

Beskrivning av Tolkcentralen och upphandlingen

Tolkcentralen erbjuder teckenspråkstolkning till döva och dövblinda personer samt skrivtolkning och tecken som stöd till hörselskadade och vuxendöva personer som är folkbokförda i Stockholms län.

Tolkcentralens huvuduppgift är att ta emot och förmedla tolkbeställningar inom området vardagstolkning, enligt Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) 8 kap 7§. Tolkcentralen ansvarar även för telefon- och akuttolkning (till exempel sjukvård, socialtjänst och polis). Tolkservice som gäller vardagstolkning är kostnadsfri. Vardagstolkning innebär tolkning i olika vardagssituationer som till exempel inom: hälso- och sjukvård, vissa arbetsplatsrelaterade uppdrag, begravningar, dop och bröllop, fritid, viss samhällsservice. Tolkcentralen erbjuder även tolkstöd, tolkning från/till annat teckenspråk. Tolkestöd kan användas under en övergångsperiod till dess att tolkanvändaren behärskar det svenska teckenspråket.

Mer information om Tolkcentralen och vad som erbjuds finns på <http://habilitering.se/tolkcentralen-o>.

Denna upphandling syftar till att teckna avtal med anbudsgivare som kan erbjuda tolkar inom de olika anbudsområdena nedan för att tolkcentralen ska kunna utföra sitt uppdrag.

Upphandlingen indelas i sex olika anbudsområden, anbudsgivare kan lämna anbud i ett eller flera av anbudsområdena:

- Anbudsområde Teckenspråkstolkning/Dövblindtolkning.
- Anbudsområde Skrivtolkning med inslag av tecken som stöd (TSS) på plats samt Tecken som stöd (TSS) på plats
- Anbudsområde Skrivtolkning på distans
- Anbudsområde Tolkestödare med formell kompetens
- Anbudsområde Tolkestödare utan formell kompetens
- Anbudsområde Öppen mottagning
- Anbudsområde Beredskapstolkning

Antal tolkbeställningar som inkom till Tolkcentralen 2018

År 2018 uppgick antalet beställda uppdrag inklusive utförda, avbokade, inte tillsatta och sent avbokade uppdrag till totalt ca **27 000** för 6 anbudsområden tillsammans (ej Öppen mottagning).

Fördelningen av dessa per månad visas i tabellen nedan:

Antal uppdrag		
Månad	Beställda	Utförda
	27131	20172
Januari	2098	1646
Februari	2251	1658
Mars	2385	1808
April	2429	1859
Maj	2723	2091
Juni	2258	1694
Juli	1087	859
Augusti	1923	1465
September	2568	1826
Oktober	2858	2096
November	2651	1946
December	1900	1224

Av dessa 27 000 beställda uppdrag var ca 21 000 korta uppdrag (under 2 timmar).

Närmare beskrivning av de olika anbudsområdena finns i underlaget där även volymer anges i antal beställda tolktimmar per område under 2018.

Volymen grundar sig på de faktiska behoven och kan variera från år till år. Tolkcentralen kan inte garantera en viss volym under avtalstiden.

Generella krav för alla anbudsområden:

Leveranssäkerhet

Leverantören ska säkerställa att de kan utföra 100% av sina erbjudna tolktimmar inklusive korta uppdrag under årets samtliga månader. Minst 20 % av förmedlade timmar ska utföras på kväll/natt och helg. Avstämning sker månadsvis av Tolkcentralen. Garanterat antal timmar kommer att följas upp varje månad. Ovanstående krav förutsätter att Tolkcentralen har förmedlat uppdrag i nivå med av leverantören utlovad kapacitet.

Om antalet förmedlade uppdrag inte uppnår utlovad kapacitet utgår vite motsvarande 50 % av den beräknade ersättningen för ej levererade timmar, dock högst 20 000 kronor.

För att inte riskera patientsäkerheten ska leverantör åta sig att leverera under årets samtliga månader, inklusive:

- sommarmånaderna
- påsk
- midsommar
- jul- och nyårshelger eller andra tillfällen som till exempel utbildnings- och planeringstillfällen.

Anställningsförhållanden

Leverantören ska från och med avtalsstart bedriva verksamhet i enlighet med förfrågningsunderlagets krav på tjänstens utförande. Leverantören ska tillse att tolkarna som används har adekvat kompetens så att uppdraget kan utföras på överenskommet sätt.

Endast tolkar som finns på leverantörens bemanningslistor (bilaga 2) ska användas. De tolkar som inte finns angivna i bemanningslistan får ej utföra tolkuppsdrag. I de fall det framkommer att tolk använts som inte finns med i godkänd bemanningslista utgår ej någon ersättning till leverantören.

Leverantören ska omgående informera Tolkcentralen om personalförändringar. En uppdaterad bemanningslista ska skickas till Tolkcentralen senast en vecka efter att personalförändringen skett. Förteckningen ska innehålla; utbildningsbevis, CV innehållande erfarenhet och kompetens samt erfarenhetsförsäkran (1200 timmar). Förändring av personalsammansättningen får inte medföra att Leverantörens möjligheter att tillhandahålla avtalad kompetens eller erbjudna kapacitet enligt ramavtalet påverkas.

Leverantören ska föreslå sådana ändringar i uppdraget som Leverantören bedömer förbättrar uppdragets resultat tekniskt, kostnadsmässigt eller i annat avseende.

Leverantören får inte av annan än av Tolkcentralen mottaga eller inhämta direktiv för uppdragets genomförande i vidare utsträckning än vad Tolkcentralen bestämmer.

Leverantören förväntas bära för tolkuppsdraget anpassad klädsel och inte använda starkdoftande parfym/rakvatten eller lukta rök av hänsyn till allergi etc.

Uppstartsmöte

De anbudsgivare som antas kommer att bjudas in till ett uppstartsmöte. Mötet äger rum i samband med avtalstecknande ca 8 veckor före driftstart och avser att säkerställa att anbudsgivaren uppfyller ställda krav och kan utföra åtagandet. I samband därmed ska anbudsgivaren presentera följande information:

- Fullständig bemanningslista med antal tolkar och kapaciteten för dessa i form av antal timmar per år
- Intyg webb utbildningen "hbtq-normer"

Tolkar som tillkommer efter avtalstecknande ska redovisa sina utförda timmar enligt beskrivning i kravspecifikationen för respektive anbudsområde.

Utrustning

Leverantören ska utan krav på ekonomisk ersättning från Tolkcentralen, tillhandahålla ändamålsenlig utrustning till varje tolk för att kunna utföra uppdrag.

Tolkuppdrag på engelska (eller annat språk)

Inom samtliga anbudsområden kan det förekomma ord och/eller kortare fraser som behöver tolkas till och/eller från det engelska språket. Ingen extra ersättning utgår för detta.

Ersättning för tolkuppdrag på engelska erhålles endast enligt något av följande alternativ:

- det framgår av bokningen att uppdraget består av engelska eller,
- uppdraget består av engelska på annan än grundläggande nivå, dock har det ej angivits i bokningen, men leverantören kontakter Tolkcentralen i samband med utförandet och inhämtar godkännande.

Om tolkuppdrag behöver genomföras på engelska erhåller leverantören avtalad ersättning (enligt prisbilaga).

Avrop och avbokning

Avrop och avbokning av tolkuppdrag ska ske via Tolkcentralens bokningssystem. Leverantören ska vara tillgänglig för bokning av tolkuppdrag vardagar kl. 07.30-17.00. Uppdragsförfrågan på tolkuppdrag skickas till leverantören via ett webbgränssnitt från Tolkcentralens tolkbokningsprogram.

Leverantören ska dagligen logga in i systemet för att svara på uppdragsförfrågningar och förändring av uppdrag. Leverantören ska kunna nås via angivet telefon/mobil nummer, facetime eller e-postadress.

Leverantören kan avboka uppdrag om det finns särskilda skäl, t.ex. vid sjukdom eller vård av sjukt barn. Detta ska i efterhand kunna styrkas vid anmodan från Tolkcentralen (gäller ej beredskap).

Avbokning gäller från den tidpunkt Tolkcentralen lämnar meddelande om avbokning. Debitering sker för bokade timmar, dock max åtta (8) timmar. Om beställda tolkuppdrag avbokas av Tolkcentralen inom 24 timmar från uppdragets starttid får debitering ske för bokad tolktid eller del av bokad tid, men inte för restidsersättning eller ersättning för upp- och nedkoppling.

Exempel:

Bokad tid är kl. 09.00-22.00. Avbokning sker kl. 08.00 samma dag som den bokade tiden. Ersättningen blir åtta (8) timmar, från kl. 09.00 till 17.00.

Exempel:

Bokad tid är kl. 10.00-19.00. Avbokning sker kl. 15.00 dagen innan den bokade tiden. Ersättningen blir fem (5) timmar, från kl. 10.00 till 15.00.

Skyldighet att ta annat uppdrag:

I de fall tolkuppdrag avbokas inom 24 timmar före uppdragets starttid har Tolkcentralen rätt att anvisa annat likvärdigt uppdrag för de timmar som ersättning utgår. Med likvärdigt uppdrag avses tolkning inom begreppet vardagstolkning inom upphandlat anbudsområde.

- Korta uppdrag: inom samma tidsperiod och närområde
- Långa uppdrag: inom samma tidsperiod, men kan komma att utföras på annan ort

Vad som är likvärdigt avgörs av Tolkcentralen. Ovanstående exempel innebär att leverantören är skyldig att utföra annat likvärdigt uppdrag mellan kl. 10.00 och 15.00.

En leverantör kan boka in sig för annan beställare än Tolkcentralen under den tid som leverantören står till Tolkcentralen förfogande (enligt exemplet ovan), under förutsättning att Tolkcentralen godkänner detta. Åtar sig leverantören uppdrag åt annan beställare utgår ingen ersättning från Tolkcentralen.

I de fall tolkuppdrag avbokas mer än 24 timmar före uppdragets starttid utgår ingen ersättning från Tolkcentralen.

Då tolkuppdrag blir inställda på plats, t.ex. om tolkanvändare uteblir, ska Leverantören omedelbart kontakta Tolkcentralen på kontorstid, via telefon/mobil nummer, facetime.

Uppdrag som ställs in kvällar och helger ska återkopplas till Tolkcentralen senast kl. 10.00 nästkommande vardag.

Anlitad tolk ska vänta på plats på tolkanvändaren i trettio (30) minuter räknat från den tidpunkt uppdraget skulle starta.

Om inga andra bokade uppdrag inom uppdragets karaktär kan erbjudas av Tolkcentralen, har leverantören rätt att debitera för bokad tid, dock max åtta (8) timmar.

Flerutskick

Vid flerutskick skickas en avropsförfrågan till samtliga bolag. Tolkuppdraget tilldelas direkt den leverantör som ligger högst upp i rangordningen och har accepterat tolkuppdraget. För leverantör längre ner i rangordningen upphör svarstiden och avropsförfrågan försvinner bort från listan i tolkbokningsprogrammet.

Vid uppdrag av akut karaktär, brådskande, kan Tolkcentralen komma att stoppa flerutskicket och tilldela uppdraget till det bolag som accepterat uppdraget och ligger högst i rangordningen.

Då Tolkcentralen har skickat ut uppdrag enligt rangordning och bolagen överst tackat nej, kan Tolkcentralen, då uppdragsstartstiden närmar sig, stoppa utskicket och skicka en förfrågan enligt flerutskick till de bolag på rangordningen som ännu inte fått förfrågan.

Svarstider

Vid förfrågan om tolkuppdrag från Tolkcentralen ska leverantör alltid bekräfta om

tolkuppdraget accepteras eller inte. Innan uppdraget utförs ska namn på tolken bekräftas via tolkbokningen i bokningsprogrammet.

Svarstiden räknas alltid vardagar mellan kl. 07:30 - 17:00. Vid avrop gäller följande svarstider vid förfrågan från Tolkcentralen:

Förfrågan om tolkuppdrag som ställs till leverantören mer än 14 kalenderdagar före uppdragsdatum ska besvaras inom 15,5 timmar efter att förfrågan är ställd.

Förfrågan om tolkuppdrag som ställs till leverantören mellan 7-14 kalenderdagar före uppdragsdatum ska besvaras inom 6 timmar efter att förfrågan är ställd.

Förfrågan om tolkuppdrag som ställs till leverantören mellan 4-7 kalenderdagar före uppdragsdatum ska besvaras inom 4 timmar efter att förfrågan är ställd.

Förfrågan om tolkuppdrag som ställs till leverantören 4 kalenderdagar eller mindre före uppdragsdatum ska besvaras inom den tid som Tolkcentralen anger vid avropsförfrågan.

Exempel:

Förfrågan om tolkuppdrag som ställs till leverantören kl. 16.00 och 10 dagar före uppdragsdatum ska besvaras nästkommande vardag kl. 12.30.

Förfrågan om tolkuppdrag som ställs till leverantören kl. 16.00 och 20 dagar före uppdragsdatum ska besvaras två vardagar senare kl 12.30.

1. Anbudsområde

Teckenspråkstolkning/Dövblindtolkning

Anbudsgivaren ska erbjuda tolkar med kompetens inom teckenspråkstolkning och dövblindtolkning. Erbjudna tolkar ska ha kompetens inom minst en av dessa.

Inom detta anbudsområde kommer det antal leverantörer som tillsammans garanterar minst 75.000 timmar per år att antas, dock minst 5 leverantörer även om antalet garanterade timmar då överstiger 75.000 timmar per år. Varje leverantör ska kunna leverera minst 7000 timmar per år.

Under 2018 inkom totalt ca 74 500 beställda tolktimmar (ca 25.000 uppdrag) varav

Dag: 49 500 timmar

Kväll: 7 700 timmar

Helg: 17 300 timmar

Teckenspråkstolkning totalt 57 400 beställda tolktimmar (ca 22.000 uppdrag) varav

Dag: 40 200 timmar

Kväll: 5 300 timmar

Helg: 11 900 timmar

Dövblindtolkning totalt ca 17 100 beställda tolktimmar (ca 3.000 uppdrag) varav

Dag: 9 300 timmar

Kväll: 2 400 timmar

Helg: 5 400 timmar

Teckenspråkstolkning - Tolkning sker mellan talad svenska och teckenspråk. Det förekommer även tolkning mellan andra talade språk och svenskt teckenspråk.

Dövblindtolkning - Tolkmetod till personer med en kombination av synskada/blindhet – hörselskada/dövhet. Tolkning sker mellan talad svenska och nedan uppräknad tolkmetod. Det förekommer även tolkning mellan andra talade språk och nedan uppräknad tolkmetod.

Denna tjänst avropas då behovet av tolkmetoder fristående eller i kombination är:

- visuellt eller taktilt teckenspråk
- taktil bokstavering
- tydligt och/eller förstärkt tal
- socialhaptiska signaler

Detta sker genom tre helt integrerade delmoment:

- tolkning av vad som sägs
- syntolkning
- ledsagning

Verksamhetsförlagd utbildning (VFU) för tolkstuderande

Antagen leverantör ska vid behov ta emot studenter från tolkutbildningar inom olika tolkmetoder för målgrupperna, så som till exempel teckenspråk och skrivtolkning. Anbudsgivaren ska erbjuda platser för auskultationspraktik och praktiskt utförande av tolkuppdrag. Tolkanvändare ska alltid tillfrågas innan tolkstudent får delta vid tolktjänstutförandet. Går det inte att lösa på annat sätt får förfrågan göras till tolkanvändaren på plats.

I åtagandet ingår att tillhandahålla kvalificerad handledning, delta i regelbundna handledarmöten som arrangeras av lärosätet och medverka i lärosätets utvärderings- och kvalitetsarbete av verksamhetsförlagd utbildning, eller enligt respektive lärosätets direktiv.

Ersättningsnivå

Kraven på tolkens utbildning och erfarenhet styr ersättningsnivån, enligt följande

Nivå I: Godkänd tolkutbildning och/eller auktorisation

Nivå II: Godkänd tolkutbildning och/eller auktorisation, 3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning, med 1200 utförda tolktimmar.

Obligatoriska krav

- Teckenspråkstolkning:

- Anlitade teckenspråkstolkare **ska** vara auktoriserade av Kammarkollegiet och/eller ha av Myndigheten för yrkeshögskola/Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen/Stockholms Universitet föreskriven och godkänd tolkutbildning eller motsvarande

- Dövblindtolkning:

- Anlitade dövblindtolkar **ska** ha av Myndigheten för yrkeshögskolan/Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen föreskriven och godkänd tolkutbildning och/eller dövblindkurs för döva tolkar på Mullsjö folkhögskola och/eller SDRs grundläggande tolkutbildning för döva tolkar och översättare- inriktning tolkning eller motsvarande

Utvärderingskriterier

- Flest antal garanterade timmar

Anbudsgivaren garanterar att leverera ett antal timmar per år. De erbjudna timmarna verifieras med antal anställda personer eller kontrakterade underleverantörer. Denna utvärderingsmodell är baserad på att **en** tolk/person utför 100 timmar per månad. I bemanningslistan ska namn på tolkarna anges samt hur många timmar varje tolk/person kan leverera. Notera att samma person inte kan förekomma i flera anbudsgivares anbud. Om samma person förekommer i flera anbudsgivares anbud kommer personen strykas från samtliga anbudsgivares anbud.

Vinnande anbudsgivare är den som garanterat flest antal timmar. Har två eller flera anbudsgivare angett samma antal timmar kommer SLSO att lotta fram en vinnare. Vid en eventuell lottning kommer minst två handläggare att närvara och resultatet dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

Dokument:

Anbudsgivaren ska i sitt anbud redogöra för sin planerade bemanning (antal tolkar) och bifoga planerad bemanningslista.

Vid avtalstecknande ska följande dokument lämnas in: Bemanningslista, CV, utbildningsbevis, erfarenhetsförsäkran-3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning med 1200 tolktimmar.

2. Anbudsområde Skrivtolkning med inslag av tecken som stöd (TSS) på plats och tecken som stöd (TSS) på plats

Anbudsgivaren ska erbjuda tolkar med kompetens inom skrivtolkning med inslag av TSS på plats och TSS på plats (skrivtolkning till personer med hörselnedsättning och vuxendövhet). Erbjudna tolkar ska ha kompetens inom minst en av dessa.

Inom detta anbudsområde kommer det antal leverantörers som tillsammans garanterar minst 6 000 timmar per år att antas, dock minst 3 leverantörer även om antalet garanterade timmar då överstiger 6 000 timmar per år. Varje leverantör ska kunna leverera minst 2000 timmar per år.

Under 2018 inkom ca 5 100 beställda tolktimmar (ca 1 900 uppdrag) varav
Dag: 3 700 timmar
Kväll: 500 timmar
Helg: 900 timmar

Skrivtolkning med inslag av TSS på plats:

Från svenskt tal till skrift samt där det kan uppstå behov av tolkning med TSS. Det förekommer även tolkning mellan andra talade språk till svensk skrift/TSS.

Under 2018 beställdes totalt ca 5 000 tolktimmar (ca 1800 uppdrag) varav
Dag: 3 600 timmar
Kväll: 500 timmar
Helg: 900 timmar

TSS på plats:

Från svenskt tal till Tecken som stöd. Det förekommer även tolkning mellan andra talade språk till svensk TSS.

Under 2018 beställdes totalt ca 160 tolktimmar (ca 100 uppdrag) varav

Dag: 100 timmar
Kväll: 0 timmar
Helg: 60 timmar

Anbudsgivaren ska tillhandahålla ändamålsenlig utrustning vid tolkuppdrag för anbudsområde Skrivtolkning/TSS på plats:

- Bärbar dator
- Skrivtolkprogram aktuella på marknaden så som: ProType1, Illumitype eller motsvarande
- Tangentbord: "Vanligt" Qwerty , Veyboard/Velotype eller motsvarande
- Projektor
- Projektionsduk
- Övriga tillbehör (förlängningskablar, stativ till projektorn, splitter alternativt USB-hub mm).
- Upp till fyra (4) USB alternativt fyra (4) VGA-skärmar.
- Router och TeamViewer för att kunna presentera tolkning på läsplatta.

Det åligger anbudsgivaren att tillse att tolkar innehar erforderlig utrustning för att kunna utföra uppdrag med mer än en tolk per uppdrag. Vid teknik utöver ovan nämnda som eventuellt kommer att tillkomma under avtalsperioden ska dialog med Tolkcentralen föras innan användning påbörjas.

Ersättningsnivåer

Kraven på tolkens utbildning och erfarenhet styr ersättningsnivån, enligt följande

Nivå I: Godkänd tolkutbildning och/eller auktorisation

Nivå II: Godkänd tolkutbildning och/eller auktorisation, 3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning, med utförda 1200 tolktimmar.

Obligatoriska krav

- Skrivtolkar **ska** ha särskild utbildning till vuxendöv/skrivtolk, föreskriven av Myndigheten för yrkeshögskolan/Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen och/eller påbyggnadsutbildning till skrivtolk för teckenspråkstolkar (jmf Nordiska folkhögskolan, Kungälv och Södertörns folkhögskola och Region Örebros påbyggnadsutbildning) eller motsvarande.
- TSS- tolkar **ska** ha särskild utbildning till vuxendöv/skrivtolk, föreskriven av Myndigheten för yrkeshögskolan/ Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen eller utbildade och godkända Teckenspråkstolkar (enligt objekt teckenspråkstolkning) som har ett kompetensbevis (Validering) för tolkning i TSS utfärdat av till exempel Södertörns folkhögskola eller motsvarande.

Utvärderingskriterier

- Flest antal garanterade timmar

Anbudsgivaren garanterar att leverera ett antal timmar per år. De erbjudna timmarna verifieras med antal anställda personer eller kontrakterade underleverantörer. Denna utvärderingsmodell är baserad på att **en** tolk/person utför 100 timmar per månad. I bemanningslistan ska namn på tolkarna anges samt hur många timmar varje tolk/person kan leverera. Notera att samma person inte kan förekomma i flera anbudsgivares anbud. Om

samma person förekommer i flera anbudsgivares anbud kommer personen strykas från samtliga anbudsgivares anbud.

Vinnande anbudsgivare är den som garanterat flest antal timmar. Har två eller flera anbudsgivare angett samma antal timmar kommer SLSO att lotta fram en vinnare. Vid en eventuell lottning kommer minst två handläggare att närvara och resultatet dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

Best. Brukartid		
Månad	Best. Brukartid	Best. Tolkid
	3421:45	5107:46
jan	237:00	332:15
feb	277:05	399:20
mar	302:35	468:05
apr	376:30	589:30
maj	304:25	428:20
jun	258:40	399:25
jul	89:45	105:15
aug	264:40	398:40
sep	309:25	464:25
okt	393:54	612:49
nov	383:05	578:35
dec	224:41	331:07

Dokument som ska bifogas anbudet:

Anbudsgivaren ska i sitt anbud redogöra för sin planerade bemanning (antal tolkar) och bifoga planerad bemanningslista.

Vid avtalstecknande ska följande dokument bifogas: Bemanningslista, CV, utbildningsbevis, erfarenhetsförsäkran-3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning med 1200 tolktimmar.

3. Anbudsområde Skrivtolkning på distans

Anbudsgivaren ska utföra skrivtolkning på distans från svenskt tal till skrift till personer med hörselnedsättning och vuxendövhet. Det förekommer även tolkning mellan andra talade språk till svensk skrift. Skrivtolkningen ska gå att sända till en eller flera brukare.

Överföringen av integritetskänslig information vid skrivtolkning ska följa vid var tid gällande lagar och krav inom Sverige och EU. Anbudsgivaren ska uppfylla nödvändiga lagar, krav och skyldigheter gällande skydd av personuppgifter och integritetskänslig information enligt t.ex. Dataskyddsförordningen (GDPR).

Under 2018 beställdes totalt ca 16 timmar av denna tjänst, detta anbudsområde är under utveckling och prognosen kan komma att öka under avtalsperioden. Inom detta anbudsområde kommer en (1) leverantör att antas.

Verksamhetsförlagd utbildning (VFU) för tolkstuderande

Antagen leverantör ska vid behov ta emot studenter från tolkutbildningar inom olika tolkmetoder för målgrupperna, så som till exempel teckenspråk och skrivtolkning. Anbudsgivaren ska erbjuda platser för auskultationspraktik och praktiskt utförande av

tolkuppdrag. Tolkanvändare ska alltid tillfrågas innan tolkstudent får delta vid tolktjänstutförandet. Går det inte att lösa på annat sätt får förfrågan göras till tolkanvändaren på plats.

I åtagandet ingår att tillhandahålla kvalificerad handledning, delta i regelbundna handledarmöten som arrangeras av lärosätet och medverka i lärosätets utvärderings- och kvalitetsarbete av verksamhetsförlagd utbildning, eller enligt respektive lärosätets direktiv.

Ersättningsnivåer

Kraven på tolkens utbildning och erfarenhet styr ersättningsnivån enligt följande

Nivå I: Godkänd tolkutbildning och/eller auktorisation

Nivå II: Godkänd tolkutbildning och/eller auktorisation, 3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning, med 1200 utförda tolktimmar.

Obligatoriska krav

- Anlitade skrivtolkar **ska** ha särskild utbildning till vuxendöv/skrivtolk föreskriven av Myndigheten för yrkeshögskolan/Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen eller påbyggnadsutbildning (jmf Nordiska folkhögskolan, Kungälv och Södertörns folkhögskola och Region Örebro påbyggnadsutbildning till skrivtolk för teckenspråkstolkar) eller motsvarande
- Anbudsgivaren **ska** tillhandahålla nedan angiven utrustning vid tolkuppdrag för anbudsområde Skrivtolkning på distans:
 - Dator med en stabil internetuppkoppling (fast bredbandsuppkoppling)
 - Skrivtolkprogram, aktuella på marknaden så som: ProType1, Illumitype eller motsvarande
 - Hörlurar alternativt högtalare för upptagning av ljud
 - I enlighet med de sekretessföreskrifter som finns **ska** tolkningen ske i en miljö där audiotiv och visuell säkerhet kan garanteras (ingen obehörig ska kunna höra vad som sägs och vad som skrivs).

Utvärderingskriterier

- Flest antal garanterade timmar

Anbudsgivaren garanterar att leverera ett antal timmar per månad. De erbjudna timmarna verifieras med antal anställda personer eller kontrakterade underleverantörer. Denna utvärderingsmodell är baserad på att **en** tolk/person utför 100 timmar per månad. I bemanningslistan ska namn på tolkarna anges samt hur många timmar varje tolk/person kan leverera. Notera att samma person inte kan förekomma i flera anbudsgivares anbud. Om samma person förekommer i flera anbudsgivares anbud kommer personen strykas från samtliga anbudsgivares anbud.

Vinnande anbudsgivare är den som garanterar flest timmar. Har två eller flera anbud samma antal garanterade timmar kommer SLSO att lotta fram en vinnare. Vid en eventuell lottning kommer minst två handläggare att närvara och resultatet kommer att dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

Dokument som ska bifogas anbudet:

Anbudsgivaren ska i sitt anbud redogöra för sin planerade bemanning (antal tolkar) och bifoga planerad bemanningslista.

Vid avtalstecknande ska följande dokument bifogas: Bemanningslista, CV, utbildningsbevis, erfarenhetsförsäkran-3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning med 1200 tolktimmar.

4. Anbudsområde Tolkstödjare med formell kompetens**(Nytt anbudsområde!)**

Tolkstödjare tolkar mellan ett annat lands teckenspråk och en teckenspråkstolk.

Inom detta anbudsområde kommer det antal leverantörer som tillsammans garanterar minst 500 timmar per år att antas, dock minst 2 leverantörer även om antalet garanterade timmar då överstiger 500 timmar per år. Varje leverantör ska kunna leverera minst 250 timmar per år.

Ersättningsnivåer

Kraven på tolkens utbildning och erfarenhet styr ersättningsnivån, enligt följande:

Nivå I: Godkänd tolkutbildning

Obligatoriska krav

- Anlitade tolkstödjare **ska** ha genomgått SDRs grundläggande tolkutbildning för döva tolkar och översättare- inriktning tolkning eller motsvarande.

Utvärderingskriterier

- Flest antal garanterade timmar

Anbudsgivaren garanterar att leverera ett antal timmar per månad. De erbjudna timmarna verifieras med antal anställda personer eller kontrakterade underleverantörer. Denna utvärderingsmodell är baserad på att **en** tolk/person utför 100 timmar per månad. I bemanningslistan ska namn på tolkarna anges samt hur många timmar varje tolk/person kan leverera. Notera att samma person inte kan förekomma i flera anbudsgivares anbud. Om samma person förekommer i flera anbudsgivares anbud kommer personen strykas från samtliga anbudsgivares anbud.

Vinnande anbudsgivare är den som garanterar flest timmar. Har två eller flera anbud samma antal garanterade timmar kommer SLSO att lotta fram en vinnare. Vid en eventuell lottning kommer minst två handläggare att närvara och resultatet kommer att dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

Dokument som ska bifogas anbudet:

Anbudsgivaren ska i sitt anbud redogöra för sin planerade bemanning (antal tolkar) och bifoga planerad bemanningslista.

Vid avtalstecknande ska följande dokument bifogas: Bemanningslista, CV, utbildningsbevis, erfarenhetsförsäkran-3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning med

1200 tolktimmar.

5. Anbudsområde Tolkstödjare utan formell kompetens

Tolkstödjare tolkar mellan ett annat lands teckenspråk och en teckenspråkstolk.

Under 2018 avropades 270 timmar av dessa tjänster.

Inom detta anbudsområde kommer en (1) leverantör att antas. Den leverantör som garanterar 100 timmar per år kommer att antas. Då ett nytt anbudsområde har lagts till kan behovet komma att minska.

Obligatoriska krav

- Anlitade tolkstödjare **ska** ha erfarenhet av att tolka mellan svenskt teckenspråk och annat lands teckenspråk

Ersättningsnivåer

Anbudsområde Tolkstödjare utan formell kompetens

Nivå I: Dokumenterad erfarenhet.

Utvärderingskriterier

- Flest antal garanterade timmar

Anbudsgivaren garanterar att leverera ett antal timmar per månad. De erbjudna timmarna verifieras med antal anställda personer eller kontrakterade underleverantörer. Denna utvärderingsmodell är baserad på att **en** tolk/person utför 100 timmar per månad. I bemanningslistan ska namn på tolkarna anges samt hur många timmar varje tolk/person kan leverera. Notera att samma person inte kan förekomma i flera anbudsgivares anbud. Om samma person förekommer i flera anbudsgivares anbud kommer personen strykas från samtliga anbudsgivares anbud.

Vinnande anbudsgivare är den som garanterar flest timmar. Har två eller flera anbud samma antal garanterade timmar kommer SLSO att lotta fram en vinnare. Vid en eventuell lottning kommer minst två handläggare att närvara och resultatet kommer att dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

Dokument som ska bifogas anbudet:

Anbudsgivaren ska i sitt anbud redogöra för sin planerade bemanning (antal tolkar) och bifoga planerad bemanningslista.

Vid avtalstecknande ska följande dokument bifogas: Bemanningslista, CV, utbildningsbevis, erfarenhetsförsäkran-3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning med 1200 tolktimmar.

6. Anbudsområde Öppen mottagning

Öppen mottagning innebär att tolk ska finnas på plats hos Tolkcentralen under 4 timmar en dag per vecka. Anbudsgivaren ska tillhandahålla tolkar som har dubbelkompetens i teckenspråks-/dövblindtolkning och som kan ta emot tolkanvändare för att ge tolkservice via

telefon utan krav på tidbokning. Dag för öppen mottagning bestäms i överenskommelse med Tolkcentralen. Om den överenskomna dagen är en helgdag/dag då Tolkcentralen är stängd utgår "öppen mottagning" och ingen ersättning utgår för den veckan. Vilka veckor detta gäller meddelas i början av varje kalenderår.

Inom detta anbudsområde kommer en (1) leverantör att antas.

Anlitade teckenspråks-/ dövblindtolkar **ska** ha minst tre års erfarenhet som tolk

Obligatoriska krav

- Anlitade teckenspråks-/ dövblindtolkar **ska** ha särskild utbildning till teckenspråks-/dövblind, föreskriven av Myndigheten för yrkeshögskolan/Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen eller motsvarande
- Anlitade teckenspråks-/ dövblindtolkar **ska** ha minst tre års erfarenhet som tolk

Ersättningsnivåer

Anbudsområde Öppen mottagning:

Nivå II: Godkänd tolkutbildning, 3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning, med utförda 1200 tolktimmar.

Utvärderingskriterier

Utvärdering enligt utvärderingsgrund Pris. Anbudsgivaren anger pris, dock högst 670kr/timme.

Anbudspriser ska anges i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt och inkludera samtliga kostnader för åtagandet enligt upphandlingsdokumenten. Priser får inte vara negativa.

Vinnande anbudsgivare är den som erbjuder det lägsta timpriset. Har två eller flera anbudsgivare angett samma pris kommer SLSO att lotta fram en vinnare. Vid en eventuell lottning kommer minst två handläggare att närvara och resultatet dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

7. Anbudsområde Beredskapstolkning

Beredskapstolkning innebär att leverantören ska säkerställa att teckenspråks-/dövblindtolk ska ta emot och utföra akuta tolkuppdrag under årets alla dagar. Tolk i beredskap ska ha dubbelkompetens i teckenspråks- och dövblindtolkning. Med akuta tolkuppdrag avses t.ex. akut sjukvård, jourmottagning, närakut, socialtjänst, polis, veterinär och låssmed. Uppdragen kan förmedlas från Tolkcentralen eller 1177 Vårdguiden. Tolkcentralen och 1177 Vårdguiden ska kunna ringa **ett och samma** mobilnummer hos leverantören.

Teckenspråks-/ dövblindtolk, ska vara på plats senast en timme efter att uppdraget inkommit från Tolkcentralen eller 1177 Vårdguiden, eller enligt överenskommelse med tolkstället. Anbudsgivaren ska vid behov kunna ta in och samordna ytterligare teckenspråks-/dövblindtolk. Anbudsgivaren ska även kunna ta in och samordna skrivtolk eller tolkstödare som ska vara på plats snarast möjligt enligt överenskommelse med tolkstället. Anbudsgivaren

ska vid uppstartsmöte lämna mobilnummer till beredskapstolken samt till bakjour inom tolkbolaget.

Anbudsgivaren av beredskapstolkning ska ta emot och utföra akuta tolkuppdrag;

- Vardagar kl. 16.00 - 09.00
- Fredag från kl. 16.00 – Måndag 09.00, även röda dagar som infaller mitt i veckan samt midsommar/jul- och nyårsafton

I åtagandet ingår att leverantören ska täcka upp då Tolkcentralen behöver stänga helt eller delvis för:

- Arbetsplatsträffar, 10-11 st. per år, halv veckodag per tillfälle
- Tolkcentralens planeringsdagar 2-3 heldagar per år
- Avkortad arbetstid 4-5 halvdagar /år
- Klämdagar
- Under sommarperioden då Tolkcentralen stänger kl. 15.00 torsdag vecka 25, och fredagar under veckorna 26-32 från kl. 15.00

Beslut gällande datum sker från år till år.

Utförda tolkuppdrag under beredskapstid ska redovisas inom 24 timmar efter utfört uppdrag. Då detta ej är möjligt, t.ex. p.g.a. helgdag, ska Tolkcentralens anvisningar följas.

För att säkerställa tjänsten beredskapstolkning ska anbudsgivaren garantera att utföra minst 1000 tolktimmar/år. Anbudsgivaren ska redovisa att minst åtta (8) teckenspråk-/dövblindtolkar finns avsatta för att utföra beredskapstolkning.

Anbudsgivare **ska** vid inlämnande av anbud för detta objekt redogöra för sin planering och hur de ska täcka och säkerställa behovet av beredskapsställning.

Ersättning för taxiresor ges kl. 22.30-07.00 veckans alla dagar mot giltigt taxikvitto och endast om taxibolaget är upphandlat av landstinget. På taxikvittot ska uppdragets uppdragsnummer anges.

Ersättningsnivåer

Kraven på tolkens utbildning och erfarenhet styr ersättningsnivån, enligt följande

Nivå I: Godkänd tolkutbildning och/eller auktorisation

Nivå II: Godkänd tolkutbildning och/eller auktorisation, 3 års yrkeserfarenhet efter avslutad och godkänd tolkutbildning, med utförda 1200 tolktimmar.

Obligatoriska krav

- Anlitade teckenspråks-/ dövblindtolkar **ska** ha särskild utbildning till teckenspråks-/dövblind, föreskriven av Myndigheten för yrkeshögskolan/Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen.
- Anlitade teckenspråks-/ dövblindtolkar **ska** ha minst tre års erfarenhet som tolk.
- Anbudsgivare **ska** vid inlämnande av anbud för detta objekt redogöra för sin planering hur de ska täcka och säkerställa behovet av beredskapsställning.

Utvärderingskriterier

Utvärdering enligt utvärderingsgrund Pris. Anbudsgivaren anger pris, dock högst 750 000 kr per år.

Anbudspriser ska anges i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt och inkludera samtliga kostnader för åtagandet enligt upphandlingsdokumenten.

Vinnande anbudsgivare är den som erbjuder det lägsta priset. Har två eller flera anbud angett samma pris kommer SLSO att lotta fram en vinnare. Vid en eventuell lottning kommer minst två handläggare att närvara och resultatet dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

Ersättningar

Restidsersättning utgår endast på uppdrag inom område C (baserat på postnummer), se bifogad lista.

Definition av dag, kväll och helg

- Dagtid= 07.00-18.00
- Kväll/natt= 18.00-07.00
- Helg= Lördag, söndag, röd dag samt fredag från 18.00

Om tolkuppdragets tolktid är mindre än 60 minuter avrundas tiden uppåt till 60 minuter. Vid tolktid över 60 minuter avrundas tiden uppåt till närmaste 15 minuter.

Exempel 1:

Bokad tolktid 11.10 - 12.50 = 1 timme 40 minuter avrundas uppåt till 1 timme och 45 minuter.

Exempel 2:

Bokad tolktid 17.50 - 19.15 = 15 minuter dagtaxa och 75 minuter kvällstaxa.

Leverantören ersätts endast för bokad tolktid om inte annat godkänts av Tolkcentralen.

Extra ersättningar:

- För tolkning till och från annat språk/teckenspråk än svenska utgår en extra ersättning med 200 kronor per timme/tolk för den faktiska utförda tolktiden. För dessa uppdrag kommer leverantören att bli informerad om hur stor del av tolkuppdraget som ska ske på annat språk för den tid ersättning utgår.
- För akuta uppdrag dagtid vardagar där tolkning behövs vid fara för persons hälsa och liv och egendom, ersätter Tolkcentralen leverantören med 500 kr per uppdrag och per tolk. Tolkcentralen bedömer när ersättning kan utbetalas.
- Restidsersättning inom område C ersätts med 500kr/uppdrag/tolk för bokade uppdrag till 5 timmar.

Övriga ersättningar som inte betalas ut:

- Ingen ersättning för upp- och nedkopplingstid kommer att ersättas i detta avtal.
- Vid dygnsuppdrag utgår ingen restidsersättning
- Kostnader för måltid
- Restidsersättning (Zon B) inom Anbudsområde 2

Ersättningsmodell

Ersättning kommer utgå från Tolkcentralen enligt följande beroende på nivå och anbudsområde:

Anbudsområde 1 och 3:

Dag 07.00-18.00

Nivå I

Timme < 1: 900 kronor/timme

Timme >1-5: 570 kronor/timme

Timme >5-10: 500 kronor/timme

Nivå II

Timme < 1: 1100 kronor/timme

Timme >1-5: 770 kronor/timme

Timme >5-10: 700 kronor/timme

Kväll 18.00-07.00

Nivå I

Timme < 1: 1000 kronor/timme

Timme >1-5: 670 kronor/timme

Timme >5-10: 600 kronor/timme

Nivå II

Timme < 1: 1200 kronor/timme

Timme >1-5: 870 kronor/timme

Timme >5-10: 800 kronor/timme

Helg 18.00-07.00

Nivå I

Timme < 1: 1 100 kronor/timme

Timme >1-5: 770 kronor/timme

Timme >5-10: 700 kronor/timme

Nivå II

Timme < 1: 1300 kronor/timme

Timme >1-5: 970 kronor/timme

Timme >5-10: 900 kronor/timme

Fler än 10 timmar: Dygnersättning:

Nivå I

8.000 kr/dygn

Nivå II

10.000kr/dygn

Anbudsområde 2:

Dag 07.00-18.00

Nivå I

Timme < 1: 950 kronor/timme

Timme >1-5: 620 kronor/timme
Timme >5-10: 500 kronor/timme

Nivå ll

Timme < 1: 1150 kronor/timme
Timme >1-5: 820 kronor/timme
Timme >5-10: 700 kronor/timme

Kväll 18.00-07.00

Nivå l

Timme < 1: 1050 kronor/timme
Timme >1-5: 720 kronor/timme
Timme >5-10: 600 kronor/timme

Nivå ll

Timme < 1: 1250 kronor/timme
Timme >1-5: 920 kronor/timme
Timme >5-10: 800 kronor/timme

Helg 18.00-07.00

Nivå l

Timme < 1: 1 150 kronor/timme
Timme >1-5: 820 kronor/timme
Timme >5-10: 700 kronor/timme

Nivå ll

Timme < 1: 1350 kronor/timme
Timme >1-5: 1020 kronor/timme
Timme >5-10: 900 kronor/timme

Fler än 10 timmar: Dygnersättning:

Nivå l

8.000 kr/dygn

Nivå ll

10.000kr/dygn

Anbudsområde 4:

Dag 07.00-18.00

Timme < 1: 900 kronor/timme
Timme >-5: 570 kronor/timme
Timme >5-10: 500 kronor/timme

Kväll 18.00-07.00

Timme < 1: 1000 kronor/timme
Timme >1-5: 670 kronor/timme
Timme >5-10: 600 kronor/timme

Helg 18.00-07.00

Timme < 1: 1 100 kronor/timme
Timme >1-5: 770 kronor/timme
Timme >5-10: 700 kronor/timme

Fler än 10 timmar: Dygnsersättning:

8.000 kr/dygn

Anbudsområde 5:**Dag 07.00-18.00**

Timme < 1: 750 kronor/timme

Timme >1-5: 500 kronor/timme

Timme >5-10: 475 kronor/timme

Kväll 18.00-07.00

Timme < 1: 850 kronor/timme

Timme >1-5: 600 kronor/timme

Timme >5-10: 500 kronor/timme

Helg 18.00-07.00

Timme < 1: 950 kronor/timme

Timme >1-5: 700 kronor/timme

Timme >5-10: 600 kronor/timme

Fler än 10 timmar: Dygnsersättning:

6 000 kr/dygn

Anbudsområde 7:**Dag 07.00-18.00**

Nivå II

850 kronor/timme

Kväll 18.00-07.00

Nivå II

950 kronor/timme

Helg 18.00-07.00

Nivå II

1050 kronor/timme

Ersättning anbudsområde 6

Anbudsgivaren ska lämna sitt timpris. Inkomna anbud till anbudsområde 6 med högre timpris än takpriset kommer att förkastas. Anbudsgivare kan offerera en lägre timersättning. Öppen mottagning avser endast uppdrag dagtid.

Dag: 670 kr (max)

Ersättnings anbudsområde 7

Anbudsgivaren ska lämna sitt pris för beredskapsersättning. Inkomna anbud med högre pris än takpriset kommer att förkastas.

Beredskapsersättning: Takpris 750 000 kr/år

Beräkning av ersättningsgrundande tid

Beräkning av ersättningsgrundande tid görs så att tolken får betalt för faktisk arbetad tid och alltid minst en timmes ersättning, förutom när uppdraget blir kortare p.g.a. att tolken är sen.

Exempel:

Ett tolktillfälle är bokad kl. 15:10-15:45. Faktisk tid 15:10-15:45 - Ersättningsgrundande tid 15:10-16:10

Tolken är sen, faktisk tid 15:25-16:00 - Ersättningsgrundande tid 15:25-16:10

Tolkanvändaren är sen, faktisk tid 15:25-16:00 - Ersättningsgrundande tid 15:10-16:10

Beräkning av dygnsersättning:

1. Om det i det bokade uppdraget, finns minst ett 24-timmarsintervall som innehåller minst 10 timmar tolkning tillämpas dygnsersättning.

Från det ersättningsgrundande starttiden på den första tidsperioden i bokningen, ersätts så många 24-timmars-intervaller som krävs för att täcka tiden fram till den sista ersättningsgrundande tidsperiodens sluttid. Om det från starttiden på det sista 24-timmarsintervallet enligt ovan, är mindre än 10 timmar till det ersättningsgrundande sluttiden på den sista tidsperioden, ersätts inte det sista 24-timmarsintervallet med dygnspris utan ersätts per timme.

Exempel:

En helgkonferens, med programtid enligt nedan:

Fredag 14:00-23:00

Lördag 8:30-21:00

Söndag 10:00-16:00

Inom bokningsexemplet ovan finns flera 24-timmarsintervall som innehåller minst 10 timmars tolkning (t.ex. fredag 14:00 – lördag 14:00). Två 24-timmarsintervall ersätts med dygnspris, avseende fredag 14.00 – lördag 14.00 samt lördag 14.00 – Sön 14.00.

Från Sön 14.00 till Sön 16:00 är det mindre än 10 timmar, därför ersätts den tiden med timersättning. Slutsumman blir 2 st. dygnsersättningar, samt 2 timmars helgersättning per tolk.

2. Ett uppdrag med uppdragstid som börjar 8.00 slutar 23.00, kommer Tolkcentralen att ersätta som dygnsuppdrag.

POSTNUMMER (nummerordning)	Område
139	C
148	C
149	C
151	C
152	C
152 4	C
153	C
155	C
190	C
193	C
195	C
196	C
197	C
745 96	C
746	C
760	C
761	C
762	C

Preliminär tidsplan upphandling av tolktjänster

Extern remiss	Februari
Annonsering	April
Tilldelning	Juni
Avtalstecknande	Augusti/September