











Upphandlande organisation

Region Skåne, Koncerninköp
Sofie Arebom

Upphandling

Förmedling av språktolkjänster
2019-O000242
Sista anbudsdag: 2019-12-03 23:59

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan ställs endast upplysningsvis |
|  Frågan besvaras av upphandlaren |  Frågan är markerad för särskild uppföljning |

1. Administrativa föreskrifter DOCS. Över tröskelvärdet 3.2.7

1.1 Allmän orientering

1.1.1 Upphandlingsobjekt och omfattning

Upphandlingen avser förmedling av språktolk, omfattningen framgår av Kravspecifikationen. Typer av tolkning som upphandlingen omfattar:

- Kontakttolkning.
- Förbeställd telefon- och videotolkning.
- On-demand tolkning via telefon.
- On-demand tolkning för 1177 via telefon.
- On-demand tolkning via app för smartphone.

Upphandlingen avser inköp av förmedling av språktolkstjänster för Region Skåne och för det majoritetsägda bolaget Folk tandvården Skåne AB 556936-0828. Avtalet gäller även för annan juridisk person som genom Avtal getts möjlighet av Region Skåne att nyttja detta Avtal.

Region Skåne har övervägt att dela upphandlingen i separata anbudsområden/delområden men funnit att detta ej är lämpligt för den aktuella upphandlingen, med hänvisning till att intern samordnare saknas för nyttjandet av tjänsten hos Region Skåne samt för att skapa en optimerad sammansättning och nyttjande av tolktjänster. Det kommer att åligga Leverantören att samordna uppdragen, för att på bästa sätt skapa goda förutsättningar för såväl patienter som personal.

1.1.1.1 Avtal och avtalstid

Denna upphandling kommer att ligga till grund för ett avtal med en (1) Leverantör för förmedling av tolktjänster. För anbudsgivarens kännedom finns olika möjligheter till samarbeten med andra bolag för lämnande av anbud och utförande av tjänsten, för mer information se exempelvis

[Upphandlingsmyndighetens information](#).

Avtalet kommer att löpa under två (2) år med rätt för Region Skåne till förlängning i upp till två (2) år. Beräknad avtalsstart **2020-07-01**.

1.1.2 Bedömning av inlämnade svar

En trovärdig och detaljerad beskrivning som uppfyller ställda krav och svarar tydligt på frågan/frågorna i förfrågningsunderlaget ska lämnas.

För frågor där fritextsvar efterfrågas kommer en bedömning göras av om lämnat svar är godkänt eller inte. För att svaret ska godkännas krävs att tillräcklig information lämnats i svaret för att en bedömning ska kunna göras i relation till vad som frågats efter/kvalitetsmål. För att en Anbudsgivare ska kunna tilldelas avtal i upphandlingen krävs att godkänt svar lämnats på samtliga frågor.

För de frågor/svar som kommer att utvärderas genom poängsättning gäller vad som specifikt definieras för detta i förfrågningsunderlag och utvärderingsmodell.

Exempel på **icke godkänt svar**:

Krav och fråga: Anbudsgivaren ska säkerställa att hög kvalitet erbjuds vid leverans av X och arbeta med ständiga kvalitetsförbättringar över tid. Anbudsgivaren ska nedan beskriva hur denne kommer säkerställa att leverans sker med hög kvalitet.

Anbudsgivarens svar: Vi arbetar med kvalitetssäkring och kommer leverera med hög kvalitet.

Vad gick fel: Det saknas beskrivning av **hur** det uppställda målen/kraven uppfylls/kommer att uppfyllas under avtalstiden.

1.1.3 Kommersiella krav



Anbudsgivaren ska acceptera avtalsmallen i sin helhet.

Anbudsgivaren ska intyga att denne uppfyller och accepterar samtliga krav som ställs i upphandlingen.

Eventuella ej efterfrågade kommersiella villkor i anbud kommer att vara utan verkan. Region Skåne förbinder sig inte att köpa det som inte efterfrågats men ändå offererats i anbudet. Vänligen skicka enbart med information som efterfrågats.

a. Anbudsgivaren accepterar avtalsmallen i sin helhet.

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



b. Anbudsgivaren intygar att denne uppfyller och accepterar samtliga krav som ställs i upphandlingen.

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



1.1.4 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Region Skåne org nr 232100-0255, som också är handläggande myndighet. Samt Folk tandvården Skåne AB 556936-0828, genom Koncerninköp.

1.2 Upphandlingens genomförande

1.2.1 Upphandlingsförfarande

Denna upphandling följer Lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU). Information kring upphandlingsförfarande finns på <http://www.upphandlingsmyndigheten.se/>.

Upphandlingen genomförs som ett Öppet förfarande.

Upphandlingen kommer att utvärderas med fokus på funktion, gällande hur väl anbudsgivarens erbjudna lösning uppfyller Region Skånes behov.

1.2.2 Anbudstidens utgång

Sista anbudsdag är 2019-12-03 23:59.

Anbud som kommit in för sent får inte prövas av Region Skåne.

1.2.3 Anbudsprövning

Prövning av anbud sker enligt följande:

- Utvärdering enligt uppställda utvärderingskriterier.
- Kontroll gentemot uppställda ska-krav på varan/tjänsten.
- Kontroll avseende uteslutningsgrunder och uppställda kvalificeringskrav.

Anbud ska uppfylla de krav, villkor och kriterier som anges i upphandlingsdokumenten. Region Skåne kontrollerar att Anbudsgivare inte ska uteslutas och att den uppfyller ställda kvalificeringskrav. Utvärdering av anbud sker enligt avsnitt *Utvärderingskriterier* nedan.

Begränsad kontroll kan komma att tillämpas där handlingar kontrolleras för den eller de anbudsgivare som Region Skåne avser tilldela avtal.

1.2.4 Utvärderingskriterier

Region Skåne kommer att anta det anbud som uppfyller samtliga obligatoriska krav och som har det bästa förhållandet mellan pris och kvalitet utifrån följande kriterier:

1. Erbjuden kvalitet, fast pris kommer att tillämpas för avtalet.

Alternativa anbud accepteras inte.

Avtal avses att tecknas med en (1) Anbudsgivare.

Om anbudsutvärderingen resulterar i exakt lika jämförelsevärde för två eller fler anbud kommer valet av Leverantör, i första hand ske genom att den som tilldelats flest maxpoäng vid utvärderingen tilldelas avtal och i andra hand kommer urskiljning att ske genom lottning.

1.2.5 Utvärdering och Anbudspresentation

Poängsättning kommer att ske i enlighet med vad som anges i Kravspecifikation och utvärderingsmodell.

De två (2) anbudsgivare som erhållit högst poäng vid utvärdering av inlämnade svar för punkterna under avsnitt *Frågor till Anbudsgivaren som kommer utvärderas och poängsätts* i Kravspecifikationen kommer att kallas in för anbudspresentation.

Vid anbudspresentationen ska Anbudsgivaren visa funktionaliteten i sitt beställningssystem samt avvikelshanteringssystem vilka ska leva upp till de beskrivningar som lämnats i anbudet, Anbudsgivaren ska även demonstrera sin tjänst för on-demand tolkning per telefon med godkänt resultat, även app för tolkning ska demonstreras med godkänt resultat allt det tydligt redogörs för kommande app-lösning. Fokus kommer även att ligga på att i övrigt bekräfta de uppgifter som lämnats i anbudet.

1.2.6 Deltagare från Region Skåne vid utvärdering

Vid utvärdering av inkomna svar som ska poängsättas kommer samma personer så långt det är möjligt att medverka vid alla bedömningar.

Vid anbudspresentationen kan olika personer komma att delta vid de olika tillfällena, av praktiska orsaker, dock kommer minst fem (5) personer att delta vid varje anbudspresentation.

1.2.7 Upplysningar, frågor och tilldelningsbeslut

I upphandlingssystemet TendSign registrerar Anbudsgivaren en person som användare av systemet. Personen blir Anbudsgivarens kontaktperson för upphandlingen. All kommunikation från Region Skåne till Anbudsgivaren under upphandlingen, inklusive tilldelningsbeslut, sker till denne kontaktperson.

Frågor under anbudstiden ska ställas via frågor- och svarsfunktionen i TendSign. Region Skåne besvarar frågor via samma funktion och endast svar lämnade via TendSign är bindande.

Eventuella oklarheter eller otydligheter i upphandlingsdokumentet meddelas Region Skåne snarast möjligt via TendSigns frågor- och svarsfunktion. Det åligger Anbudsgivaren att kontrollera om nya uppgifter gällande upphandlingen har tillkommit innan anbudstiden går ut.

Vänligen skicka in varje enskild fråga separat.

Frågor ska ställas senast 2019-10-16.

1.2.8 Anbudets giltighet



Lämnat anbud är juridiskt bindande och Anbudsgivaren har ej möjlighet att dra tillbaka sitt anbud efter det att sista anbudsdag har passerat.

Anbud ska vara bindande t o m 2020-12-31.

Om upphandlingen blir föremål för rättslig prövning förlängs anbudens giltighetstid fram till dess att Avtal kan tecknas, dock längst sex (6) månader efter ovan angivet datum.

Anbudsgivaren accepterar krav avseende anbudets giltighet

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



1.2.9 Preliminär tidsplan för utvärdering av anbud

Anbudsutvärdering påbörjas: december 2019

Anbudspresentation: januari/februari 2020

Beräknad dag för tilldelningsbeslut: januari/februari 2020

Anbudsgivaren ska beakta tidsplanen och vara tillgänglig för eventuella förtydliganden under denna tid.

1.2.10 Avbrytande av upphandling

Upphandlingen kan komma att avbrytas om det finns sakliga skäl för detta, exempelvis om politiska beslut fattas, eller organisatoriska förändringar sker som påverkar eller förändrar förutsättningarna för upphandlingens fullföljande.

1.2.11 Tilldelningsbeslut och tecknande av Avtal

Tilldelningsbeslut innebär inte att Avtal är ingånget. Avtal är ingånget först när det är undertecknat av båda parter.

1.2.12 Offentlighet och sekretess

Upphandlingen följer reglerna i Offentlighets- och sekretesslag (2009:400). Absolut sekretess gäller tills att tilldelningsbeslut har fattats i upphandlingen eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Som huvudregel är alla handlingar offentliga efter att tilldelningsbeslut offentliggjorts.

Region Skåne omfattas av offentlighetsprincipen. Varje gång en allmän handling begärs utlämnad görs en självständig sekretessprövning om de begärda handlingarna kan lämnas ut.

Om en Anbudsgivare anser att vissa uppgifter i dennes anbud omfattas av sekretess även efter att upphandlingen har avslutats, är det önskvärt att Anbudsgivaren lämnar önskemål om sekretess i Anbudet. Vänligen ange i så fall motivering till detta med tydlig beskrivning av den skada som ni kan komma att åsamkas genom ett utlämnande. Tydlig information ska lämnas gällande var i anbudet de uppgifter som ni önskar belägga med sekretess återfinns. Endast i undantagsfall kan hela bilagor eller beskrivningar sekretessbeläggas, varför det är av stor vikt att specificera de specifika delar/skrivningar/stycken som kan medföra skada vid utlämnande.

Ett beslut att sekretessbelägga uppgifter i ett anbud kräver stöd i lag och kan överklagas och slutligen prövas av domstol. En begäran om sekretess medför inte att uppgifter automatiskt sekretessbeläggs, men det tas i beaktande när Region Skåne fattar beslut om utlämnande.

Har Anbudsgivaren önskemål om sekretess i Anbudet?

Fritext

Administrativa föreskrift...



1.2.13 Elektronisk signering av Avtal

Region Skåne arbetar aktivt för att minska pappersanvändning och för ökad elektronisk signering av Avtal. Region Skåne avser därför signera detta Avtal elektroniskt (e-signering) i TendSign. För mer information, se CSign www.csign.se, klicka på knappen "Registrera konto" eller gå direkt till <https://online.csign.se>, välj "Baskonto".

För att kunna utföra e-signering i TendSign ska Leverantören ha konto för ChamberSigns signeringstjänst CSign som är integrerad i TendSign. Konto hos och signering av Region Skånes Avtal via TendSign/CSign är kostnadsfritt för Leverantören. Kontot skapas hos ChamberSign Sverige AB med e-legitimation.

I det fall Leverantören är ett utländskt företag och saknar svensk e-legitimation eller saknar person som lämnar anbud för Leverantörens räkning firmateckningsrätt, behöver Leverantören ha framförhållning:

1. Införskaffa en svensk e-legitimation.
2. Använda en alternativ signeringsmetod, ex köpa in en Yubikey från ChamberSign AB.
3. Utfärda en fullmakt till en person som redan har någon av metoderna ovan.
4. Du som har en giltig e-legitimation men saknar firmateckningsrätt, få en fullmakt utställd från ditt företags firmatecknare och faxa in den till ChamberSign.

1.3 Anbudsutformning

1.3.1 Anbudets form och innehåll



Anbud ska lämnas elektroniskt via www.tendsign.com.

Anbud ska vara undertecknat av behörig företrädare för Anbudsgivaren i bilaga Undertecknande av anbud. Om behörigheten inte framgår av uppgifter registrerade hos Bolagsverket bör fullmakt bifogas som styrker denna. Behörighet ska kunna styrkas på begäran. Uppgifter om kontaktpersoner lämnas i bilaga Kontaktuppgifter, vilken lämnas in olåst.

Samtliga krav i upphandlingsdokumentet besvaras och redogörs för direkt i det elektroniska upphandlingsdokumentet. De bilagor i upphandlingsdokumentet som ska besvaras, besvaras i elektronisk form och bifogas anbudet.

Eventuella bifogade bilagor rekommenderas att lämnas in olåsta, alternativt ska lösenord lämnas in på begäran inom fem (5) dagar.

OBS - Bilaga Undertecknande av anbud scannas in efter underskrift och laddas upp som pdf.

Anbudet ska vara skrivet på svenska. Enstaka ord, fraser samt vedertagna begrepp/fackuttryck accepteras på annat språk. I det fall bilaga inlämnas på annat språk än svenska och behov av översättning uppstår har Region Skåne rätt att kräva att Anbudsgivaren på egen bekostnad inom tio (10) dagar översätter bilaga till svenska.

Det är av största vikt att Anbudsgivaren noga läser igenom samtliga delar som ingår i upphandlingsdokumentet inklusive bilagor för att inga ställda krav ska förbises.

Tekniska frågor om systemet ställs till Visma TendSign support per e-post:

tendsignsupport@visma.com. Manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på www.tendsign.com/support. TendSign support har öppet vardagar 07.00-17.00.

a. Anbudsgivaren intygar att den person som registrerat anbudet har formell behörighet och handlar inom sin befogenhet.

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



b. Anbudsgivaren har tagit del av informationen att krav kan finnas i upphandlingsdokumentets samtliga delar.

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



c. Bifoga undertecknat dokument "Undertecknande av anbud" i pdf.

Bifogad fil

Administrativa föreskrift...



d. Bifoga ifyllt dokument "Kontaktuppgifter".

Bifogad fil

Administrativa föreskrift...



e. Är bilaga Undertecknande av anbud undertecknad av behörig företrädare för Anbudsgivaren?

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



1.3.2 Ersättning för upprättande av anbud

Kostnader och/eller förluster, som kan uppkomma för Anbudsgivaren med anledning av och i samband med upprättande och inlämnande av anbud eller andra aktiviteter i anslutning härill ersätts inte.

1.4 Krav på Anbudsgivaren

1.4.1 Anbudsgivarens egenförsäkran (ESPD)



Region Skåne använder ESPD som preliminär egenförsäkran. Egenförsäkran innebär att Anbudsgivare intygar:

- att de inte ska uteslutas ur upphandlingen (Del III i Anbudsgivarens egenförsäkran (ESPD)),
- att de uppfyller kvalificeringskraven (Del IV i Anbudsgivarens egenförsäkran (ESPD)), samt
- att de utan dröjsmål kan ge in efterfrågade bevis för detta.

Dokumentation som styrker kraven specificerade i dokumentet Anbudsgivarens egenförsäkran (ESPD), behöver därför inte bifogas redan i anbudet.

Anbudsgivaren ska fylla i dokumentet Anbudsgivarens egenförsäkran (ESPD) direkt i TendSign.

Beträffande Del IV Kvalificeringskrav ska Anbudsgivaren intyga att samtliga krav på Anbudsgivaren enligt Administrativa föreskrifter uppfylls. Detta inbegriper krav på juridisk ställning, ekonomisk ställning, teknisk förmåga och kapacitet samt miljö- och kvalitetsarbete.

Anbudsgivaren bekräftar att denne fyllt i dokumentet Anbudsgivarens egenförsäkran (ESPD) i TendSign.

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



1.4.2 Obligatoriska uteslutningsgrunder

En Anbudsgivare ska enligt Lag (2016:1145) om offentlig upphandling uteslutas från att delta i upphandlingen om omständighet som beskrivs i 13 kap. 1-2 §§ LOU föreligger hos Anbudsgivaren eller verksam person hos Anbudsgivaren.

I dokumentet Anbudsgivarens egenförsäkran (ESPD), Del III A-B, försäkrar Anbudsgivaren att inte något av förhållande i ovanstående paragrafer föreligger.

1.4.3 Styrkande av att uteslutningsgrunder inte föreligger



Anbudsgivare ska på begäran styrka att ingen av ovanstående uteslutningsgrunder föreligger genom att inkomma med lämplig bevisning. Region Skåne förbehåller sig rätten att avgöra vad som utgör tillräckliga bevis. Typ av dokumentation specificeras vid anmodan av Region Skåne.

Utländska Anbudsgivare ska bifoga motsvarande intyg eller bevisning från behörig myndighet i det land där Anbudsgivaren har sitt säte.

Anbudsgivaren accepterar ovanstående och bekräftar att intyg kan lämnas utan dröjsmål vid anmodan från Region Skåne.

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



1.4.4 Övriga uteslutningsgrunder

En Anbudsgivare kan enligt Lag (2016:1145) om offentlig upphandling uteslutas från att delta i upphandlingen om omständighet som beskrivs i 13 kap. 3 § LOU föreligger hos Anbudsgivaren eller verksam person hos Anbudsgivaren.

I dokumentet Anbudsgivarens egenförsäkran (ESPD), Del III C, försäkrar Anbudsgivaren att inte något av förhållande i ovanstående paragrafer föreligger.

1.4.5 Anbudsgivarens juridiska ställning



Anbudsgivaren ska vara registrerad hos Bolagsverket, i näringslivsregistret samt vara godkänd för F-skatt. Undantag från kravet på registrering i näringslivsregistret medges för enskild näringsidkare. Anbudsgivaren ska ha fullgjort lagstadgade skyldigheter avseende betalningar för sociala

avgifter och skatter. Region Skåne kommer att kontrollera uppgifterna.

Utländska Anbudsgivare som inte kan uppfylla kraven i första stycket ska på anmodan skyndsamt inkomma med intyg från behörig myndighet i det land där Anbudsgivaren har sitt säte. Intygen ska stärka att Anbudsgivaren där har betalt föreskrivna skatter och avgifter och att Anbudsgivaren är registrerad i den officiella förteckningen över näringsidkare i det land där Leverantören är verksam. Dokumentationen får i sådana fall inte vara äldre än fyra (4) månader vid anbudstidens utgång.

Uppfyller Anbudsgivaren kraven på juridisk ställning?

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



1.4.6 Anbudsgivarens ekonomiska ställning



Anbudsgivaren och eventuella underleverantörer ska ha en god och stabil ekonomisk ställning som svarar mot uppdragets omfattning och innehåll. Med underleverantör avses i upphandlingen inte enskilda tolkar som inte anlitas via annan tolkförmedling eller som inte ingår i annat strukturerat samarbete inom ramen för avtalet.

Region Skåne kontrollerar Anbudsgivarens ekonomiska ställning hos Creditsafe. Region Skåne förbehåller sig rätten att begära in kompletterande information för att kunna bedöma Anbudsgivarens ekonomiska ställning. Region Skåne ska ha möjlighet att kontrollera Anbudsgivarens uppgifter. Kontrollen kan innebära att den aktuella Anbudsgivarens revisorer och/eller bank kontaktas och att en kassaflödesanalys genomförs.

Kraven på ekonomisk ställning uppfylls genom att Anbudsgivaren har en kreditvärdighet på minst 40 enligt en kreditupplysning hos Creditsafe eller motsvarande rating hos likvärdigt kreditupplysningsinstitut, en soliditet om minst 15 % och kassalikviditet om minst 1,0 (100 %). Region Skåne kommer att ta särskild hänsyn till att nyckeltalen soliditet och kassalikviditet är stabila över tid. I de fall då Anbudsgivarens kreditvärdighet understiger 40 (hos Creditsafe), soliditet understiger 15 procent och/eller kassalikviditet understiger 1,0 (100 %) kommer en bedömning av företagets samlade kreditvärdighet att göras.

Anbud kan lämnas av företag eller andra juridiska personer under bildande. Av anbudet ska framgå nuläge, förutsättningar och tidplan för att företaget ska kunna etableras. En ekonomisk plan för företagets verksamhet ska bifogas anbudet. Planen ska vara intygad av företagets revisor och/eller bank. I övrigt ställs samma krav som för övriga Anbudsgivare.

Har Anbudsgivaren sämre kreditvärdighet än den ovan nämnda finns möjlighet för Anbudsgivaren att på annat sätt styrka sin ekonomiska ställning, vilket kan ske genom exempelvis garanti från moderbolag och/eller bank (bankgaranti), utdrag från bank och/eller utlåtande från revisor. Region Skåne gör då en bedömning av Anbudsgivarens kreditvärdighet utifrån uppställda krav och inlämnade uppgifter.

I de fall då en Anbudsgivares ekonomiska ställning garanteras av moderbolag/annat företag, bifogas intyg om detta med anbudet. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare för moderbolaget. Ställda krav på ekonomisk ställning ska i detta fall på motsvarande sätt redovisas och uppfyllas av moderbolaget. I intyget ska vidare anges att moderbolaget/det andra företaget "såsom för egen skuld" garanterar uppfyllandet av samtliga de åtaganden som följer av det upphandlade Avtalet.

Anbudsgivaren ska på begäran lämna information om vilka bankgarantier eller motsvarande som kan

ställas som säkerhet.

Uppfyller Anbudsgivaren kraven på ekonomisk ställning?

Ja/Nej. Ja krävs

Administrativa föreskrift...



1.4.7 Anbudsgivarens tekniska förmåga och kapacitet

Anbudsgivaren ska säkerställa att tillräcklig kapacitet för Region Skånes verkliga behov för uppdragets utförande kan erbjudas under avtalstiden och att kompetenta tolkar nyttjas för tolkupdrag hos Region Skåne.

1.4.8 Åberopande av annans kapacitet

För företag under bildande gäller att kapacitet och förmåga finns hos person i ledande ställning inom företaget eller genom annan resurs. Anbudsgivaren kan åberopa annat företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet. Som bevis ska till anbudet bifogas en kopia på avtal/överenskommelse eller liknande som visar att Anbudsgivaren förfogar över personen/resursen.

För mindre företag som önskar lämna gemensamt anbud finns möjlighet att åberopa annat företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet och på så sätt lämna ett gemensamt anbud. Se LOU 14 kap. 6 §. Som bevis ska till anbudet bifogas en kopia på avtal/överenskommelse eller liknande som visat att Anbudsgivaren förfogar över personen/resursen.

I det fall kapacitet från annan juridisk person/enskild firma åberopas i anbudet ska bilaga Uppgifter gällande underleverantör fyllas i för varje juridisk person respektive enskild firma och bifogas anbudet.

Åberopar Anbudsgivaren annans kapacitet?

Ja/Nej

Administrativa föreskrift...



1.4.9 Anbudsgivarens kvalitetsarbete

Leverantören ska arbeta aktivt med att säkra att leverans av varor och/eller tjänster enligt avtal till Region Skåne håller hög kvalitet. Då störningar i leverans uppstår eller negativa synpunkter framförs ska detta åtgärdas med den skyndsamhet som omständigheterna kräver.

Det ska märkas i leveranser och kontakter med Leverantören att Region Skåne är en högt prioriterad kund. Det är av stor vikt för Region Skåne att Beställarna känner sig professionellt behandlade av samtliga personer som företräder Leverantören.

Leverantören ska löpande verifiera och kontrollera kompetens för de tolkar som erbjuds inom avtalet.

1.4.10 Anbudsgivarens miljöarbete

Det är önskvärt att Region Skånes Leverantörer verkar för att målen i Region Skånes miljöprogram kan uppnås. Särskild fokus i programmet ligger på fossilfria transporter 2020 och på att minska avfallsmängden.

Leverantören ska senast ett (1) år efter Avtalets ingång ha ett strukturerat och dokumenterat

miljöarbete som är öppet för granskning av Beställaren. Miljöarbetet ska vara aktivt under hela avtalsperioden. Detta innebär att det minst ska finnas en miljöpolicy, mätbara och tidsatta mål inom miljöarbetet samt en handlingsplan med ansvarsfördelning. Miljöarbetet ska följas upp minst en gång per år. Dokumentation som styrker detta arbete kan komma att begäras in under avtalstiden.

1.4.11 Miljökrav för transport av tolk

Region Skåne arbetar aktivt för att minska den klimatpåverkan som verksamheten medför. I minsta möjliga mån ska transporter ske med personbil som drivs med fossilt bränsle.

Leverantören ska samordna uppdragen på ett sådant sätt så att transportbehovet av personer minimeras, tolkarna ska i första hand använda sig av kollektiva transportmedel till och från kontakttolkuppdrag. Reseersättning utges i enlighet med vad som anges i Kravspecifikationen.

1.4.12 Anbudsgivarens jämställdhetsarbete



Enligt Diskrimineringslag (2008:567) 3 kap. ska anbudsgivaren inom ramen för sin verksamhet bedriva ett processinriktat arbete för att aktivt främja lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Arbetet ska bedrivas fortlöpande.

Anbudsgivaren ska lämna en beskrivning av det arbete som bedrivs i enlighet med gällande lagkrav, för att främja lika rättigheter.

Anbudsgivarens beskrivning av sitt arbete för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet och jämställdhet på den aktuella arbetsplatsen.

Administrativa föreskrift...



Fritext

1.4.13 Etiska och sociala krav



Sveriges Regioner och Landsting vill säkerställa att de varor och tjänster som köps in är producerade under hållbara och ansvarsfulla förhållanden. Sedan 2010 samarbetar alla Landsting och Regioner i Sverige med detta och en gemensam uppförandekod har tagits fram.

Antagen Leverantör åtar sig i och med avtalstecknandet att följa villkoren avseende etiskt och socialt ansvar i Avtalet samt i [bilaga Uppförandekod för Leverantörer](#).

Anbudsgivaren accepterar Uppförandekod för Leverantörer som en del av Avtalet.

Administrativa föreskrift...



Ja/Nej. Ja krävs

1.4.14 Referenser

Anbudsgivaren ska ange två (2) referenser från liknande uppdrag. Med liknande uppdrag menas där anbudsgivaren tillhandahållit flertalet av de tjänster som upphandlingen omfattar till samma kund under samma tidsperiod och där samordning av beställda uppdrag skett för kundens räkning.

Referenser ska lämnas avseende liknande uppdrag, från kunder med separata organisationsnummer, som utförts under de senaste tre (3) åren räknat bakåt från sista anbudsdag.


Information om referenser ska lämnas i fritextsvaren nedan, av varje svar ska framgå:

- * Uppdragsgivare.
- * Den tid som uppdraget utfördes inom (datum).
- * Typ av uppdrag och omfattning.
- * Namn på referenten samt telefonnummer och e-post adress till referenten.


Det referenserna avser säkerställa är att Anbudsgivaren har förmåga och kapacitet att utföra uppdraget på ett kvalitetssäkrat och patientvänligt sätt. Anbudsgivaren ska tillse att kontaktuppgifter till referenten är korrekta. Referenterna kan komma att kontaktas.

a. Referens 1 - Uppdragsgivare


Fritext

Generell del **b. Referens 1 - Den tid som uppdraget utfördes inom (datum).**


Fritext

Generell del **c. Referens 1 - Typ av uppdrag och omfattning.**


Fritext

Generell del **d. Referens 1 - Namn på referenten samt telefonnummer och e-post adress till referenten.**


Fritext

Generell del **e. Referens 2 - Uppdragsgivare**


Fritext

Generell del **f. Referens 2 - Den tid som uppdraget utfördes inom (datum).**

Fritext

Generell del **g. Referens 2 - Typ av uppdrag och omfattning.**

Fritext

Generell del 

h. Referens 2 - Namn på referenten samt telefonnummer och e-post adress till referenten.Generell del 


Fritext

1.4.15 Biträdesavtal (PUB-avtal) 

I syfte att utföra de åtaganden som Anbudsgivaren kommer ha under Avtalet, kommer Anbudsgivaren att få tillgång till vissa personuppgifter för behandling, i egenskap av personuppgiftsbiträde. Genom att lämna anbud i denna upphandling förbinder sig Anbudsgivaren att underteckna bifogad mall till biträdesavtal. Anbudsgivaren har möjlighet att komplettera bilagan till BUP-avtalet med uppgifter, i dialog med Region Skåne om det är så att ytterligare instruktioner bör identifieras eller kompletteras.

Biträdesavtalet har till syfte att uppfylla Tillämplig Dataskyddslags krav på avtal mellan en personuppgiftsansvarig och ett personuppgiftsbiträde.

Ange eventuella tillägg och kompletteringar som Anbudsgivaren anser bör vara en del av PUB avtalets instruktion. Svara i annat fall Inget att tillägga.

Generell del 

Fritext

1.4.16 Anbudsgivarens geografiska placering 

Anbudsgivaren ska ange adress till och kontaktuppgifter för den verksamhet/kontor som kommer utgöra Region Skånes motpart i avtalet.

Anbudsgivaren ska ange adress och kontaktuppgifter för verksamhet/kontor som är aktuellt för avtalet.

Generell del 

Fritext

1.5 Om Region Skåne

Nedan finner ni information om Region Skåne, våra mål, värderingar och visioner.

1.5.1 Region Skånes uppdrag

Region Skåne ansvarar för hälso- och sjukvård samt regional utveckling. Inom området för hälso- och sjukvård ingår sjukhus, primärvård, tandvård, habilitering och hjälpmedel samt psykiatri. Inom regional utveckling ingår kollektivtrafik, kultur, näringsliv och miljö. Mer information om Region Skånes verksamheter finns på vår [webbplats](#).

1.5.2 Region Skånes kvalitetsarbete

Region Skånes verksamhetsfilosofi är att systematiskt och ständigt förbättra verksamheten utifrån medborgarnas/patienternas behov. Region Skånes strategi för förbättringsarbete 2016-2020 utgår från Region Skånes värdegrund:

- Välkomnande: Vi möter andra som vi själva vill bli bemötta. Vi är öppna i sinnet och inbjuder till samarbete och nya idéer.
- Drivande: Vi visar nyfikenhet och tar initiativ. Vi vill, vågar och agerar. Vi tar ansvar och vill göra skillnad.
- Omtanke och respekt: Vi bryr oss om. Vi visar hänsyn till våra medmänniskor och den omgivning vi lever i.

1.5.3 Region Skånes miljöarbete

Region Skåne bedriver ett offensivt miljöarbete med utgångspunkt i miljöpolicy och miljöprogram för Region Skåne 2017-2020. I miljöprogrammet finns fyra övergripande miljömål:

1. Fossilbränslefri, klimatneutral och klimatanpassad verksamhet
Verksamheten ska senast år 2020 vara fossilbränslefri i energianvändning och transporter, inklusive kollektivtrafiken. Samtliga fordon som ägs, hyrs eller används i Region Skånes verksamheter ska senast år 2020 drivas av fossilbränslefria drivmedel. Den klimatpåverkan som Region Skåne direkt och indirekt orsakar genom materialanvändningen ska förebyggas genom bra produktval.
2. Hälsosam miljö
Kemiska produkter som har miljö- eller hälsofarliga egenskaper ska undvikas vid upphandling. Region Skåne vill prioritera närproducerade och ekologiska livsmedel och har som mål att andelen närproducerade och/eller ekologiska livsmedel ska uppgå till minst 50 procent av den totala livsmedelsbudgeten år 2016, minst 60 procent 2018 och minst 70 procent år 2020.
3. Hållbar resursanvändning
Region Skånes ambition är att upphandla produkter och material som är resurssnåla och tillverkade av förnybara råvaror. Avfallsmängden ska minska och andelen material som återvinns ska öka.
4. Stark miljöprofil
Samtliga förvaltningar inom Region Skåne är sedan år 2013 miljöcertifierade enligt ISO 14001. Miljö- och hälsokrav ska ingå vid upphandling av varor och tjänster. Miljökrav ska även ställas i samband med bidragsgivning och finansiering.

För mer information om Region Skånes miljöarbete, se vidare på <http://www.skane.se/framtid-och-utveckling/Miljo-och-natur/>

1.5.4 Region Skånes funktionsrättsprogram

Region Skåne arbetar aktivt med att de internationella och nationella funktionshinderspolitiska målen ska beaktas och uppnås i verksamheterna och i samhället. Alla verksamheter inom Region Skåne, likväl som verksamheter som regionen finansierar genom bidrag eller köper tjänster och varor av, ska sträva efter att leva upp till programmets målsättningar och intentioner. Arbetet bedrivs i enlighet med Region Skånes funktionsrättsprogram, se vidare på

<https://www.skane.se/globalassets/styrandedokument/funktionsrattsprogram-region-skane-2018-180420.pdf>

2. Kravspecifikation

2.1 Omfattning

Upphandlingen omfattar tillhandahållande och förmedling av språktolk för Region Skånes verksamheter.

Leverantören ska kunna förmedla språktolk dygnet runt årets alla dagar, med undantag för leverans till 1177.

Upphandlingen omfattar nedanstående tjänster som samtliga ligger inom samma delområde. Tydlig specifikation av och krav på respektive tjänst följer längre ned.

- Kontakttolkning, med kontakttolkning avses att tolken fysiskt är på plats där tolkningen sker.
- Förbeställd telefon- och videotolkning.
- On-demand tolkning via telefon.
- On-demand tolkning för 1177 via telefon, helgfria vardagar kl 8-17.
- On-demand tolkning via app för smartphone.

2.1.1 Bakgrund

Region Skåne tillhandahåller hälso- och sjukvård samt tandvård till boende i Skåne. De patienter som inte behärskar det svenska språket ska kunna erhålla tolkning vid sitt besök, möjligheten till tolk är också ett viktigt verktyg för vår personal i deras yrkesutövning.

Utöver den verksamhet som Region Skåne bedriver i egen regi tillkommer ett stort antal privata vårdgivare, som är verksamma inom den offentligt finansierade vården. Region Skåne har kostnadsansvar även för dessa privata vårdgivares utnyttjande av tolktjänster.

2.1.2 Övergripande mål för upphandlingen

Upphandlingens övergripande mål är att de berörda patienterna ska få ett gott bemötande och en patientsäker vård med respekt för patientens integritet. Region Skåne ska vidare arbeta med tolktjänster på ett kostnadseffektivt sätt där vi tillvaratar skattemedel på bästa vis.

Det är av stor vikt för patientsäkerheten och den medicinska säkerheten att tolkförmedling och tolkar av hög kvalitet tillhandahålls. Kompetensbrist hos tolken kan leda till att patientsäkerheten inte kan garanteras.

Utvärderingsmodellen syftar till att säkerställa att den anbudsgivare som, på ett sammantaget sätt bäst anses kunna utföra uppdraget i enlighet med Region Skånes behov och som bedöms kunna tillföra stora mervärden för Region Skånes verksamhet tilldelas avtalet.

2.1.3 Region Skånes behov

Region Skåne har behov av en samarbetspartner för tillhandahållandet av ett komplett paket av de språktolkjänster som Region Skånes verksamheter har behov av. Behovet omfattar även samordning och utveckling av tolktjänsterna.

2.1.4 Historisk volym och mål för andel distanstolkning

Under 2018 registrerades ca 220 000 beställningar av språktolkuppdrag i Region Skåne, 35 % av dessa var telefontolkningar. Region Skåne har som mål att öka andelen distanstolkning till 60 % under avtalstiden.

De mest frekvent använda språken för tolkning under 2018 var arabiska, BKS (bosniska, kroatiska, serbiska), dari, somaliska, albanska, polska, persiska, turkiska, vietnamesiska och pashto.

Specifikation över antalet språktolkuppdrag per språk för 2018 finns bifogat i **Bilaga X - Tolkuppdrag per språk 2018**.

Angiven historisk volym är enbart ett riktvärde. Region Skåne garanterar inga volymer, Leverantören är skyldig att leverera efter Region Skånes verkliga behov av språktolk. Leverantören ska alltså dimensionera antalet tillgängliga tolkar för de tjänster som avtalet omfattar och i den omfattning som det verkliga behovet motsvarar.

2.1.5 Leverantörens roll för ökande av distanstolkning

Leverantören ska arbeta för att öka andelen distanstolkning för att frigöra tolkresurser och möjliggöra för en ökad tillgång på tolkar med högre kompetens. Detta kommer att vara en viktig och stående punkt vid avtalsuppföljningen.

Att tolkning i högre grad ska ske på distans är även en naturlig del av Region Skånes miljöarbete och en del av ambitionen med en verksamhet som i låg grad påverkar vår miljö i negativ riktning. Inriktningen ligger också i linje med Region Skånes arbete för fortsatt digitalisering, i enlighet med *Program för eHälsa och Digitalisering i Region Skåne*.

2.2 Allmänna krav för tjänsterna

2.2.1 Språk som ska kunna levereras

Leverantören ska kunna leverera tolkar för de, vid var tid, tio (10) största tolkspråken som enligt den senaste månadsstatistiken efterfrågats/beställts av Region Skåne. Utöver detta ska Leverantören tillhandahålla minst 50% av de språk som finns representerade i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar. För vanligt förekommande tolkspråk med olika dialekter ska tolkning för de vanligast förekommande dialekterna kunna tillhandahållas.

Undantag medges för tolkning via app, här ska de fem (5) vanligaste språken kunna levereras.

Vid telefontolkning för 1177 vårdguiden Skåne ska tolkning kunna erbjudas på arabiska och BKS (bosniska, kroatiska, serbiska).

2.2.1.1 Tolkning till och från svenska

Tolkning ska ske från svenska till den tolkbehövandes språk och tillbaks till svenska gentemot Beställaren. Leverantören ska i förväg verifiera att tolken behärskar det språk eller dialekt som det enskilda tolkuppdraget kräver i sådan utsträckning att tolken obehindrat kan tolka i bägge språkriktningar. Tolken ska ha goda kunskaper i såväl svenska som i det språk och/eller dialekt som det enskilda tolkuppdraget omfattar. Tolken ska ha ett gott svenskt tal med god grammatik.

Om tolken har så stora språkliga brister att Beställaren bedömer att tolkning inte kan genomföras kommer detta att räknas som fel vid utförandet av tjänsten. Beställare/patient/annan berörd som deltar vid tolkningstillfället ska påpeka detta senast 20 minuter i det tolkade samtalet för att det ska vara tillämpligt. Avvikelse ska anmälas till Leverantör

2.3 Kontakttolkning

Tolken ska vara på plats och redo att påbörja tolkningen på utsatt tid, det vill säga befinna sig i samma rum som Beställare och patient och ha tagit av ytterkläder och liknande.

Tolken ska börja samtalet med att presentera sig själv och sitt uppdrag.

2.4 Generella krav för tolkning som sker på distans

Tolkning ska ske med teknik där kommunikationen håller hög ljudkvalitet utan störningar och brus samt hög bildkvalitet för videotolkning. Tokens tekniska utrustning ska säkerställa att tolken hörs tydligt samt tydligt hör det samtal som ska tolkas. Tolken ska alltid ha ett uppdaterat digitalt lexikon tillgängligt.

Full sekretess för samtalet ska alltid kunna garanteras av både Leverantören och tolken.

Tolkningen ska genomföras i en arbetsmiljö/miljö som är fri från störande moment, andra personer får ej vistas i samma utrymme som tolken när tolkningen genomförs (undantaget tolkar på ett callcenter i Leverantörens lokaler) miljön får inte ha bakgrundsljud som påverkar tolken eller tolkningen menligt.

Leverantören ska säkerställa att och ansvarar för att samtliga tolkar som anlitas är införstådda med hur sekretess och enskildhet ska garanteras, detta gäller såväl för tolkar som arbetar i Leverantörens callcenter som då tolken arbetar från annan plats än i Leverantörens callcenter.

2.4.1 Förbeställd telefon- och videotolkning

Tolken ska finnas tillgänglig på utsatt tid och under hela den inbokade tiden.

2.4.1.1 Tekniska krav för videotolkning

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda videotolkning över Skype för företag, eller annan säker teknisk lösning.

2.4.2 On-demand tolkning via telefon

On-demand definieras som tolkning via telefon utan förbokning, som tillhandahålls skyndsamt och på begäran.

Leverantören ska tillhandahålla telefontolkning on-demand för de, vid var tid, tio (10) mest frekventa språken som Region Skåne har behov av. Beställaren ska kunna ringa ett direktnummer till respektive språk.

Svarstider

Svarstider för on-demand samtal ska vara maximalt fem (5) minuter, undantag gäller för 1177. Tiden räknas från dess att samtalet inkommit till Leverantörens växel och till dess att tolk och beställare sammankopplas.

Om samtalet inte kan kopplas fram omgående ska ett meddelande om vilken köplats uppringaren har läsas upp.

2.4.2.1 On-demandtjänst via telefon för 1177 vårdguiden Region Skåne

1177 vårdguiden Region Skåne erbjuder möjlighet till tolk i samtalet för arabiska och BKS (bosniska, kroatiska, serbiska).

Patienten som ringer in väljer med knappval att denne är i behov av tolk för att kunna genomföra samtalet. Sjuksköterskan på 1177 vårdguiden Skåne kommer att ringa upp tolken för ett trepartssamtal när patientens samtal tas emot. Den tekniska lösningen för 1177 vårdguiden Skåne kan komma att förändras under avtalstiden om exempelvis en annan telefonväxellösning kommer att nyttjas. Förändring av de två språk som erbjuds samt tillägg av ytterligare något vanligt förekommande språk kan komma att ske i samband med avtalsförklaring.

1177 vårdguiden Skåne ska ha ett specifikt nummer att ringa in till tolkförmedlaren på så att dessa samtal kan särskiljas/tilldelas i enlighet med ställda krav.

2018 genomfördes ca 250-280 tolksamtal/månad för 1177 vårdguiden Skåne på telefon. Dock erbjöds under 2018 möjlighet till tolk fram till klockan 22.

Svarstider

Svarstider för on-demand samtal för 1177 ska vara maximalt tre (3) minuter.

2.4.3 On-demand tolkning via app för smartphone

Anbudsgivaren ska presentera sin nuvarande eller kommande lösning för denna tjänst.

Appen ska finnas tillgänglig för samtliga vanligt förekommande operativsystem för smartphone, ingen ytterligare teknisk utrustning ska krävas för användaren för att appen ska kunna användas.

Svarstider och prissättning kommer att vara i enlighet med övriga villkor och krav för on-demand tolkning, se avsnitt *Ersättning*.

Leverantören ska senast sex (6) månader efter avtalsstart kunna erbjuda/tillhandahålla Region Skåne en färdigutvecklad och välfungerande app för on-demand tolkning.

Svarstider

Svarstider för on-demand samtal via app ska vara maximalt tre (3) minuter. Tiden räknas från dess att samtalet inkommit till Leverantörens växel eller motsvarande lösning och till dess att tolk och beställare sammankopplas.

2.5 Beställning/bokning/avrop förbokad tolk

2.5.1 Hantering under jourtid

Tolkning ska kunna beställas via telefon dygnet runt under årets alla dagar, svarstiden ska understiga fem (5) minuter. Leverantören ska tillhandahålla telefonnummer för detta där de vanligaste tolkspråken ska kunna erbjudas via knappval eller motsvarande funktion.

Antal uppdrag som utfördes under jourtid 2018 var ca 8 300 st.

2.5.2 Hantering av beställning och prioriteringsordning

Allmänt om bokning och beställning

Beställningsrutiner kan komma att ändras under avtalets gång utan att detta ger Leverantören rätt till ersättning, Region Skåne håller på att implementera e-projektet SDV, vilket kan komma att beröra även detta avtal längre fram.

2.5.2.1 Specifika önskemål från Beställaren

Specifikt önskemål om manlig eller kvinnlig tolk ska kunna tillgodoses. Patienten har inte rätt att begära en namngiven tolk med hänvisning till jävsproblematik. Beställande vårdgivare kan av verksamhetsskäl ha behov av att begära en namngiven tolk och har i förekommande fall rätt att göra detta.

Beställaren har rätt att välja bort tolk som utfört bristande eller felaktiga tolkningar vid tidigare uppdrag.

2.5.2.2 Elektroniskt bokningssystem

Leverantören ska ha ett elektroniskt bokningssystem för att ta emot bokningar, avbokningar och för ändring av bokningar, bokning ska även kunna tas emot via telefon, e-post och fax - och registreras i bokningssystemet av Leverantören.

Systemet ska ha en tydlig beställningsblankett som är enkel för användaren att hantera. Information ska vid beställning lämnas gällande:

- Datum samt start- och sluttid för tolkuppsdraget
- Typ av tolkning (kontakt eller distans).
- Språk eller dialekt som ska tolkas.
- Om specifik tolkkompetens efterfrågas och i så fall vilken.
- Adress där tolkuppsdraget ska utföras och vilken person hos Beställaren som ska ta emot tolken, vid kontakttolkning.
- Beställarens RSiD (anställningsnummer/identifikationsnummer).

Fält för beställning ska kunna anpassas efter Region Skånes behov. Leverantören ska kunna göra fält i beställningsformuläret tvingande, efter önskemål från Region Skåne.

2.5.2.3 Tidsfrister för bokningsbekräftelse

Anbudsgivaren ska bekräfta tillsättning av tolk för uppdraget enligt nedan angivna tidsramar:

- Bokning av tolk som genomförs minst fjorton (14) kalenderdagar före uppdragsstart ska bekräftas så snart som möjligt, dock senast inom tre (3) kalenderdagar.
- Bokning av tolk som genomförs minst sex (6) kalenderdagar före uppdragsstart ska bekräftas så snart som det är möjligt, dock senast inom två (2) kalenderdagar och senast kl 15.00 på den andra dagen.
- Bokning av tolk som genomförs två till fem (2-5) kalenderdagar före uppdragsstart ska bekräftas så snart det är möjligt, dock senast kl 15.00 två (2) kalenderdagar innan uppdragsstart.
- Akuta bokningar ska bekräftas snarast.

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

2.5.2.3.1 Svarstid för tolk gällande nya uppdrag

För att i större grad möjliggöra tillsättning av efterfrågad kompetens för uppdragen ska tolken, vid förbeställning från Beställaren ej gällande on-demand tjänster, ges minst 120 minuter på sig att besvara en förfrågan från Leverantören om att anta sig ett tolkuppsdrag. "Först till kvarn" principen ska alltså inte tillämpas. Syftet är att tolk med högre kompetens ska kunna erbjudas i fler fall.

2.5.2.4 Ordererkännande/bekräftelse

Ordererkännande/bekräftelse ska alltid ske skriftligen, av bekräftelse ska framgå:

- Tolkförmedlingens namn.
- Beställningens bokningsnummer/referensnummer.
- Uppgift om pris och ev resekostnader.
- Datum samt start- och sluttid för tolkuppsdraget.
- Typ av tolkning (kontakt eller distans).
- Språk eller dialekt som ska tolkas.
- Tolkens kompetensnivå (ST, AT, GrT, ÖT).
- Tokens namn och ev identifikationsnummer.
- Adress där tolkuppsdraget ska utföras och vilken person hos Beställaren som ska ta emot tolken, vid kontakttolking.
- Beställarens RSID (anställningsnummer/identifikationsnummer).
- Namn och kontaktuppgifter till kontaktperson hos Leverantören.
- Övriga önskemål (tolkens kön, dialekt etc).

Tillsättning av tolk ska bekräftas via, telefon, e-post, fax eller e-bokningssystem i enlighet med Beställarens önskemål. Om bekräftelse lämnas per telefon ska även skriftlig bekräftelse skickas till Beställaren.

2.5.2.5 Samordning av uppdrag

Det ingår i Leverantörens uppdrag att samordna tolkuppsdragen så långt som det är möjligt.

Leverantören ska alltid upplysa Beställaren när möjlighet till samordning finns samt föreslå åtgärder som möjliggör samordning.

Att detta fungerar på ett bra sätt är av stor vikt för Region Skåne och frågan kommer att följas upp under avtalstiden.

2.5.2.5.1 Neka leverans

Leverantören har inte rätt att neka leverans för de språk som definierats ska kunna levereras för respektive tjänst. Vilka de just då vanligaste förekommande språken är stäms av månadsvis i samband med att Leverantören lämnar in sammanställd statistik.

I de fall Leverantören i övrigt inte kan åta sig uppdraget i enlighet med Beställarens bokning ska detta meddelas Beställaren omgående eller senast enligt ovan angivna tidsramar. Leverantören ska informera Beställaren om skälet till varför denna inte kan åta sig uppdraget.

Om kontakttolk för något av de tio (10) vanligaste språken inte kan tillhandahållas ska distanstolkning

på motsvarande språk, kompetens och tid tillhandahållas istället.

2.5.2.6 Tolkrekvisition och e-kvittens

Leverantören ska tillhandahålla tolkrequisitioner. Rekvisitionen ska lämnas över till Beställaren efter varje utförd kontakttolksuppgift och utgöra underlag för fakturering och uppföljning.

Av tolkrequisitionen/kvittensen ska framgå:

Uppgifter som ska tillhandahållas eller ifyllas av Leverantör och tolk:

- Motsvarade uppgifter som för Ordererkännande/bekräftelse.
- Tid för utförd tolkning.

Uppgifter som ska fyllas i av Beställaren vid kvittens:

- Klockslag för utförd tolkning (faktiska tolktiden- tolkning påbörjad och avslutad).
- Om tolkning ej är godkänd/fått avbrytas.
- Fält för övriga anteckningar.
- Beställaren signerar efter godkänt uppdrag.

Utförda tolkuppgifter på plats eller distans ska kvitteras av Beställaren elektroniskt. Elektroniskt kvitto/tolkkvittens ska skickas till den enskilda Beställaren samt till Region Skånes funktionsbrevlåda.

2.5.3 Förmedling i enlighet med närhetsprincipen - kontakttolk

Om inte specifik tolkkompetens efterfrågats i första hand ska tillsättning av kontakttolk ske i enlighet med närhetsprincipen. Detta ska ske utan att kvalitetskraven eftersätts, endast kompetenta tolkar ska tilldelas uppdrag för Region Skånes räkning.

Närhetsprincipen innebär att tolkar ska förmedlas så att resor undviks i så stor utsträckning som möjligt eller när detta inte är möjligt, att resvägen minimeras. Närhetsprincipen innebär att en tolks resväg, om möjligt inte ska överstiga 60 minuter enkel resa. Om tolk inte kan förmedlas inom en resväg på 60 minuter enkel resa ska Beställaren kontaktas för att avgöra om resan kan accepteras eller ej.

Vid lång resväg - Leverantören ska förorda telefontolkning

Om resvägen överstiger 30 minuter ska Leverantören alltid informera Beställaren om möjligheten med telefontolkning. Beställaren avgör om telefontolkning är lämpligt i det enskilda fallet.

2.5.3.1 Förmedling av sjukvårdstolk och auktoriserad tolk-kompetensprincipen

Förmedling av sjukvårdstolk samt auktoriserad tolk ska, när detta specifikt efterfrågas av Beställaren, ske i enlighet med kompetensprincipen. Alltså att sjukvårdstolk eller auktoriserad tolk tillsätts i första hand och att närhetsprincipen beaktas i andra hand.

2.6 Tolkarnas kompetens och åtagande

2.6.1 Tolkens personliga lämplighet

Tolken ska alltid, oavsett om tolkning sker på plats eller på distans, agera professionellt och förhålla sig opartisk. Tolken ska bemöta patienten med anhöriga eller andra medföljande samt Beställare på ett

respektfullt vis utan att applicera egna värderingar på den aktuella situationen.

Tolken ska alltid ordagrant tolka det som sägs i samtalet och ska alltid så snart det uppdagas rapportera om det föreligger ett jävsförhållande i förhållande till patienten. Alltså om tolken och patienten känner eller känner till varandra sedan tidigare, har gemensamma bekanta etc.

Om det uppdagas vid besöket att det föreligger ett jävsförhållande och patienten inte accepterar att tolkning genomförs av den aktuella tolken kommer telefontolk on-demand att användas istället. Kontakttolken får ersättning för uppdraget under förutsättning att det inte är uppenbart att denne borde insett och rapporterat jävsförhållandet i förväg.

2.6.2 God tolksed

Leverantören ska tillse att samtliga uppdrag genomförs i enlighet med Kammarkollegiets senaste version av vägledningen "God Tolksed", 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.

2.6.3 "Tolka för Region Skåne"

Att tolka för 1177

1177 Vårdguiden Skåne har ett skriftligt material med information om hur tolkningen ska utföras och de särskilda förutsättningar som föreligger, de tolkar som tilldelas uppdrag för 1177s räkning ska vara väl förtrogna med innehållet i materialet och följa dessa instruktioner. Materialet kommer att tillhandahållas Leverantören.

Alla tolkar som ska svara gentemot 1177 ska ha ett gott medicinskt ordförråd.

Innan tolk får tolka mot 1177 vårdguiden på telefon ska tolken delta i en 2 timmar lång utbildning, som 1177 vårdguiden Skåne håller i. Innehållet i utbildningen gäller information om arbetssätt för 1177 vårdguiden på telefon och tolkens roll i samtalen. Utbildningen utformas av 1177 vårdguiden på telefon. Utbildningen är kostnadsfri, för övriga kostnader, såsom resor och deltagande, i samband med utbildningen ska Leverantören stå för.

Att tolka för övriga verksamheter inom Region Skåne

Skriftligt material planeras att plockas fram för övriga tolkuppsdrag inom Region Skåne, detta kommer att ske i samarbete med antagen Leverantör. När materialet finns framtaget ska de tolkar som tilldelas uppdrag för Region Skånes räkning vara väl förtrogna med innehållet i materialet och följa dessa instruktioner.

I avvaktan på att informationsmaterial finns klart ska Leverantören informera samtliga anlitade tolkar gällande de särskilda förutsättningar som föreligger vid tolkning inom Region Skånes olika verksamheter.

2.6.4 Definitioner av olika tolkkompetenser

Leverantören ska tillhandahålla tolkar med följande kompetenser:

1) Sjukvårdstolk (ST) - Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med specialistkompetens som sjukvårdstolk inom de språk där sådana finns att tillgå. Arvodsnivå IV i enlighet med Domstolsverkets tolksaxa.

2) Auktoriserad tolk (AT) - Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk inom de språk där sådana finns att tillgå. Arvodesnivå III i enlighet med Domstolsverkets tolksaxa.

3) Grundutbildad tolk (GrT) - En av Kammarkollegiet ej auktoriserad tolk som har genomgått sammanhållen grundutbildning som anordnas av Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) eller myndigheten för Yrkehögskolan (MYH). Dessa tolkar har ett särskilt utbildningsbevis och finns registrerade hos Kammarkollegiet. Arvodesnivå II i enlighet med Domstolsverkets tolksaxa.

4) Övrig tolk (ÖT) - En av Kammarkollegiet ej auktoriserad tolk som har minst 30 timmar introduktionsutbildning i tolkteknik, tolketik och grundläggande realiafrågor, eller tolkutbildning därutöver. Arvodesnivå I i enlighet med Domstolsverkets tolksaxa.

Leverantören ska använda sig av ovanstående förkortningar vid kontakt med Beställaren.

2.6.5Handledning för tolkarna

Med hänvisning till uppdragets art är det viktigt att Leverantören erbjuder anlitande tolkar professionell handledning vid behov.

2.7 Avvikelsehantering

Leverantören ska använda ett digitalt och väl fungerande avvikelseberapporteringsystem.

Rapportering av avvikelser kommer att ske från Beställaren samt till ansvarig avtalsförvaltare så snart som möjligt efter inträffad avvikelse, rapportering ska dock ske senast inom två (2) veckor efter genomfört tolkupdrag.

Leverantören ska snarast, men senast inom fem (5) arbetsdagar efter inkommen avvikelseberapport ge återkoppling till Beställaren. Informationen ska omfatta information om när avvikelsen skett, vem som anmält den (kontaktuppgifter), redogörelse för själva avvikelsen (inkl. uppgifter om tolken) samt eventuell åtgärd som vidtagits.

2.7.1 Avstängning av olämplig tolk

Avstängning av olämplig tolk från uppdrag hos Region Skåne

Om Region Skåne upplever att en enskild tolk inte lever upp till de krav som ställts gällande språklig, pedagogisk eller social kompetens eller i övrigt är olämplig att utföra uppdrag för Region Skånes räkning äger Region Skåne rätt att besluta att tolken inte längre får tilldelas uppdrag för Region Skånes räkning.

Detta gäller oavsett om tolkens kompetensbrister eller olämpliga agerande uppmärksammas omedelbart vid ett tolktillfälle eller vid senare tidpunkt.

Konsekvensen för språktolkförmedlingen vid allvarliga avvikelser

Om det förekommer tre (3) eller fler avvikelser, som Region Skåne anser vara särskilt allvarliga, äger Region Skåne rätt att begära att Leverantören tar fram en handlingsplan för att ytterligare allvarliga avvikelser ska undvikas. Handlingsplanen ska godkännas av Region Skåne och finnas klar för implementering inom tre (3) veckor från det att handlingsplan begärts.

2.8 Tolkanvändarutbildning och informationsmöten för Region Skånes personal

Tolkanvändarutbildning

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

Utbildningarna ska även syfta till att öka andelen distanstolkning.

Informationsmöten

Leverantören ska på förfrågan, utan att särskild ersättning utgår, delta i de informationsmöten som Region Skåne genomför för tolkanvändarna - vid implementering av avtalet samt under avtalstiden. Detta kan komma att vara aktuellt ca 1-2 tillfällen per år.

2.9 Stickprov/revision

Region Skåne äger rätt att, med patientens och aktuell personals medgivande, spela in samtalet för stickprov/revision för att mäta kvaliteten på tolkningen. Leverantören ansvarar för att tydligt informera samtliga anlitade tolkar om att deras tolkade samtal kan komma att spelas in i revisions syfte.

1177 vårdguiden Skåne äger rätt att genomföra kvalitetskontroller av de tolkade samtalen då ytterligare en reviderande part kommer att kopplas in i samtalet, med patientens medgivande. Den enskilda tolken kommer inte att meddelas detta i förväg, Leverantören ansvarar för att informera tolken om att samtal som genomförs för 1177 kan komma att spelas in i revisions syfte.

Region Skåne kommer att tillhandahålla skriftlig information kring detta som ska vidareförmedlas till anlitade tolkar.

När revisionen är slutförd kommer det inspelade samtalet att raderas.

Det är endast avtalsförvaltare hos Region Skåne som har rätt att initiera detta förfarande stickprov/revision kommer att genomföras i samarbete med en eller flera Beställare. De privata vårdgivare som ska avropa på avtalet äger ej rätt att genomföra denna typ av stickprov/revision.

2.10 Frågor till Anbudsgivaren som kommer utvärderas och poängsätts

2.10.1 Anbudsgivarens beskrivning av offererade tjänster

2.10.1.1 Beställningssystem



Anbudsgivaren ska beskriva sitt beställningssystem. Av beskrivningen ska framgå:

- Användarvänlighet och pedagogiskt upplägg.
- Flexibilitet.
- Funktionalitet.
- Möjlighet att göra anpassningar efter Region Skånes behov.

Region Skåne har behov av ett lättanvänt bokningssystem där en beställning kan läggas utan att onödigt många klick måste göras, där beställningsformuläret är enkelt att använda och fylla i, där fält i

beställningssystemet kan göras tvingande och där användaren inte behöver vara mycket van systemanvändare för att kunna använda sig av funktionerna.

Anbudsgivarens beskrivning av sitt beställningssystem.

Fritext

Generell del



2.10.1.2 Avvikelsehantering, avvikelse orsakad av tolk eller Leverantören



Avvikelse ska hanteras skyndsamt och med den professionalitet som det enskilda fallet kräver. Återkoppling ska alltid ges till Region Skåne med redovisning av hur ärendet har hanterats.

Leverantörens ska registrera avvikelser i ett elektroniskt system och tillhandahålla statistik till Region Skåne över avvikelser.

Anbudsgivaren ska även arbeta preventivt med att förebygga att avvikelser uppstår samt riktat för att komma åt de områden där flest avvikelser uppstår.

Anbudsgivarens beskrivning av sitt avvikelssystem, sitt systematiska avvikelshanteringsarbete samt sitt arbete med att förebygga avvikelser.

Fritext

Generell del



2.10.1.3 Upplägg för offererade tjänster



Anbudsgivaren ska beskriva sitt erbjudna upplägg för respektive tjänst, tjänsten ska utformas och utföras på ett sätt som stöttar Region Skånes behov och mål på ett bra sätt samt medför mervärden för patient och Beställare. Av beskrivningarna ska framgå hur Anbudsgivaren avser att säkerställa att Region Skåne har tillgång till tolktjänster dygnet runt för de tjänster som inte är tidsatta och hur dessa tjänster kommer att utföras under jourtid.

Speciellt gällande on-demand tolkning via app

Den erbjudna appens funktioner ska beskrivas översiktligt och tydligt. Det ska framgå hur Beställaren kommer i kontakt med tolken, vilka språk som kan erbjudas, hur lång svarstiden är, tekniska krav som ställs på användaren och annat som är av värde för Region Skåne att erhålla information om.

Anbudsgivare som inte har app på plats vid anbudstillfället eller vid tillfället för anbudspresentationen ska på ett tydligt vis redogöra för motsvarande punkter.

a. Anbudsgivarens beskrivning av erbjudet upplägg för kontakttolkning.

Fritext

Generell del



b. Anbudsgivarens beskrivning av erbjudet upplägg för förbestäld telefon- och videotolkning.


Fritext

Generell del




c. Anbudsgivarens beskrivning av erbjudet upplägg för on-demand tolkning via telefon.Generell del 

Fritext

d. Anbudsgivarens beskrivning av erbjudet upplägg för on-demand tolkning för 1177 via telefon.Generell del 

Fritext


e. Anbudsgivarens beskrivning av erbjudet upplägg för on-demand tolkning via app för smartphone, nuvarande lösning eller lösning som kan implementeras inom sex (6) månader från avtalsstart ska beskrivas.Generell del 

Fritext

2.10.1.4 Effektivisering och samordning av uppdrag 

Anbudsgivaren ska beskriva hur denne avser att arbeta med effektivisering och samordning av uppdrag samt hur Anbudsgivaren avser att arbeta emot att uppfylla målbilden för antalet distanstolkningar.

Anbudsgivaren ska presentera en väl utarbetad och genomtänkt plan som också bedöms komma att kunna realiseras samt stöttar Region Skånes behov på bästa sätt.


Anbudsgivarens beskrivning av sin plan för effektivisering och samordning av uppdrag.Generell del 

Fritext


2.10.1.5 Rekrytering och säkerställande av tolkkompetens 

För nedanstående frågor ska beskrivas tillvägagångssätt/arbetssätt/metoder/verktyg etc.

Anbudsgivaren ska ha en väl utarbetad, genomtänkt och realistisk struktur och ett arbetssätt som på ett tillförlitligt sätt stöttar Region Skånes behov av tillräcklig tillgång på tolkar samt att tolkar med hög kompetens kan förmedlas.

a. Anbudsgivarens beskrivning av rekryteringsprocess för tolkar.Administrativa föreskrift... 

Fritext

b. Anbudsgivarens beskrivning av hur tillräcklig tillgång på tolkar kommer att säkerställas.Generell del 

Fritext

c. Anbudsgivarens beskrivning av hur verifiering av tolkarnas kompetens sker, med kompetens avses såväl språklig som pedagogisk och social.

Administrativa föreskrift...



Fritext

d. Anbudsgivarens beskrivning av hur en god och långsiktig relation skapas med tolken.

Generell del



Fritext

e. Anbudsgivarens beskrivning av arbetet med att utbilda och informera tolken i när det gäller bemötande av patient med fokus även på genusfrågor och HBTQ.

Generell del



Fritext

f. Anbudsgivarens beskrivning av hur denne löpande säkerställer befintliga kontrakterade/anställda tolkars kompetens och vilken typ av kompetensutveckling som erbjuds tolkarna, med kompetens avses såväl språklig som pedagogisk och social.

Administrativa föreskrift...



Fritext

g. Anbudsgivarens beskrivning av sitt arbete med att andelen auktoriserade tolkar som kan erbjudas ska öka.

Generell del



Fritext

h. Anbudsgivarens beskrivning av hur denne löpande säkerställer att tolken agerar i enlighet med God tolksed.

Generell del



Fritext

i. Anbudsgivarens beskrivning av hur det säkerställs att de uppgifter som tolken lämnar gällande uppdraget och som ligger till grund för debitering är korrekta.

Generell del



Fritext

j. Anbudsgivarens beskrivning av hur ärendet hanteras gentemot betalande kund samt brukare/mottagare av tolkhjälpen om en tolk visar sig ha kvalitetsbrister vid utförandet av tolkuppdrag.

Administrativa föreskrift...



Fritext

k. Anbudsgivarens beskrivning av hur ärendet hanteras internt hos Anbudsgivaren om en tolk visar sig ha kvalitetsbrister vid utförandet av tolkuppdrag.

Generell del



Fritext

2.10.1.6 Beskrivning av implementering



Anbudsgivaren ska beskriva en trovärdig och realistisk plan för implementering av avtalet, alltså hur och med vilka aktiviteter Anbudsgivaren avser säkerställa att full och högkvalitativ leverans kan ske från avtalsstart.

Anbudsgivarens beskrivning av sin plan för implementering av avtalet.

Generell del



Fritext

2.10.2 Utvecklingsmöjligheter under avtalstiden



Anbudsgivaren har här möjlighet att redogöra för vilka utvecklingsmöjligheter som kan ses framåt och som längre fram kan komma att tillföra mervärde för Region Skåne. Om Anbudsgivaren inte kan eller vill svara på detta ange endast "Avstår att svara" nedan, poängsättning kommer inte att ske av svar för denna fråga.

Anbudsgivarens redogörelse för framtida utveckling inom området, alternativt ange Avstår att svara.

Generell del



Fritext

2.10.3 Utvärdering och poängsättning av Anbudsgivarens beskrivning av offererade tjänster

Kriterier för utvärdering och poängsättning framgår av Bilaga Utvärderingsmodell.

2.10.4 Ersättning

Ersättning kommer att utgå i enlighet med Domstolsverkets tolktaxa Tabell 2, ersättning för obekvämt arbetstid utgår i enlighet med 7 § i Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa (DVFS 2018:9).

Specifikationer och undantag för distanstolkning

Distanstolkning, förbokad

25% av taxan får debiteras för de första 15 minuterna och därefter med 25% ytterligare för varje

påbörjade 15 minuter (för 30 minuter alltså 50% och för 45 minuter 75% av arvudet för <1 tim). Om samtalet i tid uppgår till över 60 minuter gäller samma intervall för debitering av därefter följande 15 minuters intervaller. Tillägg för obekväm arbetstid utgår i enlighet med 7 § i Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa (DVFS 2018:9).

Distanstolkning on-demand

25% av taxan får debiteras för de första 15 minuterna och därefter med motsvarande minutpris som för 15 minuter för varje påbörjad 5 minuters intervall. Tillägg för obekväm arbetstid utgår i enlighet med 7 § i Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa (DVFS 2018:9).

2.10.4.1 Ersättning för tolkens resa

Fast reseersättning kommer att utgå utifrån i enlighet med zonindelningen nedan, ingen ytterligare ersättning kommer att utgå för parkeringskostnader eller res- och spilltid i övrigt eller liknande. Tolken ska i möjligaste mån använda sig av kollektiva färdmedel. Då tolken har flera samordnade uppdrag får endast den faktiska resvägen debiteras för.

Zonindelning och ersättningsnivåer

Reseersättning till platstolk beräknas tur och retur från den tågstation eller busshållplats för regiontrafik inom Skåne som ligger närmast tolkens bostadsadress och till aktuell uppdragsplats.

Reseersättning för resa som **understiger 30 minuter är fast på 75 sek.**

Reseersättning för resa inom tidsramen **31-60 minuter är fast på 220 sek.**

För resa som **överstiger 60 minuter** utgår ersättning med **75 sek för varje ytterligare 30 minuters restid.**

Beräkning av restid

Ersättningen ska baseras på den restid som beräknas via Skånetrafikens reseplanerare/app oavsett vilket faktiskt färdmedel som tolken nyttjat vid uppdraget.

Tolkens ersättning

Reseersättningen ska oavkortat tillfalla tolken som utfört uppdraget när tolken inte är anställd av Leverantören utan arbetar på konsultbasis.

3. Avtalsmall tjänster DOCS. Uppdaterad 2019-09-16

3.1 Information till Anbudsgivare

Avtalet ska innehålla minst nedanstående punkter, vilka inte är förhandlingsbara såvida inte annat anges. Samtliga överenskommelser med utgångspunkt från upphandlingsdokumentet kommer att ingå i Avtalet.

3.2 Avtalsparter



Leverantör

[Namn]

[Adress]

Organisationsnummer: [...]

Beställare

Region Skåne

291 89 KRISTIANSTAD

Organisationsnummer: 232100-0255

Folktandvården Skåne AB

[Kompletteras vid avtalstecknande](#)

Organisationsnummer: 556936-0828

Mellan Leverantören och Beställaren har följande Avtal slutits:

3.3 Avtalskonstruktion



Avtalet utgörs av nedanstående handlingar. Förekommer i dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de sinsemellan i följande ordning, såvida inte omständigheterna i det aktuella fallet uppenbarligen föranleder annat:

- Skriftliga ändringar och tillägg till detta Avtal
- Detta Avtal [[med bilaga/-or 1-x, till exempel Upphandlingscirkulär/Produktlista, Uppförandekod m.m](#)]
- Beställarens upphandlingsdokument publicerat [[20xx-xx-xx](#)]inklusive publicerade frågor och svar
- Leverantörens anbud inlämnat [[20xx-xx-xx](#) [[inklusive förtydliganden](#)]]

3.4 Avtalstid



Avtalet gäller under tiden [[20xx-xx-xx – 20xx-xx-xx](#)] med rätt för Beställaren till förlängning i upp till [[x \(x\) år](#)], dvs. längst till och med [[20xx-xx-xx](#)],

Avtalet upphör att gälla utan krav på särskild uppsägning om inte Beställaren skriftligen begär förlängning, tre (3) månader före detta Avtals upphörande.

3.5 Uppdraget

3.5.1 Syfte och omfattning

[Relevanta delar av upphandlingsdokumentet kommer att skrivas in här.]

Region Skåne garanterar inga volymer. Leverantören är skyldig att leverera Beställarens verkliga behov.

3.5.2 Samverkan

Leverantören ska inom det område Uppdraget avser samverka med berörda personer, myndigheter, organisationer och intressenter.

3.5.2.1 Avrop

Avrop från detta Avtal sker från respektive förvaltning eller verksamhet inom Region Skåne inklusive Folkvandvården eller hos de privata vårdgivarna som omfattas av avtalet, när behov av språktolk uppstår.

Samtliga avrop som sker inom ramavtalets löptid ska levereras enligt avtalade villkor även om utförandet sker efter det att ramavtalet löpt ut.

3.5.3 Leveransvillkor

3.5.3.1 Avbokning av kontakttolk från Beställaren

Beställaren har rätt att avboka tolk helt kostnadsfritt om avbokning sker senast 18 timmar innan tolkningstillfället. Avbokning ska ske skriftligt via e-post till Leverantören, eller via Leverantörens bokningssystem. Om bokning sker per e-post ska Leverantören registrera avbokningen i bokningssystemet.

Om ett kontakttolksuppdrag avbokas senare än 18 timmar före tolkningstillfället äger Beställaren rätt att istället anvisa Leverantören/tolken ett likvärdigt ersättningsuppdrag. Om likvärdigt uppdrag anvisas av Beställaren för samma tidpunkt ska får debitering ske endast av ersättningsuppdraget.

Om avbokning sker senare än 18 timmar före tolkningstillfället och inget ersättningsuppdrag anvisas kan ersättning för uppdraget debiteras. Reseersättning och övriga kostnader förknippade med tolkupdraget får inte debiteras.

Skjer avbokning inom två (2) timmar före uppdragets början kan även resekostnader som redan är betalda och som inte är möjliga att avboka debiteras. Eventuella kostnader ska styrkas skriftligen av Leverantören.

Avbokning av kontakttolk gäller från den tidpunkt Beställaren lämnar meddelande om avbokning. Vid avbokning av kontakttolk ska Leverantören lämna en skriftlig bekräftelse på att avbokning skett.

3.5.3.2 Avbokning av förbokad distanstolkning från Beställaren

Beställaren äger rätt att avboka uppdrag gällande telefontolkning och videotolkning helt kostnadsfritt om avbokning sker senast fyra (4) timmar före tolkningstillfället.

Sker avbokning inom fyra (4) timmar före tolkningstillfället äger Beställaren rätt att istället anvisa Leverantören/tolken ett likvärdigt ersättningsuppdrag. Om likvärdigt uppdrag anvisas av Beställaren för samma tidpunkt ska får debitering ske endast av ersättningsuppdraget. Om avbokning sker senare än fyra (4) timmar före tolkningstillfället och inget ersättningsuppdrag anvisas kan ersättning för uppdraget debiteras.

Avbokning av kontakttolk gäller från den tidpunkt Beställaren lämnar meddelande om avbokning. Vid avbokning av kontakttolk ska Leverantören lämna en skriftlig bekräftelse på att avbokning skett.

3.5.3.3 Avbokning från Leverantör/tolk

Avbokning från Leverantör/tolk får endast ske om orsaken till avbokningen inte kunnat eller borde kunnat förutses. Leverantören ska erbjuda ny tolk med motsvarande kompetens eller erbjuda tolkning via on-demand tjänsten.

Avbokning ska ske skriftligt via e-post till Beställaren. Om avbokning av kontakttolk sker inom 18 timmar från tolkningstillfället ska detta meddelas per telefon till Beställaren.

Vid systematisk utebliven leverans av tjänster kommer tillämpning av reglering i avtalet gällande Fel i utförandet av tjänsten.

Avbokning av förbokad distanstolkning får inte ske för de tio (10) vanligaste tolkspråken, kan förbokad distanstolkning inte genomföras och bristen ligger hos Leverantör/tolk utgår vite om 1 500 sek för varje enskilt tillfälle.

Sker avbokning av förbokad distanstolkning för övriga tolkspråk och inom 18 timmar från tolkningstillfället och ersättningslösning inte kan erbjudas av Leverantören utgår vite om 1 500 sek för varje enskilt tillfälle.

3.5.3.4 Sen leverans

Om en tolk är försenad med mer än femton (15) minuter har Beställaren rätt att avboka uppdraget utan krav på debitering. Beställaren kan välja att få tolkuppdraget utfört trots försening och då gäller följande:

- Om tolk är försenad mer än femton (15) minuter men mindre än trettio (30) minuter ska Leverantören vid fakturering dra av 50 % av priset för det beställda uppdraget.

- Om tolk är försenad mer än trettio (30) minuter jämställs det som utebliven leverans och Beställaren har rätt att kräva vite till priset för det beställda uppdraget plus 1 500 sek.

3.5.3.5 Utebliven leverans

Med utebliven leverans avses de tillfällen där tolk uteblir från uppdrag utan att Beställaren underrättas. Vid utebliven leverans har Beställaren rätt att kräva vite till priset för det beställda uppdraget plus 1 500 sek.

Giltigt uteblivande kan endast utgöras av det som tolken inte kunnat eller borde kunnat förutse, mindre förseningar upp till ca 20 minuter i kollektivtrafiken räknas som förutsebara. Vid uteblivande på grund av

plötslig sjukdom för tolken ska läkarintyg kunna uppvisas.

Sen avbokning från Leverantörens sida kommer att debiteras som vite i enlighet med hantering av ogiltigt uteblivande.

3.5.3.6 Fel i utförandet av tjänsten

Vid avvikelse har den beställande enheten rätt till vite motsvarande priset för det beställda uppdraget plus 1 500 sek. Om avvikelse enligt nedan inträffar och rapporteras till Leverantören ska detta rapporteras av Leverantören till detta avtals förvaltare hos Region Skåne. Rapporterna kommer att användas som underlag för att ställa ut vitesfakturor.

Nedanstående avvikelser kan åberopas under förutsättning att Beställaren rapporterat avvikelsen till Leverantören i enlighet med vad som avtalats.

Exempel på fel:

- Om en Beställare finner att en tolk är olämplig och har saklig grund för det, exempelvis om tolken har stora språkliga brister.
- Om en tolk som tilldelats ett uppdrag inte överensstämmer med bokningsbekräftelsen.
- Om en tolk inte följer God Tolksed.
- Om en tolk vid tolkningstillfället bryter emot något av villkoren i avtalet.
- Om en tolk på annat sätt brister i sin yrkesutövning.
- Då tolkning inte utförts korrekt.
- Vid tekniska problem med system som Leverantören ansvarar för och som orsakats av bristande teknisk utrustning.

Observera att ovanstående lista inte är uttömmande.

Då fel i utförandet av tjänsten uppmärksammas under uppdragets utförande har Beställaren rätt att avbryta tolkuppsdraget, ingen debitering får då ske för det aktuella tolkningsuppdraget. Beställaren har rätt att begära att Leverantören fullgör tolkuppsdraget genom att tillsätta en annan tolk med den kompetensnivå som efterfrågas skyndsamt och kostnadsfritt. Om Leverantören inte kan tillsätta en annan tolk med likvärdig kompetens utfaller vite.

3.5.3.7 Då leverans ej kan ske av de vanligaste språken

För samtliga tjänster med undantag av tolkning via app ska de tio (10) vanligast förekommande språken kunna levereras, för tolkning via app gäller de fem (5) vanligast förekommande språken.

I det fall Leverantören ej kan leverera äger Beställaren rätt att köpa motsvarande tjänst från annan Leverantör, merkostnaden kommer faktureras detta Avtals Leverantör som vite.

3.5.3.8 Praktisk hantering av viten

Då vite ska falla ut i enlighet med punkterna 3.5.3.3, 3.5.3.4, 3.5.3.5 samt 3.5.3.6 3.5.3.7 ska Leverantören meddela detta avtals förvaltare gällande samtliga avvikelser inom dessa områden som denne har kännedom om. Undantag gäller om tolk är försenad mellan 15-30 minuter då kreditering istället får ske på den aktuella fakturan.

Eventuell vitesfaktura kommer att ställas ut månadsvis.

3.5.4 Elektronisk handel

Region Skåne kan under avtalstiden komma att införa elektronisk beställning via Region Skånes plattform *Marknadsplatsen*, en gemensam lösning för att detta ska fungera smidigt kommer i så fall att arbetas fram i samråd med Leverantören.

Läs mer om Region Skåne och elektronisk handel på: <http://www.skane.se/organisation-politik/Attgora-affarer/faktura/e-handel/>

3.6 Ersättning

3.6.1 Prisjustering

Ersättning kommer att utgå i enlighet med, vid var tid gällande version av, Domstolsverkets tolktaxa Tabell 2 eller motsvarande prislista som kan komma att ersätta denna.

3.6.2 Fakturerings och betalningsvillkor

Fakturering sker per månad i efterskott med specifikation per objekt och tjänst. Brytpunkt är den sista i varje månad. Beställaren utbetalar ersättning senast inom 30 dagar efter fakturans mottagande och godkänd leverans/arbete genomförts. Betalning sker i svenska kronor (SEK).

Felaktig faktura ska krediteras.

Faktura ska vara logiskt uppställd och innehålla alla de uppgifter som krävs enligt mervärdesskattelagen. Faktureringsavgifter eller andra administrationsavgifter får inte förekomma. Fakturan ska innehålla uppgift om:

- Beställarens namn och RSID,
- Beställande verksamhet/enhet,
- kundnummer,
- avtalsnummer,
- ordernummer,
- leveransadress etc.

Vid ofullständigt eller felaktigt lämnade uppgifter får Beställaren hålla inne den ersättning som är kopplad till dessa uppgifter i avvaktan på att fullständiga riktiga uppgifter lämnas.

Fakturering får inte överlåtas på tredje part utan skriftligt godkännande av Koncerninköp.

Vid organisatoriska förändringar hos Beställaren kan uppdelningar av fakturor komma att förändras enligt Beställarens önskemål.

Betald faktura innebär inte att Beställaren avstått från att påtala/göra gällande felaktig faktura eller fel i varan/tjänsten. Beställaren äger rätt att granska och kräva kreditering av faktura eller del därav, detta gäller även i det fall betalning för fakturan har erlagts och felet uppmärksammats i efterhand.

I det fall Leverantör systematiskt alternativt vid upprepade tillfällen och gällande belopp som inte är ringa, utställer felaktiga fakturor äger Beställaren rätt att häva Avtalet.

3.6.3 Faktureringsvillkor Folktandvården

Uppgifter om information gällande vilken tandvård det gäller ska finnas med i samlingsfakturer till tandvården, det ska framgå till vilken tandvårdsenhet/specialisttandvårdsenhet och patient tolkningen skett.

Betalad faktura innebär inte att Beställaren avstått från att göra gällande felaktig faktura eller fel i varan. Beställaren äger rätt att granska och kräva kreditering av felaktig faktura eller del därav, detta gäller även i det fall betalning för fakturan har erlagts och felet uppmärksammats i efterhand. I det fall Leverantör systematisk alternativt vid upprepade tillfällen och gällande belopp som inte är ringa, utställer felaktiga fakturer äger Beställaren rätt att häva avtalet.

Fakturering får inte överlåtas på tredje part utan skriftligt godkännande av Beställaren. Vid organisatoriska förändringar hos Beställaren kan uppdelningar av fakturer komma att förändras enligt Beställarens önskemål.

3.6.4 Priser



För leveranser enligt detta Avtal gäller priser specificerade i [bilaga \[x\]](#).

Avtalade tjänster och ersättningsbeloppet (priset) för dessa framgår nedan.
[Kompletteras vid avtalsteckandet med text från förfrågningsunderlaget.](#)

Ersättning för resor, traktamente och liknande utgår inte till Leverantören av språktolkförmedlingstjänst.

Avtalade priser är angivna exklusive mervärdesskatt.

3.6.5 Fakturaunderlag

Leverantören ska månadsvis sända underlag för fakturering i form av en Excel-fil till Region Skåne. Filen ska innehålla information om samtliga beställningar från Region Skåne. Informationen ska omfatta kundnummer, uppdragsnummer, uppdragets referens, datum för tolkuppdraget, total tid för tolkuppdraget, tolknummer, språk, belopp, fakturanummer, fakturadatum, fakturerat kundnummer, kostnadsställe. Filen ska på begäran från Region Skånes avtalsförvaltare även kunna innehålla personnummer/reservnummer/LMA.

3.6.6 Dröjsmålsränta



Dröjsmålsränta får debiteras 30 dagar efter fakturans ankomstdag och godkänt Uppdrag, i övrigt gäller Räntelagen.

3.6.7 Faktureringsadress



Fakturering ska ske till nedan nedanstående adresser:

Region Skåne
Hälso och sjukvårdsnämnden
RSiD: XXXXXX

205 01 Malmö

Folktandvården Skåne AB
Ref: "Beställande klinik" RSID: XXXXXX
205 01 Malmö

3.7 Uppföljning och statistik

3.7.1 Uppföljningsmöten

Leverantören ska vid önskemål från Beställaren delta i uppföljningsmöten, årligt uppföljningsmöte planeras, där ingånget Avtal och samarbete följs upp. Vid uppföljningsmötet ska det ske en avstämning samt en genomgång av nya och förändrade rutiner, uppföljning av kvalitet, statistik mm. Ytterligare avstämningsmöten kan komma att bli aktuella under avtalstiden om behov uppstår.

3.7.2 Aktuell lista över anlitade tolkar

Beställarens kontaktperson/-personer för Avtalet har, utan extra kostnad, rätt att ta del av Leverantörens aktuella lista över de tolkar som förmedlingen anlitat och har som anställda. Denna lista kommer vid förekommande fall att hanteras med hänsyn till regler om sekretess.

3.7.3 Statistik

Leverantören ska på begäran utan kostnad, månadsvis samt med sammanställning årsvis med brytpunkt vid årsskiftet upprätta statistik på levererade tjänster samt avvikelser och översända denna till Beställarens kontaktperson enligt detta Avtal. Statistiken ska utformas i enlighet med av Beställaren angivna statistikformulär, formuläret kan komma att ändras under Avtalets gång. För statistikformulär se [Bilaga XXX](#).

Leverantören ska också på begäran av Beställaren, utan kostnad, även i övrigt lämna uppgifter om Uppdraget.

3.7.4 Kvalitets- och effektivitetsutveckling

Avtalsparterna ska under avtalsperioden kontinuerligt arbeta för en ökad kvalitet och effektivisering i utförandet av Uppdraget.

[Kompletteras vid avtalsteckandet med text från förfrågningsunderlaget.](#)

3.7.5 Uppfyllnad av ställda krav

Leverantören är skyldig att på anmodan från Beställaren redovisa att kraven i Avtalet eller i de upphandlingsdokument och anbud som föregick detta Avtal uppfylls av Leverantören och eventuella Underleverantörer. Redovisningen ska ske på det sätt och inom den tid som Beställaren begär om detta inte är oskäligt. Leverantören är vidare skyldig att möjliggöra för Beställaren att själv eller genom ombud kontrollera/utföra revision på plats att kraven uppfylls.

Vardera part står för sina egna kostnader i samband med denna revision.

3.8 Personal

3.8.1 Kompetens

Leverantören åtar sig att tillse att samtliga i verksamheten engagerad personal har för Uppdraget nödvändig kompetens och erfarenhet samt fortlöpande erhåller nödvändig fort- och vidareutbildning inom det område Uppdraget avser.

3.8.2 Språkkunskaper

Den personal hos Leverantören som har kontakt med Beställare ska behärska svenska väl i både tal och skrift.

3.8.3 Samarbete

Vid samarbetssvårigheter med eller kompetensbrist hos kontaktperson eller tolk äger Beställaren rätt att utan kostnad begära att denne byts ut.

3.9 Lokalisering

[Kompletteras med Leverantörens verksamhetsplats.](#)

Anbudsgivaren ska meddela Region Skåne i förväg ifall lokaliseringen ändras, omlokalisering får inte påverka Avtalet eller den servicenivå som ska levereras inom Avtalet negativt.

3.10 Följder vid avtalsbrott

I de fall avtalsbrott från Leverantörens sida föreligger, äger Beställaren rätt att på Leverantörens bekostnad vidta alla åtgärder, som behövs för att förebygga eller begränsa uppkomsten av skada, under förutsättning att detta inte är oskäligt.

3.10.1 Skadestånd

I de fall Leverantören begår avtalsbrott som ger upphov till skada ska Leverantören ersätta Beställaren med belopp motsvarande skadans verkliga storlek. Skadestånd ska utgå även då Avtalet hävs pga avtalsbrott samt i de fall vite utgår, dock ska skadeståndet i dessa fall endast utgå om skadans verkliga storlek överstiger vitet.

3.10.2 Hävning av avtal

Förutsättningar under vilka Beställaren har rätt att häva ingånget Avtal

- Leverantören begår väsentligt avtalsbrott och rättelse inte sker utan dröjsmål efter skriftlig erinran, eller
- Leverantören begärs eller försätts i konkurs eller i likvidation, är under tvångsförvaltning, är underkastad näringsförbud eller annat liknande förfarande, är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller annars på goda grunder kan befaras vara på obestånd eller befaras inte kunna fullgöra sina åligganden avseende redovisning, skatter, sociala avgifter och årsredovisning, eller

- en förändring sker direkt eller indirekt avseende ägandet av en majoritet av aktierna i Leverantörens företag, eller annars det bestämmande inflytandet över Leverantörens företag förändras direkt eller indirekt, på ett sätt som Beställaren inte skäligen kan godta, eller
- det framkommer att Leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med den upphandling som har föregått tecknandet av Avtalet och om dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning av tilldelning av Avtalet, eller
- avtalet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§, eller
- om uteslutningsgrund föreligger enligt LOU 13 kap. 1-3 §§ som inte var känt för upphandlande myndighet när Avtalet tecknades eller som har inträffat under avtalstiden. Vid hävning med hänvisning till LOU 13 kap. 1-2 §§ är Leverantören skyldig att betala skadestånd till Beställaren med 10% av det uppskattade kvarvarande kontraktsvärdet. Samtliga Leverantörens fordringar på Beställaren så som utestående fakturor och upparbetad tid avskrivs som krav i samband med att Avtalet hävs med grund i denna paragraf, eller
- Europeiska unionens domstol finner att Sverige, genom att låta den upphandlande myndigheten ingå kontraktet eller ramavtalet, 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.

Med väsentligt avtalsbrott avses bland annat då:

- Om Leverantör/tolk regelbundet eller systematiskt utför, eller har utfört, uppdrag med fel eller brister, eller
- En oacceptabel mängd avropade uppdrag avbeställs på grund av att beställare bedömt att tolk eller översättaren inte har tillräcklig kompetens eller erfarenhet för att fullgöra uppdraget, eller
- Om det förekommer tre (3) eller fler avvikelser, som Region Skåne anser vara särskilt allvarliga och Leverantören inte klarar av att ta fram en godkänd handlingsplan, eller
- Leverantören upprepat fakturerar fel, eller
- Beställaren vid upprepade tillfällen konstaterar att överenskommen/offererad/avtalad kvalitet inte vidmakthålls eller att prestationer i annat avseende inte är i enlighet med Avtalet, eller
- Leverantören vid upprepade tillfällen inte följer för verksamheten specifika gällande författningar, eller
- Leverantören inte följer uppställda etiska riktlinjer, se Bilaga Uppförandekod för Leverantörer, eller
- Leverantören ej längre innehar för verksamheten erforderliga tillstånd, eller
- Leverantören använder kundregister på annat sätt än vad som står nämnt i detta Avtal

Leverantörens möjlighet till rättelse

Hävning av Avtalet vid väsentligt avtalsbrott kan ske först om Leverantören inte vidtar rättelse senast fjorton (14) dagar efter mottagande av skriftlig erinran från Beställaren i vilken grunden för väsentligt avtalsbrott ska anges.

I händelse av att Avtalet hävs baserat på någon av ovannämnda grunder, ska Leverantören ersätta Beställaren med belopp motsvarande den merkostnad detta förorsakar Beställaren. Ersättning enligt denna punkt begränsar ej Beställarens rätt till skadestånd eller vite.

Hävning av Avtal ska ske skriftligen.

3.10.3 Vite vid försenad uppstart vid avtalsstart



Beställaren har rätt att erhålla vite om Leverantören i väsentliga delar inte kan påbörja Uppdraget i

avtalad omfattning vid den tidpunkt för verksamhetsstart som parterna avtalat. Detsamma gäller om Leverantören under avtalsperioden inte fullgör Uppdraget i väsentliga delar. Vite utgår då med 50 000 SEK den första (1:a) veckan, vitet ökar därefter med 25 % av detta belopp per vecka i fyra (4) veckor.

Hantering av utkrävda vitesbelopp

Region Skåne kommer att skicka vitesfaktura till leverantören. Avräkning på kommande faktura får inte göras.

Aktuellt för samtliga vitesklausuler

Utöver detta förbehåller sig Beställaren rätten att ta ut en administrationsavgift på 2 000 sek per fakturatillfälle när vite åberopas.

3.11 Ansvar och försäkringar



3.11.1 Ansvar



Leverantören ansvarar för samtliga sak- och personskador som Leverantören, eller annan som Leverantören ansvarar för, orsakar genom fel eller försummelse vid utförandet av uppdraget. Om Beställaren gentemot tredje man görs ansvarig för inträffad skada, ska Leverantören hålla Beställaren skadelös. Båda parter är skyldiga att vidta rimliga åtgärder för att begränsa skadan. Om ersättningsanspråk framförs gentemot en part ska den andra parten meddelas om detta.

Vid person- eller sakskada begränsas Leverantörens ansvar för skada till 10 miljoner sek per skadetillfälle och 20 miljoner sek per år.

Ovan angivna begränsningar gäller inte om Leverantören har orsakat skadan genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

3.11.2 Försäkringar



Leverantören ansvarar för att inneha giltig försäkring/försäkringar som omfattar Leverantörens ansvar enligt detta Avtal. Leverantören ska även inneha de försäkringar denne är skyldig till enligt lagar och författningar.

Vid begäran från Beställaren ska Leverantören skyndsamt uppvisa giltigt försäkringsbevis som motsvarar uppställda krav.

Om Leverantören inte uppfyller ställda krav gällande försäkring, och rättelse inte sker inom fjorton (14) dagar från skriftlig påminnelse från Beställaren, äger Beställaren rätt att häva avtalet.

3.12 Etiska och sociala krav



3.12.1 Särskilda avtalsvillkor hållbara leveranskedjor



De grundläggande villkoren

Leverantören ska aktivt verka för att varor/tjänster som levereras enligt detta avtal ska vara framställda

under förhållanden som är förenliga med de grundläggande villkoren. Leverantörens ansvar omfattar att åtgärder vidtas för att förebygga och hantera eventuella avvikelser från dessa villkor i hela leveranskedjan.

De grundläggande villkoren är:

- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna;
- ILO:s åtta kärnkonventioner om tvångsarbete, barnarbete, diskriminering och föreningsfrihet samt organisationsrätt (nr 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 och 182);
- FN:s barnkonvention, artikel 32;
- det arbetarskydd och den arbetsmiljölagstiftning som gäller i landet där hela eller delar av varan/tjänsten framställs;
- den arbetsrätt, inklusive regler om lönevillkor, och det socialförsäkringsskydd som gäller i landet där hela eller delar av varan/tjänsten framställs;
- den miljöskyddslagstiftning som gäller i landet där hela eller delar av varan/tjänsten framställs; samt
- FN:s konvention mot korruption.

De grundläggande villkoren förklaras närmare i Beställarens uppförandekod för leverantörer.

I de fall då internationella bestämmelser föreskriver ett starkare skydd för den enskilde än nationella lagar eller förordningar, ska Leverantören sträva efter att efterleva principerna i de internationella bestämmelserna.

Policys och rutiner

För att uppfylla åtagandet enligt de grundläggande villkoren ska Leverantören, för varor/tjänster som ingår i avtalet, senast vid avtalsstart.

1. ha antagit en eller flera policys, som fastställts av högsta ledningen, som innefattar ett åtagande att respektera de grundläggande villkoren;
2. ha offentliggjort sitt åtagande att respektera de grundläggande villkoren och delgett åtagandet till verksamheter som leverantören har kontraktsförhållanden med;
3. ha utsett person(er) på ledningsnivå som ansvarar för efterlevnad av de grundläggande villkoren;
4. ha en rutin för att regelbundet genomföra riskanalyser, dvs. identifiera och prioritera aktuella och potentiella risker för avvikelser från de grundläggande villkoren;
5. ha en rutin för att regelbundet följa upp efterlevnad av de grundläggande villkoren; och
6. ha en rutin för att omedelbart vidta åtgärder för att förhindra och begränsa avvikelser från de grundläggande villkoren.

De åtgärder som genomförs för att uppfylla skyldigheterna i punkterna 1–6 ska vara dokumenterade, tillämpas löpande, och gälla för den egna verksamheten och hela leveranskedjan.

Avtalsuppföljning

Leverantören ska medverka till Beställarens uppföljning av avtalet genom att:

a) på begäran av Beställaren skriftligen rapportera hur Leverantören uppfyller de grundläggande villkoren. Rapportering ska ske inom sex (6) veckor eller annan tid som Beställaren anger.

b) lämna Beställaren, eller av Beställaren anlitat ombud, tillträde till och insyn i sin verksamhet i sådan

utsträckning som krävs för att kontrollera att Leverantören lever upp till skyldigheterna enligt de grundläggande villkoren. Om produktionen sker hos underleverantör ska Leverantören använda sitt inflytande för att ge tillträde till produktionsanläggningen.

Sanktioner

I händelse av avtalsbrott har Beställaren rätt att göra gällande en eller flera av följande påföljder mot Leverantören:

a) Kräva rättelse: Beställaren får genom skriftlig begäran kräva att Leverantören inom fyra (4) veckor eller annan tid som Beställaren anger, har tagit fram en tid- och åtgärdsplan för att avhjälpa brott mot de grundläggande villkoren eller policys och rutiner. Beställaren ska godkänna tid- och åtgärdsplanen som ska stå i proportion till avvikelsernas art och tydligt beskriva hur de avhjälpas inom angiven tid.

b) Vite: Om Leverantören inte följer den framtagna tid- och åtgärdsplanen eller inte vidtar sådana åtgärder som krävs enligt a) har Beställaren rätt att kräva att Leverantören betalar ett vite om 0,5 % av kontraktsvärdet per påbörjad vecka som avtalsbrottet varar. Beställaren har även rätt att från Leverantören kräva motsvarande vite om Leverantören inte fullgör sina skyldigheter enligt avtalsuppföljning.

c) Avropsstopp: Vid tillämpning av punkten a) får Beställaren undanta Leverantören från rätten att ta emot avropsförfrågningar enligt ramavtalet tills dess att Beställaren godkänt att Leverantören avhjält avtalsbrottet eller om det för parterna är uppenbart att avtalsbrottet har upphört. Under den tid som avropsstopp råder har Beställaren rätt att göra avrop från annan ramavtalsleverantör eller, om sådan inte finns, upphandla varan/tjänsten från annan leverantör.

d) Hävning: Beställaren har rätt att helt eller delvis häva Avtalet om Leverantören inte vidtar rättelse enligt a). Beställaren har också rätt att häva Avtalet när vitet enligt punkten b) löpt i fyra (4) veckor.

Särskild hävningsgrund

Beställaren får med omedelbar verkan helt eller delvis häva Avtalet om det framkommer att det i produktionen av varorna eller utförandet av tjänsterna har begåtts allvarliga överträdelser av de grundläggande villkoren med direkt koppling till avtalets tillämpningsområde.

Vägledning

Vägledning avseende Uppförandekoden för Leverantörer och dessa tillhörande avtalsvillkor hittas på <http://www.hållbarupphandling.se/>.

3.13 Miljökrav



Det är önskvärt att Region Skånes Leverantörer verkar för att målen i Region Skånes miljöprogram kan uppnås. Särskild fokus i programmet ligger på fossilfria transporter 2020 och på att minska avfallsmängden. För Region Skånes miljöprogram se, <http://www.skane.se/framtid-och-utveckling/Miljo-och-natur/>.

Leverantören ansvarar för att informera medarbetare samt underleverantörer som arbetar på uppdrag åt Region Skåne om Region Skånes miljöprogram inkl. miljöpolicy samt informera om att Region Skåne har ett miljöledningssystem enligt ISO 14001.

[Relevanta delar av upphandlingsdokumentet kommer att skrivas in här.]

3.14 Kvalitetskrav



[Relevanta delar av upphandlingsdokumentet kommer att skrivas in här.]

3.15 Nyttjanderätt



3.15.1 Marknadsföring



Leverantören har inte rätt att använda Beställarens namn, material eller logotyp utan Beställarens skriftliga medgivande.

3.15.2 Intrång



Leverantören ska hålla Beställaren skadeslös för alla skadeanspråk, ersättningskrav, kostnader och utgifter som följd av intrång i eventuella patent, upphovs-, mönster- och varumärkesrätter eller andra skyddade rättigheter tillhörande tredje man som Leverantören har åsamkat.

3.16 Kris och beredskapsåtgärder



3.16.1 Vardag och kris



Region Skåne ska bedriva samhällsviktig och skyddsvärd verksamhet oavsett påfrestning. Leverantören ska planera för hur en reell förmåga till kontinuitet avseende avtalad leverans säkerställs under vardag och kris.

3.16.2 Force Majeure



Parterna är befriade från åtagande om parts respektive åtagande förhindras av händelse av force majeure karaktär.

Som force majeure räknas krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över, inte förutsett eller bort förutse och som förhindrar part att fullgöra sina skyldigheter enligt detta Avtal. Så snart hindret upphör ska förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt.

Arbetskonflikt som har sin grund i leverantörens brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Motpart ska omedelbart underrättas som det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

Oavsett vad som sägs om befrielse från påföljd får Region Skåne säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om fullgörandet av väsentlig förpliktelse försenas med mer än 3 månader.

3.17 Allmänna krav och föreskrifter



3.17.1 Lagar, förordningar mm

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

3.17.2 Dataskydd och biträdesavtal

I syfte att utföra de åtaganden som Leverantören kommer ha under Avtalet, kan Leverantören komma att få tillgång till vissa personuppgifter för behandling, i egenskap av personuppgiftsbiträde. Bilaga Biträdesavtal utgör del av detta Avtal. Biträdesavtalet har till syfte att uppfylla tillämplig Dataskyddslags krav på avtal mellan en personuppgiftsansvarig och ett personuppgiftsbiträde.

Behandling av personuppgifter får enbart ske i enlighet med instruktioner från Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsbiträdet måste vidta lämpliga tekniska, säkerhetsmässiga och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifterna, i enlighet med vid var tid gällande Biträdesavtal.

Biträdesavtalet kan komma att kompletteras med instruktioner och anvisningar under avtalsperioden, under förutsättning att båda parter anser det nödvändigt för fullgörande av uppdraget.

3.17.3 Tillstånd, licenser mm

Leverantören ska inneha alla för Uppdraget nödvändiga tillstånd, licenser mm.

3.17.4 Underleverantör/Underkonsult

Om Leverantören anlitar underleverantör eller underkonsult (enskild tolk) för leverans av tjänst eller del av leverans är Leverantören gentemot Beställaren ansvarig för samtliga åtgärder som vidtagits eller underlåtit av den Leverantören anlitat.

Underleverantör ska uppfylla samma krav som Leverantören. Leverantören ansvarar för underleverantörs eller underkonsults (enskild tolk) åtagande och utförande så som för sitt eget. Ersättning för leverans utbetalas till Leverantören. Eventuella viten och skadestånd kommer att riktas mot Leverantören.

Om en underleverantör som anlåtats av Leverantören bryter mot bestämmelse i detta Avtal eller det förekommer upprepade klagomål från Beställaren avseende en sådan underleverantör och rättelse inte vidtas omedelbart efter skriftlig anmaning därom från Beställaren, har Beställaren rätt att kräva att denne underleverantör/underkonsult inte vidare används i uppdraget.

3.17.5 Tolkbricka/tolklegitimation

Leverantören ansvarar för att anlitate tolkar alltid bär tolkbricka, väl synligt, vid kontakttolkning.

Av tolkbrickan ska framgå namn på tolken, tolknummer, tolkförmedlingens namn, tolkens kompetens. Tolkbrickan ska också vara försedd med ett välliknande foto på tolken. Auktoriserade tolkar ska bära Kammarkollegiets tolkbricka vid kontakttolkning.

3.17.6 Sekretess

Leverantören och dennes arbetstagare såväl som eventuella underleverantörers arbetstagare samt enskilda tolkar som anlitas via egen firma/företag förbinder sig att inte för tredje man avslöja konfidentiell information, vilken denna erhåller från Region Skåne eller som framkommer vid genomförandet av Uppdraget. Leverantören förbinder sig att se till att dennes arbetstagare såväl som eventuella underleverantörers arbetstagare inte till utomstående vidarebefordrar konfidentiell information. Leverantören är därför skyldig att se till att ovan nämnda personer som kan antas komma i kontakt med konfidentiell information är bundna att hemlighålla denna information i samma utsträckning som Leverantören är enligt detta Avtal.

Med konfidentiell information avses i detta Avtal bland annat sådana uppgifter som omfattas av den sekretess- och tystnadsplikt som framgår av Offentlighets- och sekretesslag (SFS 2009:400) och som hade gällt om de som utfört Uppdraget hade varit anställda i Region Skåne.

Sekretessen gäller alljämt även efter Avtalets upphörande i enlighet med gällande lagstiftning.

3.18 Övrigt

3.18.1 Överlåtelse av Avtal

Leverantören får inte utan Beställarens skriftliga godkännande överlåta Avtalet till annan. Begäran om godkännande av avtalsöverlåtelse ska vara Beställarens kontaktperson för avtalet tillhanda senast tre (3) månader före det att överlåtelsen planeras att genomföras.

3.18.2 Utveckling av avtalet under avtalstiden

Beställaren äger rätt att, under avtalstiden, ändra arbets sätt och betalningsrutiner gällande tolktjänster utan att ytterligare ersättning utgår till Leverantören.

Beställaren äger också rätt att testa och införa nya metoder och tjänster som Leverantören kan erbjuda under förutsättning att kostnadsbesparingar kan uppnås eller att det inte medför oacceptabla kostnadsökningar eller att införandet av metoden/tjänsten medför effektivisering/tillför andra mervärden för Beställaren och patienterna.

3.18.3 Omförhandling

Region Skåne har rätt till omförhandling av Avtalet om sådana förhållanden inträffar som väsentligt påverkar eller förändrar förutsättningarna för detta Avtal, häri inbegripet - men inte begränsat till politiska beslut, allmänt förändrad prisbild på marknaden eller liknande händelse, teknisk utveckling, volymförändringar eller övriga omständigheter som Region Skåne inte kunnat förutse vid upphandlingens genomförande. Meddelande om tid och plats för sådan omförhandling ska vara motparten tillhanda senast fyra (4) veckor innan förhandlingen.

Region Skåne förbehåller sig rätten att justera Uppdragets innehåll om politiska beslut fattas eller organisatoriska förändringar sker som påverkar eller förändrar förutsättningarna för Uppdragets innehåll.

3.18.4 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till detta Avtal ska vara skriftliga och undertecknade av behöriga ställföreträdare för båda parter.

3.18.5 Bestämmelses ogiltighet

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

3.18.6 Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta Avtal och som ej kan lösas av parterna gemensamt ska, med tillämpning av svensk rätt, avgöras av allmän domstol med Kristianstad tingsrätt som första instans.

Processen ska i alla delar genomföras på svenska.

3.19 Vid avtalets upphörande

Leverantör ska i händelse av att detta Avtal sägs upp, eller vid Avtalets utgång och där Uppdraget övergår till annan utförare, medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet. Detta för att störningar i Beställarens verksamhet ska undvikas. Denna överlämning ska ske utan debitering och ska påbörjas tre (3) veckor innan avtalsperiodens slut.

Om Beställaren avser vid Avtalets utgång genomföra en ny upphandling, åtar sig Leverantören att ställa de uppgifter om verksamheten till Beställarens förfogande som Beställaren har behov av för att genomföra upphandlingen.

3.20 Kontaktpersoner

3.20.1 Kontaktpersoner för Avtalet

[Kompletteras vid avtalsskrivning]

För Beställaren

[Namn
Förvaltning
Telefon
E-post]

För Leverantören

[Namn
Telefon
E-post]

Byte av ansvarig kontaktperson ska i förväg meddelas Beställarens kontaktpersoner för avtalet respektive uppdraget. Leverantören ansvarar för eventuella konsekvenser som följer av att Region Skåne ej har uppdaterad information för kontaktperson samt korrekta kontaktuppgifter till kontaktpersonen.

3.20.2 Kontaktpersoner för uppdraget

[Kompletteras vid avtalsskrivning]

För Beställaren

[Namn
Förvaltning
Telefon
E-post]

För Leverantören

[Namn
Telefon
E-post]

Byte av ansvarig kontaktperson ska i förväg meddelas Beställarens kontaktpersoner för avtalet respektive uppdraget. Leverantören ansvarar för eventuella konsekvenser som följer av att Region Skåne ej har uppdaterad information för kontaktperson samt korrekta kontaktuppgifter till kontaktpersonen.

3.21 Bilagor

Avtalet omfattar utöver detta Avtal följande bilagor vilka kompletterar varandra och utgör en del av Avtalet.

Bil 1.
Bil 2.

3.22 Signering av Avtal

Detta Avtal har undertecknats av parterna genom elektronisk signatur - se bifogat kvitto.

3.23 Undertecknande av Avtal

Detta Avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna har tagit var sitt. Bindande avtal föreligger när båda parter undertecknat detta Avtal.

Underskrift av behörig avtalstecknande:

Köpare:
Region Skåne, Koncerninköp

Säljare:

Ort /datum:

Ort /datum:

Namnförtydligande:
Befattning:

Namnförtydligande:
Befattning: