

## 4. Krav på tjänsten allmän

### 4.1 Generella krav

#### 4.1.1 Utförande av uppdrag - allmänt

Tjänsterna ska utföras enligt lagstiftning och övriga regelverk som gäller inom Leverantörens och kommunens verksamheter.

Leverantören ansvarar för tolk som tilldelas uppdrag.

Leverantören och dess tolkar ska ge god service och gott bemötande gentemot de verksamheter och medborgare som nyttjar tolktjänsten, vilket innebär bl.a. problemlösningsförmåga, kunskap och förståelse om kulturella skillnader och personliga svårigheter.

Leverantören ska ha tillgång till tolkar som uppfyller kraven inom de delområden som offererats och som efterfrågats i upphandlingen.

Leverantören ska:

- ha förmåga att självständigt utföra de tjänster som efterfrågas.
- ha en professionell och strukturerad arbetsmetod och i alla avseenden kvalitativ.
- ha god förmåga att uppfatta innebörden av nya uppdrag och att leverera enligt givna förutsättningar och instruktioner, samt att utforma uppdrag på det för kunden mest fördelaktiga viset såväl ekonomiskt som tidsmässigt.
- tillhandahålla tolkar för utförande av uppdrag åt kommunerna i enlighet med villkoren i ramavtalet och i enlighet med de krav som uppställs i upphandlingsdokumentet.
- kontinuerlig ha tillgång till personer för de efterfrågade tjänsterna för både kortare och längre uppdrag avseende planerade och akuta uppdrag inom de tjänsteområden som anbudet avser samt i de geografiska områden kommunerna har sina verksamhetsområden.
- svara för att tjänsterna utförs fackmannamässigt i enlighet med branschpraxis samt av personal som är kompetent för ändamålet.
- ha god kännedom om innehållet i tecknat ramavtal samt ha kunskap om de tjänster som omfattas av ramavtalet.

#### 4.2 God tolksed och god translatorssed

Leverantören ansvarar för att samtliga uppdrag utförs enligt Kammarkollegiets god tolksed och god translatorssed, enligt bilagor samt eventuella tillkommande och tillämpbara föreskrifter från Kammarkollegiet avseende translatorer samt för branschen gällande god sed och etiska normer. Detta innebär bland annat att:

- Tolken ska iakttä gällande jävbestämmelser samt avböja ett uppdrag när det föreligger omständigheter som kan rubba förtroendet till tolkens opartiskhet eller självständighet.
- Tolken ska förhålla sig neutral och opartisk och ska inte engagera sig i ärendet.
- Tystnadsplikt följer av offentlighets- och sekretesslagen samt särskild lag.
- Översätta ordagrant.

#### 4.3 Etiska riktlinjer vid utförande av tjänst

Leverantören ska säkerställa ett etiskt korrekt och likabehandlande uppträdande vid utförande av tjänsterna. För att säkerställa att den personal som kommer att utföra tjänsten gör det med ett etiskt korrekt och likabehandlande uppträdande ska leverantören ha etiska riktlinjer som tydliggör

leverantörens värderingar och krav på sina medarbetare. Riktlinjerna ska ange hur leverantören och enskilda medarbetare ska uppträda för att bevara samhällets och den upphandlande myndighetens förtroende. Riktlinjerna ska inkludera bemötandet av barn.

Leverantören ska säkerställa att villkoren efterlevs av underleverantörer som direkt medverkar till kontraktets utförande.

Vid begäran från Inköpscentralen eller den upphandlande myndigheten ska de etiska riktlinjerna uppvisas. Dessa ska vara i linje enligt de senaste utgåvorna av Kammarkollegiets god tolksed och god translatorssed, samt eventuella tillkommande och tillämpbara föreskrifter från Kammarkollegiet avseende translatorer samt för branschen gällande god sed och etiska normer

#### 4.4 Beställning av uppdrag

Beställning av uppdrag ska kunna genomföras via telefon, e-post, genom ett webbaserat bokningssystem och / eller via webb applikation. Om anbudsgivaren erbjuder applikation anpassad för mobil och surfplatta för beställning ska den kunna användas av Upphandlande myndighet för beställning.

Leverantören ska i samband med bokningen registrera och efterfråga de uppgifter som krävs för att kunna utföra uppdraget. Om bokningen är ofullständig ska leverantören begära in ett förtydligande. Leverantören ska i samband med beställningen skicka en skriftlig bekräftelse på beställningen.

#### 4.5 Bokningssystem

Anbudsgivaren ska tillhandahålla ett bokningssystemet som minst ska uppfylla nedanstående krav:

- Tillgängligt dygnet runt.
- Uppgifterna i systemet ska vara sekretesskyddade och följa gällande GDPR lagstiftning var data och hur data får lagras.
- Beställaren ska kunna ange var och när tolkningen ska genomföras
- Beställaren ska även kunna ange ett kontaktnummer dit tolken ska kunna ringa vid behov av upplysningar
- Beställaren ska kunna välja önskad namngiven tolk, önskat kön eller önskad kompetensnivå på tolk. Även specialönsknings som till exempel önskemål om en viss dialekt ska kunna meddelas. Om efterfrågad tolk ej kan tillhandahållas ska detta framgå av bokningsbekräftelsen

På anmodan från upphandlande myndighet ska krav avseende webb-baserat bokningssystem verifieras. Detta ska ske genom att kostnadsfritt ge upphandlande myndighet inloggningsuppgifter till bokningssystemet.

Se även krav för respektive område 1- 3 gällande beställningar och innehåll

#### 4.6 Bekräftelse av inkommen bokning

Bekräftelse av inkommen bokningen ska skickas till beställaren i samband med bokning. Bekräftelse skickas med e-post till beställaren

I bekräftelsen ska minst följande information framgå:

- Specifikt bokningsnummer
- Kontaktuppgifter till förmedlare som mottagit beställning (telefonnummer, e-post adress och namn)
- Tid, plats och datum för utförande av uppdrag
- Beställarens namn och enhet
- Tolkspråk
- Tolkkompetens
- Tolkningstjänst (telefon/ kontakt/digitalt)
- Övriga angivna önskemål (t ex om specifikt kön har angetts i bokning)

## 4.7 Bekräftelse av bokad uppdrag

Så snart leverantör fått tolk bokad ska beställaren erhålla en bekräftelse av bokad tolkupdrag. Bekräftelsen ska inkomma senast 48 timmar innan planerad tid för tolkning eller så snart som möjligt då bokning sker närmare i tid.

I bekräftelsen av det bokade tolkupdraget ska minst följande information framgå:

- Specifikt bokningsnummer
- Kontaktuppgifter till förmedlare som mottagit beställning (telefonnummer, e-post adress och namn)
- Tid, plats och datum för utförande av uppdrag
- Beställarens namn och enhet
- Tolkspråk
- Tolkkompetens
- Tolkningstjänst (telefon/ kontakt/digitalt)
- Namn på tolk
- Telefonnummer till tolk
- Tolkens kön (om specifikt kön önskats i bokningen)
- Bekräftelse på övriga i bokningen angivna önskemål
- Prisuppgift för uppdraget i enlighet med prislista (kopplat till vald tjänst och tolkens kompetensnivå)

## 4.8 Kvalitetsutveckling under avtalsperioden

Upphandlande myndighet och Leverantören ska tillsammans under avtalstiden kontinuerligt arbeta för en förbättring av kvaliteten samt för en ökad medvetenhet hos beställarna.

Leverantören ska efter behov föreslå förbättringsåtgärder inom exempelvis följande områden:

- ett bra utförande av uppdraget
- vad förväntas parterna för att optimera resultatet av uppdragen
- effektivisering av tjänsterna

Leverantören ska ansvara för kontinuerlig fortbildning för att upprätthålla kompetensen hos tolkar och översättare.

## 4.9 Fel i utförande av tjänsten

Fel föreligger när Ramavtalsleverantör eller någon på Ramavtalsleverantörens sida, brister i att utföra Tjänsten i enlighet med kraven i Kontraktet och Ramavtalet.

Exempel på fel är de fall då leverantören:

- Utför, eller har utfört, uppdrag med fel eller brister
- Fått avropat uppdrag avbeställt på grund av att upphandlande myndighet bedömt att tolk eller översättaren inte har tillräcklig kompetens eller erfarenhet för att fullgöra uppdraget
- Fakturerar fel,
- Inte håller tidplanen,
- Då översättning eller tolkning ej blivit korrekt
- Vid tekniska problem som orsakats av bristande teknisk utrustning

Utöver ovanstående föreligger fel då tolk- eller översättningsuppdraget inte kan genomföras på grund av bristande kompetens hos Tolk/Översättare eller om Tolk/Översättare inte genomför uppdraget i enlighet med 4.2 God tolksed och god translatorssed.

**Observera att ovanstående uppräknig av fel i utförande av tjänsten ej är uttömmande.**

Avropsberättigad ska så fort felet uppdragas meddela Leverantören om felet. Skulle felet uppdragas först efter att uppdraget genomförts ska Leverantören meddelas då felet uppdragas.

#### 4.10 Pris

Pris ska inkludera samtliga kostnader för tolk och översättningstjänst, ersättning för semester och samt andra lagstadgade lönekostnader (då det är aktuellt) och försäkringar, administration, vinst, administrativ ersättning samt övrigt som krävs för utförande av de tjänster som specificeras i detta upphandlingsdokument med tillhörande bilagor samt eventuella övriga kostnader som inte har nämnts om de hänför sig till uppdragets utförande. Ersättning ska även gälla vid anlitande av underleverantör för utförande av del av tjänsten.

Priser ska anges i respektive delområde.

#### 4.11 Kompetens och utbildning

Anbudsgivaren ska beskriva rutiner för att säkerställa att tolkar och översättare med rätt kompetens rekryteras samt att kontinuerlig kompetensutveckling av tolkar och översättare genomförs. En dokumenterad kompetensförsörjningsplan ska finnas, beskriv omfattningen av denna och hur och i vilken omfattning den uppdateras.

Erbjudna tolkar ska ges möjligheter till utbildning för att hålla sig ajour vad gäller lagar och föreskrifter samt för kompetensutveckling generellt såsom t.ex. auktorisering och god tolksed. Anbudsgivaren ska bifoga en beskrivning av hur man arbetar med att aktivt bidra till att de tolkar man tillhandahåller för uppdraget genomgår fortbildning, kontinuerligt vidareutbildas.

#### 4.12 Personuppgiftsbiträdesavtal

Om leverantören behandlar personuppgifter för den upphandlande myndighetens räkning ska ett skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal upprättas mellan den upphandlande myndigheten (personuppgiftsansvarig) och leverantören (personuppgiftsbiträde). Personuppgiftsbiträdesavtal ska ingås med respektive upphandlande myndighet enligt kraven i Kontraktsvillkoren, se "Sekretess, informationssäkerhet och personuppgifter".

#### 4.13 Krav på e-handel

Gäller inte för området Teckenspråks och dövblindstolkning

##### 4.13.1 Katalog

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom 6 månader kunna skapa och sända elektronisk katalog (sortiments- och prislista) enligt minst ett av följande format:

- Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response)
- SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall (se bilaga Z - Mall e-katalog)
- SFTI ESAP 6
- Annan katalog som är anpassad till Raindance marknadsplats, Unit4 ERP och Visma Proceedo

Leverantören ska, utöver något eller flera av formaten ovan, kunna använda leverantörsportaler som de upphandlande myndigheterna tillhandahåller.

##### Avgränsningar i katalogen

Den elektroniska katalogen ska kunna avgränsas i enlighet med ramavtalet och enbart innehålla de tjänster som omfattas av ramavtalet och visa avtalade priser. Sortimentet ska avgränsas enligt uppgift från den upphandlande myndigheten.

Beställningsdagens pris ska faktureras. Det ska tydligt framgå vilket ramavtal som katalogen är kopplad till.

#### 4.13.2 Order och ordersvar

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom 6 månader kunna ta emot elektronisk order samt skapa och sända ordersvar enligt minst ett av följande format:

- Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
- SFTI ESAP 6 (order och avropsbekräftelse och/eller avropsbekräftelse)
- E-post (order skickas per e-post från e-handelssystemet och ordersvar sker via e-post till beställaren)

Leverantören ska, utöver något eller flera av formaten ovan, kunna använda leverantörsportaler som de upphandlande myndigheterna tillhandahåller.

Ordersvar ska ges/skickas enligt respektive anbuds område beskrivet i Tendsign.

#### 4.13.3 Elektronisk kommunikation

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom 6 månader kunna kommunicera affärsprocesserna elektroniskt med en upphandlade myndighet på minst ett av följande alternativ:

- Via PEPPOL-nätverket
- Via partsuppsättning mot den upphandlade myndighetens operatör

Leverantören ska, utöver något eller flera av formaten ovan, kunna använda leverantörsportaler som de upphandlande myndigheterna tillhandahåller.

#### 4.13.4 Inför avrop från ramavtalet

##### 4.13.4.1 Begäran om etablering av e-handelslösning

När den upphandlande myndigheten önskar börja avropa från ramavtalet via e-handel ska leverantören fylla i bilaga Y - e-handel leverantörens uppgifter och inkomma med denna till den upphandlande myndigheten.

När den upphandlande myndigheten har mottagit bilaga Y e-handel leverantörens uppgifter från leverantören ska den upphandlande myndigheten i sin tur:

1. Fylla i bilaga X - e-handel beställarens uppgifter utifrån de alternativ som leverantören kan erbjuda enligt bilaga Y - e-handel leverantörens uppgifter, och
2. Skicka ifylld bilaga X - e-handel beställarens uppgifter till leverantören.

En begäran om etablering av e-handel anses delgiven leverantören genom att den upphandlande myndigheten skickar ifylld bilaga X till leverantören, exempelvis via e-post. Leverantören ska därefter skriftligen, exempelvis via e-post, skicka en bekräftelse till den upphandlande myndigheten att e-handel kan etableras inom angiven tidplan enligt avsnittet "Tidplan för e-handelsprocess" nedan

##### 4.13.4.2 Tidplan för e-handelsprocess

Leverantören ska kunna tillhandahålla en fungerande e-handelsprocess till den upphandlande myndigheten inom 6 månader från den upphandlande myndighetens skriftliga begäran om etablering av e-handel enligt avsnittet "Begäran om etablering av e-handelslösning" ovan.

Med fungerande e-handelsprocess avses en fullt implementerad e-handel som är testad mot den upphandlande myndighetens e-handelssystem och godkänd av den upphandlande myndigheten.

##### 4.13.4.3 Standardiserade meddelanden för e-handel

De format och kommunikationssätt som parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel ska vara rekommenderade av SFTI, såvida inte annan standard överenskommit mellan

parterna. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges under "Krav på e-handel" upphör att rekommenderas har den upphandlande myndigheten rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

Om leverantören skickar Peppolmeddelanden ska leverantören skicka dem via Peppolnätverket. Om leverantören tar emot Peppolmeddelanden ska leverantören vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot meddelanden. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

#### 4.13.4.4 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader



Leverantören står för sina kostnader som det innebär att utveckla, använda och underhålla lämpligt systemstöd för de affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som framgår i nedanstående avsnitt. Leverantören står alltså även för de kostnader som uppstår vid katalogens utformning. Med katalogens utformning menas anpassning av den upphandlande myndighetens val av sortiment och obligatoriska uppgifter. I bilaga Z - Mall e-katalog framgår vilka uppgifter som är föreslagna som obligatoriska. Den upphandlande myndigheten står för sina kostnader. Den upphandlande myndigheten ska enligt avsnittet "Begäran om etablering av e-handelsprocess" ovan precisera vilka som ska tillhandahållas i katalogen inför etableringen av e-handelslösningen.

I bilaga Z framgår t.ex. vilka uppgifter som är obligatoriska att ange i en e-katalog. Den upphandlande myndigheten har möjlighet att välja bort vissa av dessa uppgifter. Den upphandlande myndigheten har även möjlighet att begära att uppgifter som i bilagan är markerade med "efter behov" ska anges i e-katalogen.

#### 4.13.4.5 Förändringar av e-handelslösningen

Om den upphandlande myndigheten efter etableringen av e-handelslösningen önskar göra en förändring av den precisering som skett inför etableringen av lösningen ska leverantören kontaktas skriftligen. Tidpunkt för när förändringen ska träda i kraft beslutas efter överenskommelse mellan leverantören och den upphandlande myndigheten.

#### 4.13.4.6 Vite vid brister i villkoren för e-handelslösning

Om leverantören är försenad med implementeringen av e-handelslösningen har upphandlande myndighet rätt till vite med 5 000 kr, exklusive mervärdesskatt, per påbörjad kalendervecka som förseningen varar.

En försening inträder efter att tidsfristen för att implementera e-handel enligt avsnittet "Tidplan för e-handelsprocess" ovan har löpt ut. Förseningen upphör då leverantören har tillhandahållit ett avtalsenligt resultat. Vitet ska utgå under högst 25 dagar.

Den upphandlande myndigheten har rätt till vite om leverantören inte fullgör övriga åtaganden avseende e-handel som överenskommit mellan parterna. Den upphandlande myndigheten har rätt till vite med 5 000 kr, exklusive mervärdesskatt, per påbörjad kalendervecka som avtalsbrottet varar. Vitet ska utgå under högst 25 dagar.