



Vägledning för avrop från
delområde språktjänster svenska,
ramavtalsområde översättning och
språktjänster 23.3-1520-20

3.1



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Om vägledningen	5
1.1 Inledning.....	5
1.2 Utveckling av vägledningen	5
2 Ramavtalsområdet	6
2.1 Allmän information	6
2.1.1 Avropsberättigade	6
2.1.2 Ramavtalsleverantörer	6
2.1.3 Avgränsningar.....	6
2.1.4 Stöddokument för avrop.....	6
2.1.5 Ramavtalens giltighetstid	6
2.2 Omfattning språktjänster svenska	7
2.2.1 Format och layout.....	7
2.2.2 Webbaserade format & ljud- och videoformat	7
2.2.3 Kvalitetssäkring inför leverans.....	7
2.2.4 Språkgranskning nivå 1-4.....	8
2.3 Tilläggstjänster.....	8
2.3.1 Klarspråktjänster.....	9
2.3.2 Lättläst	9
2.3.3 Utbildningar	9
2.3.4 Transkribering.....	9



2.3.5	Undertextning	9
2.3.6	Voice over	10
2.3.7	Punktskrift	10
2.4	Priser	10
2.5	Leveranstider	11
3	Om avropet	12
3.1	Val av avropsform	12
3.2	Avrop enligt fast rangordning	12
3.2.1	Avropssvar	12
3.2.2	Avvikelse från rangordning	13
3.2.3	Karantän	13
3.3	Avrop genom förnyad konkurrensutsättning	13
3.3.1	Kravställning vid förnyad konkurrensutsättning	14
3.3.2	Utskick av avropsförfrågan	15
3.3.3	Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut	15
3.3.4	Karantän	16
3.3.5	Kontrakt	16
3.4	Kontraktsvillkor	16
3.4.1	Allmänna villkor	16
3.4.2	Reklamation	17



Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2022-02-28	Första publiceringen
1.1	2022-03-01	2.3.3
2.0	2022-04-01	Engelska
2.1	2022-04-27	2.3.4, 2.4.9, 3.2
2.2	2022-07-14	2.3.3
3.0	2023-06-09	Separerat vägledningen för delområde språktjänster svenska och översättning engelska
3.1	2024-01-17	3.2.1, 3.3.1



1 Om vägledningen

1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan benämnd SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande översättning och språktjänster, **delområde språktjänster svenska**. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På www.avropa.se finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC:s [allmänna vägledning för avrop](#).

1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på www.avropa.se som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (kontaktuppgifter finns på [ramavtalssidan](#) på www.avropa.se) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.

För vägledningar inom övriga delområden inom ramavtalen för språk och översättningstjänster, se gemensamma dokument under respektive delområde.

2 Ramavtalsområdet

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för översättning och språktjänster kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer, nedan benämnda avropande myndigheter, finns angivna på [ramavtalssidan](http://www.avropa.se) på www.avropa.se.

2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer, nedan benämnda leverantörer, inom översättning och språktjänster framgår av [ramavtalssidan](http://www.avropa.se) på www.avropa.se.

2.1.3 Avgränsningar

Tolkning och andra muntliga översättningstjänster ingår inte i ramavtalsområdet.

2.1.4 Stöddokument för avrop

SIC kommer under avtalsperioden att tillhandahålla en avropsblankett som rekommenderas för att underlätta avrop för myndigheter och leverantörer. Avropsblanketten finns publicerad under gemensamma dokument på [ramavtalssidan](http://www.avropa.se) på www.avropa.se.

Observera att det finns olika avropsblanketter beroende på delområde och avropsform (avrop genom rangordning eller förnyad konkurrensutsättning).

2.1.5 Ramavtalens giltighetstid

Ramavtalen för delområde språktjänster svenska är giltiga från och med 2022-02-28 till och med 2026-02-27.



2.2 Omfattning språktjänster svenska

Delområdet Språktjänster svenska omfattar språkgranskning, korrekturläsning och textredigering av texter skrivna på svenska samt ett antal tilläggstjänster (klarspråkstjänster, lättläst, utbildningar, transkribering, undertextning, voice-over och punktskrift).

2.2.1 Format och layout

Leverantören ska kunna ta emot, utföra och leverera uppdrag i digital form, i exempelvis senaste version av MS Office-kompatibel programvara. Leverantören ska bevara layouten av en text så att format och utseende är oförändrat i den mån källtexten inkommer i ett redigerbart format som exempelvis Word, Excel, Powerpoint eller liknande. Utöver detta kan PDF ingå i den mån redigeringen som krävs kan genomföras.

Leverans enligt ovan stycke ska ske kostnadsfritt, dvs. ingå i de fasta priserna. Avropande myndighet anger vid avrop i vilket dokumentformat språkgranskningarna ska levereras.

Leverantören ska kunna ta emot uppdrag i pappersformat, som också innefattar handskrivna text förutsatt att den är läsbar, liksom inskannade dokument. Leverantören har då rätt att debitera avropande myndighet för transkribering och övrig nödvändig hantering. Detta debiteras genom ett timpris för övriga kringtjänster, vilka framgår av prislistorna som finns publicerade på [ramavtalssidan](#) under respektive leverantör.

2.2.2 Webbaserade format & ljud- och videoformat

Utöver vad som angetts ska Leverantören kunna erbjuda språkgranskning i följande format:

- Webbaserade format
- Ljud- och videoformat (omfattar transkribering)

Denna tjänst prissätts genom ett procentuellt påslag på de fasta priserna, vilka framgår av prislistorna som finns publicerade på [ramavtalssidan](#) under respektive leverantör.

2.2.3 Kvalitetssäkring inför leverans

Innan leverans sker ska språkkonsulten kontrollera:

- att innebörden av texten språkgranskats korrekt
- att språkgranskningen är fullständig
- att texten inte innehåller felaktigheter och att de angivna specifikationerna är uppfyllda.

Språkkonsulten ska göra eventuellt nödvändiga ändringar.

Ovanstående kontroll ska ingå i priset.



2.2.4 Språkgranskning nivå 1-4

Samtliga delar i en text ska granskas, dvs. även referenser och fotnoter, text i figurer, diagram och tabeller, innehållsförteckning och sammanfattningar, om inget annat anges i avropet.

Nivå 1. Ren korrekturläsning

Språkgranskning enligt nivå 1 omfattar kontroll av:

- stavning
- böjning
- avstavning
- stringens
- grammatik
- kommatering och meningsbyggnad såsom syftningsfel eller liknande.

Nivå 2. Språkgranskning

Utöver ren korrekturläsning enligt nivå 1 omfattar språkgranskning nivå 2 en anpassning med hänsyn till målgruppen och till syftet med texten, vilket innebär kontroll av att:

- meningarna har en tydlig uppbyggnad och bra flyt
- ordvalet är lämpligt för målgruppen
- stilen och tonen passar
- sambanden och sammanhanget är tydliga.

Nivå 3. Lättare redigering

Utöver det som ingår i nivå 1 och 2 omfattar nivå 3 kontroll av att:

- strukturen är användbar, logisk och tydlig för läsaren
- rubrikerna är informativa och enhetliga
- disposition och rubriker är anpassade
- inledningarna är bra ingångar till avsnitten
- sammanfattningen bidrar tydligt till textens syften.

Nivå 4. Större omarbetning

Utöver vad som framgår av nivå 1-3 omfattar nivå 4 mycket djupgående bearbetning av texten för exempelvis en helt ny läsargrupp eller syfte.

2.3 Tilläggstjänster

Leverantören kan erbjuda nedan beskrivna tilläggstjänster för detta delområde. Tilläggstjänsterna kan avropas även om inget avrop på språkgranskning har genomförts.

Tilläggstjänster ska alltid avropas genom förnyad konkurrensutsättning.



2.3.1 Klarspråkstjänster

Tjänsten kan exempelvis innebära att:

- författa texter på klarspråk
- bearbeta myndighetstexter till klarspråk
- utbilda i klarspråk

Enligt 11 § Språklagen (2009:600) ska språket i offentlig verksamhet vara vårdat, enkelt och begripligt.

2.3.2 Lättläst

Texter på lättläst är texter som är anpassade till målgrupper som har särskilda lässvårigheter, ovana läsare eller läsare som håller på att lära sig svenska.

2.3.3 Utbildningar

Utbildningarna kan exempelvis utgöras av:

- Skriva klarspråk - vårdat, enkelt och begripligt
- Skrivregler och korrekturläsning
- Målgruppsanpassning
- Skriva lättläst
- Skriva för webben
- Klarspråk för juristen
- Presentera professionellt
- även s.k. språkcoaching, dvs. handledning och återkoppling till skribenter på myndigheter

Observera att listan endast är exemplifierande och därmed inte uttömmande. Aktuella utbildningar specificeras vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning.

2.3.4 Transkribering

Transkribering som separat tjänst (d.v.s. inte eventuell nödvändig transkribering av exempelvis handskrivna och/eller inskannade dokument liksom ljud- och videofiler som transkriberas i samband med översättning och språkgranskning).

Ljud- eller videofil transkriberas och levereras i t.ex. Word- eller PDF-format. Det finns olika typer av transkribering, exempelvis:

- Bastranskribering: talpråkligt men ej utfyllnadsord och läten,
- Exakt transkribering: talspråkligt, även utfyllnadsord och läten,
- Allmänspråklig transkribering: skriftspråkligt.

2.3.5 Undertextning

Anpassad textning av videofiler. Undertexterna ska kunna läggas till direkt i videon och levereras som en separat .srt- eller .vtt-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.

2.3.6 Voice over

Muntlig uppläsning av den information som syns på skärmen. Tjänsten ska utföras av en röstskådespelare som spelar in en ljudfil på svenska.

2.3.7 Punktskrift

Tjänsten ska omfatta samtliga moment som krävs för att färdigställa produkt med punktskrift. Med detta avses allt från digital förlaga till tryckfärdig fil. Innehållet i den tryckfärdiga filen ska vara utformat så att punktskriftsläsaren kan ta till sig materialet på bästa sätt via taktill läsning.

2.4 Priser

Priser för tjänster som kan avropas enligt rangordning är fastställda av Kammarkollegiet. Se prislister under respektive leverantör på [ramavtalssidan](#).

Observera att vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning så lämnar leverantörerna priser på nytt. Läs mer i avsnitt [Val av avropsform](#) om vad som avgör huruvida ett avrop ska ske genom förnyad konkurrensutsättning eller rangordning.

Krav på att handlingar ska skickas via e-post som en krypterad fil ska ingå i priset för granskningsnivåer. Ange vilken typ av kryptering som önskas.

Minimidebitering är en (1) timmes arbete.

Kompletterande arbetsinsatser kan komma att behöva genomföras för att språkgranskningen ska motsvara den kvalitet som avropande myndighet kräver. Arbetsinsatsen syftar till att exempelvis ta emot synpunkter och vidta åtgärder gällande utfört uppdrag i skälig omfattning.

Portokostnader och eventuella kopieringskostnader som uppstår för hantering av dokument i pappersformat enligt avropsförfrågan ska motsvara marknadsvärdet och ska ersättas av avropande myndighet.

För övriga tjänster i direkt anslutning till granskningsuppdragen enligt nivå 1-4 gäller ett fastställt timpris.



2.5 Leveranstider

Vid avrop från fastställd rangordning ska leverantören leverera språkgranskning nivå 1–4 enligt nedan angivna tider:

Leveranstid nivå 1

Kapacitetskrav: 2400 ord/timme.

Leveranskrav: 48 000 ord ska levereras inom 7 arbetsdagar.

48 001 - 96 000 ord ska levereras inom 13 arbetsdagar.

Leveranstid nivå 2

Kapacitetskrav: 1500 ord/timme.

Leveranskrav: 30 000 ord ska levereras inom 7 arbetsdagar.

30 001 - 60 000 ord ska levereras inom 13 arbetsdagar.

Leveranstid nivå 3 och nivå 4

För språkgranskning enligt nivå 3 och 4 ska leverantören vid avrop ge en uppskattning på leveranstid.

Leveranstider, antal ord som inte omfattas av ovan nämnda intervaller och tider, samt andra tjänster avropas genom förnyad konkurrensutsättning.

Vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning anger avropande myndighet när leverans ska ske.

3 Om avropet

3.1 Val av avropsform

Inom detta ramavtalsområde sker avrop genom en kombinerad avropsordning. Om någon av de nedan angivna förutsättningarna är aktuella ska avrop genomföras genom förnyad konkurrensutsättning. I övriga fall ska avrop ske enligt fastställd rangordning.

Avrop ska genomföras med förnyad konkurrensutsättning om något av följande föreligger:

- Krav på andra leveranstider än vad som framgår av ramavtalet.
- Särskilda krav på säkerhet, t.ex. SUA (Säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetsskyddsavtal) eller språktjänster på plats i myndighetens lokaler.
- Avropande myndighet vill p.g.a. uppdragets omfattning och art utvärdera konsultens kompetens med arbetsprov, referenser, erfarenhet eller liknande.
- Krav på tilläggstjänst (klarspråktjänster, lättläst, utbildningar, transkribering, undertextning, voice-over och punktskrift).

Under gemensamma dokument på ramavtalssidan (för respektive avropsordning) finns avropsblanketter man med fördel kan använda sig av.

3.2 Avrop enligt fast rangordning

Avropande myndighet ska i första hand kontakta den leverantör som är rangordnad som nummer ett inom respektive delområde. Om denne inte, för tillfället klarar att leverera eller har godtagbara skäl att avböja avrop, har avropande myndighet rätt att avropa från nästkommande leverantör i rangordningen, osv.

Rangordningen framgår av ramavtalssidan.

3.2.1 Avropssvar

Vid avrop enligt rangordning ska leverantören bekräfta avropet senast inom fyra (4) timmar, förutsatt att avropet genomförs helgfri måndag till fredag mellan klockan 09.00-17.00.

Bekräftelsen ska minst innehålla:

1. Leveransdag
2. Namn på kontaktperson (projektledare).
3. I de fall avropande myndighet efterfrågat språkkonsultens/språkgranskarens curriculum vitae (CV) ska denna bifogas, när så är möjligt.
4. Uppgift om pris.



I det fall leverantören svarar att avropet mottagits är detta inte att likställa med att leverantören åtagit sig att utföra uppdraget. Själva bekräftelsen av avropet ska istället ske enligt ovan.

3.2.2 Avvikelse från rangordning

Avropande myndighet som avropar från ramavtalet ska avvika från rangordningen om följande särskilda skäl föreligger:

- om leverantören inte återkommit med avropssvar enligt de tider som anges ovan under Avropssvar.
- om leverantören inte kan åta sig uppdrag, exempelvis på grund av brist på tillgänglig språkgranskare eller svårlästa dokument. Observera att orsaken ska kunna motiveras och ska meddelas avropande myndighet,
- om leverantören inte kan tillhandahålla en språkgranskare med rätt kompetens och/eller lämplighet för uppdraget, enligt ställda krav i avropsförfrågan,
- om 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).

Avropande myndighet har även rätt att vända sig till nästa leverantör i rangordningen:

- om avropet avser en ersättningsanskaffning som beror på att avropande myndighet tidigare hävt eller sagt upp ett kontrakt och detta beror på leverantören, eller
- om avropande myndighet anlitat leverantören inom ramen för ramavtalet men med otillfredsställande resultat, vilket lett till reklamation, prisavdrag eller dylikt.

3.2.3 Karantän

För de situationer som avses i de två sista punkterna ovan har avropande myndighet rätt att besluta att inte avropa från berörd leverantör under en period om sex (6) månader från det att bristen i utförandet av tjänsten uppdagats. Avrop ska i dessa fall göras från nästkommande leverantör i rangordningen.

Om möjligheten till karantän utnyttjas ska avropande myndighet inrapportera detta till Kammarkollegiet.

3.3 Avrop genom förnyad konkurrensutsättning

Avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer och anger en tidsfrist som är skälig för att ställa frågor samt lämna avropssvar. Tidsfristen ska fastställas med hänsyn till uppdragets komplexitet och omfattning samt den tid som leverantörerna behöver för att lämna avropssvar. Leverantör som vid avropet inte kan erbjuda efterfrågade tjänster är skyldig att svara varför denne inte kan göra det.



Den förnyade konkurrensutsättningen kan avse behoven för en tidsperiod eller ett enstaka uppdrag. Om myndigheten tecknar kontrakt för successiva leveranser (leveransavtal) ska uppdraget gälla en viss typ av frekvent återkommande och likartade tjänster. Det går inte att göra en förnyad konkurrensutsättning där uppdraget inte är preciserat, ett s.k. ramavtal i ramavtalet.

3.3.1 Kravställning vid förnyad konkurrensutsättning

Nedan följer exempel på krav och kriterier som kan ställas vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning. Observera att listan inte är uttömmande och att krav och kriterier inom dessa områden kan läggas till, preciseras och kompletteras om avropande myndighet så önskar.

Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och tilldelningskriterier (bör-krav) beroende på myndighetens behov.

Pris

Vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning bestäms priset i samband med att den förnyade konkurrensutsättningen genomförs. Pris vid förnyad konkurrensutsättning kan exempelvis begäras som totalpris för hela uppdraget eller som ett löpande timpris (vid leveransavtal).

Kompetens

Leverantören ska inkomma med CV eller annat referensmaterial för de personer som är tänkta att utföra uppdraget.

Arbetsprov

Leverantören ska inkomma med ett arbetsprov som en språkgranskare/språkkonsult har genomfört och som avropande myndighet bedömer kvalitén på. Observera att bedömningsgrunder och poängsättning alt. prisavdrag tydligt måste framgå i avropsförfrågan.

Referenser och erfarenhet

Leverantören ska redovisa att den erbjudna språkgranskaren/språkkonsulten har genomfört liknande uppdrag eller inkomma med referenser på tidigare genomförda uppdrag.

Säkerhet och personuppgiftsbehandling

Tillkommande krav på säkerhetsskyddsavtal eller andra myndighetsspecifika krav avseende säkerhet och informationssäkerhet. Krav kan exempelvis ställas på att data endast får behandlas i vissa länder.

Tilläggstjänster

Krav på tilläggstjänster. Vid avrop av tilläggstjänsterna transkribering och undertextning ska avropande myndighet beakta följande delar:

- **Transkribering:** ange antal talare, vilken transkriberingsnivå som eftersöks, exempelvis
 - bastranskribering (talpråkligt men ej utfyllnadsord och läten),



- exakt transkribering (talspråkligt, även utfyllnadsord och läten),
 - allmänspråklig transkribering (skriftspråkligt),
- samt materialets längd i minuter och annan information som är relevant för uppdraget.
- **Undertextning:** ange vilket typ av undertextning som önskas – skriftspråklig eller talspråklig textning. Vilket alternativ som tillämpas beror på hur formell videon är samt vilken målgrupp den riktas till.

3.3.2 Utskick av avropsförfrågan

Vid förnyad konkurrensutsättning ska avropsförfrågan vara skriftlig. Det rekommenderas att avropsblanketten och gruppmailfunktionen (sändlistan) på [ramavtalssidan](#) används vid avrop genom förnyad konkurrens.

3.3.3 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

Avropande myndighet kan själv avgöra vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. Det går bra att endast tillämpa pris som tilldelningskriterium.

Myndigheten bestämmer själv hur pris ska viktas gentemot övriga krav. Pris kan viktas till 100 % om alla andra krav är obligatoriska (ska-krav).

Var noga med att beskriva hur bedömningen kommer att gå till och vad poängsättning eller prisavdrag baseras på liksom vilken modell för utvärdering som tillämpas i relationen mellan pris och uppfyllda kriterier (bör-krav).

Kontrakt ska tilldelas den leverantör som lämnat det ekonomiskt mest fördelaktiga avropssvaret utifrån i avropet angivna tilldelningskriterier. Då utvärderingen resulterat i att en leverantör tilldelats kontrakt ska tilldelningsbeslut fattas och skickas ut. Observera att tilldelningsbeslut ska skickas ut till samtliga leverantörer som besvarat avropet men det går bra att skicka beslutet till samtliga leverantörer som omfattats av avropet.

Tilldelningsbeslutet ska innehålla uppgift om vilken leverantör som blev tilldelad kontrakt samt en kort motivering till skälen för beslutet. Leverantörerna har möjlighet att begära kommersiell sekretess på delar av avropssvaret.

Kontrakt kan tecknas direkt efter att tilldelningsbeslut meddelats men för att undvika eventuell framtida ogiltighetstalan av kontraktet så rekommenderas att tillämpa en så kallad frivillig avtals spärr. Avropande myndighet måste då invänta de lagstadgade 10 dagarna innan kontrakt kan tecknas med vinnande leverantör. Tiden räknas från och med dagen efter det att meddelande om tilldelningsbeslut har skickats ut. Ange i meddelandet när kontrakt avses att tecknas.

Var observant på den så kallade söndagsregeln som innebär att tidsfrister som löper ut på en lördag, söndag eller annan helgdag förlängs till nästkommande vardag.



3.3.4 Karantän

Om avropande myndighet sagt upp uppdraget, och detta beror på leverantören, eller anlitat leverantören inom ramen för ramavtalet men med otillfredsställande resultat vilket lett till hävning, uppsägning av kontrakt, upprepade reklamationer, prisavdrag eller dylikt har avropande myndighet rätt att inte avropa från berörd leverantör under en period om sex (6) månader.

Om möjligheten till karantän utnyttjas ska avropande myndighet inrapportera detta till Kammarkollegiet.

3.3.5 Kontrakt

Ett skriftligt kontrakt ska alltid upprättas mellan avropande myndighet och leverantören efter avrop med förnyad konkurrensutsättning. Kontraktet reglerar det rättsliga förhållandet mellan parterna för de avropade varorna/tjänsterna. Underleverantör kan inte teckna kontrakt med avropande myndighet.

Kammarkollegiet tillhandahåller inte någon särskild kontraktsmall. Kontraktet består av avropsförfrågan och avropssvar samt bestämmelserna i ramavtalets allmänna villkor. Ett kontrakt kan avse successiva leveranser av en viss typ av frekvent återkommande uppdrag (leveransavtal), alt. ett specifikt uppdrag, även med lång löptid. Dock inte som ett eget ramavtal för generella översättningstjänster.

Finns behov av t.ex. säkerhetsskyddsavtal, sekretessavtal eller personuppgiftsbiträdesavtal ska dessa bifogas kontraktet.

Ramavtalets allmänna villkor utgör alltid en del av kontraktet oavsett om de åberopas eller inte. Innehåller leverantörens avropssvar uppgifter som inte efterfrågas blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse tecknas som uttryckligen anger detta. En hänvisning till leverantörens egna avtalsvillkor eller motsvarande är inte giltig.

Kontrakt kan inte tilldelas efter det att ramavtalet har upphört att gälla. Detta påverkar dock inte löptiden på ett redan tecknat kontrakt. Kontraktstiden är inte reglerad i ramavtalet men max 4 år, oavsett när kontraktet tecknas, brukar vara en rekommendation.

3.4 Kontraktsvillkor

3.4.1 Allmänna villkor

Som ovan nämnt utgör ramavtalets allmänna villkor alltid en del av kontraktet oavsett om de åberopas eller inte, oavsett avropsform (rangordning eller förnyad konkurrensutsättning). De allmänna villkoren reglerar avtalsförhållandet mellan kund (myndighet) och leverantör.

3.4.2 Reklamation

Reklamation och påföljder vid fel regleras i de allmänna villkoren.

Under gemensamma dokument på [ramavtalssidan](#) finns en reklamationsblankett man kan använda sig av.