

Avtalsnamn Språktjänster Svenska

Ref. nr. 23.3-872-2025-003

Startdatum 2026-03-09

Slutdatum 2030-03-08

Förlängning Ingen förlängning

Avtalsparter

Köpare

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
2021000829

Adress

Box 2218
10315
STOCKHOLM
Sverige

Kontaktperson

Birgitta Engström
+46 8 7000638 (tel)
+46 702 011613 (mob)
Birgitta.Engstrom@kammarkollegiet.se

Säljare

Språkservice Sverige AB
5566291513

Adress

Box 17007
200 10
MALMÖ

Kontaktperson

Björn Touqan
73 666 36 55 (tel)
73 666 36 55 (mob)
bjorn.touqan@sprakservice.se

Innehåll

5. Kravspecifikation - Transkriberingstjänster	3
5.1 Krav på upphandlingsföremålet	3
5.1.1 Omfattning	3
5.1.2 Kompetenskrav	3
5.1.3 Kontaktperson	3
5.1.4 Format	4
5.1.5 Webbaserat verktyg för uppladdning av ljudfiler och nedladdning av resulterande text	4
5.1.6 Dokument per ljudfil	5
5.1.7 Informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling	5
5.1.7.1 Hantering av information och personuppgifter	5
5.1.7.2 Krav på digitala verktyg	5
5.1.8 Pris	6
5.1.9 Tilläggstjänster	7
5.1.9.1 Maskinell/AI-baserad transkribering	7
5.1.9.2 Undertextning	7
5.1.9.3 Andra format	7

5. Kravspecifikation - Transkriberingstjänster

5.1 Krav på upphandlingsföremålet

5.1.1 Omfattning

Detta anbudsområde omfattar transkribering på svenska samt ej obligatoriska tilläggstjänster på svenska enligt avsnitt *Tilläggstjänster*.

Anbudsgivaren ska erbjuda följande manuella transkriberingstjänster (ej maskinell/AI-baserad):

- Bastranskribering - transkribering med upp till två personer inklusive särskiljning av personerna. Bastranskribering fokuserar på det centrala och relevanta innehållet av det som sägs och bortser från upprepningar, halva meningar, utfyllnadsord, harklingar/stakningar, tvekljud och dylikt. Talspråket anpassas till skriftspråket genom att utelämna informella uttryck och förbättra den grammatiska strukturen. Anbudsgivaren ska erbjuda följande tillägg till bastranskribering:
 - Exakt transkribering. 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 så att det är enkelt att hitta citatet i ljudfilen.
 - Transkribering av ytterligare medverkande personer och särskiljning av dessa.
 - Transkribering av ytterligare medverkande personer utan särskiljning av dessa.
 - Transkribering av ljudfiler med dålig ljudkvalitet i den mån det är möjligt, exempelvis på grund av bakgrundsljud, låg volym och tekniska problem.

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

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.

Uppfyller anbudsgivaren ovanstående krav avseende omfattning

Ja

5.1.2 Kompetenskrav

Transkriberare som utför tjänsterna ska ha lämpliga utbildnings- och yrkeskvalifikationer. Detta omfattar:

- minst två (2) års erfarenhet på heltid (eller motsvarande dokumenterad arbetslivserfarenhet) av att transkribera enskilda intervjuer respektive gruppintervjuer.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende kompetenskrav?

Ja

5.1.3 Kontaktperson

Anbudsgivaren ska tillhandahålla en kontaktperson för varje uppdrag. Kontaktpersonen ska vara ansvarig för att uppdraget genomförs i enlighet med vad som avtalats i kontraktet.

Kontaktpersonen ska vara tillgänglig via e-post och telefon under arbetstid (helgfri måndag - fredag 08.00 - 17.00). Kontaktpersonen och den som utför uppdraget kan vara samma person. Kontaktperson ska obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift.

Kontaktpersonen för uppdraget ska:

- utse en lämplig transkriberare för uppdraget
- utfärda instruktioner till alla som berörs av uppdraget
- möjliggöra och se till att transkriberingen blir konsekvent
- ansvara för att överenskommen specifikation i uppdraget efterlevs och att tidsplanen hålls
- kontrollera kvaliteten på utfört uppdrag innan leverans.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende kontaktperson?

Ja

5.1.4 Format

Anbudsgivaren ska minst kunna genomföra transkribering av ljudfiler i följande format:

- MP3
- WAV
- AAC
- VMA

När ljudfilen har transkriberats ska den uppladdade filen återfås i redigerbart format såsom Word, PDF, eller txt.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende format?

Ja

5.1.5 Webbaserat verktyg för uppladdning av ljudfiler och nedladdning av resulterande text

Anbudsgivaren ska erbjuda ett webbaserat verktyg med funktion för uppladdning av ljudfiler och nedladdning av resulterande text, där Avropsberättigad ska kunna skapa ett användarkonto i ett digitalt webbaserat verktyg som ska kunna nås via vanliga webbläsare såsom Chrome, Safari, Firefox, Edge.

Det webbaserade verktyget ska kunna nås via dator, surfplatta och mobiltelefon och ska stödja operativsystemen Windows, MacOS/Apple eller iOS.

Det ska vara möjligt för Avropsberättigad att kunna skriva en kommentar för den aktuella filen i det webbaserade verktyget. En sådan kommentar kan vara till hjälp för den person som ska genomföra transkriberingen.

Om Avropsberättigad laddat upp fel ljudfil så ska Avropsberättigad kunna radera filen och ladda upp en ny.

Innan borttagning sker av Avropsberättigads ljudfiler 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.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende webbaserad verktyg?

Ja

5.1.6 Dokument per ljudfil

I det fall Avropet avser flera ljudfiler ska transkriberingen resultera i en transkription per ljudfil.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende dokument per ljudfil?

Ja

5.1.7 Informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling

5.1.7.1 Hantering av information och personuppgifter

- Transkriberingstjänster och eventuella tilläggstjänster ska enbart ske på teknisk utrustning i land inom EU/EES.
- Molntjänst som används av anbudsgivaren vid utförande av uppdrag ska vara en privat molntjänst, som tillhandahålls och driftas inom EU/EES.
- Supportpersonal som används för teknisk eller administrativ support i samband med tillhandahållande av upphandlingsföremål ska befinna sig inom EU/EES och enbart använda sig av teknisk utrustning lokaliserad i land inom EU/EES. Anbudsgivaren ska försäkra sig om att anställda hos underleverantör anlitad för support är väl förtrogen med lagar gällande informationssäkerhet och dataskydd och att personuppgiftsbiträdesavtal och sekretessförbindelse upprättats i förhållande till underleverantör när det är nödvändigt.
- Material som transkriberats etc ska tillhandahållas Avropsberättigad på det sätt som anges i avropsförfrågan. Filer med material som ska levereras ska i förekommande fall tillhandahållas via system som Avropsberättigad anvisar. I de fall tillhandahållande ska ske digitalt och inget specifikt system anvisats ska anbudsgivaren ha rutiner för att säkerställa att tillhandahållande kan ske på ett säkert sätt.
- Anbudsgivare ska kunna tillgodose Avropsberättigads krav på att anställda hos Avropsberättigad inte ska behandlas med personuppgifter i system som används för avrop och bekräftelse av uppdrag. Anbudsgivare ska därför ha en rutin för att ta emot beställningar och skicka bekräftelser på annat sätt än via en personlig mejladress.

Accepterar anbudsgivaren kravet ovan avseende Hantering av information och personuppgifter

Ja

5.1.7.2 Krav på digitala verktyg

I de fall digitala verktyg som används vid utförande av upphandlingsföremål ska verktyget:

- Vara anpassat för efterlevnad av relevanta regulatoriska krav
- Ha funktion som kräver tvåfaktorsinloggning
- Ha funktion för återställande av förlorad information inom viss, av Avropsberättigad, angiven tid efter inkommen anmälan
- Driftas hos ramavtalsleverantören inom Sverige eller EU/EES.
- Garantera att lagring av personuppgifter endast kommer att ske inom EU/EES.

- Ha funktion för genererande av automatiska påminnelser om radering/gallring av uppgifter i enlighet med Avropsberättigads gallringsföreskrifter
- Tillse att radering/gallring av information sker på sätt som gör att den inte kan återskapas
- Tillse att all data som överförs och lagras är krypterad och skyddas mot obehörig åtkomst. Det inkluderar både data när den skickas mellan användare och server samt data som lagras.
- Ha behörighets- och åtkomststyrning som säkerställer att endast behöriga användare kan komma åt vissa funktioner eller data.
- Säkerställa möjligheten att anonymisera personuppgifter
- Ha funktioner för loggning och övervakning av användaraktiviteter
- Regelbundet uppdateras med säkerhetsuppdateringar och patchar
- Vara utrustad med skydd mot skadlig kod

Accepterar anbudsgivaren kravet ovan avseende Krav på digitala verktyg

Ja

5.1.8 Pris

Priserna för Transkriberingstjänster anges i avsnitt *Anbudsgivarens priser för transkriberingstjänster* enligt kapitel *Prövning, utvärdering och kvalificering* och omfattar följande:

- Pris för bastranskribering per ljudtimme med upp till två personer inklusive särskiljning. Detta pris är ett grundpris och ingår i alla transkriberingsuppdrag.
- Pristillägg per ljudtimme för exakt transkribering. Detta pris tillkommer till grundpriset för bastranskribering, om denna tjänst avropas.

För övriga transkriberingstjänster nedan tillämpas fasta priser. Dessa priser tillkommer till grundpriset för bastranskribering, om dessa tjänster avropas:

- Pristillägg per ljudtimme för transkribering med tidsstämpel vid varje citat. **200 SEK**
- Pristillägg per ljudtimme för ytterligare medverkande (per tillkommande person) för icke särskiljning av personer. Detta innebär ingen särskiljning av varje individ utan skiljer exempelvis bara mellan vem/vilka som är intervjuare respektive respondenter. **100 SEK**
- Pristillägg per ljudtimme för ytterligare medverkande (per tillkommande person) för särskiljning av varje individ som medverkar. **200 SEK**
- Pristillägg per ljudtimme för dålig ljudkvalitet. Dålig ljudkvalitet innebär att anbudsgivaren kan ta ut ett påslag per ljudtimme om inspelningen har dålig ljudkvalitet, exempelvis på grund av bakgrundsljud, låg volym och tekniska problem. **500 SEK**

Priserna ska anges per ljudtimme, dock ska faktisk tid faktureras. Fakturering av transkribering av ljudinspelning ska således ske per minut. Minsta debiterbara tid är 15 minuter, anbudsgivaren har således rätt att debitera för 15 minuter om ljudinspelningen är kortare än det.

Offererat pris skall inkludera samtliga med uppdraget förenade kostnader. Inga ytterligare kostnader utöver mervärdesskatt får tillkomma.

Påslag för expressleverans på 25 % tillkommer på priserna ovan, enligt kapitel *Allmänna villkor* avsnitten *Pris* och *Leveranstider för delområdet Transkriberingstjänster*.

Krav på att handlingar ska skickas via e-post som en krypterad fil ska ingå i priset.

Portokostnader och kopieringskostnader

Portokostnader och eventuella kopieringskostnader som uppstår för hantering av dokument i pappersformat enligt avropsförfrågan, ska motsvara marknadsvärdet och ska ersättas av den avropsberättigade.

Accepterar anbudsgivaren kravet ovan avseende Pris

Ja

5.1.9 Tilläggstjänster

Anbudsgivaren kan erbjuda nedan beskrivna tilläggstjänster, Maskinell/AI-baserad transkribering samt undertextning.

Vänligen observera att tilläggstjänsterna i denna punkt inte är obligatoriska att offerera.

Tilläggstjänsterna specificeras vid avrop och avropas genom förnyad konkurrensutsättning.

5.1.9.1 Maskinell/AI-baserad transkribering

Anbudsgivaren kan erbjuda tjänsten AI-transkribering med efterföljande redigering för att rätta eventuella fel. AI-transkribering innebär maskinell/AI-baserad transkribering.

Erbjuder anbudsgivaren tjänster AI-transkribering?

Ja

5.1.9.2 Undertextning

Anbudsgivaren kan erbjuda undertextning på svenska för olika typer av videor. Anbudsgivaren kan erbjuda manuell undertextning och Maskinell/AI-genererad undertextning med en manuell efterredigering.

Avropsberättigad anger i avropet vilken typ av undertextning som önskas - skriftspråklig eller talspråklig textning. Vilket alternativ som tillämpas beror exempelvis på hur formell videon är samt vilken målgrupp som den riktar sig till.

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 ska göras enligt EU:s webbtillgänglighetsdirektiv (2016/2102) om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

Erbjuder anbudsgivaren tjänsten Undertextning och accepterar anbudsgivaren i så fall krav avseende undertextning?

Ja

Om anbudsgivaren erbjuder tjänsten undertextning ska anbudsgivaren här ange vilka tjänster som erbjuds, dvs manuell undertextning och/eller Maskinell/AI-genererad undertextning med en manuell efterredigering.

Vi erbjuder både manuell undertextning och Maskinell/AI-genererad undertextning med en manuell efterredigering

5.1.9.3 Andra format

Anbudsgivaren kan erbjuda transkriberingstjänster av andra format än de som framgår av avsnittet *Format*.

Erbjuder anbudsgivaren tjänsten Andra format?

Ja

Om anbudsgivaren erbjuder tjänsten andra format ska anbudsgivaren här ange vilka.

Språkservice kan ta emot, hantera och leverera transkriberingar i ett brett urval av ljud-, video- och textformat.

Vi anpassar oss efter kundens tekniska miljö och leveranskrav och kan både hämta och leverera filer via säkra, krypterade överföringslösningar.

Vi hanterar bland annat följande format:

Ljudfiler:

MP3, WAV, WMA, AAC, M4A, FLAC, OGG

Videofiler:

MP4, MOV, AVI, WMV, MKV, MPEG

Textformat för leverans:

Word, PDF, TXT, RTF, och SRT

Ytterligare format och plattformar:

Vi kan även ta emot material från webbaserade plattformar såsom Teams, Zoom, Google Meet och YouTube, samt erbjuda transkribering direkt från länkade eller strömmande källor.

Språkservice använder moderna, kvalitetssäkrade verktyg och har rutiner för hantering av GDPR-skyddat och sekretessbelagt material, i enlighet med våra ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015-certifieringar.