern service.

12 Hantering av incidenter som rör informationssäkerhet

När en allvarlig incident inträffar som påverkar informations-säkerheten är det viktigt att vi agerar snabbt för att begränsa eller avvärja konsekvenserna av den. Störningar kan ha flera orsaker och kan snabbt komma att påverka många delar av vår verksamhet, men också andra aktörer i samhället. I detta kapitel behandlas hur vi hanterar sådana slags händelser.



12.1 Incidenthantering

[12.1.1] Informationssäkerhetsincidenter ska hanteras enligt samma process som andra verksamhetsstörningar.

[12.1.2] Medarbetare ska rapportera avvikelser som kan utgöra ett hot mot landstingets informationstillgångar enligt anvisad rutin. Förvaltningschef/VD ska fastställa rutin för hur sådan rapportering ska genomföras.

[12.1.3] Akuta IT-incidenter som kräver omedelbara åtgärder ska rapporteras till IT-driftorganisationen, till exempel via verksamhetens IT-support. IT-incidenter som innebär att en utrednings- eller åtgärdsfas behöver påbörjas ska snarast rapporteras till närmaste chef och till verksamhetens informationssäkerhetssamordnare enligt anvisade rutiner.

[12.1.4] Vid utredning av en incident ska information samlas in på ett sådant sätt att det inte finns risk att bevis förstörs.

Kommentar: Informationssäkerhetsincidenter är oavsiktliga eller avsiktliga händelser och risker som påverkar eller kan komma att påverka säkerheten negativt för landstingets informationstillgångar. Exempel på sådana incidenter är brott mot sekretessen, allvarliga driftavbrott, skadlig kod eller programvara, dataintrång eller obehörigt användande av information. Incidenter kan även vara förlust av dator eller lagringsmedia. Mer information kan lämnas av verksamhetens informationssäkerhetssamordnare.

13 Kontinuitetsplanering

Verksamheten ska kunna fortsätta även om till exempel IT-system slås ut, en strömkabel grävs av eller byggnader brinner ner. Därför är det viktigt att planera också hur verksamheten ska fungera om det händer något. Här finns riktlinjerna för hur vi gör det och planerar för kontinuitet.



13.1 Generella regler för kontinuitetsplanering

[13.1.1] Informationssäkerhet ska vara en integrerad del av den överordnade processen för verksamhetens kontinuitetsplanering. Processen ska behandla nödvändiga informationssäkerhetskrav som behövs för verksamheten i kontinuitet.

[13.1.2] I verksamhetens kontinuitetsplan ska det behandlas hur verksamheten ska bedrivas vid avsaknad av kritiska funktioner, informationstillgångar och IT-system samt hur återgång till normalläge ska ske.

[13.1.3] Kontinuitetsplaner och återstartsplaner skall finnas för all information och alla system som klassats i tillgänglighetsklass T2 eller högre enligt landstinget klassificeringsmodell, se tillämpningsanvisning ”Hantering av informationstillgångar”, LS 2016-0067. Planer kan vara gemensamma för flera verksamheter och flera system och ska innehålla fastställda prioriteringsordningar för återgång till normalläge.

[13.1.4] Målet med kontinuitetsplaneringen ska vara att kritiska verksamheter ska kunna upprätthållas, på rimlig nivå, vid olika typer av katastrofsituationer, störningar och oplanerade avbrott. De delar av kontinuitetsplaneringen som berör katastrof- och beredskapssituationer ska ingå i verksamhetens övriga katastrofplanering.

[13.1.5] Det ska finnas fastställda och aktuella reservrutiner för katastrofsituationer, störningar eller oplanerade avbrott. Rutinerna kan vara såväl manuella som IT-baserade.

[13.1.6] Kontinuitetsplanerna ska testas regelbundet, minst årligen, enligt fastställd plan samt efter större organisationsförändringar. Planerna ska underhållas genom regelbundna granskningar och övningar, för att säkerställa att de är aktuella och ändamålsenliga.

Kommentar: Det är viktigt att fastställa rätt nivå för varje verksamhet, det vill säga hur länge ett eventuellt stillestånd accepteras eller om verksamheten endast behöver fungera delvis under en tidsperiod. För att hitta rätt ambitionsnivå måste juridiska krav samt verksamhetens behov av tillgång till information dokumenteras och riskanalyser genomföras. Kontinuitetsplanerna ska innefatta reservrutiner och övriga åtgärder som i förväg kan vidtas för att säkerställa verksamhetens kontinuitet. Om verksamheten är beroende av en annan organisation som till exempel en IT-leverantör måste även den vara involverad i arbetet. Förvaltningschefs eller VD:s ansvar framgår av [3.2.3]. Förordning (2002:472) om åtgärder för fredstida krishantering och höjd beredskap ställer särskilda krav på verksamheten vid beredskapsmyndigheter.

14 Uppföljning och efterlevnad

Här får vi veta hur och när vi ska göra uppföljningar så att vi vet vad som fungerar bra och vad vi behöver förändra för att hålla en god informationssäkerhet och samtidigt uppfylla den demokratiska uppgift vi har som offentlig myndighet.



14.1 Uppföljning av regelverket

[14.1.1] Landstingsdirektören ska, på informationssäkerhetschefens initiativ, anhängiggöra ärende om ändring av informationssäkerhetspolicyn eller av dessa riktlinjer.

[14.1.2] Anpassningar av landstingets regelverk för informationssäkerhet ska ske utifrån bland annat resultat från risk- och sårbarhetsanalyser samt omvärldsanalyser.

14.2 Uppföljning av efterlevnad

[14.2.1] Informationssäkerheten ska enligt landstingets informationssäkerhetspolicy följas upp regelbundet.

[14.2.2] Landstingsstyrelsen har det övergripande ansvaret för informationssäkerheten inom landstinget och därmed för samordning och uppföljning av denna.

[14.2.3] Varje nämnd och styrelse är ytterst ansvarig för informationssäkerheten inom sin förvaltning respektive bolag. Det åligger varje nämnd och styrelse att löpande följa upp informationssäkerheten och i övrigt vidta de åtgärder som krävs för att uppnå och upprätthålla tillräcklig intern kontroll.

[14.2.4] Varje förvaltning och bolag ska regelbundet granska sin informationssäkerhet och därvid inventera installerade system samt göra en analys av hur systemen förhåller sig till författningar, dessa riktlinjer och tillhörande tillämpningsanvisningar, verksamhetens lokala styrdokument för informationssäkerhet samt andra regler som styr verksamheten. Baserat på genomförda granskningar och identifierade avvikelser ska skyddsåtgärder vidtas, anpassas och kompletteras.

[14.2.5] För att säkerställa att regelverket efterlevs ska granskningar genomföras årligen, och när det inträffar väsentliga händelser som påverkar informationssäkerheten. Dessa kan initieras av landstingets informationssäkerhetsorganisation eller av landstingets revisorer; på eget initiativ eller inom ramen för en planerad revision.

[14.2.6] Varje år ska informationssäkerhetssamordnaren rapportera arbetet med informationssäkerheten till förvaltningschef/VD, vilket beskrivs i [3.2.3] och [3.2.4]. Vidtagna åtgärder och brister av väsentlig karaktär ska även rapporteras till landstingets informationssäkerhetschef.

[14.2.7] Efterlevnaden av landstingets riktlinjer för informationssäkerhet ska årligen följas upp på en övergripande nivå genom informationssäkerhetsrådet och rapporteras till landstingsdirektören via informationssäkerhetschefen, se även [3.3.1].

Bilaga 1:

Ansvarsbeskrivningar för särskilda roller i verksamheten

[3.2.4] Informationssäkerhetssamordnare

Inom varje förvaltning och bolag ska en informationssäkerhetssamordnare utses. Denne ska, oavsett inplacering i organisationen, rapportera direkt till förvaltningschef/VD. Informationssäkerhetssamordnaren ska:

- utforma förslag till lokala styrdokument för informationssäkerhet med utgångspunkt från den egna organisationens specifika behov
- utforma förslag till handlingsplan för informationssäkerhet i den egna organisationen med beaktande av landstingets övergripande handlingsplan
- sprida kunskap om regler, metoder och tekniker avseende informationssäkerheten
- samordna det för organisationen och verksamheten gemensamma informationssäkerhetsarbetet
- koordinera arbetet med incidenthantering och riskanalyser
- årligen rapportera följande till förvaltningschefen/VD:n: granskningar och skyddsåtgärder av större betydelse som genomförts, riskanalyser som utförts avseende informationssäkerheten, förbättringsåtgärder som vidtagits samt efterlevnaden av policy, riktlinjer, anvisningar och instruktioner
- vara kontaktperson mot landstingets informationssäkerhetschef
- vara representant i landstingets informationssäkerhetsråd.

[3.2.5] Informationsägare

För varje viktig informationstillgång ska utses en informationsägare, med uppdrag att hantera alla delar av informationssäkerheten. Vid behov kan det för en verksamhetskritisk process utses en informationsägare, med uppdrag att säkerställa att informationssäkerheten beaktas i hela processen. Grunden i informationsägarens arbete är klassificering av informationen och tilldelning av informationsklass som motsvarar kraven på säkerhet och skyddsnivå. Informationsägarens ska tillse att:

- beslut fattas om säkerhetskrav rörande de informationstillgångar som ansvaret gäller
- beslut fattas om användares åtkomsträttigheter och att dessa överensstämmer med deras faktiska behörigheter
- riskanalyser genomförs och att samordning av riskanalyser sker med andra informationsägare
- anmäla till den personuppgiftsansvarige om information innehåller personuppgifter. I de fall personuppgifter hanteras på uppdrag utanför den egna organisationen ska avtal om personuppgiftsbiträde upprättas i enlighet med dataskyddsförordningen
- vara kravställare när informationsägarskapet växlar och skriva avtal om hur mottagaren ska hantera informationen.

Informationsägarskapet växlar när information överlämnas från en organisation till en annan. Det ankommer på respektive informationsägare som överlämnar information, att ställa krav på och skriva avtal om hur mottagaren ska hantera informationen. Syftet är att säkerställa informationssäkerheten i hela informationsbehandlingskedjan.

När information hanteras i IT-system ska informationsägarens krav ligga till grund för systemägarens val av skyddsåtgärder. Kraven ska dokumenteras i ett avtal eller i en överenskommelse.

[3.2.6] Systemägare

För varje IT-system och nätverk ska det utses en systemägare, med uppdrag att ansvara för informationssäkerheten rörande det system uppdraget gäller. Systemägaren ska besluta om nyutveckling, vidareutveckling och avveckling. Systemägaren ska vid behov utse systemförvaltare som ges uppdraget

att inom givna ekonomiska ramar ta det funktionella ansvaret för systemet. Systemägaren ska tillse att:

- verksamhetens behov tillgodoses av IT-system och -stöd
- skyddsnivån för IT-system eller nätverk specificeras
- skyddsnivån följs upp regelbundet, och särskilt före driftsättning
- krav på informationssäkerhet och funktionalitet beaktas i samband med anskaffning och utveckling av IT-system.

[3.2.7] Systemförvaltare

Systemförvaltaren utses av systemägaren. Om systemägaren inte utser förvaltare ankommer det på systemägaren att utföra motsvarande uppgifter. Systemförvaltaren ska tillse att:

- systemförvaltning och förvaltningsplan upprättas
- driftgodkännande dokumenteras
- avbrottsplan för systemet utarbetas
- användarna informeras om vilken skyddsnivå som gäller för systemet och vilka krav som därmed ställs på dem
- en rutin utvecklas för rapportering och uppföljning av informationssäkerhetsincidenter, funktionsfel och brister
- incidenter, funktionsfel och brister dokumenteras, analyseras och hanteras
- instruktioner utformas för beviljande och kontroll av behörigheter till systemet
- rutiner utarbetas för uppföljning av avvikelser eller försök till avvikelser mot åtkomstreglerna
- förteckning förs över vilken information som behandlas av systemet och vem eller vilka som är informationsägare till denna information
- användarna tilldelas behörigheter i enlighet med informationsägarnas beslut
- förteckning över användare och behörigheter förs och regelbundet följs upp
- åtgärder vidtas för att hantera identifierade risker utifrån genomförda riskanalyser
- system- och användardokumentation upprättas och hålls uppdaterad
- användarna ges adekvat utbildning innan de ges åtkomst till IT-systemet.

[3.2.8] IT-chef

Varje organisation som själv har IT-drift, ska ha en IT-chef eller motsvarande utsedd. Denne ska leda och samordna informationssäkerhetsarbetet inom sitt ansvarsområde:

- införa och upprätthålla informationssäkerheten för de IT-system, den information och den utrustning denne getts i uppdrag att hantera
- utforma instruktioner för IT-verksamheten baserade på dessa riktlinjer och fastställda anvisningar
- tillse att IT-personalen följer gällande regler för informationssäkerheten
- ansvara för att IT-personalen får den utbildning i informationssäkerhet som krävs
- avtala om och fortlöpande kontrollera att anlitade leverantörer inom IT-området uppfyller kraven på informationssäkerhet.

Bilaga 2:

Kommentarer till ändringar i avsnitt 6.9 samt 12.1

I denna bilaga återges kommentarer till några av de ändrade kraven i avsnitt 6.9 om kontrollåtgärder samt avsnitt 12.1 om incidenthantering. Kommentarerna är hämtade från ärende LS 1404-0548: Översyn av roller och ansvar gällande hantering av it-säkerhetsincidenter.

[6.9.1] Information om vad som sker på en användares dator lagras centralt och i enskild dator, s.k. loggning. Loggning görs för driftövervakning och felsökning men kan även göras för uppföljning av att gällande regler och riktlinjer följs samt för att identifiera hot (t.ex. intrångsförsök och skadlig kod) som kan utgöra en fara för landstingets IT-miljö och/eller informationstillgångar.

Kommentar: Sker lämpligen genom att ha en informationsruta om detta vid inloggning. Förvaltningar, bolag eller privata aktörer ansvarar för att deras medarbetare som arbetar i landstingets it-miljö informeras om att loggning sker av vad man gör i it-miljön.

[6.9.3] Förvaltningschef/VD eller motsvarande, eller person med delegation därifrån, beslutar om kontroll av medarbetares användning ska ske och om några åtgärder ska vidtas i det enskilda fallet i samband med överträdelser. Förvaltningschef/VD ska fastställa instruktioner för hur sådan kontroll ska genomföras.

Kommentar: Kontrollen sker mot specifik individ, t.ex. med hjälp av loggkontroller.

[6.9.4] Förvaltningschef/VD eller motsvarande, eller person med delegation därifrån, beslutar om kontroll ska ske av trafiken i lokala nätverk. Förvaltningschef/VD ska fastställa instruktioner för hur sådan kontroll ska genomföras.

Kommentar: Kontrollen kan ske generellt, t.ex. med hjälp av loggkontroller. Syftet med denna skrivning är att skapa tydliga möjligheter för kontroll i syfte att upptäcka hot, sårbarheter och avvikelser i lokala nätverk. Kontrollen utförs lämpligen genom att loggar skickas till centralt verktyg för logguppföljning där uppföljning utförs av SLL SOC.

[6.9.5] Landstingsdirektören, eller den som landstingsdirektören utser, beslutar om kontroll ska ske av loggar i central it-infrastruktur i syfte att identifiera och oskadliggöra hot mot landstingets IT-miljö eller informationstillgångar. Landstingsdirektören, eller den som landstingsdirektören utser, fastställer instruktioner för hur sådan kontroll ska genomföras. Landstingets förvaltningar och bolag samt privata vårdgivare och andra som genom avtal är bundna av dessa riktlinjer är skyldiga att bistå i detta arbete.

Kommentar: Syftet med kontrollen är inte att kontrollera enskild användares aktiviteter i it-miljön.

[6.9.6] Medarbetares tillgång till landstingets it-system kan stängas av vid misstanke om brott mot lag eller landstingets styrande regelverk eller då användningen utgör en allvarlig risk för landstingets it-miljö och/eller informationstillgångar.

Kommentar: Anger när exempelvis SAM-konton i landstingets distanstjänst får stängas av.

[12.1.1] Informationssäkerhetsincidenter ska hanteras enligt samma process som andra verksamhetsstörningar.

Kommentar: Processer och rutiner för krisberedskap ska inkludera hantering av informationssärhetsincidenter.

[12.1.2] Medarbetare ska rapportera avvikelser som kan utgöra ett hot mot landstingets informationstillgångar enligt anvisad rutin. Förvaltningschef/VD ska fastställa rutin för hur sådan rapportering ska genomföras.

Kommentar: Rapportering bör ske på samma sätt som för övriga avvikelser, t.ex. genom landstingets it-stöd HändelseVis. Kravet på rapportering av avvikelseromfattar anställda och andra som arbetar på uppdrag av landstinget och som har tillgång till landstingets informationstillgångar och IT-system.

Landstingsstyrelsens förvaltning
Box 22550, 104 22 Stockholm
Telefon: 08-737 25 00
www.sll.se

Stockholms läns landsting

Domstolsverkets författningssamling

ISSN 0347-5271
Ansvarig utgivare: Charlotte Driving

DOMSTOLSVERKET
SVERIGES DOMSTOLAR

DVFS 2020:21
Utkom från trycket
den 7 december 2020

Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa;

beslutade den 17 november 2020

Domstolsverket föreskriver med stöd av förordningen (1979:291) om tolktaxa följande.

Tillämpningsområde

1 § Bestämmelser om taxans tillämpningsområde finns i förordningen (1979:291) om tolktaxa.

Taxebelopp

2 § Taxan skiljer mellan tolkning vid domstol (tabell 1 i bilaga) och tolkning vid polis-, åklagar- och kronofogdemyndighet (tabell 2 i bilaga). Till tabell 1 hänförs även hyresnämnd och arrendenämnd. Inom varje tabell finns fyra skilda ersättningsnivåer beroende på tolkens kvalifikationer. Den högsta ersättningsnivån, arvodesnivå IV, gäller för av Kammarkollegiet auktoriserad tolk som har erhållit bevis om speciell kompetens som rättstolk i språket i fråga. Arvodesnivå III avser tolk som auktoriserats av Kammarkollegiet i språket i fråga. Arvodesnivå II tillämpas för utbildad tolk som registrerats i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar. Övriga tolkar hänförs till arvodesnivå I.

3 § Arvode ska alltid utgå med belopp motsvarande minst 1 timmes arvodesgrundande tid.

Vid tolkning vid häktningsförhandling som äger rum på lördag, söndag eller annan allmän helgdag ska arvode utgå med belopp motsvarande minst 2 timmars arvodesgrundande tid.

4 § För tolkning vid domstol utgår arvode enligt tabell 1 i bilaga. För tolkning vid polis-, åklagar- och kronofogdemyndighet utgår arvode enligt tabell 2 i bilaga.

5 § Ersättning beräknas för varje uppdrag för sig. Då uppdraget sträcker sig över mer än en dag beräknas ersättningen för den sammanlagda tiden. Grundbeloppet utgår således endast en gång per uppdrag. Tolkning vid häktningsförhandling eller annan förhandling som inte är huvudförhandling anses som särskilt uppdrag. Likaså anses tolkning vid ny huvudförhandling i samma mål som särskilt uppdrag.

6 § Som arvodesgrundande tid räknas den sammanhängande tid under en och samma dag som tolken står till myndighetens förfogande. Tiden räknas från den tidpunkt till vilken tolken är kallad och har infunnit sig. I tiden inräknas varje uppehåll med undantag av normal måltidspaus.

7 § Äger tolkning rum på obekväm arbetstid utgår tillägg med följande belopp för varje påbörjad halvtimme:

Måndag till fredag kl. 00.00–07.00 och 18.00–24.00

- 81 kr (arvodesnivå I), eller 106 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 107 kr (arvodesnivå II), eller 141 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 126 kr (arvodesnivå III), eller 166 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 143 kr (arvodesnivå IV), eller 188 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt.

Äger tolkning rum söndag, annan allmän helgdag än nedan eller lördag kl. 00.00–24.00 utgår tillägg med följande belopp för varje påbörjad halvtimme:

- 134 kr (arvodesnivå I), eller 176 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 168 kr (arvodesnivå II), eller 221 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 195 kr (arvodesnivå III), eller 256 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 253 kr (arvodesnivå IV), eller 332 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt.

Från kl. 18.00 på dag före långfredagen till kl. 07.00 på dagen efter annandag påsk eller från kl. 18.00 på dag före pingstafton, midsommarafton, julafton eller nyårsafton till kl. 07.00 på vardag närmast efter helgdagsaftonen utgår tillägg för varje påbörjad halvtimme med belopp motsvarande dubbelt tillägg på tid måndag till fredag kl. 00.00–07.00 och 18.00–24.00.

Avvikelse från taxan

8 § Det sammanlagda ersättningsbeloppet enligt taxan får överskridas om uppdraget varit av särskilt svår beskaffenhet. Detta kan vara fallet om t.ex. tolkuppdraget avsett mer än ett språk eller om uppdragets art krävt fackkunskap inom ett ovanligt område. Taxan får också överskridas om det föreligger synnerliga svårigheter att finna en tolk. Att s.k. simultantolkning förekommer bör inte medföra överskridande av ersättningsbeloppet.

9 § Taxan får underskridas om tolken varit vårdslös eller försumlig eller visat oskicklighet vid utförande av uppdraget.

Taxans omfattning

10 § Taxan omfattar allt arbete inom uppdraget och även ersättning för tidsspillan om högst 30 minuter.

Tidsspillan

11 § Tidsspillan ersätts till den del sammanlagd tidsspillan överstiger 30 minuter.

Restid utgör ersättningsgill tidsspillan.

12 § Normal måltidspaus utgör inte tidsspillan.

13 § Ersättning utgår per påbörjad timme enligt följande:

- 202 kr (arvodesnivå I), eller 265 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 237 kr (arvodesnivå II), eller 311 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 279 kr (arvodesnivå III), eller 367 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 370 kr (arvodesnivå IV), eller 486 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt.

Under obekväm arbetstid enligt 7 § utgår tillägg för varje påbörjad halvtimme enligt följande:

- 81 kr (arvodesnivå I), eller 106 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 107 kr (arvodesnivå II), eller 141 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 126 kr (arvodesnivå III), eller 166 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt
- 143 kr (arvodesnivå IV), eller 188 kr inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt.

Utlägg

14 § Kostnader för resa, logi och uppehälle ersätts högst med de belopp som anges i de avtal om reseförmåner vid tjänsteresa som gäller inom Domstolsverkets verksamhetsområde.

Mervärdesskatt

15 § Beloppen i taxan anges exklusive mervärdesskatt.

Tolkförmedling

16 § Om en tolk anskaffas genom en tolkförmedling eller liknande organ får, utöver ersättning enligt taxan, ersättning utgå för förmedlingskostnaden med skäligt belopp.

Om en tolk som anskaffats genom en tolkförmedling eller liknande organ inte är godkänd för F-skatt antingen när ersättningen bestäms eller när den betalas ut, får ersättning utgå för att täcka de socialavgifter som tolkförmedlingen eller organet har skyldighet att betala.

---

1. Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 januari 2021.

2. Genom dessa föreskrifter upphävs Domstolsverkets föreskrifter (DVFS 2019:11) om tolktaxa.

2. Äldre föreskrifter ska tillämpas i fråga om yrkande om ersättning till tolk som framställs före den 1 januari 2021.

3. Har huvudförhandling hållits före den 1 januari 2021 men dom eller slutligt beslut i målet meddelas efter detta datum, äger äldre föreskrifter fortfarande tillämpning.

DOMSTOLSVERKET

Thomas Rolén

Charlotte Driving

Tabell 1 - Tolkning vid domstol

(belopp inom parentes avser arvode inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt)

Arvodes-grundande tid	**≤1 tim**		**>1 tim - ≤1 tim 30 min**		**>1 tim 30 min - ≤ 2 tim**		**>2 tim - ≤2 tim 30 min**		**>2 tim 30 min - ≤ 3 tim**	
Arvodesnivå I	372	(489)	506	(665)	640	(841)	774	(1 017)	908	(1 193)
Arvodesnivå II	433	(569)	601	(790)	769	(1 011)	937	(1 232)	1 105	(1 453)
Arvodesnivå III	509	(669)	704	(925)	899	(1 181)	1 094	(1 437)	1 289	(1 693)
Arvodesnivå IV	642	(844)	895	(1 176)	1 148	(1 508)	1 401	(1 840)	1 654	(2 172)

Arvodes-grundande tid	**>3 tim - ≤3 tim 30 min**		**>3 tim 30 min - ≤4 tim**		**>4 tim - ≤4 tim 30 min**		**>4 tim 30 min - ≤5 tim**		**>5 tim - ≤5 tim 30 min**	
Arvodesnivå I	1 042	(1 369)	1 176	(1 545)	1 310	(1 721)	1 444	(1 897)	1 578	(2 073)
Arvodesnivå II	1 273	(1 674)	1 441	(1 895)	1 609	(2 116)	1 777	(2 337)	1 945	(2 558)
Arvodesnivå III	1 484	(1 949)	1 679	(2 205)	1 874	(2 461)	2 069	(2 717)	2 264	(2 973)
Arvodesnivå IV	1 907	(2 504)	2 160	(2 836)	2 413	(3 168)	2 666	(3 500)	2 919	(3 832)

Arvodesgrundande tid överstiger 5 tim 30 min

Arvode enligt ovan jämte följande påslag:

Arvodesnivå I	134	(176) kr per påbörjad halvtimme
Arvodesnivå II	168	(221) kr per påbörjad halvtimme
Arvodesnivå III	195	(256) kr per påbörjad halvtimme
Arvodesnivå IV	253	(332) kr per påbörjad halvtimme

Tabell 2 - Tolkning vid polis-, åklagar- och kronofogdemyndighet

(belopp inom parentes avser arvode inkl. socialavgifter och exkl. mervärdesskatt)

Arvodes-grundande tid	**≤1 tim**		**>1 tim - ≤1 tim 30 min**		**>1 tim 30 min - ≤ 2 tim**		**>2 tim - ≤2 tim 30 min**		**>2 tim 30 min - ≤ 3 tim**	
Arvodesnivå I	310	(407)	442	(580)	574	(753)	706	(926)	838	(1 099)
Arvodesnivå II	360	(473)	519	(682)	678	(891)	837	(1 100)	996	(1 309)
Arvodesnivå III	423	(556)	608	(799)	793	(1 042)	978	(1 285)	1 163	(1 528)
Arvodesnivå IV	541	(711)	777	(1 021)	1 013	(1 331)	1 249	(1 641)	1 485	(1 951)

Arvodes-grundande tid	**>3 tim - ≤3 tim 30 min**		**>3 tim 30 min - ≤4 tim**		**>4 tim - ≤4 tim 30 min**		**>4 tim 30 min - ≤5 tim**		**>5 tim - ≤5 tim 30 min**	
Arvodesnivå I	970	(1 272)	1 102	(1 445)	1 234	(1 618)	1 366	(1 791)	1 498	(1 964)
Arvodesnivå II	1 155	(1 518)	1 314	(1 727)	1 473	(1 936)	1 632	(2 145)	1 791	(2 354)
Arvodesnivå III	1 348	(1 771)	1 533	(2 014)	1 718	(2 257)	1 903	(2 500)	2 088	(2 743)
Arvodesnivå IV	1 721	(2 261)	1 957	(2 571)	2 193	(2 881)	2 429	(3 191)	2 665	(3 501)

Arvodesgrundande tid överstiger 5 tim 30 min

Arvode enligt ovan jämte följande påslag:

Arvodesnivå I	134	(176) kr per påbörjad halvtimme
Arvodesnivå II	162	(213) kr per påbörjad halvtimme
Arvodesnivå III	188	(247) kr per påbörjad halvtimme
Arvodesnivå IV	240	(315) kr per påbörjad halvtimme

FÖRSÄKRAN OM STRAFFRIHET

FÖRSÄKRAN AVSEENDE OMSTÄNDIGHETER SOM ENLIGT 13 kap. 1 § LOU UTGÖR GRUND FÖR UTESLUTNING

I anledning av Hälso- och sjukvårdsnämnden i Region Stockholms upphandling av tolktjänster i talade språk, med diarienummer HSN 2019-1927, försäkrar undertecknad behörig företrädare för bolaget härmed på heder och samvete att varken bolaget eller någon person som är medlem i dess förvaltnings-, ledningsorgan eller tillsynsorgan eller som har befogenhet att företräda, fatta beslut i eller kontrollera dessa,[1] enligt en dom som har vunnit laga kraft är dömd för ett brott som framgår av 13 kap. 1 § lag (2016:1145) om offentlig upphandling[2], dvs.

1. deltagande i en kriminell organisation enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
2. bestickning eller korruption enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
3. bedrägeri enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
4. penningtvätt eller finansiering av terrorism enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
5. terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet enligt viss närmare definition i lagparagrafen, eller
6. människohandel enligt viss närmare definition i lagparagrafen.

Jag är medveten om att lämnande av osann uppgift eller förtigande av sanningen kan föranleda straffansvar.

Fyll i samtliga gråa fält nedan samt underteckna försäkran.

För ANGE ORGANISATIONSNAMN, organisationsnummer ANGE ORGANISATIONSNUMMER

Ort och datum

_____
Ort och datum

_____
Underskrift

Namnförtydligande

_____
Namnförtydligande

Titel

_____
Titel

[1] För svenska aktiebolag utgörs den aktuella kretsen av VD, styrelseledamöter samt firmatecknare.
[2] För en beskrivning av de aktuella brotten se prop. 2015/16:195 sid. 716-728 på www.regeringen.se.

1 Information

Detta formulär ska fyllas i av anbudsgivaren samt av dennes referens i enligt med vad som framgår nedan, scannas in och lämnas in i enlighet med vad som framgår av anbudsinbjudan. Anbudsgivaren ska först fylla i avsnitt två nedan och sedan be sin referent fylla i samt underteckna avsnitt tre enligt nedan.

Observera att flera referensformulär kan behöva bifogas beroende på hur många referensuppdrag som efterfrågas i upphandlingen.

2 Information om leverantören och referensuppdraget (ifylles av anbudsgivaren)

Leverantör Ange namn på den organisation som utfört/utför referensuppdraget (företagsnamn, organisationsnamn eller likande):	
Kund/uppdragsgivare Ange namn på den organisation för vilken referensuppdraget utförts/utförs (företagsnamn, organisationsnamn eller likande):	
Omfattning Beskriv kort omfattningen av uppdraget (behöver ej påvisa att kraven på uppdraget uppfylls):	
Tid Ange när referensuppdraget utförts/utförs:	Från: Till:

3 Intygande (ifylles av referenten)

Ovan angiven organisation har angivit er som referent för ovan angivet uppdrag. Med anledning av detta ska ni besvara nedanstående frågor för att anbudsgivaren i ovan rubricerad upphandling ska kunna tillgodoräkna sig denna erfarenhet.

Ange ert namn (för- och efternamn):	
Ange er e-postadress:	
Ange ert telefonnummer:	
Ange er roll (titel eller liknande) i organisationen för vilket uppdraget utförs/utförts:	
Företräder (eller företrädde) ni vid uppdragets genomförande ovan angiven kund/uppdragsgivare för vilket uppdraget utförts/utförs?	☐ Ja ☐ Nej
Har i avsnitt 2 ovan angiven leverantör för er räkning utfört/utför i avsnitt 2 beskrivet uppdrag?	☐ Ja ☐ Nej
Har uppdraget utförts/utförs under den i avsnitt 2 ovan angivna tidsperioden?	☐ Ja ☐ Nej
Har uppdraget omfattat följande del/delar (markera en eller flera rutor):	☐ Tillhandahållande av tolktjänster i talade språk. ☐ Minst 30 000 tolkuppdrag inom på-platstolkning och distanstolkning (bokade uppdrag). ☐ Minst 2 000 tolkuppdrag inom On-demand-tolkning.
Agne under vilken tidsperiod ovan angivna tolkuppdrag utförts:	
Har leverantören vid utförandet av referensuppdrag visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav som har medfört att avtalsrelationen har sagts upp i förtid, lett till skadestånd eller annan jämförbar påföljd?	☐ Ja ☐ Nej

Härmed intygar jag (referenten) att ovan angivna uppgifter är korrekta:

_____

Namnteckning

_____

Namnförtydligande (för- och efternamn)

_____
Ort och datum