STATENS INKÖPSCENTRAL

Vägledning för avrop av

Transkriberingstjänster svenska

Ramavtalsområdet är giltigt till och med 2030-03-08

2026-11-02

Version 1.6

Läs mer på avropa.se

KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

Beskrivning av ramavtalsområdet 3

Hur gör jag för att avropa? 3

Successiva leveranser/kontrakt/leveransavtal/option 7

Priser - rangordning 8

Checklista 8

Krav som inte behöver ställas vid avrop 9

E-handel och e-fakturering 10

E-handel för avropsberättigade där tjänster erbjuds av Statens Servicecenter 10

Säkerhetsskyddsavtal/Informationssäkerhet 10

Stöddokument att använda inför avrop 10

Leveransvillkor 11

Utskick av avropsförfrågan 11

Frågor och svar, utvärdering, tilldelning, frivillig avtalsspärr med mera 14

Kontrakt – förnyad konkurrensutsättning 14

Prisjustering av kontrakt/leveransavtal 14

Uppföljning, avtalsbrott och påföljder 15

Praktiska råd 15

Versionshistorik 16



Beskrivning av ramavtalsområdet

Ramavtalsområdet omfattar transkriberingstjänster på svenska. Transkribering innebär att ett muntligt inspelat material, till exempel samtal eller intervjuer, skrivs ut på ett språkligt korrekt sätt.

Du kan på rangordning avropa manuell bastranskribering av en ljudfil i vissa specificerade format, samt eventuella önskade manuella transkriberingstjänster, se avsnitt ”*Rangordning (samtliga villkor fastställda)”* nedan.

Om du i samband med ditt avrop vill ställa övriga krav och kriterier, eller om ditt avrop/beställning avser frivillig tilläggstjänst, avropar du enligt förnyad konkurrensutsättning, se avsnitt *”Förnyad konkurrensutsättning”* nedan.

Vilken typ av tjänster går inte att avropa?

Det går inte att avropa transkribering på andra språk än svenska.

Hur gör jag för att avropa?

- Beställning/avrop som avser bastranskribering och eventuella tilläggstjänster, samt vissa angivna format av ljudfiler, avropas genom rangordning. *Se avsnitt ”Rangordning (samtliga villkor fastställda)” nedan för mer information.* Priserna framgår av de prisbilagor som finns publicerade för varje ramavtalsleverantör, samt av avsnitt ”*Priser – rangordning”* för de fasta priserna. Du börjar alltid med att kontrollera ramavtalsleverantör som är rangordnad som nummer 1. *Se avsnitt ”Priser” i vägledningen.*

- Om beställning/avrop avser några av de krav eller kriterier, tjänster eller format som inte omfattas av rangordning ska avrop ske genom förnyad konkurrensutsättning. *Se avsnitt ”Förnyad konkurrensutsättning” i vägledningen.*



Rangordning (samtliga villkor fastställda)

Du beställer/avropar bastranskribering med manuella tilläggstjänster och format på ljudfil på rangordning.

Rangordnade transkriberingstjänster och format

Bastranskribering av ljudfilm upp till två personer inklusive särskiljning (inklusive eventuella tillägg till bastranskribering nedan)

- **Normal leveranstid**
  - En ljudfil på upp till en (1) ljudtimme ska levereras inom 4 arbetsdagar
  - En ljudfil på överstigande en (1) ljudtimme upp till tre (3) ljudtimmar ska levereras inom 6 arbetsdagar

- **Expressleverans**
  - En ljudfil på upp till en (1) ljudtimme ska levereras inom två (2) Arbetsdagar.
  - En ljudfil på överstigande en (1) ljudtimme upp till tre (3) ljudtimmar ska levereras inom 3 arbetsdagar.

- **Avrop kan även innefatta någon eller några av följande tilläggstjänster**
  - Exakt transkribering
  - Transkribering *med tidsstämpel* vid varje citat
  - Transkribering av ytterligare medverkande personer *utan särskiljning* av dessa)
  - Transkribering av ytterligare medverkande personer *och* särskiljning av dessa



- Transkribering av ljudfiler med *dålig ljudkvalitet* i den mån det är möjligt

- **Ljudfil i något av följande format:**
  - MP3
  - WAV
  - AAC
  - WMA (Windows Media Audio)

Bastranskribering innebär att transkriberaren återger det viktigaste och mest relevanta av det som sägs. Upprepningar, avbrutna meningar, utfyllnadsord, harklingar, stakningar, tvekljud och liknande tas bort. Talspråket anpassas till skriftspråk genom att informella uttryck undviks och den grammatiska strukturen förbättras.

Leverantören ska erbjuda följande tilläggstjänster till bastranskribering:

- **Exakt transkribering**
  Innebär en fullständig och detaljerad återgivning av allt som hörs i ljudfilen. Detta inkluderar upprepningar, avbrutna meningar, utfyllnadsord, harklingar, stakningar, tvekljud och liknande.
- **Transkribering med tidsstämplar**
  Varje citat ska förses med en tidsstämpel som gör det enkelt att hitta motsvarande del i ljudfilen.
- **Transkribering av fler medverkande personer med särskiljning**
  Transkriberingen ska tydligt skilja de olika talarna åt.
- **Transkribering av fler medverkande personer utan särskiljning**
  Fler personer transkriberas, men utan att talarna identifieras eller markeras som olika individer.
- **Transkribering av ljudfiler med nedsatt ljudkvalitet**
  Transkribering ska göras i den mån det är möjligt, även när ljudfilen är svårhörbar på grund av exempelvis bakgrundsljud, låg volym eller tekniska störningar.

För mer information om tjänsterna, se Kravspecifikation som finns publicerad som stöddokument.



För mer information om **pris och leveransvillkor** se:

- *Kravspecifikation* avsnitt *5.1.8" Pris" och prisbilaga per ramavtalsleverantör*, som finns publicerad på *avropa.se*
- *Allmänna villkor avsnitten "Pris"* och *"Leveranstider för delområdet Transkriberingstjänster"*

Förnyad konkurrensutsättning

Om du vid avrop/beställning av transkriberingstjänster vill finns ett antal obligatoriska krav eller tilldelningskriterier att använda utöver de som använts i upphandlingen av det här ramavtalsområdet. Dessa går att hitta i dokument *Kravkatalog* som finns publicerad som stöddokument och finns översiktligt beskrivna i nedanstående tabell.

Observera att listan inte är uttömmande och att krav och kriterier kan läggas till, preciseras och kompletteras utifrån ditt önskemål.

Samtliga leverantörer erbjuder de frivilliga tilläggstjänsterna som kan avropas/beställas genom förnyad konkurrensutsättning.

Förnyad konkurrensutsättning – tjänster och format

- **Pris**
- **Krav på andra leveransvillkor än vad som framgår av ramavtalet**
- **Särskilda krav på behandling av personuppgifter och säkerhet, till exempel**
    - säkerhetsskyddsavtal
    - tecknande av personuppgiftsbiträdesavtal
    - digitala verktyg inte får vara molntjänstbaserad
    - specifika och/eller organisatoriska åtgärder vid utförande av tjänster som omfattas av detta ramavtal, eller
    - på specifika rutiner/åtgärder i samband med översändelse av material som transkriberats/undertextats etcetera och/eller genomförande av tjänsten
- **Utförarens kompetens och erfarenhet**



- **Frivilliga tilläggstjänster:**
    - maskinell/AI-baserad transkribering med efterföljande redigering,
    - manuell undertextning
    - maskinell/AI-genererad undertextning med manuell efterredigering
    - andra format än obligatoriska format

För mer information **om särskilda krav på behandling av personuppgifter och säkerhet** se:

- *Kravspecifikation* avsnitt *5.1.7 ”Informationssäkerhet*
- *Kravkatalogen*, publicerad under *Stöddokument*
- Dokumentet *”Redovisning av krav och villkor informationssäkerhet”*, publicerad under *Stöddokument*

För mer information om det **kompetenskrav** som ställts på transkriberare se:

- *Kravspecifikation* avsnitt *5.1.2 ”Kompetenskrav”*

För mer information om utskick av avropsförfrågan vid förnyad konkurrensutsättning, se avsnitt ”Utskick av avropsförfrågan” nedan.

Successiva leveranser/kontrakt/leveransavtal/option

Det är möjligt att i sin avropsförfrågan ange ett behov som sträcker sig över en längre tid. När du sedan ska avropa från detta planerade behov så kan du beställa dessa på ett enkelt sätt direkt från ramavtalsleverantören.

I ett avrop genom förnyad konkurrensutsättning kan ni avropa tjänster för leverans senare. En anskaffning av en tjänst grundar sig på ett behov hos er. Inför ett avrop kan ni identifiera även framtida behov så att även dessa kan omfattas av avropet, till exempel som optioner. Enligt huvudregeln behöver optionen ha angetts i avropet. Optionen behöver formuleras på ett klart, exakt och entydigt sätt och beskriva under vilka förutsättningar och i vilken omfattning den kan komma att tillämpas.



Priser - rangordning

På avropa.se finns prisbilagor publicerade för respektive ramavtalsleverantör under fliken ”Leverantörer”. Dessa prisbilagor innehåller priser för avrop på rangordning. För tjänster som utförs som expressleverans ingår ett påslag på 25 % på priserna.

Priserna inkluderar alla kostnaderna som är förenade med uppdraget. Det innebär att inga andra kostnader än portokostnader och eventuella kopieringskostnader som kan uppstå för hantering av dokument i pappersformat i avropsförfrågan (som ska motsvara marknadsvärdet) samt mervärdesskatt får tillkomma.

Priserna i prisbilagorna är angivna per ljudtimme, dock ska faktisk tid faktureras. Fakturering av transkribering av ljudinspelning sker per minut. Minsta debiterbara tid är 15 minuter. Det innebär att ramavtalsleverantören har rätt att debitera för 15 minuter om ljudinspelningen är kortare än det.

Observera att priserna gäller endast vid avrop genom rangordning. Vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning kan andra priser och påslag offereras/överenskommas.

Checklista

En checklista har tagits fram för att påminna om vad man bör tänka på inför avrop inom det här ramavtalsområdet:

Checklista – Tips

- Hur ser behovet ut?
- Finns behovet inom ramavtalsområdet?
- Läs vägledning, 5. Kravspecifikation, 9. Allmänna villkor och eventuellt andra stöddokument
- Avser behovet tjänst som finns på rangordning eller på förnyad konkurrensutsättning?
- Bedöm vilken avropsform som ska användas vid avrop, rangordning eller förnyad konkurrensutsättning
- Leveranstid?
- Priser?



Checklista – Tips vid förnyad konkurrensutsättning

- Behöver vi skicka en Request for Information (RFI)?
- Behöver vi en E-handelslösning?
- Krav på tjänsten?
- Vilka krav är redan ställda i upphandlingen av ramavtalsområdet?
- Tilldelningskriterier - obligatoriska krav?
- Successiva leveranser/Kontrakt på längre tid/leveransavtal eller enstaka avrop?
- Krävs säkerhetskyddssavtal?
- Informationssäkerhet?
- Behöver vi optioner?
- Kontraktets giltighetstid?
- Utformning av avropsförfrågan?
- Tilldelningsgrund?
- Utvärderingsmodell?
- Avropsblankett, mejl eller upphandlingsverktyg?
- Avropssvarets giltighetstid?
- Allmänna villkor
- Utskick av avropsförfrågan
- Sista dag för avropssvar
- Frågor & Svar
- Tilldelning
- Vill ni tillämpa frivillig avtalsspärr?
- Om frivillig avtalsspärr väljs, lägg till tio dagar i er tidsplanering före kontraktstecknande.
- Teckna kontrakt

Krav som inte behöver ställas vid avrop

Du behöver inte ställa krav i avropet som redan är kravställda i vår ramavtalsupphandling.



E-handel och e-fakturering

När kontraktet är tecknat kan ni lägga upp den tilldelade leverantören i ert systemstöd för e-handel och skicka order den vägen. Leverantören ska kunna ta emot order i Peppolformat (Peppol BIS Ordering), via e-post, eller manuell hantering via Avropsberättigads leverantörsportal.

Leverantören ska skicka en Peppolfaktura via Peppolnätverket. Informera leverantören om den ska märkas med Orderreferens och/eller Beställarreferens. Om ni har skickat en elektronisk order är det viktigt att Ramavtalsleverantören använder orderreferensen och placerar denna på rätt ställe på fakturan för att en fakturamatchning ska kunna ske. Ni kan även begära att leverantören märker fakturorna med ett Faktureringsobjekt. Läs mer om fakturareferenser på sfti.se.

E-handel för avropsberättigade där tjänster erbjuds av Statens Servicecenter

För de Avropsberättigade som har e-handelssystem genom Statens servicecenter är det möjligt att ansluta sig till en gemensam beställningsväg för detta ramavtal. Ni kan därigenom få tillgång till beställningsformulär anpassade efter ramavtalet och som är direkt beställningsbara. Kontakta gärna Statens servicecenter för mer information.

Säkerhetsskyddsavtal/Informationssäkerhet

Om du vill teckna säkerhetsskyddsavtal eller har andra krav på informationssäkerhet avropar du genom förnyad konkurrensutsättning, se avsnitt ”*Hur gör jag för att avropa?*” underrubrik ”Förnyad konkurrensutsättning”.

Stöddokument att använda inför avrop

Stöddokument finns publicerade på avropa.se. Dessa går att hitta under ”Avropsstöd”. Stöddokumenten går att använda inför avrop eller vid en avropsförfrågan. Om du har andra lösningar/rutiner eller systemstöd vid din myndighet så kan dessa självklart användas.



En avropsblankett finns för avrop genom rangordning.

En avropsblankett finns för avrop genom förnyad konkurrensutsättning

Kammarkollegiet kommer underhand publicera svar på vanliga frågor under ”*Frågor & Svar*” på www.avropa.se.

Leveransvillkor

Du kan läsa mer om leveransvillkor i *Allmänna villkor* avsnitt *9.22 ”Avtalsbrott och påföljder”*, som finns publicerat på avropa.se.

Ramavtalsleverantörens kontaktperson ska kvalitetssäkra uppdrag innan leverans.

När ljudfilen har transkriberats ska du återfå den i redigerbart format som Word, PDF, eller txt.

Utskick av avropsförfrågan

Tänk på att vid avrop ange:

- vilka transkriberingstjänster som omfattas av kontraktet,
- antal talare,
- materialets längd i minuter (ljudminuter) och
- annan information som behövs för att genomföra uppdraget.

Rangordning

Vid avrop genom rangordning avropar/beställer du av den leverantör som är rangordnad ett (1) i första hand. Om leverantören kan leverera behovet kommer leverantören återkomma med avropssvar.



Du får ta kontakt med nästa leverantör i rangordningen om följande särskilda skäl föreligger:

1. Leverantören inte återkommit med Avropssvar enligt de tider som anges i avsnitt *Avropssvar*.

2. Leverantören inte kan åta sig uppdrag, exempelvis på grund av brist på tillgänglig transkriberare. Observera att orsaken ska kunna motiveras och ska meddelas Avropsberättigad.

3. Leverantören inte kan tillhandahålla en transkriberare med rätt kompetens och/eller lämplighet för uppdraget, enligt ställda krav i Avropet.

4. Leverantören inte kan leverera efterfrågad tjänst enligt efterfrågad/överenskommen leveransdag (i den mån angiven leveransdag får anses skälig med hänsyn till Avropets omfattning och komplexitet).

5. Avropet avser en ersättningsanskaffning som beror på att Avropsberättigad tidigare hävt eller sagt upp ett kontrakt och detta beror på leverantören.

6. Avropsberättigad anlitat leverantören inom ramen för Ramavtalet men med otillfredsställande resultat, vilket lett till reklamation, prisavdrag eller liknande,

7. Kammarkollegiet har bestämt att leverantören inte får lämna Avropssvar enligt avsnitt *Kammarkollegiets uppsägningsrätt*.

Du gör din beställning enklast genom att:

- ladda upp er ljudfil (med format MP3, WAV, AAC eller VMA) i leverantörens webbaserade verktyg, där det även går att ladda ner filen som du får tillbaka.
- sända dokument *Avropsblankett rangordning* till leverantörens kontaktperson via e-post eller krypterad e-post samt ladda upp er ljudfil i leverantörens webbaserade verktyg, där det även går att ladda ner filen som du får tillbaka.
- sända *Avropsblankett rangordning* med bilagd ljudfil till ramavtalsleverantörens kontaktperson via krypterad e-post (rekommenderas inte för känslig information).



- sända A*vropsblankett rangordning* med bilagd ljudfil till ramavtalsleverantörens kontaktperson via e-post (rekommenderas inte för känslig information eller som innehåller känsliga personuppgifter).

Om beställningen omfattar flera ljudfiler:

- ska varje ljudfil transkriberas separat och resultera i en egen transkription.

För mer information se dokument *Kravspecifikation* avsnitt *5.1.5 ”Webbaserat verktyg för uppladdning av ljudfiler och nedladdning av resulterande text” och avsnitt 5.1.7.2 ”Krav på digitala verktyg”.*

Förnyad konkurrensutsättning

När du avropar genom förnyad konkurrensutsättning skickar du en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer som har ramavtal.

I avropsförfrågan anger du:

- vilka tjänster ni har behov av
- de krav ni vill ställa på tjänsterna
- när tjänsterna ska levereras
- hur ni kommer att utvärdera inkomna avropssvar

Du har möjlighet att precisera kraven och använda dig av utvärderingskriterier. *Se vidare under avsnitt Kravkatalog –Förnyad konkurrensutsättning ovan.*

Syftet med detta förfarande är att den förnyade konkurrens som uppstår vid avropet ska leda till att kontrakt tecknas med den leverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen utifrån ert behov.



Frågor och svar, utvärdering, tilldelning, frivillig avtalsspärr med mera

Du får mer information om generella frågor om avrop genom rangordning och förnyad konkurrensutsättning i vår Allmänna vägledning som finns publicerad på avropa.se under *Stöddokument*.

Kontrakt – förnyad konkurrensutsättning

Vid varje avrop genom förnyad konkurrensutsättning bör någon form av kontrakt tecknas. *Allmänna villkor* gäller för samtliga avrop/beställningar som sker inom ramen för Ramavtalet och utgör en bilaga till ert Kontrakt, oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte. I *Allmänna villkor* avsnitt 9.4 ”*Kontraktets handlingar och deras inbördesordning*” kan du läsa i vilken ordning kontraktsdokumenten gäller.

Kontrakt kan vara gällande även efter att ramavtalet löpt ut. Det innebär att leverans kan ske under hela kontraktets giltighetstid även om ramavtalsområdet löpt ut.

I de fall ett avrop eller leverans av tjänster omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen, ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Detta finns att läsa om i *Allmänna villkor* avsnitt *9.15 ”Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal”*. I *Allmänna villkor* kan du också läsa i vilken ordning kontraktsdokumenten gäller.

Vid avrop genom rangordning kan det eventuellt räcka med ordererkännandet eller motsvarande. Detta avgör ni som avropsberättigad.

Prisjustering av kontrakt/leveransavtal

Priserna i pågående kontrakt gäller i ett från kontraktstecknande därefter kan ramavtalsleverantör begära en prisjustering, se *Allmänna villkor* avsnitt *”Prisjustering av Kontrakt*”.



Uppföljning, avtalsbrott och påföljder

Du kan hitta mer information om uppföljning, avtalsbrott och påföljder i *Allmänna villkor* avsnitt *9.22 ”Avtalsbrott och påföljder”*.

Praktiska råd

Ta gärna del av vårt dokument *Snabbguide Transkriberingstjänster*, om du vill ha en snabb överblick över ramavtalsområdet.



Versionshistorik

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.1	2026-03-09	
1.2	2026-03-19	”Hur gör jag för att avropa?”
1.3	2026-03-26	”Hur gör jag för att avropa?”
1.4	2026-06-23	”Hur gör jag för att avropa?”
1.5	2026-09-04	”Hur gör jag för att avropa?”
1.6	2026-11-02	Nytt avsnitt ”E-handel för avropsberättigade där tjänster erbjuds av Statens Servicecenter”