



KAMMARKOLLEGIET



Informationseminarium om ramavtalet
Transkriberingstjänster – Svenska

Ramavtalsnummer 23.3-872-2025

24 april 2026



Fakta om Statens inköpscentral

- Bildades 1 januari 2011
- Vid utgången av 2025 förvaltade vi cirka 2 220 ramavtal med cirka 760 unika Ramavtalsleverantörer inom 49 ramavtalsområden

Under år 2025 omsatte Statens inköpscentrals ramavtal ca 17,9 miljarder kronor.

Offentlig upphandling omsätter totalt ca 800 miljarder kronor per år. Det motsvarar en sjättedel av BNP.

Ramavtalsförvaltningen

- Uppföljning ingångna avtal och Ramavtalsleverantörer.
- Stödjer avropsberättigade vid avrop.
- Informerar om våra ramavtal och anordnar seminarier.
- Bevakar att Ramavtalsleverantörer uppfyller kvalificeringskrav under avtalsperioden.
 - Kreditbevakning
- Hanterar prisjusteringar, ändringar, tillägg och förlängningar av avtal.
- Erfarenhetsinsamling.
- Omvärldsbevakning.



Statens inköpscentral inordnas i Upphandlingsmyndigheten

- 1 januari 2027
- Avtal och uppdrag kommer kvarstå utan några större förändringar
- Mindre praktiska och administrativa förändringar som vi kommer återkomma till i god tid

Avropsberättigade på ramavtalet Transkriberingstjänster

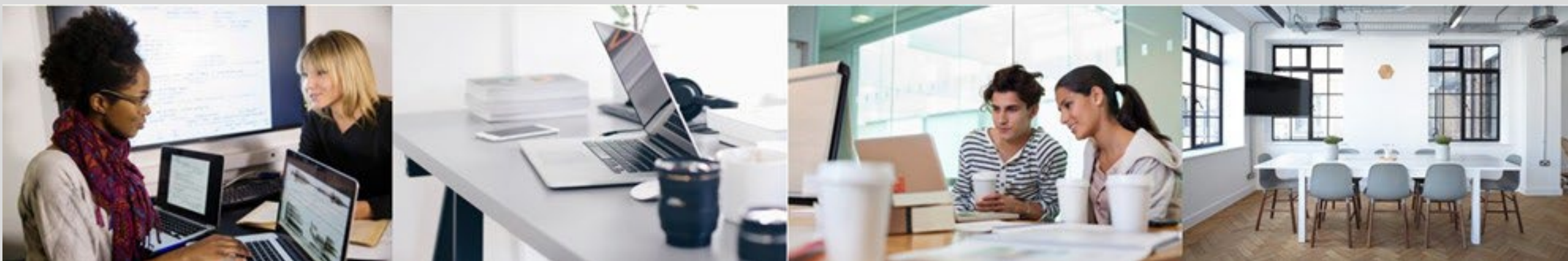
- De myndigheter och organisationer som är avropsberättigade framgår av avropa.se under fliken "Vem får avropa?"
- [Språktjänster svenska - Transkribering - Avropa.se](#)
- Myndigheter under Regeringen ska avropa, om inte myndigheten finner att annan form av avtal sammantaget är bättre (förordning 1998:796 om statlig inköpssamordning), se scb.se Myndighetsregistret.
- Organisationer med statlig anknytning som har lämnat bekräftelse att avropa på ramavtalet.
- Kommuner och regioner får inte avropa på det här ramavtalsområdet.
- Eventuella avsteg från ramavtalen ska anmälas.

Ansvarsfördelning Kammarkollegiet

- Säkerställa att ramavtal ingås utifrån myndigheters behov
- Förvaltning av ramavtal
- Informera och stödja avropande myndigheter för att främja att avrop genomförs enligt LOU
- Se till att ramavtalet på en övergripande nivå fungerar för olika myndigheter

Ansvarsfördelning avropsberättigad myndighet

- Avropsprocessen samt kontraktsuppföljning
- Att avropet sker i enlighet med ramavtalet och i enlighet med LOU
- Att precisera och anpassa efter det egna behovet



Nya ramavtalet för Transkriberingstjänster – Svenska

Kort om upphandlingen Språktjänster Svenska

- Upphandlingen består av två delområden:
 - Språkgranskningstjänster är överprövat
 - 9 anbud
 - Transkriberingstjänster Svenska
 - 8 anbud
- Fyra antagna Ramavtalsleverantörer inom delområde Transkriberingstjänster Svenska
 1. Spoken Oy
 2. Space 360 AB
 3. Språkservice Sverige AB
 4. CBG Konsult & Information AB

Avrop på föregående ramavtal Språktjänster svenska

- 104 myndigheter avropat på vårt föregående ramavtal
- 44 myndigheter avropat tjänsten transkribering svenska - förnyad konkurrensutsättning
 - De 10 som avropat mest har stått för 74 % av omsättningen
- Trend: minskande omsättning

| Avropsberättigade | Summa av Total Omsättning |
|------------------------------|---------------------------|
| Karolinska institutet | 1 602 598 |
| Linköpings universitet | 770 511 |
| Lunds universitet | 709 820 |
| Umeå universitet | 540 335 |
| Kungliga Tekniska Högskolan | 448 841 |
| Malmö universitet | 342 977 |
| Uppsala universitet | 250 360 |
| Stockholm universitet | 236 201 |
| Barnombudsmannen | 218 205 |
| Myndigheten för kulturanalys | 215 111 |

Ramavtalet

- Löper t.o.m. 2030-03-08
Kammarkollegiet har rätt att säga upp ramavtal efter 2 år
- [Avropa.se](https://www.avropa.se) under "Avropsstöd" , efter val av avropsform:
 - Vägledning
 - Allmän vägledning
 - Snabbguide
 - Avropsblankett – rang, respektive Avropsblankett – FKU
 - Avtalsdokument
 - Upphandlingsdokument
- [Avropa.se](https://www.avropa.se) under "Leverantörer"
 - Prisbilaga för rangordning



Grundläggande krav i ramavtalet

Webbaserat verktyg

- Nås via vanliga webbläsare såsom Chrome, Safari, Firefox, Edge
- Nås via dator, surfplatta och mobiltelefon och ska stödja operativsystemen Windows, MacOS/Apple eller iOS
- Ska vara möjligt skriva en kommentar för den aktuella filen
- Om Avropsberättigad laddat upp fel ljudfil så ska Avropsberättigad kunna radera filen och ladda upp en ny



Grundläggande krav i ramavtalet

Webbaserat verktyg (fortsättning)

- Innan borttagning ska Avropsberättigad erbjudas påminnelser om att textfiler behöver laddas ner
- Radering av kvarvarande data får inte ske innan nedladdning skett
- AI-funktionalitet/-verktyg får inte användas, på rangordning

- Det är inte kravställt att Ramavtalsleverantörens verktyg ska vara anpassad utifrån kravställning i upphandlingen avseende t.ex. leveransvillkor, men det bör framgå av informationsruta (påslag för express, leveranstider med mera)
- Om beställningen omfattar flera ljudfiler: ska varje ljudfil transkriberas separat och resultera i en egen transkription

Grundläggande krav (fortsättning)

Informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling

- Tjänster utförs enbart på teknisk utrustning i land inom EU/EES.
- Molntjänst - privat molntjänst, som tillhandahålls och driftas inom EU/EES
- Krav på support- och administrativ personal inom EU/EES
- Leverantören ska ha en rutin för att ta emot beställningar och skicka bekräftelser på annat sätt än via en personlig mejladress



Grundläggande krav (fortsättning)

Krav på digitala verktyg

- Tvåfaktorinloggning
- Ha funktion för återställning av förlorad information inom viss tid
- Driftas inom Sverige eller EU/EES
- Automatiska påminnelser om radering/gallring
- All data som överförs och lagras är krypterad och skyddas mot obehörig åtkomst
- Möjlighet anonymisera personuppgifter



Grundläggande förutsättningar för avrop på ramavtalet

Avropsform – kombinatorisk

- Avrop på rangordning
 - manuell transkribering med obligatoriska tilläggstjänster i vissa ljudfilsformat
- Avrop genom förnyad konkurrensutsättning
 - Andra leveransvillkor än vad som framgår av ramavtalet
 - Särskilda krav på behandling av personuppgifter och säkerhet
 - Särskilda krav på tilltänkt transkriberares kompetens och erfarenhet
 - Frivillig tilläggstjänst
 - Andra format än obligatoriska format

Avrop på rangordning

Manuella tjänster

- *manuell bastranskribering i ljudformaten*
 - MP3
 - WAV
 - AAC
 - WMA

- *samt eventuell tilläggstjänst:*
 - exakt transkribering
 - transkribering med tidsstämpel vid varje citat
 - transkribering av ytterligare medverkande personer med särskiljande
 - transkribering av ytterligare medverkande personer utan särskiljande
 - transkribering av ljudfiler med dålig ljudkvalitet

Krav på transkribering

- Den transkriberade texten ska vara:
 - språkligt korrekt med stavning, kommatering och annat som inte hörs
 - utan inblandning av värderingar eller personliga preferenser

Rangordning

Manuell bastranskribering

- Transkribering med upp till två personer inklusive särskiljning av personerna
- Fokus på det centrala och relevanta innehållet av det som sägs
- Talspråket anpassas till skriftspråket genom att utelämna informella uttryck och förbättra den grammatiska strukturen

Rangordning (fortsättning), tilläggstjänster

Exakt transkribering

- Ska ge en exakt och detaljerad beskrivning av samtalet och inkluderar allt som hörs, inklusive upprepningar, halva meningar, utfyllnadsord, harklingar/stakningar, tvekljud och dylikt

Transkribering med tidsstämpel vid varje citat

- För att enkelt hitta citatet i ljudfilen

Transkribering av ytterligare medverkande person

- Med särskiljande respektive
- Utan särskiljande

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

- Exempelvis på grund av bakgrundsljud, låg volym och tekniska problem

Förnyad konkurrensutsättning

- *Pris*
- *Leveransvillkor, dvs. andra leveransvillkor än enligt ramavtalet, exempelvis*
 - Andra leveranstider
 - Längre ljudfiler än 3 h
- *Kompetens och erfarenhet (utöver grundkrav i Kravspecifikationen), exempelvis*
 - Krav på specifik utbildning och erfarenhet
 - Bevis exempelvis CV, intyg, arbetsprov och referenser



Förnyad konkurrensutsättning (fortsättning)

- Särskilda krav på *behandling av personuppgifter och säkerhet*, exempelvis:
 - säkerhetsskyddsavtal
 - krav på att digitala verktyg inte får vara molntjänstbaserade
 - krav på tekniska och/eller organisatoriska åtgärder vid utförande av tjänster
- krav på specifika rutiner/åtgärder i samband med översändande av material och/eller genomförande av tjänsten
- krav på att Ramavtalsleverantör ska teckna personuppgiftsbiträdesavtal med kostnadsdrivande villkor (jämfört med villkor enligt ramavtalets bilaga "Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal")

Förnyad konkurrensutsättning (fortsättning)

- Frivilliga tilläggstjänster
 - *Maskinell och eller AI-baserad transkribering* med efterföljande redigering
 - ✓ Avropsberättigad preciserar i samband med avrop krav på tjänsten

Förnyad konkurrensutsättning fortsättning (fortsättning)

- *Manuell undertextning respektive Maskinell/AI-genererad undertextning med manuell efterredigering*
 - ✓ Skriftspråklig textning eller talspråklig textning – preciseras av avropsberättigad
 - ✓ Textning enligt EU:s webbtillgänglighetsdirektiv (2016/2102)

- ✓ Undertexterna ska kunna läggas till direkt i videon och levereras som en separat .srt- (SubRip Text) eller .vtt- (Video Text Tracks) undertextsfil.
- ✓ Språknivå och tempo för undertexten ska anpassas utifrån både krav och behov för aktuell målgrupp.
Textning

Förnyad konkurrensutsättning (fortsättning)

Inkomna frågor om undertextning

- Omfattar avtalet textning av film?
 - Ja, tilläggstjänst som avropas genom förnyad konkurrensutsättning
- Kan man få inbränd text och srt-fil?
 - Krav på att text ska läggas till direkt i video och på srt-fil
 - Säkerställ genom RFI (extern remiss) till Ramavtalsleverantörer

- Kan Ramavtalsleverantören anpassa det grafiska (dvs undertextens utseende i form av teckenstorlek, typsnitt mm) utifrån vår grafiska profil?
 - Tveksamt om möjligt. Begränsningar finns utifrån webbtillgänglighetsdirektiv och i srt-format
 - Stäm av med Ramavtalsleverantörer i RFI

Förnyad konkurrensutsättning (fortsättning)

Inkomna frågor om undertextning (fortsättning)

- Översätts filmer som ska textas också?
 - Nej, översättning i ljud- och videoformat respektive transkribering av ljud- och videoformat i andra språk än svenska hanteras inom ramavtal för Översättningstjänster

Förnyad konkurrensutsättning fortsättning (fortsättning)

- *Andra format än obligatoriska format*
 - Framgår av publicerad Vägledning
 - Exempelvis andra format av ljud- och videofiler, webbaserade plattformar och strömmade källor

Inför ett avrop – rangordning

1. Hur ser behovet ut?
2. Finns behovet inom ramavtalsområdet?
3. Läs igenom vägledning och andra stöddokument
4. Bedöm vilken avropsform som ska användas – rangordning eller förnyad konkurrensutsättning
5. Leveranstid?
6. Priser?

Rangordning

- Samtliga villkor är fastställda.
- I första hand ska avrop göras mot den först rangordnade Ramavtalsleverantören.
- Följ avropsordningen på avropa
- Rätt att avvika från rangordningen
- Ramavtalsleverantörer är skyldig att lämna svar oavsett
- Informera ramavtalsansvarig om eventuella frågetecken

Hur avropar jag på rangordning?

- Kontakta Ramavtalsleverantörens kontaktperson vid frågor om kundnummer eller om Ramavtalsleverantörens webbaserade verktyg
- Ange ramavtalsnumret 23.3-872-2025 vid avrop och i Ramavtalsleverantörens webbaserade verktyg

- Vid Avrop ska Avropsberättigad ange
 - vilka transkriberingstjänster som omfattas av Kontraktet,
 - antal talare,
 - materialets längd i minuter (ljudminuter) och
 - annan information som är relevant för uppdraget.

Hur avropar jag på rangordning? (fortsättning)

- Ramavtalsleverantörens webbaserade verktyg, där det även går att ladda ner filen som du får tillbaka
- Sända dokument Avropsblankett rangordning till Ramavtalsleverantörens kontaktperson via e-post eller krypterad e-post samt ladda upp er ljudfil i Ramavtalsleverantörens webbaserade verktyg.
- Sända Avropsblankett rangordning med bilagd ljudfil till Ramavtalsleverantörens kontaktperson via krypterad e-post (rekommenderas inte för känslig information).
- Sända Avropsblankett rangordning med bilagd ljudfil till Ramavtalsleverantörens kontaktperson via e-post (rekommenderas inte för känslig information eller som innehåller känsliga personuppgifter)

Avropssvar – rangordning

- Ramavtalsleverantören ska alltid lämna Avropssvar på en Avropsförfrågan
 - inom fyra (4) timmar vid normal leverans
 - inom två (2) timmar vid expressleverans
- Mottagningsbevis gäller inte som Avropssvar.
- Se allmänna villkor avsnitt ”Avropssvar” vad gäller krav på Avropssvars innehåll

Viktigt gällande avropssvar

- Ramavtalsleverantör måste motivera om avropssvar inte kan lämnas
- Om avropssvar uteblir vid upprepade tillfällen kan bestämmelserna om avtalsbrott och påföljder bli aktuella.
- Rätten att ta emot avropssvar, besvara avropsförfrågan, teckna kontrakt och fakturera avropsberättigad får inte lämnas vidare till eventuell underleverantör eller samarbetspartner.
- Kontakta ramavtalsansvarig vid eventuella frågetecken

Leveranstider – avrop på rangordning

- **Normal leveranstid** för bastranskribering
 - en ljudfil på upp till en (1) ljudtimme – inom fyra (4) Arbetsdagar
 - en ljudfil på upp till tre (3) ljudtimmar – inom sex (6) Arbetsdagar
- **Expressleverans** för bastranskribering
 - en ljudfil på upp till en (1) ljudtimme – inom två (2) Arbetsdagar
 - en ljudfil på upp till tre (3) ljudtimmar – inom tre (3) Arbetsdagar
- För **tilläggstjänster till bastranskribering** som avropas i samband med uppdraget
 - tillkommer en Arbetsdag per ljudtimme och tilläggstjänst till leveranstiden enligt ovan

Leveransvillkor

- Ramavtalsleverantörens kontaktperson ska kvalitetssäkra uppdrag innan leverans
- När ljudfilen har transkriberats ska du återfå den i redigerbart format som Word, PDF, eller txt

Avvikelser från rangordning

Ramavtalsleverantören:

- inte återkommit med Avropssvar enligt de tider som anges i avsnitt *Avropssvar*,
- inte kan åta sig uppdrag, exempelvis på grund av brist på tillgänglig transkriberare,
- inte kan tillhandahålla en transkriberare med rätt kompetens och/eller lämplighet för uppdraget,
- inte kan leverera efterfrågad tjänst enligt efterfrågad/överenskommen leveransdag,

- Avropet avser en ersättningsanskaffning som beror på att Avropsberättigad tidigare hävt eller sagt upp ett kontrakt och detta beror på Ramavtalsleverantören
- Avropsberättigad anlitat Ramavtalsleverantören inom ramen för Ramavtalet men med otillfredsställande resultat, vilket lett till reklamation, prisavdrag eller dylikt, eller
- Kammarkollegiet har bestämt att RAL inte får lämna Avropssvar enligt avsnitt *Kammarkollegiets uppsägningsrätt*.

Priser - rangordning

- Fastställda priser
- Fast påslag för express **25 %** på samtliga priser
- Minimidebitering 15 ljudminuter
- Samtliga priser framgår av respektive Ramavtalsleverantörs prisbilaga på avropa.se under fliken "Leverantörer"



Att tänka på vid förnyad konkurrensutsättning (FKU)

- Använd gärna vår ”avropsmall – FKU Transkribering”, som är utformad utifrån tilldelning ekonomiskt mest fördelaktiga – lägsta pris.
 - Hänvisa gärna till bilaga om ni vill använda Pris och Kvalitet
- Se gärna vår Allmänna vägledning
- Se dokument Kravkatalog för kriterier vid förnyad konkurrensutsättning
- Möjligt att precisera och komplettera med andra krav och villkor
- Ange hur ni kommer att utvärdera avropssvar
- Fri prissättning
- Skickas till samtliga fyra Ramavtalsleverantörer inom, skälig tid för att lämna svar
- Avropssvar ska vara skriftliga och avropsberättigad får ta del av innehållet i dem först när den angivna svarstiden löpt ut
- Tilldelningsbeslut ska meddelas skriftligt och skyndsamt till samtliga Ramavtalsleverantörer som lämnat avropssvar

Kontraktstecknande

- Frivillig avtalsspärr vid förnyad konkurrensutsättning
- Ett skriftligt kontrakt ska alltid upprättas
- Det bör alltid anges att avtalsbundenhet uppstår först genom kontraktstecknandet
- Bilaga Allmänna villkor utgör alltid en del av kontraktet
- Ingen reglering gällande maximal kontraktstid, men bör vara väl motiverad



Prisjustering - rangordning

- Avrop enligt rangordning
- Priserna är fasta i ett år från och med Ramavtalets ikraftträdande, dvs. till och med **2027-03-08**
- Justeras årligen av Kammarkollegiet
- SCB:s index Arbetskostnadsindex (AKI) för tjänstemän inom privat sektor, näringsgren SNI 2007 M, preliminära siffror
- Basmånad september
- Prisjustering omfattar inte redan tecknade kontrakt



Prisjustering av Kontrakt

- Avrop genom förnyad konkurrensutsättning
- Priserna är fasta i ett (1) år från och med Kontraktets ikraftträdande
- Därefter prisjustering en (1) gång per avtalsår enligt SCB:s index Arbetskostnadsindex (AKI) för tjänstemän inom privat sektor, näringsgren SNI 2007 M, preliminära siffror
- Basmånad - den månaden som är fyra (4) månader innan Kontraktet träder i kraft



Allmänna rekommendationer oavsett avropsform

- ”Försiktighetsprincip” gällande avropsform
- Skriftligt avrop och skriftligt avropssvar som innehåller specifikationer
- Kontrollera fakturans innehåll

Särskilt om lojalitets- och informationsplikten

- Gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör enligt *Allmänna villkor avsnitt 9.13.1*
- Respektive part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive fullgöra sina skyldigheter enligt ramavtalet och kontrakt
- Det innebär bland annat att respektive part kontinuerligt ska informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka motparten eller avropsberättigad

- Ramavtalsleverantören ska inte vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Avropsberättigad
- Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Avropsberättigad vid misstanke om att en händelse hänförlig till Ramavtalsleverantören eller Upphandlingsföremålet riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Avropsberättigad
- Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla information och handlingar och aktivt delta i uppföljning och kommunikation

Faktura

- Minimikrav på fakturans innehåll framkommer av *Allmänna villkor avsnitt 9.11.2 "Fakturans innehåll"*
- Avropsberättigad har rätt att bestrida fakturor som är felaktiga, exempelvis med anledning av att specifikation saknas, och kräva rättelse av Ramavtalsleverantören

Betalning

- Betalning senast 30 kalenderdagar efter mottagen korrekt faktura
- Avropsberättigad rätt hålla inne omstritt belopp om helt/till någon del inte anser sig betalningsskyldig
- Avropsberättigad rätt hålla inne motkrav avseende vite, prisavdrag, skadestånd eller liknande
- Ramavtalsleverantörens rätt till betalning förfaller om inte fakturerat senast 12 månader efter haft rätt att fakturera

Fakturering

- e-faktura enligt Peppol BIS Billing
- Om inte annat framgår av Kontraktet ska fakturering ske efter avslutat uppdrag eller leverans
- Om inte annat framgår av Kontraktet har Ramavtalsleverantören rätt att månadsvis i efterskott fakturera för tillhandahållande av Upphandlingsföremålet
- Ramavtalsleverantören har inte rätt att anlita Underleverantör för factoring eller fakturahantering vid fakturering enligt Kontraktet utan Avropsberättigads godkännande, om inte annat framgår av ramavtalet eller Kontraktet
- Fakturan ska skickas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet

Om det blir en ”fnurra på tråden...”

Försening

- Om inte leverans enligt avtalad/skälig tid
- Leverans inte omfattar avtalad kvantitet
- Meddelandeskyldighet vid försening

Fel - reklamation, inom 30 dagar från upptäckt/bort upptäcka fel

- Avhjälpa fel skyndsamt (5 arbetsdagar)
- Om Ramavtalsleverantören inte avhjälpes, möjligt få avhjälp på Ramavtalsleverantörens bekostnad och eventuellt prisavdrag
- Uppsägning om väsentligt avtalsbrott

Om det blir en ”fnurra på tråden...” (fortsättning)

Ansvar vid övriga avtalsbrott

- om Part inte uppfyller sina åtaganden som framgår av Ramavtalet eller Kontraktet
- Part ska inom skälig tid lämna skriftligt meddelande till motparten om avtalsbrott
- Om inte annat framgår av Kontraktet ska avtalsbrottet rättas skyndsamt

Löpande viten

- Vid försening, Ramavtalsleverantör ej avhjälpes avtalsbrott inom skälig tid, eller om Ramavtalsleverantören är skyldig till avtalsbrott

Skadestånd

- Eventuellt vite och prisavdrag ska räknas av
- Gäller utöver övriga påföljder.
- Gäller direkt skada (ej utebliven vinst, indirekt skada)
- Skadeståndsbegränsningar finns, gäller ej vid uppsåt eller grov oaktsamhet

Avbeställning

- Utan skäl, med 10 dagars uppsägningstid, ersättning upparbetat arvode och på förhand godkända kostnader.

Frågor och kontakt

Kontakt gällande frågor om ramavtalet

Ramavtalsförvaltare:

- Birgitta Engström

birgitta.engstrom@kammarkollegiet.se

08-700 06 38

Biträdande ramavtalsförvaltare:

- Sofi Nilsson

sofi.nilsson@kammarkollegiet.se

08-700 09 12

Kontaktuppgifter finns även på
www.avropa.se



Frågor?





Tack för er
uppmärksamhet!



KAMMARKOLLEGIET