



Förstudie inom
Översättningstjänster
96-64-2014

Sammanfattning

Det nuvarande statliga ramavtalet inom området översättningstjänster har löpt sedan den 1 juli 2012 och kan användas av samtliga myndigheter som omfattas av den statliga inköpssamordningen. Detta ramavtal löper ut den 30 juni 2016 och som underlag för beslut huruvida en ny upphandling ska göras på området har Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet initierat denna förstudie.

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom området samt vilka behov som de avropande myndigheterna har. Förstudien ska även belysa förutsättningarna för en upphandling inom området och ange inriktning samt omfattning.

Under förstudien har informationsinsamling skett genom enkätutskick till statliga myndigheter. Därtill har möten hållits med representanter ifrån ett antal avropande myndigheter, leverantörer och branschorganisationer.

Det har då konstaterats att det finns ett fortsatt stort behov av översättningstjänster inom många språkriktningar och ämnesområden varför en ny ramavtalsupphandling rekommenderas. Bristande kvalitet i översättningar leder till fördyringar samt förseningar varför fokus bör ligga på att säkerställa kvaliteten på de tjänster som upphandlas och sedan bibehålla denna under hela ramavtalstiden.

Förstudierapporten framtagen av:

Goran Alilovic

Birgitta Engström

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	0
1 Inledning.....	1
1.1 Bakgrund till förstudien.....	1
1.2 Mål med förstudien.....	1
1.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien.....	1
1.4 Målgrupp.....	2
1.5 Metod för förstudien.....	2
1.6 Definitioner och förklaringar.....	3
2 Föregående upphandling.....	5
2.1 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning.....	5
2.2 Upphandlingens omfattning och anbudsområden.....	5
2.3 Leverantörskvalificering, krav och utvärdering.....	5
2.4 Överprövning.....	6
2.5 Synpunkter och erfarenheter från föregående upphandling.....	6
3 Nuvarande ramavtal.....	7
3.1 Avtalens löptid.....	7
3.2 Avropsordning.....	7
3.3 Antagna ramavtalsleverantörer.....	7
3.4 Försäljningen på ramavtalen.....	7
3.4.1 Total omsättning på ramavtalet.....	8
3.4.2 Administrativ avgift.....	8
3.4.3 Revision.....	9
3.5 Ramavtalsanvändare.....	9
3.6 Avstegsanmälan.....	9
3.7 Förvaltning av ramavtalet.....	10
3.7.1 Synpunkter och erfarenheter från förvaltningen.....	10

4	Informationsspridning av ramavtalen	12
5	Behovsundersökning.....	13
5.1	Behovet	13
5.2	Myndighetsenkät	13
5.2.1	Användning av nuvarande ramavtal	13
5.2.2	Ämnesområden	14
5.2.3	Dokumenttyper.....	14
5.2.4	Tjänster.....	14
5.2.5	Auktoriserade översättare (Translatorer)	14
5.2.6	Leveranstid	14
5.2.7	Språkriktningar.....	15
5.2.8	Avropsordning	15
5.2.9	Hur avropen sker	15
5.2.10	Ytterligare krav och information från avropande myndighet vid avrop.....	15
5.2.11	Förslag på förbättringar.....	16
5.2.12	Sammanfattning av myndighetsenkät	17
5.3	Möte med myndigheter.....	17
5.3.1	Om referensgruppsmötet	17
5.3.2	Pris	17
5.3.3	Kvalitet	17
5.3.4	Tjänsteutbudet	18
5.3.5	Segmentering.....	18
5.3.6	Säkerhet	18
5.3.7	Krav och utvärderingskriterier vid avrop	18
5.3.8	Avropsordning	19
5.3.9	Avsteg från eventuell rangordning.....	19
5.3.10	Leveranstider m.m.....	19
5.3.11	Leveranssäkerhet.....	19

5.3.12	Uppföljning.....	19
5.3.13	Övrigt	20
5.4	Sammanfattning av referensgruppsmöte	20
6	Marknadsundersökning.....	21
6.1	Möte med branschorganisationer.....	21
6.1.1	Utveckling i branschen	21
6.1.2	Språkområden.....	22
6.1.3	Möjlighet att avropa spetskompetens	22
6.1.4	Segmentering av tjänster	22
6.1.5	Tjänsteutbudet	22
6.1.6	Fler avvikelser från rangordning.....	23
6.1.7	Avropsordning	23
6.1.8	Förslag på utvärdering	23
6.1.9	Prissättning	23
6.1.10	Leverans	24
6.1.11	Leveranssäkerhet.....	24
6.1.12	Kvalitet	24
6.1.13	Säkerhet kring dokumenthanteringen	25
6.1.14	Förslag på förändringar/förbättringar.....	25
6.2	Möte med leverantörer	26
6.2.1	Om leverantörmöten	26
6.2.2	Utveckling i branschen	26
6.2.3	Språkområden (nuvarande delar)	27
6.2.4	Möjlighet att avropa spetskompetens	27
6.2.5	Segmentering.....	27
6.2.6	Översättning mellan två främmande språk.....	28
6.2.7	Översättning till punktskrift och teckenspråk	28
6.2.8	Tjänsteutbudet.....	28

6.2.9	Dokumentformat	28
6.2.10	Krav vid avrop	29
6.2.11	Fler avvikelser från rangordning.....	29
6.2.12	Prissättning.....	29
6.2.13	Avropsordning	30
6.2.14	Förslag på utvärdering m.m.....	31
6.2.15	Leverans m.m.....	31
6.2.16	Prisjustering.....	32
6.2.17	Miljö- och kvalitetssystem (hållbarhet)	32
6.2.18	Uppföljning.....	32
6.2.19	Övrigt	33
7	Hållbarhet.....	33
8	Andra upphandlingar inom området.....	33
9	Elektroniska anbud	34
10	Säkerhet.....	34
11	Rekommendation	35
12	Källförteckning	36
12.1	Möte med myndigheter.....	36
12.2	Möten med leverantörer	36
12.3	Möten med branschorganisationer m.m.	36
12.4	Enkätutskick till myndigheter	36
12.5	Referenslitteratur och andra källor	37



1 Inledning

1.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Statens inköpscentral och omfattar översättningstjänster.

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet övertog från och med den 1 januari 2011 ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att Statens inköpscentral har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter.

Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

Huvudsyftet är att i ett tidigt skede utreda huruvida ramavtalsområdet uppfyller något av kriterierna ovan eller på annat sätt anses lämpligt för att en upphandling ska förordas. Om det konstaterats att en upphandling förordas kommer även förutsättningar för en sådan att kartläggas.

1.2 Mål med förstudien

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom området samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa förutsättningarna för att en upphandling inom området ska genomföras. Målet är att arbeta fram ett underlag som kan ge stöd inför ett eventuellt arbete med att ta fram ett förfrågningsunderlag.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att prövas på nytt, ändras och anpassas i en kommande upphandling då ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras med tiden.

1.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Syftet med förstudierapporten har inte varit att ta fram en kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå. Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropande myndigheters, leverantörers och branschorganisationers synpunkter på det nuvarande ramavtalet samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.

Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten.

Kommuner och landsting har således inte rätt att avropa från de statliga ramavtalen på detta område.

1.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig till berörda personer inom Statens inköpscentral och de myndigheter som avropar från ramavtalet samt de leverantörer och branschorganisationer inom området som är intresserade av en eventuellt kommande upphandling.

1.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Statens inköpscentrals projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

- initiering av projektet med definition av projektets huvudsakliga mål i form av ett projektdirektiv,
- detaljerad planering, dvs. en projektbeskrivning och planering av projektets aktiviteter,
- genomförande som omfattat informationsinsamling, analys och författande av förstudierapporten,
- leverans av förstudien med föregående kvalitetssäkring.

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropande myndigheter innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en referensgrupp med deltagare från olika avropande myndigheter deltagit i förstudien och bidragit med värdefull information och synpunkter.

Vidare har projektgruppen haft möten med såväl befintliga ramavtalsleverantörer som andra leverantörer och branschorganisationer för att få deras syn på det nuvarande ramavtalet och diskutera upplägg av en eventuellt kommande upphandling.

Möte har hållits med ansvarig ramavtalsförvaltare från Statens inköpscentral.

Det kommer att göras en samlad bedömning av all information som inkommer i förstudien för att på så sätt undersöka hur en upphandling ska utformas på bästa sätt. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

1.6 Definitioner och förklaringar

I förstudien förekommer ett antal begrepp som används i branschen. Dessutom har ett antal andra begrepp som är bra att känna till, med hänsyn till den kommande upphandlingen, definierats och förklarats. Se begrepp nedan:

KAM	Kammarkollegiet
FAT	Föreningen Auktoriserade Translaterer är en sammanslutning av statligt auktoriserade translatorer
God translatorssed	En samling av yrkesetiska regler för auktoriserade translatorer. Reglerna är hämtade ur lagar och andra författningar samt från yrkespraxis bland översättarna.
Rättsavdelningen	Avdelning på Kammarkollegiet som genomför kunskapsprov och auktoriserar översättare. Kammarkollegiet är också tillsynsmyndighet över dem som myndigheten har auktoriserat
SFÖ	Sveriges Facköversättarförening är Sveriges största organisation för facköversättare och översättningsföretag. En facköversättare behärskar en eller flera språkkombinationer och är väl insatt i ett eller flera fackområden (ämnesområden). Föreningen har nu fler än 1100 enskilda medlemmar (fullvärdiga och associerade) i 76 olika språkriktningar och närmare 30 företagsmedlemmar.
Språkföretagen	Språkföretagen ingår i Almega och har som huvudsyfte att tillvarata och driva branschens intressefrågor och kvalitet genom att verka för



upprätthållandet av hög standard och etik inom branschen.

Translator (TR)

Auktoriserad translator är en skyddad yrkestitel för översättare med statlig auktorisation som meddelas av Kammarkollegiet efter att översättaren har godkänts i krävande prov inom en språkriktning som omfattar en juridisk-, ekonomisk- och allmän text. Idag finns det 403 personer med totalt 479 auktorisationer i 52 olika språkriktningar.

2 Föregående upphandling

2.1 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning

Den föregående upphandlingen genomfördes som en förenklad upphandling för B-tjänster enligt 15 kap lag (2007:1 091) om offentlig upphandling (LOU). Som tilldelningsgrund användes lägsta pris. Förfrågningsunderlaget publicerades den 6 mars 2012 och sista anbudsdag var den 22 april 2012. Ramavtalen började gälla från och med den 1 juli 2012.

2.2 Upphandlingens omfattning och anbudsområden

Nuvarande ramavtal, är uppdelat i fem ramavtalsområden/språkområden A¹, B², C³, D⁴ och Engelska. Respektive delområde innefattar översättning i angivna språk från respektive till svenska (normal- och expressleverans), språkgranskning, korrekturläsning samt bestyrkande av handling. Avropsformen är rangordning.

2.3 Leverantörskvalificering, krav och utvärdering

Anbud kunde lämnas på ett eller flera språkområden vilka utvärderades separat. Anbudsgivarna skulle ange priser per ord och priser per timme. Anbudstiden förlängdes med anledning av att timpriserna fick ett för stort utslag i förhållande till priserna per ord. Detta uppmärksammades av en leverantör och Visma Tendsign var behjälpliga med att ändra i prismodulen, se avsnitt 2.5. 18 anbudsgivare inkom med anbud. Två av dessa uppfyllde inte de formella kraven för anbudet och utvärderades därför inte vidare. Efter

¹ Språkområde A: arabiska, finska, franska, persiska, polska, ryska, somaliska, spanska och tyska.

² Språkområde B: albanska, BKS (Bosniska, kroatiska, serbiska), bulgariska, danska, estniska, grekiska, isländska, italienska, lettiska, litauiska, nederländska, norska, dari, portugisiska, rumänska, slovakiska, slovenska, sydkurdiska (sorani), thailändska, tjeckiska, turkiska och ungerska.

³ Språkområde C: amhariska (amarinja), armeniska, azerbajdzjanska (azeriska), bengaliska, hebreiska, japanska, kinesiska (mandarin, kantonesiska), makedonska, mongoliska, pashto, romani chib, tigriska, ukrainska, uzbekiska och vietnamesiska.

⁴ Språkområde D: afrikaans, georgiska, hindi, indonesiska, jiddisch, kazakiska, khmer, kirgiziska, kirundi, koreanska, lingala, luganda, malajiska, mandinka, meänkieli, nepalesiska, nordkurdiska (kurmandji), punjabi, samiska, swahili, syriska, tagalog, tamil, tjetjenska, uiguriska och vitryska.

kontroll av ställda krav i kvalificeringen och övriga ska-krav uteslöts ytterligare sex leverantörer, bland annat för lämnad prisreservation, ej uppfyllda krav avseende referenser samt ej bifogade begärda handlingar. Efter genomförd utvärdering tecknade Statens inköpscentral ramavtal med nio ramavtalsleverantörer.

2.4 Överprövning

En överprövning inkom under anbudstiden. Leverantören hade synpunkter på att förfrågningsunderlaget inte tog hänsyn till små och medelstora företag gällande omsättning och referenser. Förvaltningsrätten avslog ansökan då Statens inköpscentral inte brutit mot de grundläggande principerna. Omsättningskrav var inte ställda i förfrågningsunderlaget och vad avser frågan om referenser hade leverantören möjlighet till att använda sig av underleverantörers kapacitet. Ingen överprövning inkom efter tilldelningsbeslutet.

2.5 Synpunkter och erfarenheter från föregående upphandling

Anbudsgivarna skulle ange priser per ord och priser per timme. Eftersom det var säkerställt att ordpriserna var de som främst skulle användas vid avrop viktades dessa högre än timpriserna. Vid simulering av modellen var det emellertid inte känt att det förelåg stora prisskillnader mellan ordpriserna som låg på ett fåtal kronor och timpriserna som låg på flera hundra kronor. Konsekvensen blev att det i princip inte spelade någon roll att ordpriserna viktades högre än timpriserna. Detta upptäcktes av en frågeställare under anbudstiden. En rättelse gjordes genom att använda en prismatris istället för prisruta och vikta ordpriserna ännu högre än tidigare.

Flera anbudsgivare angav 0 kr i bestyrkandeavgift och motiverade detta med att bestyrkandeavgiften ofta ingick i priset.

3 Nuvarande ramavtal

3.1 Avtalens löptid

Ramavtalen, som började gälla från den 1 juli 2012 gäller till och med den 30 juni 2016.

3.2 Avropsordning

Som avropsordning valdes rangordning då det under förstudien framkommit att merparten av de avropande myndigheterna efterfrågat detta. Det infördes möjlighet att gå förbi rangordning bl.a. när krav på kompetens, leveranstid inte kunde tillgodoses.

3.3 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande ramavtalsleverantörer antogs:

- Språkservice Sverige AB
- Space 360 AB
- Semantix Eqvator AB
- CBG Konsult & Information AB
- The Business Translator
- Adman 100 Språk AB
- Lingucom AB
- Maems/Daccab AB
- Järva Tolk och Översättningsservice

Alla ramavtalsleverantörer ovan tillhör kategorin små- och medelstora företag. De flesta tillhör kategorin små företag och använder sig i stor utsträckning av underleverantörer istället för egen personal.

3.4 Försäljningen på ramavtalen

Ramavtalsleverantörerna ska en gång per kvartal redovisa den försäljning som skett på ramavtalen.

3.4.1 Total omsättning på ramavtalet

Nedan redovisas omsättningen för år 2012 (Q3-4), 2013 och 2014. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av de nio ramavtalsleverantörerna.

Omsättning 2012 (Q3-4)

Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
-	-	6 027 753 kr	9 437 786 kr

Omsättning 2013

Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
8 354 128 kr	8 911 546 kr	7 917 871 kr	13 165 395 kr

Omsättning 2014⁵

Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
10 028 784 kr	11 741 733 kr	12 400 198 kr	14 359 491 kr

Omsättning per språkområde

	2012	2013	2014
Språkområde A	5 436 200 kr	14 372 287 kr	19 808 131 kr
Språkområde B	3 805 589 kr	8 422 105 kr	11 299 138 kr
Språkområde C	1 068 121 kr	2 934 261 kr	3 471 584 kr
Språkområde D	267 388 kr	442 887 kr	1 090 986 kr
Språkområde E	4 849 383 kr	12 177 400 kr	12 860 367 kr

Användning av ramavtalen

Antal avrop via sändlista på avropa.se:

- 2012 - (uppgift saknas)
- 2013 - 626
- 2014 – 2 798
- 2015 – 467 (t.o.m. 2015-02-17)

Antalet avrop ökade kraftigt från 1 juni 2014 då Försäkringskassan anslöt sig.

3.4.2 Administrativ avgift

Ramavtalsleverantörerna ska betala en administrativ avgift motsvarande 1 % på totalt fakturerat nettobelopp.

⁵ Antalet avrop ökade kraftigt från och med den 1 juli 2014 då Försäkringskassan började avropa på ramavtalet.

3.4.3 Revision

Den ramavtalsleverantör som är rangordnad som nummer ett på 4 av 5 språkområden fick under första avtalsåret många klagomål och reklamationer gällande kvalitetsbrister både vad gäller administration och översättningar. Situationen har därefter förbättrats men fortfarande inkommer förhållandevis många klagomål, framför allt från universitet och högskolor på att ramavtalsleverantören nekar ta språkgranskningsuppdrag. De ramavtalsleverantörer som är rangordnade nummer två och tre får ta de uppdrag som ramavtalsleverantör nummer ett nekar. Det blir emellertid en olönsam affär att enbart få leverera språkgranskningsuppdrag pga. de snäva prisvillkoren i ramavtalet. Indelningen i språkområden är främmande för branschen vilket gör att prissättningen inte motsvarar det verkliga priset för översättning, framför allt för mindre frekventa språk.

Två revisioner och två kundnöjdhetsmätningar har genomförts. Revisionsrapporterna visar endast smärre avvikelser vilka har retts ut med leverantörerna. Kundnöjdheten har ökat generellt sett även om vissa enstaka myndigheter är starkt kritiska, framför allt universitet och högskolor. Trepartsmöten har med gott resultat genomförts mellan SIC, berörd ramavtalsleverantör och avropande myndighet.

3.5 Ramavtalsanvändare

De avropande myndigheter som har nyttjat ramavtalet mest är Försäkringskassan, Skatteverket, Migrationsverket, Domstolar, Justitiedepartementet, Boverket, Rikspolisstyrelsen, Länsstyrelser, Kriminalvården, Tullverket och Trafikverket.

3.6 Avstegsanmälan

Nedan anges de avstegsanmälningar som har begärts från ramavtalet under perioden 2012-2015 samt de skäl för avsteget som angivits av respektive myndighet. De flesta avsteg avser bristande kvalitet och specifika krav på kompetens.

För 2012 gjordes 9 avstegsanmälningar av nedan redovisade skäl.

3 Särskilda krav på kompetens.

2 Särskilda krav på kvalitet.

2 Högre krav på kvalitet och kompetens.

1 Behov av översättning mellan två främmande språk.

1 Kan få förmånligare villkor.

För 2013 gjordes 10 avstegsanmälningar av nedan redovisade skäl.

- 5 Särskilda krav på kompetens.
- 2 Krav på snabbare leverans.
- 1 Missnöje med levererad kvalitet, särskilda krav på kompetens.
- 1 Brist på översättare i Romani.
- 1 Missnöje med levererad kvalitet, särskilda krav på kompetens.

För 2014 gjordes 12 avstegsanmälningar av nedan redovisade skäl.

- 3 Särskilda krav på kompetens.
- 2 Missnöje med levererad kvalitet.
- 1 Missnöje med levererad kvalitet, särskilda krav på kompetens.
- 1 Krav på snabbare leverans och specifik kompetens.
- 1 Kan få bättre kvalitet till lägre priser.
- 1 Kan få högre kompetens till ett lägre pris.
- 1 Vill teckna leveransavtal, krav på svensk språkgranskning.
- 1 Brist på översättare i Romani.
- 1 Brist på samiska översättare.

2015 gjordes 2 avstegsanmälningar (vid skrivande stund) av nedan redovisade skäl.

- 1 Missnöje med levererad kvalitet.
- 1 Missnöje med levererad kvalitet, särskilda krav på kompetens.

3.7 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalet förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Statens inköpscentral.

3.7.1 Synpunkter och erfarenheter från förvaltningen

Ansvarig ramavtalsförvaltare har ställt samman en förvaltningsrapport innehållande erfarenheter från förvaltningen av ramavtalet samt förslag och synpunkter inför kommande upphandling. Nedan följer juridiska och avtalsrättsliga förbättringsområden så som det har formulerats enligt förvaltningen.

Prissättning:

- Motverka nollbud.
- Ha fler kompetensnivåer av översättare och projektledning.
- Överväg möjlighet för leverantörer att ta extra betalt för att hantera papperskopior på kundens begäran.
- Olika prisnivåer för olika svårighetsgrader i översättningen eller beroende på myndighetens krav?

- Olika prisnivåer för olika ämnesområden och dokumenttyper? Det skulle kunna bidra till att myndigheten får den kvalitet som efterfrågas.

Lägstaprisupphandling:

Risk finns att anbudsgivarna offererar alltför låga priser för att komma högt i rangordningen. Detta skulle kunna medföra att den leverantör som rangordnas som nummer ett kan få kostnadstäckning genom stora volymer men tackar nej till små mindre lönsamma uppdrag, som i stället hamnar på leverantör nummer två eller tre i rangordningen.

Prisjustering:

- Undersök om annat index än TPI ska användas och om 2 % -spärren ska finnas kvar.

Tjänsteutbudet:

- Tydligare beskrivning av innehållet i tjänsterna.
- Ha olika nivåer efter graden av specialisering och komplexitet.
- Lägg till layout och grafisk formgivning m.fl. tjänster som ofta efterfrågas?
- Inför möjlighet att avropa översättning mellan två främmande språk?

Språkområden:

- Indelningen av språkområden upplevs som främmande för branschen och speglar inte de verkliga kostnaderna för översättningar i språken.
- Olika språk inom samma språkområde kan ha helt olika prisbild på marknaden.

Säkerhet:

- Det måste förtydligas vad som gäller kring registerkontroll, SUA, PUL-avtal m.m.

Leveranssäkerhet:

- Idag saknas sådant krav i ramavtalet.

Språkgranskning

- Överväg om det ska vara ett separat anbudsområde för att få in fler småföretag med spetskompetens.

Avropsordning:

- Rangordning, förnyad konkurrensutsättning eller kombo?
- Möjlighet att efter förnyad konkurrensutsättning teckna leveransavtal med en leverantör?
- Möjlighet att avropa leverantör med specialistkompetens?

Åtgärder vid kvalitetsbrister:

- Förbättrade sanktionsmöjligheter för att komma fram till en verksam åtgärd.
- Möjlighet till karantän eller nedflyttning direkt om åtgärdsplan inte lett till förbättringar.

Segmentering:

- Uppdelning i rena översättningar, specialiserade översättningar, grafisk produktion inkl. översättningar samt enbart grafiska tjänster?

Uppföljning:

- Bör krav ställas på att leverantörerna följer upp och redovisar leveranssäkerhet och avvikelser?

4 Informationsspridning av ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Det är enheten för ramavtalsförvaltning på Statens inköpscentral som är ansvarig för att webbplatsen kontinuerligt uppdateras med relevant information om ramavtalen och ser även till att stöddokumentation i form av exempelvis vägledningar och avropsblanketter finns att tillgå.

5 Behovsundersökning

I förstudien har det genomförts en enkätundersökning samt ett referensgruppsmöte med de myndigheter som i enkäten anmält sitt intresse för att delta i referensgruppen respektive är stor avropare på ramavtalet.

5.1 Behovet

Ett problem idag är den begränsade tillgången på kvalificerade översättare. I Engelska finns det gott om översättare medan det i andra språk som arabiska, persiska och somaliska finns få översättare att tillgå. Efterfrågas det dessutom kompetens inom ett visst ämnesområde är det svårt att hitta en översättare som kan hantera texter på en akademisk nivå. I minoritetsspråken jiddisch, meänkieli, romska och samiska är inte heller utbudet av kvalificerade översättare tillräckligt för att täcka myndigheternas behov.

5.2 Myndighetsenkät

En enkät gick ut till 350 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 147 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 42 %. Av dessa har 118 respondenter behov av översättningstjänster, dvs. 80,3 % av alla respondenter i enkäten. Det är enbart de sistnämnde som har besvarat frågorna i enkäten.

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av samt önskemål kring översättningstjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter inför en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal. Nedan redovisas ett urval av tjänster som belyses närmare.

5.2.1 Användning av nuvarande ramavtal

Av de respondenter som beställer översättningstjänster angav 61,9 % att de endast använder Statens inköpscentrals ramavtal. 28,8 % använder både Statens inköpscentrals ramavtal och egna upphandlade avtal. Det är endast 9,3 % som inte använder Statens inköpscentrals ramavtal avseende översättningstjänster. Främsta skälen till att myndigheterna inte använde Statens inköpscentrals ramavtal var att det krävdes specifika faktakunskaper inom ett visst ämnesområde med många specifika termer samt missnöje med erhållen kvalitet och leveranstid vilket har lett till avsteg och egna upphandlingar.

11,8 % har angett att det är mycket svårt eller svårt att avropa på det nuvarande ramavtalet och 12,2 % angav att de är missnöjda eller mycket missnöjda med utbudet av tjänster. Skälen har i de flesta fall handlat om att översättningarna inte har hållit tillräckligt god kvalitet, att leverantörer inte levererat i tid trots acceptans av uppdraget samt att myndigheternas behov på annat sätt inte har tillgodosetts.

5.2.2 Ämnesområden

De ämnesområden som respondenterna har främst behov av är juridik (53,4 %) och allmän (50 %), teknik (21,2 %), utbildning (20,3 %), finans/ekonomi (16,9 %) och politik/statsvetenskap (15,3 %).

De respondenter som beställer översättningstjänster för mer än 500 000 kr per år har förutom ämnesområdena ovan även behov av andra ämnesområden, t.ex. medicin, natur och miljö samt naturkunskap.

5.2.3 Dokumenttyper

De dokumenttyper som respondenterna, oavsett hur stora belopp de beställer översättningstjänster för, främst har behov av är informationsmaterial för publicering (55,1 %), rapporter (43,2 %), webbinformation (41,5%), beslut/domar (34,7 %), artiklar (27,1 %) och informationsmaterial för kännedom (23,7 %).

5.2.4 Tjänster

96,6 % av respondenterna avropade översättning, 35,6% språkgranskning och 14,4% korrekturläsning. Endast 1,7 % avropade bestyrkande.

5.2.5 Auktoriserade översättare (Translatorer)

76,3 % använder auktoriserade översättare.

5.2.6 Leveranstid

35,6 % av respondenterna har en framförhållning från att behov uppstår till leverans på 7-10 arbetsdagar och 31,4 % 3-6 arbetsdagar. 11,9 % har en framförhållning på 11-15 arbetsdagar och 4,2 % 1-2 arbetsdagar.

De respondenter som har behov av leverans på 1-2 arbetsdagar från beställning har i enkäten angett att det främst är i ämnesområdena ”allmän” och ”juridik” samt

dokumenttyperna ”beslut, domar” och ”informationsmaterial för publicering”. Språkriktningarna som dessa respondenter beställer mest frekvent är från svenska till engelska och finska, samt till svenska från arabiska, persiska och tyska. Dessa respondenter beställer översättningstjänster för under 50 000 kronor per år och nyttjar främst statens inköpscentralens ramavtal.

5.2.7 Språkriktningar

De språkriktningar som respondenterna främst beställer är till engelska (68,6 %), från engelska (25,4%), från arabiska (26,3 %), till arabiska (25,4 %), till persiska (16,1 %), från persiska (13,6%), till somaliska (16,1 %) och från somaliska (13,6 %).

5.2.8 Avropsordning

66,1 % av respondenterna föredrar rangordning som avropsform, 21,2 % föredrar kombo (rangordning och förnyad konkurrensutsättning) och 12,7 % förnyad konkurrensutsättning.

Enkäten visar ett tydligt samband mellan önskad avropsordning och beställningsvolym per år. Ju mindre volymer en myndighet beställer desto större uträkning föredrar de rangordning som avropsform. 77,8 % av respondenterna som beställer för mindre än 50 000 kr per år föredrar rangordning medan endast 13,9 % av dessa föredrar förnyad konkurrensutsättning. 8,3 % kan tänka sig en kombinerad avropsordning. Sett till de respondenter som beställer för mer än 1 miljon kr per år föredrar 57,1 % rangordning medan 42,9 % föredrar förnyad konkurrensutsättning.

5.2.9 Hur avropen sker

88,1 % av respondenterna avropar via e-post men endast 48,3 % använder sig av avropsblanketten som finns tillgänglig på www.avropa.se.

5.2.10 Ytterligare krav och information från avropande myndighet vid avrop

Krav på att översättaren ska vara auktoriserad (translator) ställs av 52,5 % av respondenterna. 50 % ställer krav på att översättaren ska ha fördjupad kunskap inom något/några ämnesområden. Syftet med översättningen samt målgrupp anges av 36,4 %. Myndighetens terminologi och interna ordlistor tillhandahålls av 32,2 % vid avrop. 29,7 % tillhandahåller referensmaterial från myndigheten och krav på att översättaren ska ha erfarenhet av vissa dokumenttyper ställs av 21,2 %.

5.2.11 Förslag på förbättringar

Nedan listas ett urval av respondenternas förslag på förbättringar:

- ”Snabbare återkoppling från leverantör om denne inte kan åta sig uppdraget.”
- ”Separata ramavtal för översättning och språkgranskning.”
- ”Löpande återkoppling om hur avropen har fungerat för myndigheten.”
- ”Möjlighet att få ett antal specificerade översättare hos ramavtalsleverantörerna - detta eftersom kvaliteten på våra översatta texter har varierat så väldigt vilket inte varit acceptabelt.”
- ”Viktigt att kvalitet går före pris.”
- ”Fakturorna från leverantören bör vara specificerade.”
- ”Tycker texterna man lämnar från sig ger myndigheten låg status i hela den engelskatalande vetenskapliga sfären och denna skugga faller tillbaka på Kammarkollegiet. Dags att inse humanioras ställning och dags att göra kvalitetsupphandlingar på detta område.”
- ”Möjlighet att begära in provöversättningar.”
- ”När man tittar på översättningstjänster är kvaliteten det absolut viktigaste. För att använda tjänsterna på www.avropa.se skulle jag vilja ha en kvalitetsgaranti: det har varit alldeles för dåliga översättningar på knackig engelska.”
- ”Vi har haft stora problem med kvaliteten på översättningarna. Det här har varit ett återkommande problem och vi vet att vi delar dessa erfarenheter med många andra myndigheter. Vi har bett kollegor som behärskar språken i fråga att gå igenom översättningarna och vid flera tillfällen har det funnits misstankar om att översättningsverktyg i stil med Google translate har varit inblandade. Problemen har inte rört sakinhållet, utan har varit av ren språklig karaktär.”
- ”Tiden leverantören har på sig att rätta ev. brister är 10 dagar, lika lång tid som den ursprungliga leveranstiden (för medellånga texter). Det borde kunna vara kortare.”
- ”Idag måste vi korrekturläsa det vi fått översatt innan det kan gå till tryck. Det är tidsödande och en vi måste själva tillhandahålla en tjänst som vi inte borde behöva ha.”
- ”Fokusera mer på kvalitet än pris.”

5.2.12 Sammanfattning av myndighetsenkät

Det finns ett stort behov av översättningstjänster idag. Många myndigheter efterfrågar, utöver olika språkriktningar även särskild kompetens i olika ämnesområden, t.ex. juridik. Det finns också behov av stilistiskt utformade texter som är anpassade för en viss målgrupp. Den upplevda kvaliteten av översatta texter har enligt enkäten i flera fall varit bristfällig vilket har lett till missnöje och avsteg från det nuvarande ramavtalet.

5.3 Möte med myndigheter

5.3.1 Om referensgruppsmötet

Ett referensgruppsmöte har hållits med projektledare, projektmedlem, administratör, ramavtalsförvaltare och jurist från Statens inköpscentralens sida samt representanter från avropande myndigheter av varierande storlek. Referensgruppens synpunkter framkommer i huvudsak nedan.

5.3.2 Pris

Priserna på det nuvarande ramavtalet är generellt sett alltför låga i förhållande till prisnivån i branschen. Exempelvis saknas prisskillnad för express respektive normal leveranstid. Det finns ibland ingen prisskillnad mellan att anlita auktoriserade translatörer (TR) och icke-auktoriserade översättare. Vissa språkriktningar⁶ finns inte att tillgå till ramavtalspris.

5.3.3 Kvalitet

Kvaliteten är viktig bl.a. utifrån rättssäkerhet och hur det påverkar de avropande myndigheternas varumärke. Det är svårt att kvalitetssäkra genomförda tjänster vad gäller språkriktningar där expertkompetens saknas hos avropande myndighet. Referensgruppen uppger att översättning till engelska i regel har undermålig kvalitet. Ibland upplevs genomförd översättning som datoröversatt. En duktig översättare ska känna av ton m.m. Det ingår i översättarens uppdrag att regelmässigt stämma av eventuella oklarheter med avropande myndighet.

Referensgruppen önskar att Kammarkollegiet skapar förutsättningar i förfrågningsunderlaget för god kvalitet på genomförda tjänster. I översättning ska

⁶ Här avses t.ex. japanska och minoritetsspråk.

språkgranskning (inklusive korrekturgranskning) ingå i priset för översättning. Det bör vidare tydligt definieras i förfrågningsunderlaget vad som avses med språkgranskning respektive korrekturgranskning.

Bättre utförd layout på genomförda översättningar önskas. Referensgruppen vill ha möjlighet till avstämning under översättningsfasen med leverantörens projektledare och översättare. Det bör framhållas i vägledningen att man kan ta kontakt med leverantören för att få en bra dialog. Avropande myndighet kan ge översättare en kortare webbkurs i samband med att uppdraget ska genomföras.

5.3.4 Tjänstebudet

Vid mötet föreslogs bl.a. följande tillkommande tjänster:

- Språkgranskning Engelska
- Layout
- Redaktionellt ansvar/stöd

5.3.5 Segmentering

Referensgruppen föreslår fler anbudsområden med segmentering även utifrån ämnesområden/ändamål med text.

5.3.6 Säkerhet

Referensgruppen är mån om att sekretessen bibehålls vid utförande av tjänsten. Leverantörer tecknar sekretessavtal med översättare. God translatorssed gäller för TR. Krypterad mail kan användas. Det bör beaktas att avropande myndigheter kan ha olika behov vad gäller säkerhetsnivå.

5.3.7 Krav och utvärderingskriterier vid avrop

Referensgruppen ser positivt till att

- få möjlighet att efterfråga översättare som är/kan bli nischade inom det aktuella området med adekvat terminologi
- ha möjlighet att begära in arbetsprover från översättarna för att säkerställa kvaliteten vid eventuell förnyad konkurrensutsättning

- det i upphandlingen blir mer fokus på kvalitet än pris

5.3.8 Avropsordning

Majoriteten av referensgruppen föredrog kombo som avropsform med rangordning för enklare texter inom de vanligaste språkriktningarna, ämnesområdena och ändamålen, respektive förnyad konkurrensutsättning för de övriga språkriktningarna. Det kan dock vara svårt att vid en förnyad konkurrensutsättning specificera vilket behov avropande myndighet kommer att ha under en längre period (leveransavtal).

Referensgruppen är positiv till dynamisk rangordning (se t.ex. Regeringskansliets upphandling⁷).

5.3.9 Avsteg från eventuell rangordning

Referensgruppen framställer önskemål om att få möjlighet till avsteg från rangordning efter viss frekvens levererade tjänster med kvalitetsbrister respektive avvísningar av uppdrag.

5.3.10 Leveranstider m.m.

Processen vid avropsförfrågan för bekräftelse/avvisning av uppdrag anses vara alltför tidskrävande⁸. I övrigt är nuvarande leveranstider bra.

5.3.11 Leveranssäkerhet

Referensgruppen ställer sig positiv till att det finns en spärr för hur många uppdrag leverantör nr 1 i eventuell rangordning får avvisa.

5.3.12 Uppföljning

Följande föreslås vad gäller uppföljning:

- Krav på att leverantörer ska leverera statistik⁹ över utfört uppdrag

⁷ Översättningstjänster UF 2013/32325/UD PIK.

⁸ Detta medför att tredje man kan drabbas i form av uteblivna ersättningar m.m.

⁹ Statistik ska avse t.ex. mottagna översättningar, andel avvisade respektive reklamerade uppdrag, antal uppdrag där man efterfrågat TR kontra fått detta.

- Krav på att leverantörer i bekräftelse anger/bekräftar viktiga uppgifter för den avropande myndigheten, såsom kompetensnivå på översättare (t.ex. där TR efterfrågats).
- Kammarkollegiet bör ha en tydlig rutin för återkoppling från avropande myndigheter vad gäller genomförda reklamationer, utkrävt vite etc.
- Bättre sanktioner (karantän m.m.).

5.3.13 Övrigt

- Referensgruppen är positiv till att Kammarkollegiet kan begära in samarbetsavtal med översättare.
- Avropande myndigheter äger texten och har därmed rätten till sina översättningsminnen.

5.4 Sammanfattning av referensgruppsmöte

Referensgruppen vill att leverantörerna på kommande ramavtal ska tillhandahålla tjänster som upprätthåller en mycket god kvalitet. Språkgranskning ska ingå i genomförd översättning. Tjänsterna språkgranskning respektive korrekturläsning bör tydligt definieras.

Segmentering av delar/områden bör innefatta ämnesområden/ändamål med text. Avropsformen kombo förordas – med ökad möjlighet till avsteg från rangordning för bl.a. kvalitetsbrister.

Referensgruppen är positiv till att få nischade översättare, att det blir ännu större fokus på kvalitet och att avropande myndigheter vid eventuell förnyad konkurrensutsättning kan begära in arbetsprover från översättarna. Vad gäller uppföljning lyftes särskilt skärpt statistikredovisning och krav på uppgifter i avropssvar/bekräftelser fram.

6 Marknadsundersökning

Marknadsundersökningen har genomförts genom att analysera marknaden avseende hur branschen anser att en eventuell upphandling lämpligen bör utformas.

En viktig informationskälla har varit de möten som genomförts med både befintliga ramavtalsleverantörer och en leverantör som inte är ramavtalsleverantör på det nuvarande ramavtalet.

6.1 Möte med branschorganisationer

Separata möten har hållits med tre branschorganisationer (FAT, SFÖ och Rättsavdelningen) enligt en i förväg fastställd agenda. På mötena har projektledare, projektmedlem/administratör och ramavtalsförvaltare deltagit från Statens inköpscentralens sida samt företrädare för respektive leverantör. Diskussionspunkterna som togs upp på mötet framkommer i huvudsak nedan i komprimerad form.

6.1.1 Utveckling i branschen

Branschorganisationerna har vid mötena lyft fram bl.a. nedanstående:

- De stora byråerna har sällan anställda översättare utan anlitar frilansare efter behov. Prisdumpning inom branschen medför att äldre översättare med lång erfarenhet väljer att lämna yrket eller tacka nej till uppdrag. Många erfarna översättare väljer bort att arbeta för de stora byråerna vilket medför att spetskompetensen ofta finns hos enskilda översättare och små byråer.
- Kammarkollegiets auktorisation av översättare (Translatorer) är bland de strängaste i EU. Antal sökanden till att göra provet blir färre och färre varje år och de ca 480 olika auktorisationerna som innehavs av ca 400 personer är inte tillräckligt för att täcka hela det efterfrågade behovet. Det finns generellt sett alltför få auktoriserade translatorer i alla språk och bristen är stor t.ex. till och från persiska och arabiska. För vissa språkkombinationer saknas Translatorer helt som i exempelvis till och från somaliska, samiska och romani. Bristen på dessa samt andra språkriktningar råder också inom SFÖ:s ca 1 100 enskilda medlemmar.
- Det är risk att utbudet av kvalificerade översättare minskar de närmaste åren då det kommer att bli stora pensionsavgångar samtidigt som översättningsutbildningarna har svårt att rekrytera studenter. Ett stort

universitet ska lägga sin översättarutbildning på is och ett annat har intagning vartannat år i vissa språk.

- Globaliseringstrend – översättare, byråer och kunder är inte nationella utan verkar på en global marknad. Byråer tar in översättare utanför Norden till en lägre kostnad.
- Idag händer det allt oftare att översättare får i uppdrag att granska och redigera översättningar som översatts av en annan vanligtvis mycket billigare översättare eller en maskinöversättning. Detta handlar då mer om språkgranskning av en översatt text och debiteras i regel per timme inom branschen.

6.1.2 Språkområden

På marknaden har olika språkriktningar olika priser som styrs av utbud och efterfrågan. När man klumpar ihop språk i språkområden blir det lätt taktiskt prissättning. En uppdelning av anbudsområden skulle istället kunna ske per ämnesområde eller språkriktning vilket skulle möjliggöra för små och medelstora företag att lämna anbud. Generellt är ramavtalets priser för låga och tar inte hänsyn till ämnesområden.

6.1.3 Möjlighet att avropa spetskompetens

Leverantörer ska erbjuda översättare som är utbildade och/eller har visst antal års erfarenhet inom ämnesområdena i fråga. Översättarna måste få skäligt betalt för sina tjänster för att det ska bli intressant för dem att ta avropande myndigheters uppdrag via översättningsbyråer.

6.1.4 Segmentering av tjänster

Det är viktigt att vara tydlig med vad som menas med språkgranskning vs korrekturläsning. Tjänsten bestyrkande med stämpel borde ingå om avropande myndighet anlitar en auktoriserad translator (TR). Indelar man översättare i olika kompetensnivåer är en naturlig indelning TR respektive övriga översättare.

6.1.5 Tjänsteutbudet

En överlämnad översättning ska vara språkgranskad och korrekturläst. Tjänsterna språkgranskning och korrekturläsning av egna texter utan översättning bör hanteras separat, exempelvis språkgranskning av texter på svenska eller egna översättningar. Korrekturläsning utgår från måltext och kollar att det inte finns stavfel.

Språkgranskning kollar måltext mot källtext. Projektledning ska ingå i pris per ord för byrån då det ingår i uppdraget och inte ska vara en tilläggstjänst. Det bör finnas möjlighet att ta ut extraavgift för utskrift, stämpel och frankering. Det ska också vara möjligt för myndigheten att bifoga översättningsminne och därmed kunna få rabatt på uppdraget.

Punktskrift och teckenspråk ska inte tas med i samma upphandling som översättningstjänster då det är fråga om helt andra leverantörer som inte tillhör branschen.

Närliggande tjänster som layout och grafisk formgivning hör inte heller hemma i en upphandling av översättningstjänster. Dessa har mer med tjänsteutbudet för reklambyråer och tryckerier att göra.

6.1.6 Fler avvikelser från rangordning

Det är en lång process idag. Det måste vara lättare att gå vidare i rangordning vid upprepad dålig kvalitet.

6.1.7 Avropsordning

Dynamisk rangordning, att utifrån utvärderingar och revidera rangordningen exempelvis var sjätte månad, är ett bra sätt att motverka monopolställning för den leverantör som är rangordnad etta. Rangordning är också den lättaste avropsordningen. Vid större och mer komplexa uppdrag kan förnyad konkurrensutsättning vara rimlig. Ett komboavtal med båda avropsordningarna är en bra lösning där en skiljegräns skulle kunna vara 100 000 kr eller 50 000 ord. Vid en eventuell förnyad konkurrensutsättning bör det vara möjligt att teckna leveransavtal för att bibehålla långsiktiga relationer som avser ett specifikt behov.

6.1.8 Förslag på utvärdering

Större vikt på kvalitet, 70-80 %, efterfrågas. Utforma en utvärderingsmodell som minskar möjlighet till taktisk prissättning.

6.1.9 Prissättning

Timpris används vid språkgranskning och korrekturläsning. För översättningstjänster är det oftast pris per ord som gäller, men ibland är det nödvändigt med timpris.

Det bör vara en prisskillnad mellan express- och normalleverans. Detta går att lösa med procentpåslag för express, normalt 50 %. Procentpåslag kan också användas för specialisttexter, t.ex. 50 % påslag jämfört med allmänna texter. Golvpriser eller fasta

priser borde vara möjligt att sätta för att hindra prisdumpning. Golvpriset bör i så fall inte understiga 1,50 kr per ord för allmänna texter. Regeringskansliet har i sin upphandling som bas ca 2,25 kr per ord från svenska till engelska.

För allt som inte är läsbart eller redigerbart i Word, Excel och PPT, t.ex. pappersformat och PDF tillkommer det tid och bör därför kosta mer. Dokumentformat tillsammans med krav på ämnesområde påverkar prissättning.

En kort text har minimitaxa.

6.1.10 Leverans

Det bör vara ett påslag för kortare leveranstid än 3 dagar. 300-500 ord bör kunna översättas med maximalt 4 timmars leveranstid vid mycket brådskande uppdrag. En erfaren byrå bör inom ett par timmar kunna svara på om de kan ta uppdraget. För ett nytt uppdrag är 1 000 ord per dag rimligt om det ska levereras med kvalitet. Är det fråga om text som översättaren redan är insatt i och texten är sammanhängande kanske 2 000 ord per dag vara rimligt, men antalet ord är också avhängigt textens komplexitet.

6.1.11 Leveranssäkerhet

Det borde finnas krav för att säkerställa att leverantör nr 1 på rangordningen håller det man lovar. Det kan vara bra att i ramavtalsupphandlingen begära in namn på översättare eller samarbetsavtal mellan översättaren och byrån.

6.1.12 Kvalitet

”Bra kvalitet kostar, dålig kvalitet kostar mer.” Det tillhör byråns uppdrag och kompetens att säkerställa för myndigheten att översättarens kompetens överensstämmer med uppdragets art och myndighetens krav och att efterfrågad översättare verkligen utfört arbetet.

Om avropande myndighet har uppdrag under en längre tidsperiod är det lönt med provöversättning. Om leverantörer nekar myndigheten direktkontakt med översättarna är det för att de vill ha kontroll. En konkurrensklausul som förhindrar översättare att konkurrera under 6 månader skulle kunna mildra ramavtalsleverantörers rädsla för att myndigheter ska teckna avtal direkt med översättarna. För egen del menar översättarna att det är kvalitetshöjande med möjlighet att ha avstämningar direkt med myndigheten. Leverantören bör dock alltid vara inblandad då denne är ansvarig för terminologi och att samordna kontakt mellan myndighet och översättare.

Det går att ställa krav på att översättaren ska ha kunskaper motsvarande akademisk modersmålsnivå i målspråket men det går inte att kräva att översättaren ska vara modersmålstalande.

Statens inköpscentral bör kräva att underleverantörerna ska följa samma krav som leverantörer när gäller kvalitet, dokumenthantering, sekretess m.m. Kraven ska följas i alla led oavsett om det gäller eget bolag eller en underleverantör.

Be byråer beskriva kvalitet och hur de går till väga för att bedöma och välja ut lämplig underleverantör/översättare till ett uppdrag.

6.1.13 Säkerhet kring dokumenthanteringen

Förutom att leverantörerna ska följa god translatorssed och sekretess måste Statens inköpscentral ha kontroll över och bestämma om dokument ska få skickas inom/utom EU. Vissa översättningsverktyg kan kopplas till maskinöversättning som Google translate och om så sker skickas text utan kryptering och blir tillgänglig för Google så länge sökning pågår. Detta måste regleras av Statens inköpscentral och avropande myndigheter ska kunna neka maskinöversättning. I övrigt är det översättningsbyråerna som ska säkerställa att dokumenten hanteras korrekt enligt myndigheternas krav. Många leverantörer tillhandahåller portaler där inloggning krävs för att komma åt dokumenten. En företrädare för branschen framhåller att det är viktigt att portalen är lokal och inte en molntjänst samt att den har en säker krypterad uppkoppling. Allmänt ska inte leverantören få spara sekretessbelagt material på en molntjänst utan kryptering. Det går att ställa som krav att all trafik ska vara krypterad men det kanske ska vara avropande myndighet som sätter nivån på säkerhet.

6.1.14 Förslag på förändringar/förbättringar

I de fall det ska vara tillåtet att använda sig av underleverantörer föreslås att Statens inköpscentral sätter golvpris för översättarna samt att det ställs högre krav på uppföljning av kvalitet. För att gynna och främja små och medelstora företags möjlighet att delta i upphandlingen bör omsättningskravet sänkas till en miljon kronor.

6.2 Möte med leverantörer

6.2.1 Om leverantörmöten

Separata möten har hållits med fyra leverantörer enligt en i förväg fastställd agenda. På mötena har projektledare, projektmedlem/administratör och ramavtalsförvaltare deltagit från Statens inköpscentrals sida samt företrädare för respektive leverantör. Diskussionspunkterna framkommer i huvudsak nedan.

6.2.2 Utveckling i branschen

Leverantörerna har vid mötena lyft fram att prisdumpning och strategisk prissättning (nollanbud) är ett stort problem inom branschen.

Översättare är enskilda företagare som är verksamma inom en eller flera språkriktningar. Behovet av översättare är större än tillgången, vilket påverkar prissättningen. Detta gäller särskilt översättare med fackkunskap, inom de officiella minoritetsspråken samt inom de mindre frekventa språkriktningarna och auktoriserade översättare (TR). Det är svårt för leverantörer att sätta ett pris som täcker kostnaderna för samtliga språkriktningar inom ett och samma språkområde. Lägre pris innebär i regel minskad kvalitet, eller att den efterfrågade tjänsten inte kan erbjudas till ramavtalspris.

Teknikutvecklingen sker snabbt, vilket medför att maskinöversättning kan ske på stora volymer av text för vissa språkkombinationer (förutsatt att ett omfattande terminologiarbete genomförts innan)¹⁰.

Kammarkollegiets auktorisation¹¹ av översättare påverkar tillgången av TR. För vissa språkkombinationer råder brist på TR och i vissa språk saknas TR helt.

Avropande myndigheters efterfrågan av språkriktningar styrs av flyktingströmmar (historiska och kommande), vilket innebär att det kan vara svårt för avropande myndigheter att definiera det kommande behovet.

¹⁰ Kammarkollegiet behöver reglera att text med sekretessinnehåll inte ska kunna maskinöversättas genom extern sökmotor, t.ex. Google Translate.

¹¹ Majoriteten av leverantörerna har förbättringsförslag vad gäller auktorisationsprocessen.

6.2.3 Språkområden (nuvarande delar)

Majoriteten av de tillfrågade leverantörerna var positiva till den volymuppdelning som skett genom nuvarande indelning i språkområden. Till skillnad från befintligt ramavtal divergerar marknads faktiska prissättning av de olika språkriktningarna.

6.2.4 Möjlighet att avropa spetskompetens

Ramavtalet täcker många avropande myndigheter som har vitt skilda behov av spetskompetens. Ramavtalets nuvarande prissättning per språkområde medför att det är svårt för avropande myndigheter att få specifik spetskompetens. Enligt leverantörerna är dock behovet av spetskompetens litet. Nio av tio uppdrag sänds till leverantörer i Word/PDF utan specifika önskemål.

Avropande myndighet, som önskar spetskompetens, kan begära in CV på översättare före uppdragsstart för att genomföra viss kontroll av att spetskompetens har erhållits.

6.2.5 Segmentering

Leverantörerna gav bl.a. följande input vad gäller frågan om behov av förändrad segmentering:

- Det finns inget behov av att segmentera ramavtalet ytterligare då enbart ett fåtal av de avropande myndigheterna har uttryckt behov av spetskompetens. Det är administrativt krävande för Kammarkollegiet att hantera för många ramavtal.
- Segmentera i språkområden utifrån språkgrupper eller utifrån tillgänglighet av översättare.
- Beakta t.ex. översättningarnas olika svårighetsgrader och/eller vem som är mottagare av texterna och/eller till vad texten ska användas till (juridiskt, för kännedom, publicering).
- Ha språkgranskning respektive korrekturläsning i separata anbudsområden och i olika nivåer när det är fråga om enskilda tjänster, samt definiera dessa tjänster enligt standard (se SS-EN 15038:2006 och ISO 17100:2015).
- Tjänsten språkgranskning för engelska, respektive korrekturläsning av engelska bör vara ett eget anbudsområde och avse mer avancerade texter för högskola och universitet. I tjänsten språkgranskning ingår korrekturläsning. Kammarkollegiet bör ställa högre krav på kompetens och ange mer specialiserat vilka dokumentformat som avses (rapporter, avhandlingar etc.).

6.2.6 Översättning mellan två främmande språk

Flera leverantörer lyfter fram att avropande myndigheter i dagsläget har ett litet behov av översättning mellan två främmande språk och att prissättningen skulle bli problematisk. Några leverantörer har gett förslag på översättning från engelska till franska.

6.2.7 Översättning till punktskrift och teckenspråk

Leverantörerna är negativa till att ramavtalet skulle innefatta tjänster som punktskrift och teckenspråk. Om dessa tjänster ska vara med måste det vara separat/a anbudsområde/n då många leverantörer i annat fall utesluts. De föreslår att dessa typer av tjänster upphandlas i särskild ordning.

6.2.8 Tjänsteutbudet

Det kan vara konkurrensbegränsande att ställa krav på att samtliga leverantörer ska kunna tillhandahålla tilläggstjänster såsom layout, copy och textredigering.

Följande har i övrigt framkommit vid leverantörsmötena:

- Inför olika nivåer av efterfrågade tjänster, t.ex. vad gäller layout, språkgranskning och copywriting.
- Om textredigering efterfrågas bör det vara en separat del/option.
- Transkribering kan avse från t.ex. inspelning till textfil respektive handskrivet till redigerbar fil.

6.2.9 Dokumentformat

Ett par leverantörer har föreslagit att bl.a. följande dokumentformat kan anges i förfrågningsunderlaget:

- Officepaketet, åtminstone Word (DOC, DOCX) Powerpoint (PPT, PPTX), Excel (XLS, XLSX, XLSM)
- Märkspråk (markup language), åtminstone xml, html
- Vanligaste DTP-formaten (programmen), åtminstone Indesign (INDD, INX, IDML)
- Pappersformat
- PDF

Vidare föreslås att Kammarkollegiet ska ställa krav på leverantörer att de ska kunna hantera vissa dokumentformat.

6.2.10 Krav vid avrop

Utvecklingen sker snabbt i branschen. Man bör inte låsa in sig genom att begära att översättaren använder visst verktyg (t.ex. CAT-verktyg), format etc. Krav på visst verktyg förutsätter även att avropande myndigheter sänder översättningen i redigerbart format.

Leverantörer är i regel negativa till att Kammarkollegiet får en förteckning över leverantörens översättare. De uppger att det strider mot PUL att skicka ut dessa uppgifter, att det är fråga om affärshemligheter samt att det ingår i deras uppdrag att tillsätta adekvat översättare för uppdraget.

6.2.11 Fler avvikelser från rangordning

Möjliggör för avropande myndigheter att lättare kunna göra avsteg från rangordning vid flertal brister i leverans/reklamationer, om leverantör inte kan tillhandahålla översättare inom aktuellt ämnesområde m.m.

6.2.12 Prissättning

Leverantörerna föreslår bl. a. följande:

- Begränsa ramavtalets omfattning till de största språkriktningarna samt minoritetsspråken.
- Använd inte golv- eller takpriser. En av leverantörerna menar dock att fast golvpris är möjligt för västeuropeiska språken/de större EU-språken.
- Leverantörer vill kunna sätta pris med beaktande av översättarens kompetensnivå, översättningstexters svårighetsgrad/komplexitet eller likvärdigt.
- Prissättning per språkriktning kan öka risken för strategiska anbud, t.ex. låg prissättning där efterfrågan är låg. Det kan bli svårt för anställda hos avropande myndigheter att vara informerade om vilka leverantörer som är antagna för respektive språkriktning.

- Utgå från pris per ord¹² i källtext där detta är möjligt och i olika nivåer beroende på om text är specialiserad eller inte, vilken/vilka som är mottagare m.m.
- Kammarkollegiet bör välja en modell där Kammarkollegiet anger fasta påslag för expressleverans, minoritetsspråk m.m. Fast pris för bestyrkande, t.ex. 100 kr/stämpel, efter avstämning med branschorganisationen FAT.
- Det bör finnas möjlighet för leverantörer att debitera reskostnad och liknande för det fall avropande myndighet ställer krav på att översättaren ska arbeta hos avropande myndighet i en sluten miljö.
- Ha 100 % påslag på normalpris/grundpris för brådskande leverans¹³.
- För korrekturläsning och språkgranskning – utgå från prissättning per timme/per ord.
- För layout - prissättning per sida.
- För transkribering – prissättning per timme.
- Minimipris ska gälla för samtliga priser. Startavgift och faktureringsavgift ska ingå.
- Det ska vara möjligt för leverantörer att ta ut en avgift¹⁴ för hantering av icke-redigerbart format och pappersformat. Kostnad kan utgå i form av procentpåslag eller som en fast kostnad per uppdrag. Kammarkollegiet bör definiera vad som ska innefattas i kostnaden.

6.2.13 Avropsordning

Flera leverantörer förordar rangordning för det största textflödet. En av leverantörerna lyfter fram önskemål om att få möjlighet att lämna alternativa anbud. En annan förordar dynamisk rangordning med utvärdering av hur leverantörerna hanterat uppdragen.

En annan avropsform som föreslås är kombo med avrop enligt rangordning för standardtexter och förnyad konkurrensutsättning för mer specialiserade texter. Avropande myndighet avgör om det är fråga om standard eller specialiserad text.

Förnyad konkurrensutsättning kan ske för t.ex. mindre frekventa språk.

¹² Pris per ord för översättning - uppskattat antal ord i pappersformat respektive antal ord i elektroniskt format.

¹³ Med brådskande leverans avses leverans inom 24-28 h för ca 500 ord (beroende bl.a. på textens komplexitet och om en och samma översättare önskas).

¹⁴ I den extra avgiften ska t.ex. kostnader för porto och extrahantering ingå.

6.2.14 Förslag på utvärdering m.m.

Nedan redovisas några av de förslag som leverantörerna lämnade vad gäller utvärdering:

- Lägsta pris
- Arbetsprov¹⁵ eller fingerat uppdrag
- Enligt det statliga ramavtalet Medieförmedlingstjänster
- Intervjuer med leverantörer
- Mervärde för de språkriktningar som leverantörer erbjuder utöver ska-språk
- Mervärde för de ämnesområden som leverantören erbjuder utöver ska-krav
- Mervärde för vilka/hur många tillkommande tjänster som leverantörer erbjuder
- Kundportal med säker filhantering
- IT-säkerhet och sekretess
- Rekryteringsprocess
- Avvikelsehantering
- Kundnöjdhet
- Nöjdkundgaranti

6.2.15 Leverans m.m.

- Leverantörer anger bl.a. följande verktyg för en bra säkerhet: portal, krypterad mail, FTP-server, tystnadsplikt, sekretess och god translatorssed.
- Avropande myndigheter har under ramavtalsperioden efterfrågat säkerhetsklass 2 och 3. Ingen avropande myndighet har efterfrågat SUA.
- Behåll nuvarande leveranstider. Inför eventuellt en kategori till - brådskande leverans (med leverans inom 24-28 h).
- Det är bra med avstämning mellan avropande myndighet och översättare, genom projektledare, framförallt vid större uppdrag.

¹⁵ Utvärdera arbetsprov utifrån ex. vis verkshöjd – stilistik, tonalitet, målgruppsanpassad m.m.

- Om avropande myndighet använder minnen behöver leverantör få återkoppling för att inte ett eventuellt fel ska upprepas framöver.
- Det ska finnas möjlighet för avropande myndighet att vid beställning begära testöversättning efter ett visst antal sidor (vilket dock medför att översättningsuppdraget tar längre tid och att priset blir högre).

6.2.16 Prisjustering

Leverantörer har föreslagit följande index:

- KPI
- AKI (arbetskraftskostnadsindex) för tjänstemän inom gruppen S (andra serviceföretag), med möjlighet att justera även för tjänstespecifika förändringar som ligger utanför leverantörens kontroll t.ex. förändrad skatt på översättningstjänsten.

6.2.17 Miljö- och kvalitetssystem (hållbarhet)

Ramavtalet Översättningstjänster bedöms inte ha någon större miljöbelastande effekt. Leverantörer har framställt önskemål om att avropande myndigheter begränsar sina pappersutskick. Någon leverantör har uppgett att enbart miljömärkt papper används.

6.2.18 Uppföljning

Nedan framkommer några förslag vad gäller uppföljning:

- Ställ tydliga krav på statistikrapportering över avvikelser varje månad (t.ex. över icke genomförda uppdrag, försenade leveranser, antal reklamationer, terminologifel, sifferfel, icke-komplett leverans och andra språkliga/grammatiska brister).
- Följ upp hur leverantörer har hanterat uppdragen och koppla med dynamisk rangordning.
- Följ upp att översättare utbildas, samt att certifiering enligt ISO 17100 eller likvärdigt bibehålls.

6.2.19 Övrigt

Här anges några av de övriga förslag som framkom vid leverantörmötena:

- Avropande myndigheter bör i första hand enbart använda TR för pappersbeställningar, som behöver stämplas och bestrykas. Inom specifika områden finns istället professionella facköversättare (icke-auktorerade), som utför den övervägande delen av översättning.
- Om en leverantör har fördel av tidigare översättningar inom samma område och språkkombinationer, eller om texten är repetitiv ska avropande myndighet kunna få rabatt.
- Avropande myndighet ska äga rättigheter till text och minne.
- Korrekturläsning av genomförd översättning ska ingå i priset för översättningen.
- Inför en nöjdkundgaranti – om inte avropande myndighet är nöjd ska den få pengarna tillbaka. Leverantör ska dock först få möjlighet att rätta.

7 Hållbarhet

Ramavtalet Översättningstjänster bedöms inte ha någon större miljöbelastande effekt. Översättare är enskilda företagare som kan vara anknutna till en eller flera större leverantörer eller verka i nätverk med andra enskilda företagare. Sammantaget medför detta att det föreligger svårigheter att beakta sociala villkor vid en upphandling.

8 Andra upphandlingar inom området

I Regeringskansliets upphandling av översättningstjänster UF2013/32325/UD PIK togs särskild hänsyn till att säkerställa kvalitet i tjänsterna. Regeringskansliets upphandling omfattade översättningstjänster från svenska till engelska inom tre delområden (juridik, ekonomi och allmänna texter) och från engelska till svenska inklusive språkgranskning av texter på svenska. Då priserna var fasta utvärderades endast kvalitet. Detta gjordes bl.a. genom att anbudsgivare fick styrka översättarnas kompetens med CV:n. Av de anbudsgivare som uppfyllde alla ställda krav fick sedan de namngivna översättarna genomföra ett arbetsprov som Regeringskansliet utvärderade och poängsatte. Då avropet sker genom dynamisk rangordning, vars rangordning utvärderas och revideras av ramavtalsförvaltarna varje halvår, fortskrider arbetet med att säkerställa god

kvalitet även efter att ramavtalsupphandlingen är genomförd. De fasta priserna för samtliga delområden i upphandlingen var:

- Pris per ord, normal leverans 2,25 kr
- Pris per ord, express leverans 3,35 kr
- Pris per timme normal leverans 750 kr
- Pris per timme, express leverans 1 125 kr

9 Elektroniska anbud

Statens inköpscentral använder sig av elektronisk upphandling och systemet Tendsign för hantering av alla upphandlingar, ansökan, förfrågningsunderlag, anbud och avtal. En upphandling inom ramavtalsområdet kommer att genomföras i Tendsign. Avtal kommer att signeras elektroniskt.

10 Säkerhet

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (1996:627) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvaret för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till rikets säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och landstingen ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. Vid de ramavtal där behov av säkerhetsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet.

Det kan finnas myndigheter som skulle behöva specificera sådana krav på säkerhetsskydd vid avrop. Det kan därför vara lämpligt att ha med möjligheten med säkerhetsskyddade avtal i de allmänna villkoren för de myndigheter som anser sig ha ett sådant behov.



11 Rekommendation

Då ramavtalsområdet nyttjas av många myndigheter och 2014 omsatte 48 530 206 kr samt att myndigheter i enkätsvaren uttryckt att de är fortsatt intresserade av att använda ramavtalet så är projektgruppens rekommendation att en upphandling bör genomföras.

12 Källförteckning

12.1 Möte med myndigheter

- Arbetsförmedlingen
- Försäkringskassan
- Justitiedepartementet
- Kommerskollegium
- Statens beredning för medicinsk och social utvärdering
- Trafikverket
- Vetenskapsrådet

12.2 Möten med leverantörer

- Semantix Eqvator AB
- Space 360 AB
- Språkservice Sverige AB
- Translator Scandinavia AB

12.3 Möten med branschorganisationer m.m.

- Föreningen Auktoriserade Translaterer - FAT
- Kammarkollegiet, Rättsavdelningen
- Sveriges facköversättarförening - SFÖ

12.4 Enkätutskick till myndigheter

Enkäten ”Enkätundersökning gällande ramavtal översättningstjänster” gick ut till 350 myndigheter och besvarades av 147 respondenter vilket ger en svarsfrekvens på 42 %. Enkäten var publicerad under tidsperioden 2015-05-04--22.



12.5 Referenslitteratur och andra källor

”Att upphandla översättningstjänster” – SFÖ, <http://www.sfoe.se/sidor/tank-pa-detta-nar-du-koper-oversattning.aspx> 2015-07-03

Befintligt ramavtal, <http://avropa.se/ramavtal/ramavtalsomraden/Ovriga-tjanster/Oversattningstjanster/> 2015-07-03

Förfrågningsunderlag från Kammarkollegiet - Översättningstjänster 2012
diarienummer 96-79-2011

Förfrågningsunderlag från Regeringskansliet - Översättningstjänster diarienummer UF
2013/32325/UD PIK

”Goda råd till köpare av översättningar” – SFÖ, <http://www.sfoe.se/sidor/tank-pa-detta-nar-du-koper-oversattning.aspx> 2015-07-03

www.fat.se

www.sfoe.se