

INFORMATION OM BESTÄLLNING - TOLKSERVICETJÄNSTER

Allmänt

Region Kalmar län har avtal med tre leverantörer av tolkservicetjänster. Följande tolkservicetjänster kan avropas från samtliga leverantörer:

- Kontakttolkning
- Telefontolkning
- Videotolkning
- On-demandtolkning (ringer tolkar som sitter på ett callcenter)

Avtalen är rangordnade och det innebär att avrop vad gäller samtliga tolkservicetjänster i första hand alltid ska göras från rangordnad leverantör ett (1). De leverantörer som är rangordnade som nummer två (2) och nummer tre (3) ska endast kontaktas om den som är rangordnad före ej kan tillsätta uppdraget. Nummer tre ska alltså endast kontaktas om varken nummer ett eller nummer två kan tillsätta uppdraget.

Leverantörerna är rangordnade enligt nedan:

- Rangordnad etta (1): Språkservice Sverige AB
- Rangordnad tvåa (2): Transvoice Stockholms Tolkförmedling AB
- Rangordnad trea (3): Språkpoolen Skandinavien AB

Om beställande enhet absolut behöver en kontakttolk och leverantör ett ej kan tillsätta detta uppdrag får man gå vidare i rangordningen.

Avtalen inklusive bilagor finns från avtalsstart tillgängliga i avtalskatalogen. Sök på Avtalskatalogen på Navet, Upphandling och avtal, länk till avtalskatalogen finner ni i rutan till höger under Avtal & upphandlingar klicka på den och vidare till "Avtalskatalogen Tendsign" klicka på den och sök "Tolkservicetjänster" eller "UC 2019-44 /2020-059-1".

Beställningar

Beställningar kan göras via leverantörens hemsida, via e-post och via telefon. Enklast är att boka via hemsida. On-demandtolkning behöver inte bokas i förväg (finns direktnummer till respektive språk). På Språkservice Onlines förstasida hittar du tjänsten **TolkNu**, som är ett enkelt verktyg att komma i kontakt med en telefontolk direkt!

Kontaktuppgifter för leverantören finner ni nedan, e-post, telefonnummer, länk till beställning av kundnummer, länk till beställning av inloggningsuppgifter till internetbokning.

Med enbart kundnumret kan ni boka tolk via telefon och e-post.

För att kunna använda Språkservice Online behöver den som ska boka tolk beställa en **inloggning** genom att fylla i formuläret [här](#)

Språkservice har upprättat ett formulär om ni har flera personer inom er avdelning som behöver inloggning på Språkservice Online. Sammanställ informationen direkt i dokumentet och skicka till

info@sprakservice.se. Alla medarbetare som står i listan kommer få tillgång till samtliga kundnummer som anges i dokumentet.

Leverantör ska enligt köparens önskemål kunna tillhandahålla viss namngiven tolk eller manlig/kvinnlig tolk efter behov.

Beställaren ska få ett bokningsnummer inom en timme efter att beställningen skickats som en bekräftelse på att beställningen är mottagen.

Vid beställning av tolk som görs senast fem (5) dagar före uppdragsstart ska leverantör, senast 72 timmar före uppdragsstart, meddela köparen om uppdraget är tillsatt eller inte. Om uppdraget inte är tillsatt inom angiven tid har köparen rätt att gå vidare i rangordningen med en ny beställning.

Vid beställning av tolk som görs senare än fem (5) dagar före uppdragsstart ska leverantör, senast 24 timmar före uppdragsstart, meddela köparen om uppdraget är tillsatt eller inte. Om uppdraget inte är tillsatt inom angiven tid har köparen rätt att gå vidare i rangordningen med en ny beställning.

Bokning av telefontolk via webb ska kunna göras fram till två (2) timmar före uppdragsstart. Leverantör ska omgående meddela köparen om uppdraget är tillsatt eller ej.

Vid akuta beställningar av tolk ska leverantör omgående meddela köparen om uppdraget är tillsatt eller ej.

Vid ändringar i redan bekräftad bokning ska ny bokningsbekräftelse skickas till köparen, av vilken det ska framgå att bokningsbekräftelse ersätter den tidigare bokningsbekräftelsen.

Kundnummer

Du måste alltid uppge din arbetsplats kundnummer när du beställer tolk. Via kundnumret har leverantören och tolken all nödvändig information om er mottagning/enhet - besöksadress, telefon och fakturaadress och du slipper därmed att uppge detta varje gång du beställer.

Observera att din arbetsplats har två kundnummer, det ena gäller tolkningar som ska debiteras på din arbetsplats, patienter med svenskt personnummer. Det andra gäller tolkningar för patienter som är asylsökande och därmed ska debiteras landstingets asylsjukvård. Som asylsökandes räknas personer med giltigt LMA-kort, med eller utan svenskt personnummer.

Språkservice Sverige AB arbetar med att lägga in våra nuvarande kundnummer, med reservation för att några nummer redan kan vara upptagna. Då skapas ett nytt kundnummer av leverantören. Det kommer en uppdaterad förteckning av kundnummer som ni kontrollerar första gången ni beställer från Språkservice Sverige AB. Enheter som redan har kundnummer hos en leverantör (Transvoice) behöver inte få ett nytt, utan befintligt kundnummer gäller. Även befintliga inloggningsuppgifter till internetbokningen gäller.

Hittar du inte ditt kundnummer i någon av listorna ovan? För beställning av nytt kundnummer samt inloggningsuppgifter till internetbokningen kontaktas leverantören.

Seriebokning

Köparen ska kunna göra seriebokningar. Med seriebokning avses bokningar som görs av köparen för viss patient/brukare där det finns känslighet kring besöket och besöket som sådant kräver att det är samma tolk som tolkar vid samtliga möten.

Dialekt

För att undvika felbeställning av tolk ska köparen i beställningen meddela om det behövs en specifik dialekt av ett beställt språk.

Ifall köparen inte har specificerat tolkspråkets dialekt ska leverantören efterfråga detta och bekräfta dialekten på beställningsbekräftelsen.

Kontaktuppgifter

Leverantör: Språkservice Sverige AB	
Hemsida	http://www.sprakservice.se/
E-post	info@sprakservice.se
Telefon (ej on-demand)	0770 - 457 458
Kundnummer	https://www.sprakservice.se/se/kontakt0/ny-kund
Inloggningsuppgifter till internetbokning	https://www.sprakservice.se/se/kontakt0/best%C3%A4ll-inloggning
On-demandtolkning	På Språkservice Onlines förstasida hittar du tjänsten TolKNu, för att komma i kontakt med en telefontolk direkt.
Adress	Box 17007 200 10 Malmö

Leverantör: Transvoice Stockholms Tolkförmedling AB	
Hemsida	http://www.transvoice.se/Boka-tolk/
E-post	boka.ost@transcom.com
Telefon (ej on-demand)	011-12 21 30
Kundnummer	Antingen registrerar man sig som kund via hemsidan (klicka på länken för att komma direkt till kundregistreringen) http://www.transvoice.se/Boka-tolk/Ny-kund1/ , eller kontaktar kundtjänst på telefonnummer 011-12 21 30
Inloggningsuppgifter till internetbokning	Kontakta kundtjänst på telefonnummer 011-12 21 30. Inloggningsuppgifter skapas medan kunden väntar kvar på tråden
Telefonnummer till on-demandtolkning	Se nästa sida punkten On- demandtolkning.
Adress	Sveavägen 159, 113 46 Stockholm

Leverantör: Språkpoolen Skandinavien AB	
Hemsida:	www.sprakpoolen.se
E-post:	info@sprakpoolen.se
Telefon (ej on-demand)	010-177 07 00
Kundnummer (lev.nr)	Det kommer att skapas ett nr per enhet
Inloggningsuppgifter till internetbokning	Inloggningsuppgifterna kommer att baseras på kundnummer
Telefonnummer till on-demandtolkning	010 177 07 10
Adress	Bruksgatan 8B, 632 19 Eskilstuna

Uppgifter som ska finnas med vid bokning

- Kundnummer
- Datum och tid
- Språk och ev dialekt
- Beräknad tidsåtgång
- Typ av tolkning (kontakt-, telefon eller videotolkning)
- Tolkningsadress
- Namn och kontaktuppgifter till beställande enhet och tolkanvändare
- Övrigt (om man har några särskilda önskemål/krav för beställningen)
- Hur bokningen ska bekräftas (exempelvis till vilken e-postadress bekräftelsen ska skickas).

On-demandtolkning

Telefontolkar on-demand är tillgängliga på vardagar kl. 8.00-17.00. Svarstiderna för on-demand samtal ska vara max tre minuter. När tre minuter har gått har man rätt att ringa till nästkommande leverantör i rangordningen.

Telefonnummer till on-demandtolkningen:

Språkservice Sverige AB:

På Språkservice Onlines förstasida hittar du tjänsten TolKNu, som är ett enkelt verktyg att komma i kontakt med en telefontolk direkt.

Från 1:a januari 2020 kommer det att finnas direktnummer till respektive språk hos Språkservice.

Transvoice Stockholms Tolkförmedling AB:

Arabiska 011-473 00 77

Dari 011-473 00 78

Persiska 011-473 00 79

Tigrinja 011-473 00 80

Albanska 011-473 00 81

Ryska 011-473 00 83
BKS 011-473 00 87
Somali 011-473 00 89
Romani 011-473 00 91

Språkpoolen Skandinavien AB: 010 177 07 10

Avbokningar

Leverantörens avbokning

Leverantör ska avboka uppdrag senast fyrtioåtta (48) timmar innan uppdragsstart.
Om leverantör avbokar ett uppdrag utgår ingen ersättning.
Om leverantör avbokar uppdrag senare än fyrtioåtta (48) timmar innan uppdragsstart utgår vite.

Leverantören ska omedelbart meddela beställaren om tolk blir försenad eller om uppdrag inte kan utföras. Leverantören har bara rätt att avboka beställda och bekräftade uppdrag om tillsatt tolk är sjuk eller vid synnerliga skäl enligt allmänna bestämmelser (AB17) §32.

Köparens avbokning

Vid avbokning ska leverantör lämna ett avbokningsnummer inom en timme som ska kunna uppvisas av köparen som bevis på att avbokning skett. Avbokningen gäller från den tidpunkt köparen lämnar meddelandet.

Om beställda kontakttolkuppdrag avbokas av köparen mer än tjugofyra (24) timmar innan uppdraget ska påbörjas utgår ingen ersättning till leverantör.

Om beställda kontakttolkuppdrag avbokas av köparen senare än tjugofyra (24) timmar innan uppdraget ska påbörjas får debitering ske för bokad tid.

Om beställda telefontolkuppdrag eller videotolkuppdrag avbokas av köparen mer än två (2) timmar innan uppdraget ska påbörjas utgår ingen ersättning till leverantör.

Om beställda telefontolkuppdrag/videotolkuppdrag avbokas av köparen senare än två (2) timmar innan uppdraget ska påbörjas får debitering ske för bokad tid.

Om köparen erbjuder ersättningsuppdrag för samma tid som det avbokade uppdraget och leverantör tackar nej utgår ingen ersättning till leverantör för det avbokade uppdraget.

Om patient/brukare uteblir från avtalat besök utgår ersättning för beställd tid. Om köparen erbjuder ersättningsuppdrag för samma tid som det uteblivna uppdraget och leverantör tackar nej, utgår ingen ersättning till leverantör för det uteblivna uppdraget.

I de fall köparen erbjuder ersättningsuppdrag för samma tolk och samma tid ska ingen ytterligare ersättning utgå till tolken.

Avvikelser

Avvikelser hanteras genom LISA. Delge avvikelser i LISA gällande Tolkservicetjänsteavtalet till Upphandlingsenheten. Det är viktigt att utförligt beskriva avvikelserna och ange bokningsnumret för tolkuppdraget. Observera! Avvikelse i LISA hanteras enligt Region Kalmar läns rutin för LISA.

Baserat på underlaget i LISA avgörs om viten kan utkrävas.

Region Kalmar län har rätt till vite vid följande fall:

- Vid avbokningar av uppdrag som görs av leverantör senare än 48 timmar innan uppdraget ska påbörjas.
- Vid mindre extern störning, exempelvis störande ljud i bakgrund eller där täckning fallerar bitvis, vid telefontolkning/videotolkning där tolkningstjänsten ändå kan utföras.
- Om köparen ej får återkoppling på inom föreskriven tid.
- Om tolk är försenad eller inte svarar på angivet telefonnummer och tolkningen inte kan påbörjas vid den tidpunkt som beställningen avser.
- Om leverantör underlåter att meddela köparen huruvida ett beställt uppdrag är tillsatt eller ej senast 72 timmar innan uppdragsstart.
- Om tolk helt uteblir från inbokad tolkning.
- Om tolkning inte kan genomföras pga bristande kompetens hos tolken.
- Vid större extern störning, exempelvis mycket högljudd bakgrundsmiljö/sorl som stör och gör det svårt att höra vad tolken säger, där täckning fallerar i sådan grad att det inte går att genomföra samtalet, vid telefontolkning/videotolkning som medför att tolkningstjänst inte kan genomföras.

Ovanstående viten gäller för samtliga typer av tolkservice (kontakt-, telefon-, on-demand- och videotolkservicetjänster).

För att köparen inte ska kräva ut vite ska leverantör vid försening eller avbeställning av tolkuppsdrag uppvisa intyg om laga förfall. Laga förfall är exempelvis avbrott i allmänna kommunikationer, plötslig sjukdom (läkarintyg krävs normalt) eller någon annan hindrande omständighet som leverantör inte kunnat förutse.

Vite utgår inte om orsaken beror på köparen.

