



Informationseminarium om  
Ramavtal för Översättning och  
språktjänster  
Avropadagen 26 maj 2026

# Ramavtal för Översättning och språktjänster

## *Språktjänster:*

- **Tolkförmedlingstjänster**
- **Översättningstjänster – Övriga språk**
- **Översättningstjänster – Engelska**
- **Språktjänster svenska – Språkgranskningstjänster**
- **Språktjänster svenska – Transkribering**



# Tolkförmedlingstjänster



## Delområde Distanstolkning utan krav på förbokning

- **Rikstäckande**, avrop sker genom fast rangordning
- Tre leverantörer
- Avser akut behov av tolk med mycket kort varsel

### **Inställesätt/tolktjänst**

- Distanstolkning (telefon och video)

Går enbart att avropa genom telefon, app. eller webbsida

## Delområde Påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

- Avrop sker **länsvis** genom fast rangordning
- Fyra leverantörer per län

### **Inställesätt/tolktjänst**

- Påplatstolkning
- Distanstolkning (telefon och video)
- Distanstolkning i anvisad lokal

Går att avropa genom mejl, telefon, leverantörs app., webbsida eller avropstjänsten

Observera ange alltid att ni avropar från Kammarkollegiets ramavtal (23.3-12000-20)

# Avropstjänsten

## [Avropstjänst Tolk](#)

Om avropstjänsten för tolkar

Så använder du avropstjänsten

Användarvillkor

Komma igång med avropstjänsten

Anslutning till e-handel (orderöverenskommelse)

## Om avropstjänsten för tolkar

**Kammarkollegiets avropstjänst gör det enklare för dig som bokar tolk att följa ramavtalet för tolkförmedlingstjänster. Alla myndigheter som är avropsberättigade enligt avtalet kan använda tjänsten.**

När du bokar via avropstjänsten skickas din förfrågan automatiskt till rätt tolkförmedling, enligt den rangordning som gäller i ramavtalet. Du behöver alltså inte själv bevaka bokningen – systemet ser till att allt blir rätt från början.

Vid akuta behov, när en tolk behövs inom några minuter, rekommenderar vi att du istället använder ramavtalet [Distanstolkning utan krav på förbokning](#).

## Fördelar med avropstjänsten

När du bokar via tjänsten får du:

- en preliminär kostnadsuppskattning direkt
- automatisk kontroll att tolken har rätt kompetens
- möjlighet att enkelt avboka
- möjlighet att lägga upp flera användare inom din myndighet som kan hantera bokningar

Du loggar in i avropstjänsten via länken nedan.

[Logga in på Avropstjänsten för tolk](#)

## Bakgrund

Kammarkollegiet fick i uppdrag av regeringen att ta fram en digital tjänst för att förenkla bokning av tolkar enligt ramavtalet. Tjänsten gör det också lättare att följa upp levererade tjänster och kontrollera fakturor.

*Avropstjänsten driftas av en svensk IT-leverantör. Varken drift eller plattform hanteras av utländska aktörer som omfattas av lagstiftning som exempelvis Cloud Act.*

## Avropstjänsten (forts.)

- Tvåfaktor-verifiering vid inloggning
- Skickar automatiskt din bokning till rätt tolkförmedling enligt ramavtalets rangordning
- Man får en preliminär beräknad kostnad direkt vid tillfället man bokar
- Automatisk verifiering att tillsatt tolk har rätt kompetens
- Avbokning och reklamation sker enkelt via avropstjänsten
- Man kan lägga upp enheter så att flera handläggare som arbetar tillsammans kan komma åt och administrera varandras bokningar m.m.
- [Länk till introduktionsfilm youtube](#)
- För mer information och att ansluta kontakt
- [tolkar.avropa@kammarkollegiet.se](mailto:tolkar.avropa@kammarkollegiet.se)
- Användarmanual myndighet

## Avropsrutiner – delområde Påplatstolkning, distanstolkning och distanstolkning i anvisad lokal

- Rangordning utifrån län
- Möjligheter att avvika från rangordningen
- Vad avropsförfrågan ska innehålla
- Vilka eventuella övriga krav och önskemål man kan ställa
- **Resor och resekostnader**
- Avropssvar (bekräftelse)
- Byte till likvärdig tolk
- Karantänsregler
- **Avbokning av uppdrag**
- Jäv
- **Ersättning vid förkortade uppdrag/påplatstolkning som börjat innan avtalad starttid**

## Resor och utlägg

- Leverantörens ansvar för att boka och avboka, samt för utlägg
- Gränsvärden – tolkens restid/resväg
  - överstiger **tre (3) timmar** landvägen *eller* **250 km** (enkel väg)
  - ersättning endast under förutsättning att avropande myndighet på förhand godkänt resekostnaderna över gränsvärdena
- Leverantören har ansvar för att tolkens resa sker på ett för myndigheten **ekonomiskt fördelaktigt sätt**, såsom att använda kommunalt färdstätt så långt som detta är möjligt.

- **Med resekostnader avses** alla kostnader *utöver* arvode, spilltid och OB, dvs. bland annat:
  - km-ersättning för bil
  - traktamente
  - tåg- eller flygbiljetter samt
  - hotell om det är nödvändigt med övernattnig
- Eventuella utlägg ska på begäran kunna styrkas.
- Om resan sker med bil står avropande myndighet för kostnad för eventuella nödvändiga vägtullar och parkeringsavgifter. Dessa kostnader ska tas med i beräkningen av vad som är det billigaste researrangemanget för avropande myndighet.
- Reglerna om utlägg enligt 14 § (f.d. 15 §) gäller numera tolkuppdrag för samtliga avropande myndigheter. Dvs. enligt villkorsavtalen + lokalt reseavtal för Sveriges Domstolar.

# Myndighets avbokning av tolk

- Förmedlingsavgift utgår alltid
- Vid avbokning **mer** än 48 timmar före uppdragsstart
  - **utgår inte** ersättning för tolkning och spilltid
- Vid avbokning **mindre** än 48 timmar före uppdragsstart
  - **utgår full ersättning**
- Vid bokade resor (som ej är avbokningsbara) utgår ersättning oavsett tidpunkt för avbokning av tolk
- Avbokning av tolk gäller från den tidpunkt avropande myndighet lämnar meddelande om avbokning till leverantören

*Lördagar, söndagar samt annan helgdag räknas bort på så sätt att ingen tid räknas på dessa dygn (00.00–23.59)*



# Ersättning vid ersättningsuppdrag och uppdrag som påbörjas före avtalad starttid

- Möjlighet att erbjuda ett ersättningsuppdrag för samma tolk, tidpunkt och kompetensnivå, inom ett språk som tolken behärskar och med samma omfattning som det avbokade uppdraget.
  - Ersättning utgår inte för det avbokade uppdraget. Om kortare än det ursprungliga utgår ersättning för mellanskillnaden.
- Om ersättningsuppdrag, alternativt ett bokat uppdrag som beställaren önskar flytta något i tid, **överlappar** det avbokade uppdraget med **minst fem (5) minuter** utgår endast ersättning för ett (1) uppdrag.
  - Förutsätter att ersättningsuppdraget respektive det flyttade uppdraget inte kolliderar med annat för tolken bokat uppdrag.
- Om en påplatstolkning påbörjas max fem (5) minuter innan avtalad starttid, och den totala längden på tolkuppdraget inte överskrider den tid som tolken är bokad för, utgår inte ersättning för tiden före avtalad starttid.
  - Förutsätter att tolk är tillgänglig och har godtagit att påbörja uppdraget innan den avtalade starttiden.

# Delområde Distanstolkning utan krav på förbokning



## Avropsförfrågan/bekräftelse

- Får även här ställa krav/önskemål på kompetensnivå och övriga egenskaper.
- Beskrivning av uppdraget- bör vara tillräckligt utförlig för att tolk ska kunna bedöma dennes lämplighet för uppdraget, till exempel om jäv föreligger.

## Tidsramar

- Väntetid för tillsättning av tolk ska vara maximalt fem (5) minuter.
- Väntetid räknas från den tidpunkten då avropande myndighet gjort sin beställning hos leverantören till dess att tolk kopplas till samtalet.
- När maximal väntetid passerat utan att tolk kopplats till samtalet har avropande myndighet rätt att vända sig till nästa leverantör i rangordningen, utan att meddela den först rangordnade leverantören.

# Generellt Tolkförmedlingstjänster



# Kompetensprioritering för tolkar

- Leverantören ska kunna förmedla fyra olika kompetensnivåer (i de språk där det finns tolkar i dessa nivåer).
  - Nedan kompetensprioritering ska gälla såvida inte avropande myndighet efterfrågat en specifik kompetensnivå.
- 1. Rättstolk/sjukvårdstolk (RT/ST), arvodesnivå 4** - Auktoriserad tolk (se nedan) med speciell kompetens som rättstolk och/eller sjukvårdstolk.
  - 2. Auktoriserad tolk (AT), arvodesnivå 3** - tolk som har genomgått ett kvalificerat yrkesprov och står under tillsyn av Kammarkollegiet.

- 3. Utbildad tolk (UT), arvodesnivå 2** - tolk med utbildningsbevis från utbildning som omfattas av registrering i Kammarkollegiets register över utbildade tolkar.
  - 4. Övrig tolk (ÖT), arvodesnivå 1** - Tolk som inte finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade eller utbildade tolkar. Tolken står inte under tillsyn av Kammarkollegiet.
- Kammarkollegiets nationella tolkregister över arvodesnivå 4-2:
    - Rättstolkar och sjukvårdstolkar
    - Auktoriserade tolkar
    - Utbildande tolkar

## Tolkarvode

- Tolkarvode och all annan ersättning till tolk utgår i enlighet med den vid var tid gällande utgåvan av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa.
- Prisbilaga tolkarvoden finns publicerade under respektive leverantör.
- Varje kompetensnivå har en egen arvodesnivå.
- **Tabell 1** gäller för tolkning vid domstol
- **Tabell 2** gäller för samtliga avropande myndigheter i denna upphandling förutom de som ingår i tabell 1.

## Förmedlingsavgift

### Förmedlingsavgifterna är fasta:

- Vid förmedling av tolk på plats är förmedlingsavgiften differentierad utifrån tolkens kompetensnivå och det län tolken förmedlas inom.
- Vid förmedling av tolk på distans är förmedlingsavgiften differentierad utifrån tolkens kompetensnivå.

# Försening och brister

Förseningar och brister regleras i de allmänna villkoren.

Om tolken:

- Är försenad
- Har bristande kompetens
- Ej utför uppdraget i enlighet med god tolk-sed
- Inte uppfyller ställda krav

Kan avropande myndighet ha:

- Rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan utan krav på ersättning
- Kräva vite
- Ha rätt till prisavdrag



## Tips – fakturering och kontroll

- Innehåller faktura samtliga uppgifter enligt Allmänna villkor avsnitt 2.12.2 *Fakturans innehåll*
- Kontrollera att tolken var tillgänglig på bokad tid.
- Har tolkuppdrag genomförts på fackmannamässigt sätt?
- Kontrollera tillsatt tolks kompetensnivå (mot avrop och avropssvar).
- Granska tolkarvoden.
- Granska förmedlingsavgifter
  - Har leverantören avtal för det aktuella delområdet eller länet?
  - Tidpunkt för kontrakt.
- Har ramavtalets villkor avseende resor och utlägg följts?
- Har tolken rätt till traktamente utifrån faktisk bortavaro?
  - [Domstolsverket - utlägg](#)
- Det finns möjlighet att begära in specifikation av utlägg för kontroll.

## Några medskick...

- Många tolkuppdrag bokas mellan kl. 9-11.30 respektive mellan kl. 13-15.
- Tänk på vad som faktiskt är ett krav respektive ett önskemål.
- Bekräfta resekostnader så snart som möjligt.
- Om ni inte får tag på en tolk vid tolktillfället – kontakta förmedlingen direkt.

- Inled gärna tolkuppdrag med att kontrollera jäv och eventuell presentation av tolk.
- Tolkanvändaren (myndigheten) har ansvar för samtalstempo.
- Tolk behov av och rätt till paus.
- Reklamera! De allmänna villkoren reglerar avtalsförhållandet mellan er och leverantören.
- Är ni osäkra – fråga! Oss eller leverantörerna.

# Språktjänster svenska – Transkriberingstjänster svenska

## Nytt ramavtalsområde

- Löper t.o.m. 2030-03-08  
Kammarkollegiet har rätt att säga upp ramavtal efter 2 år.
- Fyra antagna leverantörer inom delområdet
  1. Spoken Oy
  2. Space 360 AB
  3. Språkservice Sverige AB
  4. CBG Konsult & Information AB
- Stöddokument finns publicerade på [Avropa.se](https://www.avropa.se) under "Avropsstöd" efter val av avropsform (rangordning respektive förnyad konkurrensutsättning).

# Grundläggande krav i ramavtalet

- **Webbaserat verktyg**
  - För uppladdning och nerladdning av filer
- **Informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling, exempelvis:**
  - Privat molntjänst, som tillhandahålls och driftas inom EU/EES
  - I land inom EU/EES
    - Teknisk utrustning
    - Drift, support- och administrativ personal
  - 2-faktorinloggning
  - Kryptering, funktion anonymisering av personuppgifter



# Grundläggande förutsättningar för avrop på ramavtalet

## Avropsform – kombinatorisk

- Avrop på rangordning
  - Manuell bastranskribering med obligatoriska tilläggstjänster i fyra ljudfilsformat
- Avrop genom förnyad konkurrensutsättning
  - Andra leveransvillkor än vad som framgår av ramavtalet
  - Särskilda krav på behandling av personuppgifter och säkerhet
  - Särskilda krav på tilltänt utförares kompetens och erfarenhet
  - Frivillig tilläggstjänst
  - Andra format än obligatoriska format

# Avrop på rangordning

## Manuella tjänster

- *Manuell bastranskribering* med upp till två personer inklusive särskiljning i ljudformaten:
  - MP3
  - WAV
  - AAC
  - WMA

- *samt eventuell obligatorisk*

### *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

## Priser – rangordning

- Fastställda priser
- Fast påslag för express **25 %** på samtliga priser
- Minimidebitering 15 ljudminuter
- Samtliga priser framgår av respektive leverantörers prisbilaga på [avropa.se](http://avropa.se) under fliken ”Leverantörer”



## Hur avropar jag på rangordning?

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

# Avvikelser från rangordning

## Leverantören:

- 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 leverantören
- Avropsberättigad anlitat leverantören inom ramen för ramavtalet men med otillfredsställande resultat, vilket lett till reklamation, prisavdrag eller dylikt, eller
- Kammarkollegiet har bestämt att leverantören inte får lämna Avropssvar enligt avsnitt *Kammarkollegiets uppsägningsrätt*

## Avropssvar – rangordning

- Leverantören 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

## Leveranstider – avrop på rangordning

- **Normal leveranstid** för bastranskribering, en ljudfil på:
  - upp till en (1) ljudtimme – inom fyra (4) Arbetsdagar
  - upp till tre (3) ljudtimmar – inom sex (6) Arbetsdagar
- **Expressleverans** för bastranskribering, en ljudfil på:
  - upp till en (1) ljudtimme – inom två (2) Arbetsdagar
  - 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

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



# Avrop genom förnyad konkurrensutsättning

- **Pris**
- **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



# Avrop genom förnyad konkurrensutsättning (forts.)

- 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



# Avrop genom förnyad konkurrensutsättning (forts.)

- **Frivilliga tilläggstjänster**
  - *Maskinell och eller AI-baserad transkribering med efterföljande redigering*
  - *Manuell undertextning respektive Maskinell/AI-genererad undertextning med manuell efterredigering*
  - *Andra format än obligatoriska format*



# Att tänka på vid förnyad konkurrensutsättning

- Se gärna vår [Allmänna vägledning för avrop](#)
- Se dokument *Kravkatalog* för kriterier vid förnyad konkurrensutsättning.
- Avropsberättigad har möjligt att precisera och komplettera med andra krav och villkor.
- Använd gärna vår avropsmall – FKU, som är utformad utifrån tilldelning ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet utifrån pris.
  - Hänvisa gärna till bilaga om ni vill utvärdera utifrån bästa förhållande mellan Pris och Kvalitet
- Ange hur ni kommer att utvärdera avropssvar.

- Fri prissättning.
- Skickas till samtliga fyra ramavtalsleverantörer, ge dem 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.
- Kontrakt kan *inte* tilldelas efter det att ramavtalet har upphört att gälla.
- Tilldelningsbeslut ska meddelas skriftligt och skyndsamt till samtliga ramavtalsleverantörer som lämnat avropssvar.
- Tänk på att i tilldelningsbeslutet ange:
  - Avtalsbundenhet uppstår först genom kontraktstecknandet.
  - Om ni vill ha frivillig avtalsspärr.

## Kontrakt förnyad konkurrensutsättning

- Ett skriftligt kontrakt ska alltid upprättas vid förnyad konkurrensutsättning.
- Bilaga Allmänna villkor utgör alltid en del av kontraktet.
- Finns behov av t.ex. säkerhetsskyddsavtal, sekretessavtal eller personuppgifts-  
biträdesavtal ska dessa bifogas kontraktet.
- Ingen reglering gällande maximal  
kontraktstid, men bör vara väl motiverad.



## Kontrakt rangordning

- Vid avrop genom rangordning kan kontraktet bestå av avropsförfrågan och avropssvar samt ramavtalets allmänna villkor.
- Kontrakt kan *inte* tilldelas efter det att ramavtalet har upphört att gälla.
- Finns behov av exempelvis personuppgifts-  
biträdesavtal ska det bifogas 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 leverantören inte avhjälper, möjligt få avhjälpt på leverantörens bekostnad och eventuellt prisavdrag
- Uppsägning om väsentligt avtalsbrott

# Om det blir en ”fnurra på tråden...” (forts.)

## 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, leverantör inte avhjälpert avtalsbrott inom skälig tid, eller om leverantören 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 inte vid uppsåt eller grov oaktsamhet

## Avbeställning

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

Frågor?



## Frågor och kontakt

*Kontakt gällande frågor om ramavtalet*

Ramavtalsförvaltare:

- Birgitta Engström

[birgitta.engstrom@kammarkollegiet.se](mailto:birgitta.engstrom@kammarkollegiet.se)

08-700 06 38

Biträdande ramavtalsförvaltare:

- Sofi Nilsson

[sofi.nilsson@kammarkollegiet.se](mailto:sofi.nilsson@kammarkollegiet.se)

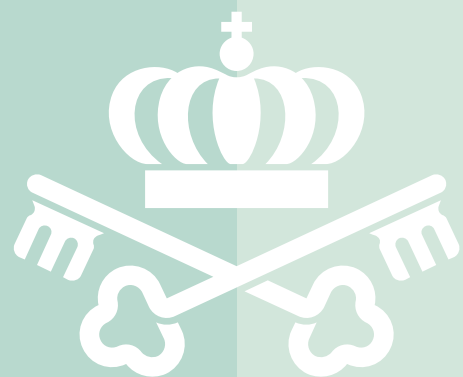
08-700 09 12



## Avslut

- Presentationer och eventuella svar på frågor kommer att publiceras på [avropa.se](http://avropa.se)
- Enkät kommer att skickas ut efter Avropadagen
- Tack för ert deltagande och uppmärksamhet!





KAMMARKOLLEGIET