

Förstudierapport inom språk- och översättningstjänster

23.2-5459-19



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
3 Föregående upphandling	7
4 Nuvarande ramavtal	9
5 Information om ramavtalen	11
6 Offentlig sektors behov.....	12
7 Marknadsundersökning	27
8 Omvärldsanalys.....	33
9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....	34
10 Hållbarhet.....	36
11 Säkerhet och SUA	38
12 Dataskyddsförordningen.....	38
13 E-handel	39
14 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling.....	40
15 Slutsatser	42
16 Källförteckning.....	43
17 Bilagor.....	44



1 Sammanfattning

Det befintliga ramavtalet för Språk- och översättningstjänster löper ut 2021-04-02. Statens inköpscentral vid Kammakollegiet har därför initierat en förstudie för att utreda om det finns förutsättningar för att upphandla ett nytt statligt ramavtal för språk- och översättningstjänster.

I syfte att undersöka huruvida det finns ett behov av ett nytt ramavtal för språk- och översättningstjänster och hur det behovet i så fall ser ut, har en enkät skickats ut till 243 avropsberättigade myndigheter. Därtill har ett referensgruppsmöte genomförts där representanter från nio olika myndigheter mer ingående diskuterade ett antal frågor direkt kopplade till ramavtalsområdet.

En marknadsundersökning har genomförts i form av leverantörsmöten med åtta företag som tillhandahåller språk- och översättningstjänster. Därtill har projektgruppen hållit möten med branschorganisationerna FAT, SFÖ och Språkföretagen (Almega). Syftet med mötena var att få en bild av marknaden för språk- och översättningstjänster, få möjlighet att ta del av leverantörernas erfarenheter av befintligt ramavtal samt samla in synpunkter inför en eventuellt kommande upphandling.

Utöver ovan nämnda delar innehåller förstudierapporten även en redogörelse för relevant lagstiftning på området, tillämpliga hållbarhetsaspekter samt hur personuppgifter och informationssäkerhet hanteras i branschen.

Av behovsundersökningen framgår det att språk- och översättningstjänster är efterfrågade tjänster hos de statliga myndigheterna. Under år 2018 omsatte hela ramavtalet drygt 92 MSEK.

Projektgruppen för språk- och översättningstjänster rekommenderar därför att Kammarkollegiet bör besluta att en ny ramavtalsupphandling genomförs.

Förstudierapporten framtagen av:

Lisa Sundberg och Matilda Sjögren

2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar språk- och översättningstjänster.

Kammarkollegiet har ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att myndigheten 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.

2.2 Mål med förstudien

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom ramavtalsområdet, samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa hur upphandlingen kan genomföras och därmed ge underlag till såväl upphandlingsstrategin som kommande upphandlingsdokument. I sammanhanget ska särskilt beaktas att ramavtalen ska vara lätta att avropa från, i vilken uträkning det kommer krävas stöd från ramavtalsförvaltningen samt eventuellt samspel med leverantörsmarknaden gällande förändringar i upplägg, kravställning etc.

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.

2.3 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 och leverantörers 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.

2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig i första hand till följande målgrupper.

- Berörda personer inom Kammarkollegiet.
- Beställare, upphandlare, inköpare och övriga anställda eller verksamma i statliga myndigheter som använder våra ramavtal, samt dem som inte gör det idag.
- Leverantörer – nuvarande och potentiella ramavtalsleverantörer till Kammarkollegiet.

2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Kammarkollegiets 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 leverantörer och branschorganisationer för att få deras syn på såväl det nuvarande ramavtalet som branschen och dess utveckling.

Möte har hållits med ansvarig ramavtalsförvaltare från Kammarkollegiet.

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.



2.6 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:

God translatored

En samling av yrkesetiska regler för auktoriserade translatorer. Reglerna är hämtade ur lagar och andra författningar samt från yrkespraxis för översättare.

Auktoriserad translator

Auktoriserad translator är en skyddad yrkestitel och får endast användas av translatorer godkända av Kammarkollegiet. Till och med 2019 bestod auktoriseringsprovet av en juridisk-, ekonomisk och allmän text inom den aktuella språkriktningen. Från och med 2020 delas provet upp i två delar, där det första delprovet testar translatorns kunskaper i juridik, samhällskunskap, yrkeskunskap och läsförståelse. Vid godkänd första del följer det andra delprovet som består av översättning av två texter; en juridisk - och en text med fokus på samhällsinformation.

Klarspråk

Klarspråk är myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Det handlar ytterst om rättssäkerhet och demokrati; att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheter. Det innebär att en text ska vara anpassad efter mottagaren samt ha ett tydligt syfte och mål med enkla och begripliga ord.

Lättläst

Avser text som är anpassad efter en mottagare med ett särskilt behov, till exempel en funktionsnedsättning, dyslexi, koncentrationssvårigheter, en person med annat modersmål eller ringa läserfarenhet. Beroende på mottagargruppen kan texten ha ett förenklat språk och/eller förenklat innehåll.

Transkribering

Omvandling från ljud till text.

3 Föregående upphandling

3.1 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning

Den föregående upphandlingen genomfördes enligt förenklat förfarande (B-tjänst) enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU). Som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga med hänsyn tagen till pris och kvalitet.

Upphandlingsdokumentet publicerades 2016-04-11 och sista anbudsdag var den 2016-05-11. Upphandlingen överprövades vilket innebar att ramavtalen började gälla först 2017-04-03.

3.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattade ett rikstäckande ramavtal för språk- och översättningstjänster. Upphandlingen var indelad i tre anbudsområden enligt följande:

Anbudsområde 1 – Svenska: Språkgranskning och textredigering för texter skrivna på svenska. Ramavtal tecknades med tre ramavtalsleverantörer inom anbudsområdet. Avrop sker genom rangordning.

Anbudsområde 2 – Engelska: Språk- och översättningstjänster från svenska till engelska och vice versa inom ämnesområdena allmän, juridik och ekonomi. Kammarkollegiet avsåg att teckna ramavtal med fyra leverantörer men tecknade endast med tre på grund av att en anbudsgivare valde att inte förlänga giltighetstiden på sitt lämnade anbud. Ramavtalet är ett kombo-avtal och avrop ska i huvudsak ske genom rangordning. Förnyad konkurrensutsättning kan ske under förutsättning att någon av följande omständighet föreligger:

- Krav på kortare leveranstider än vad som framgår av ramavtalet
- Uppdraget omfattar fler än 10 000 ord
- Avrop av språkgranskning som separat tjänst (egna texter på engelska)
- Krav på andra ämnesområden utöver allmänna, juridiska och ekonomiska texter
- Krav på andra format såsom till exempel webbaserade format (Adobe InDesign och ljud- och videoformat)
- Uppdraget är särskilt komplext, till exempel att det krävs speciella ämneskunskaper för att kunna utföra det
- Särskilda krav på säkerhet, till exempel SUA (Säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetsskyddsavtal) eller översättning på plats i myndighetens lokaler
- Avropsberättigade vill p.g.a. uppdragets omfattning och art utvärdera översättarens kompetens med arbetsprov, referenser, erfarenhet eller liknande.

Anbudsområde 3 – Övriga språk: Språk- och översättningstjänster till och från följande språk: albanska, arabiska, BKS (bosniska, kroatiska och serbiska), danska, finska, franska, grekiska, italienska, persiska, polska, ryska, spanska, turkiska, tyska inom ämnesområdet allmänt. Kammarkollegiets avsåg att teckna ramavtal med fem leverantörer men tecknade endast med fyra på grund av att en anbudslämnare valde att inte förlänga giltighetstiden på sitt lämnade anbud. Ramavtalet är ett kombo-avtal och avrop ska i huvudsak ske genom rangordning. Förnyad konkurrensutsättning kan ske under förutsättning att någon av följande omständigheter föreligger:

- Krav på av Kammarkollegiet auktoriserad translator i de språkriktningar där auktorisation finns
- Avrop av språkgranskning som separat tjänst (egna texter på annat språk)
- Krav på andra ämnesområden utöver allmänna texter
- Krav på andra språkriktningar än de som är obligatoriska att offerera
- Krav på andra format (webbaserade format, t.ex. Adobe InDesign eller likvärdigt, samt ljud- och videoformat)
- Krav på kortare leveranstider än vad som framgår av ramavtalet och/eller fler än 10 000 ord
- Uppdraget är särskilt komplext, t.ex. att det krävs speciella ämneskunskaper för att kunna utföra det
- Uppdraget omfattar översättning till/från flera språkriktningar
- Särskilda krav på säkerhet, t.ex. SUA (Säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetsskyddsavtal) eller översättning på plats i myndighetens lokaler
- Myndigheten vill p.g.a. uppdragets omfattning och art utvärdera översättarens kompetens med arbetsprov, referenser, erfarenhet eller liknande.

4 Nuvarande ramavtal

4.1 Avtalens löptid

Ramavtalen, som började gälla från den 2017-04-03, gäller till och med den 2021-04-02.

4.2 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande ramavtalsleverantörer antogs i respektive anbudsområde:

Anbudsområde 1 - Svenska:

- CBG Konsult och Information AB
- Språkkonsulterna Producta AB
- Expressiva AB

Anbudsområde 2 - Engelska:

- Semantix Eqvator AB
- Space 360 AB
- CGB konsult och Information AB

Anbudsområde 3 - Övriga språk:

- Semantix Eqvator AB
- Space 360 AB
- AAR Translator Aktiebolag
- Järva Tolk och översättningsservice Aktiebolag

Alla ramavtalsleverantörer ovan tillhör kategorin små- och medelstora företag. De flesta tillhör kategorin små företag och använder sig i stor utsträckning av frilansande översättare för att utföra översättningsuppdrag istället för egen personal.

4.3 Total omsättning på ramavtalet

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende kvartal 2 2017 till kvartal 1 2019. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av sex av de sju ramavtalsleverantörerna. En av ramavtalsleverantörerna inom anbudsområde 1 – Svenska har inte haft någon omsättning att redovisa.

2017	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
	-	7 772 980	10 177 841	16 055 961



2018	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
	18 433 761	17 772 509	16 186 868	19 849 828

2019	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
	19 506 813	18 941 164	15 600 448	20 025 265

Omsättning per delområde 2018

Svenska	1 060 700
Engelska	14 839 530
Övriga språk	76 353 000

4.4 Revision och kvalitetsgranskning

Under 2018 genomfördes revision inom ramavtalsområdet. Ramavtalsleverantörerna har därefter fått återkoppling på resultatet.

Därtill genomfördes 2018 en granskning av utvalda översatta dokument. Syftet var att bedöma kvaliteten på de levererade uppdragen.

4.5 Avstegsanmälan

Flertalet avstegsanmälningar har gjorts under ramavtalsperioden. Projektgruppen har under arbetet med förstudierapporten analyserat orsakerna till att avsteg har gjorts.

4.6 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalet förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Kammarkollegiet.

5 Information om ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Där publiceras bl.a. listor över ramavtalsleverantörer och avropsberättigade myndigheter, avtalsdokument, avropsmallar, samt vägledningar med stöd för avropsberättigande myndigheter vid avrop.

Kammarkollegiet genomför också regelbundet olika typer av seminarier kopplat till respektive ramavtalsområde, två så kallade Avropadagar riktade till myndigheter och tre leverantörsdagar fördelat på leverantörer inom IT-och telekom, resebranschen samt övriga varor och tjänster. Därutöver ges vägledning och stöd i samband med bl.a. avrop från ramavtalen via såväl mail som telefon.

6 Offentlig sektors behov

6.1 Inledning

För att kartlägga behovet inom offentlig sektor gällande det aktuella ramavtalsområdet samt fånga in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning, dels ett referensgruppsmöte med bl.a. deltagare från de myndigheter som i enkäten anmält sitt intresse för att ingå i referensgruppen.

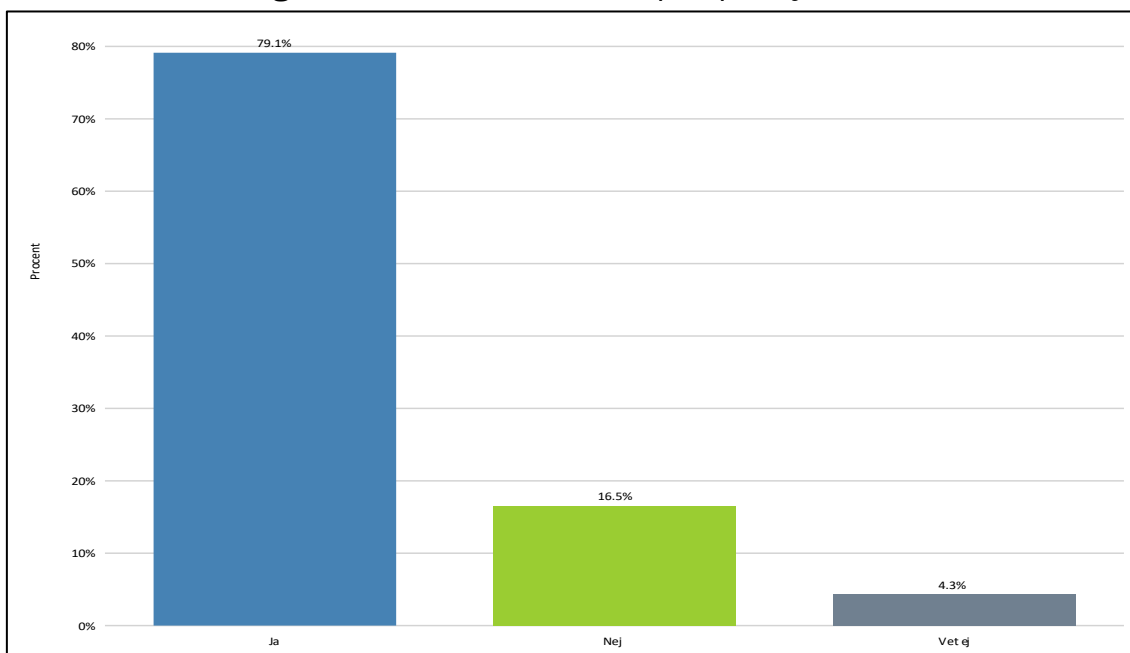
6.2 Myndighetsenkät

En enkät gick ut till 243 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 117 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 48 procent.

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av samt önskemål kring tjänsterna inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal för språk- och översättningstjänster.

Redovisning av myndighetsenkät

6.2.1 Har ni i er organisation behov av att köpa språktjänster?

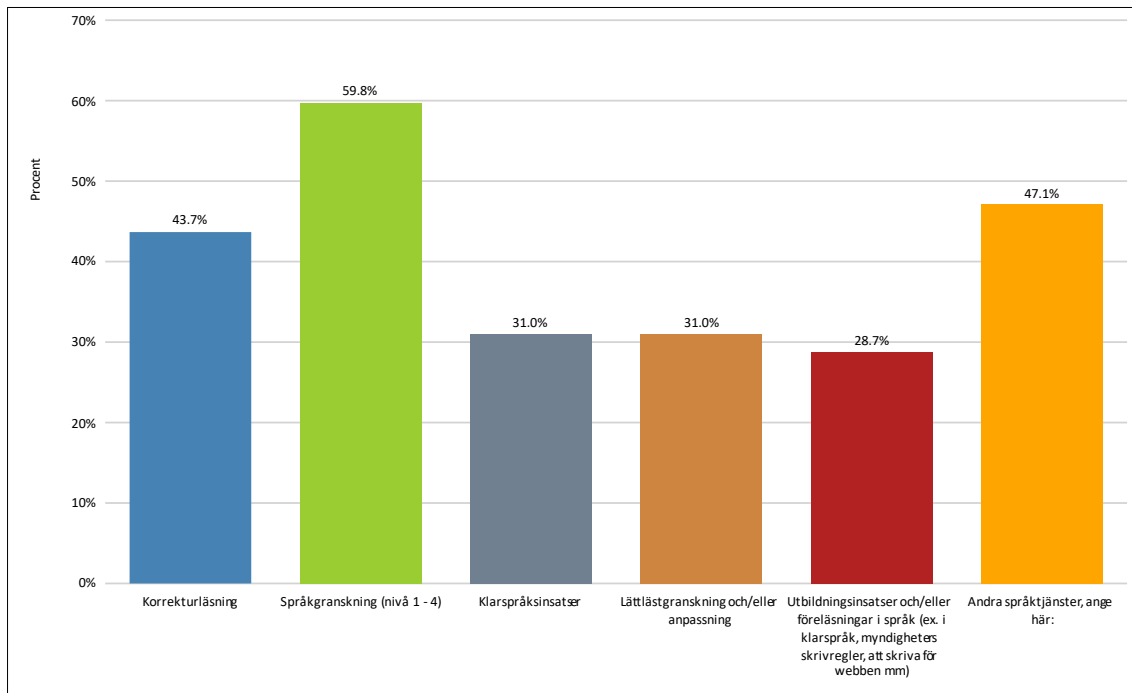




Med språktjänster avses språkgranskning och textredigering av texter skrivna på svenska.

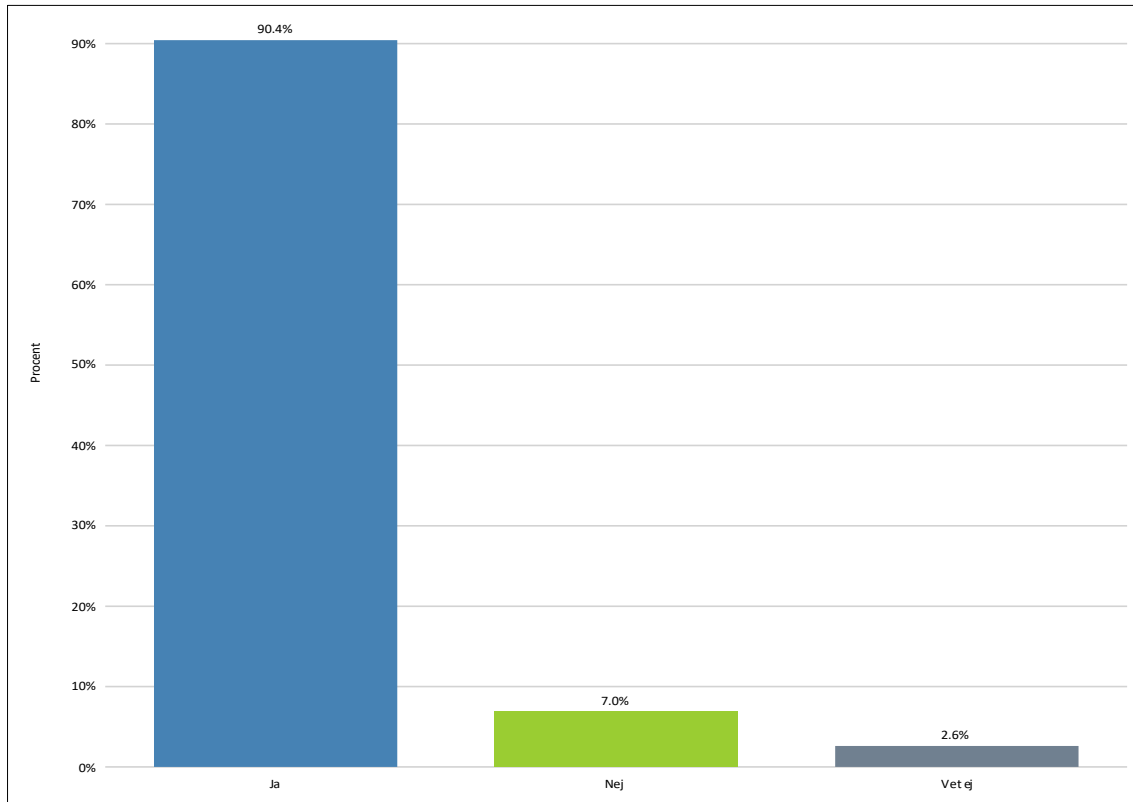
79,1 procent av respondenterna har svarat att de har ett behov av att köpa språktjänster. 16,5 procent anser att det inte finns något behov och 4,3 procent har svarat "Vet ej".

6.2.2 Vilken av nedanstående språktjänster har ni främst behov av?



Det största behovet (59,8 procent) inom delområdet språktjänster utgörs av Språkgranskning (nivå 1–4). 43,7 procent har behov av att köpa korrekturläsning och 31 procent av respondenterna har behov av klarspråksinsatser samt lättlästgranskning och/eller anpassning. De 47,1 procent som har svarat "Andra språktjänster" fick möjlighet att lämna en fritextkommentar om vilken annan språktjänst behovet avser. De flesta kommentarer berör översättningstjänster men även språktjänster såsom hjälp med att ta fram språkregler, skrivcoachning i specifika projekt, transkribering samt individuell coachning i att skriva klarspråk.

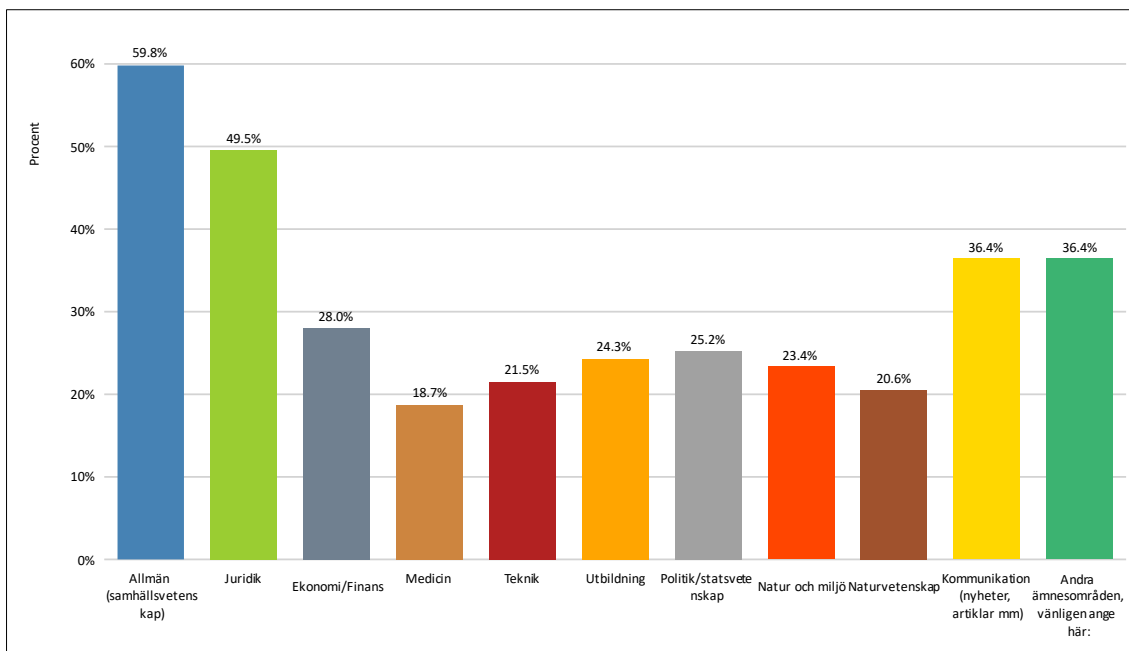
6.2.3 Har ni i er organisation behov av att köpa översättningstjänster?



Med översättningstjänster avses översättningar inkl. språkgranskning till/från svenska till/från andra språk som till exempel albanska, arabiska, bulgariska, BKS (bosniska, kroatiska, serbiska), danska, engelska, estniska, finska, franska, grekiska, italienska, japanska, kinesiska, lettiska, nederländska, persiska, polska, portugisiska, rumänska, ryska, slovakiska, spanska, tjeckiska, turkiska, tyska, ukrainska samt ungerska.

Över 90 procent av respondenterna har svarat att de har behov av att köpa översättningstjänster.

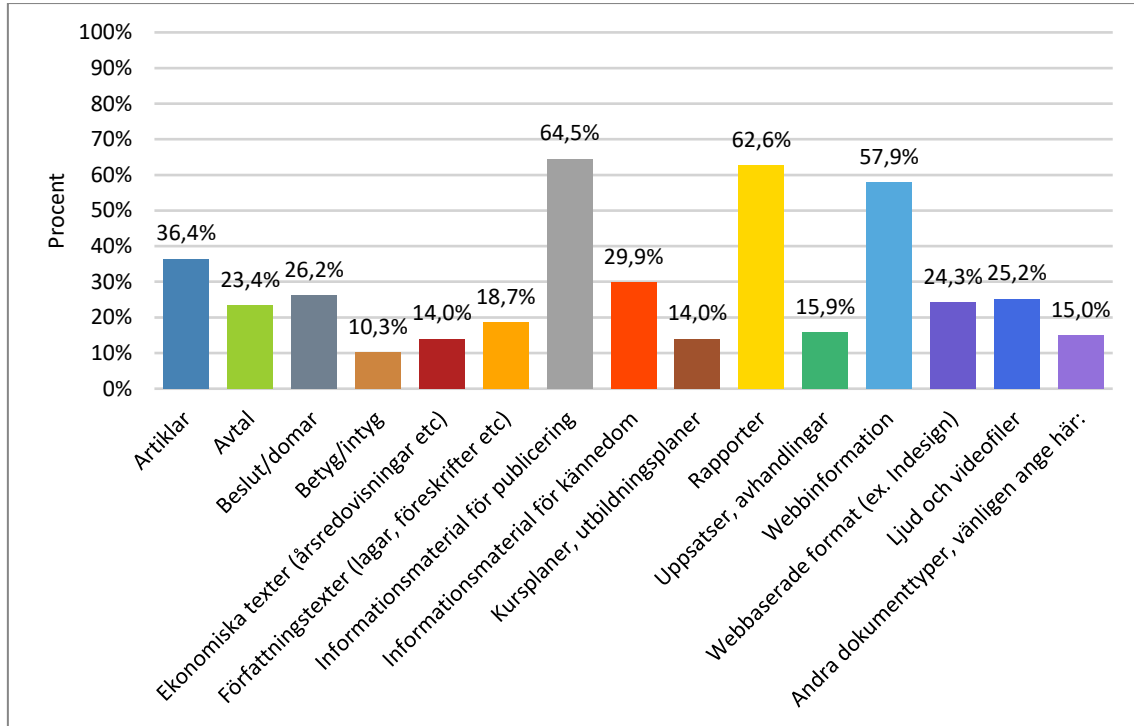
6.2.4 Vilka av nedanstående ämnesområden har ni främst behov av när ni beställer översättningstjänster?



Det största behovet finns inom ämnesområdet allmän (samhällsvetenskap) följt av juridik och kommunikation (nyheter, artiklar mm).

Utöver ovan angivna ämnesområden finns det även ett visst behov av översättningar inom andra ämnesområden såsom krisberedskap och kriskommunikation, veterinärmedicin, transport, biologi, havs- vatten- och fiskeförvaltning, kärn-, vatten- och vindkraft, andra energifrågor, klimat, hållbarhet samt inom miljöteknik och avfall. Det finns även behov av översättningar inom musei-, konst- och kulturfären såsom hantverk, slöjd, arkitektur, design, musik, teater, dans och etnologi. Det finns även behov av beteendevetenskap, sociologi, psykologi och pedagogik.

6.2.5 Vilka av nedanstående dokumenttyper har ni främst behov av när ni beställer översättningstjänster?



Störst behov finns av informationsmaterial för publicering (64,5 procent), rapporter (62,6 procent) samt webbinformation (57,9 procent). 25,2 procent har behov av ljud- och videofiler. Exempel på andra dokumenttyper är publikationer och handböcker, akademiska texter, utställningstexter, egna policydokument och partsinlagor.

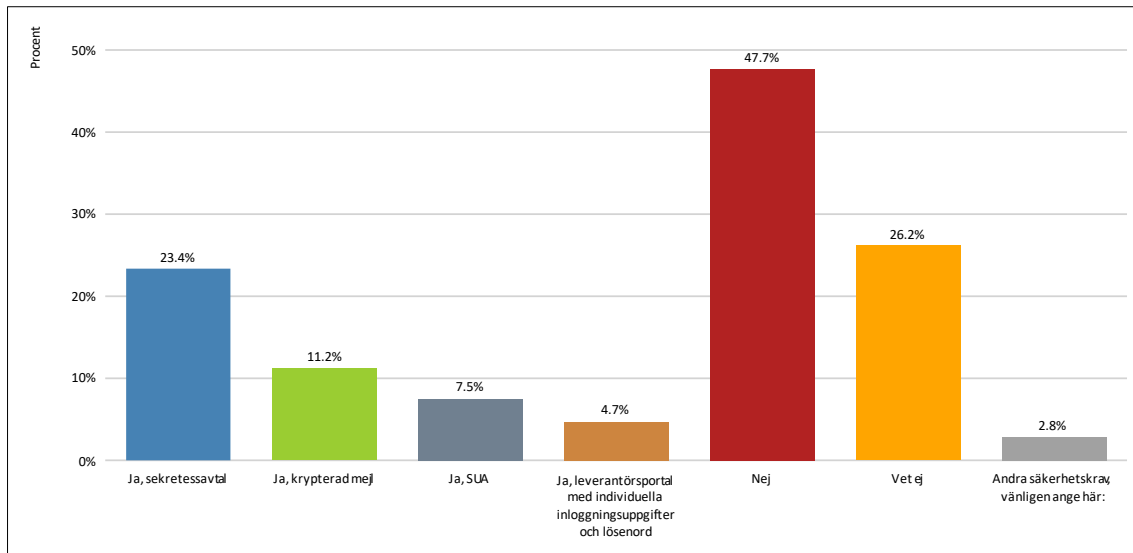
6.2.6 Språk och språkriktningar

På frågan vilka språk och språkriktningar som myndigheterna har behov av är översättningar från svenska till engelska störst (86 procent). 34,6 procent har behov av översättningar från engelska till svenska. Därefter följer från svenska till arabiska (14 procent) och från svenska till finska (10,3 procent). 7,5 procent har behov av översättningar från arabiska till svenska.

Respondenterna hade i enkäten möjlighet att ange andra språkriktningar som de upplever saknas på det befintliga ramavtalet. Det mest förekommande svaret är de svenska minoritetsspråken såsom romani chib, samiska, jiddisch, meänkieli.

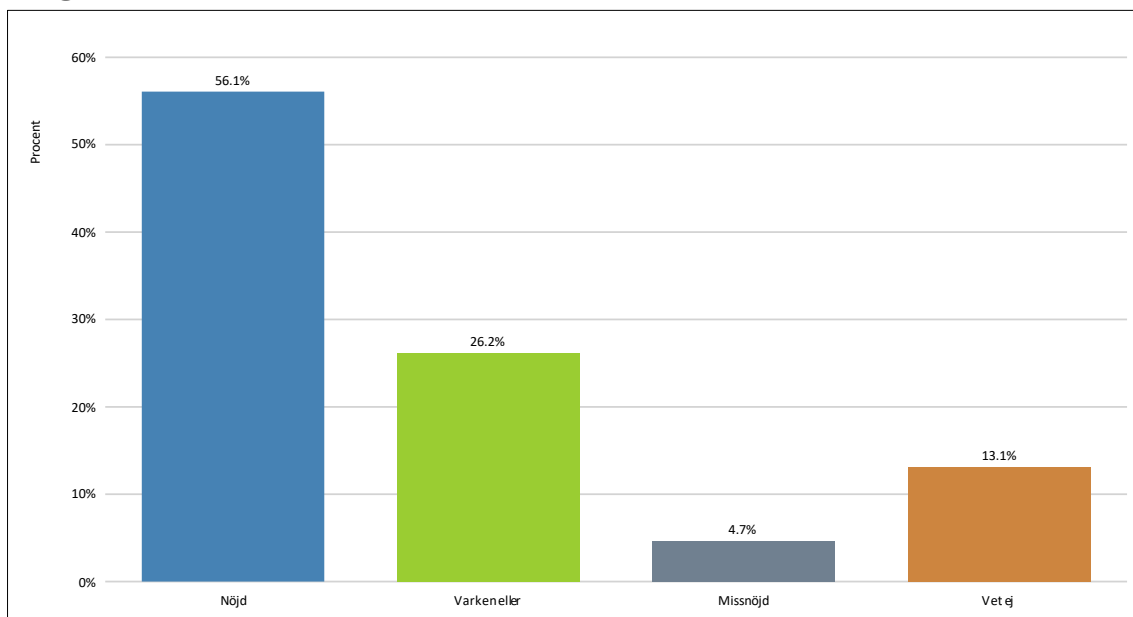
74,8 procent av respondenterna anger att det inte finns något behov av översättningstjänster mellan två främmande språk, d.v.s. där svenska inte är ett av språken. 5,6 procent anger att det finns ett behov. Samtliga fritextsvar avseende vilka språkriktningar som önskas inkluderar engelska.

6.2.7 Har ni behov av att ställa särskilda säkerhetskrav vid beställning och leverans?



23,4 procent av respondenterna har behov av att ställa krav på sekretessavtal vid beställningar och avrop. 11,2 procent har behov av att uppdrag skickas via krypterad mejl och 7,5 procent har behov av att teckna säkerhetsskyddsavtal. Så många som 47,7 procent av respondenterna anser sig inte ha behov av att ställa särskilda säkerhetskrav vid beställning och avrop och 26,6 procent har svarat ”Vet ej”.

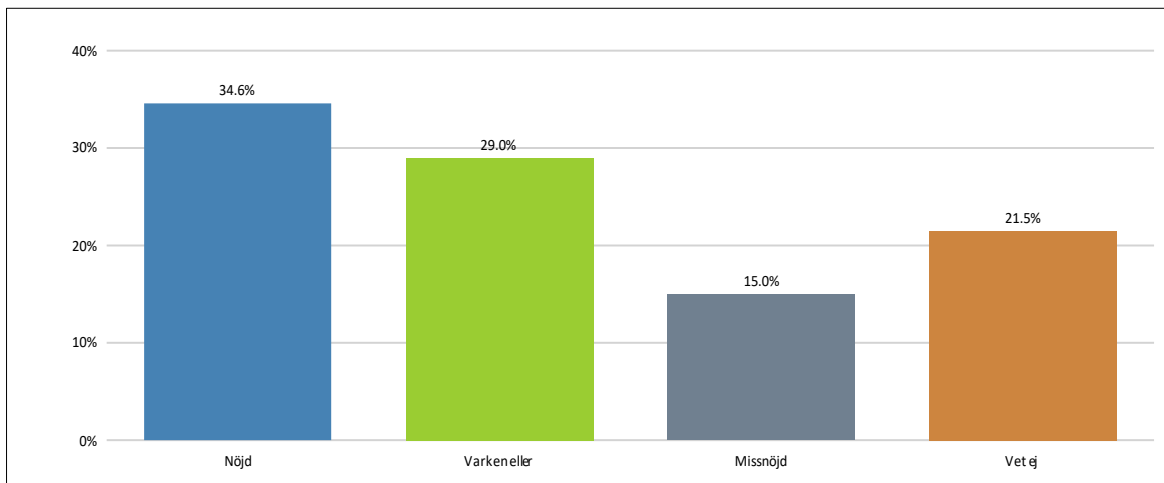
6.2.8 Hur ser ni på indelningen i tre språkområden? (svenska, engelska, övriga språk)



82,3 procent av respondenterna har svarat att det är ”Nöjda” eller ”Varken eller” med ramavtalets indelning i tre språkområden. De respondenter som angivit att de är missnöjda med indelningen i språkområden har fått möjlighet att i fritext kommentera varför de är missnöjda. Nedan följer ett utdrag av de svar som inkommit:

- *En något mer detaljerad indelning vore att föredra för att kunna ha mer differentierade priser.*
- *Då vi som myndighet har krav på oss att kunna ge information på minoritetsspråken borde det vara en egen del. Alltså svenska, engelska, minoritetsspråken, andra språk.*
- *Blir svårt och tar tid för användare att leta upp rätt företag för just en speciell kombination. Även rörigt att behöva ha kontakt med flera leverantörer.*
- *Borde vara en annan indelning, t.ex. minoritetsspråk, tillgänglighet exempelvis teckenspråk, punktskrift etc.*

6.2.9 Är ni nöjda med utbudet av tjänster på det nuvarande ramavtalet?



63,6 procent av respondenterna har svarat att de är ”Nöjda” eller ”Varken eller” med ramavtalets tjänsteutbud. De respondenter som angivit att de är missnöjda med tjänsteutbudet på nuvarande ramavtal har i fritext fått möjlighet att kommentera varför de är missnöjda. Nedan följer ett utdrag av de svar som inkommit:

- *Vi har ett större behov av att den som översätter eller språkgranskar kan fackuttryck och förståelse för ordvalet.*
- *Leverantörerna lämnar inte tillräckligt bra översättningar och inte heller tillräckligt bra språktjänster. Vi måste själva korrekturläsa och arbeta om texterna. Det gäller såväl svenska som engelska. Dessutom är de långsamma och svåra att ha en dialog med.*
- *Leverantörerna gör oftast ett dåligt jobb. De använder en maskin och, som det verkar, ytterst lite handpåläggning. Det gäller även när vi har beställt en granskning av en annan persons översättning. Vi har bistått dem med en ordlista men de verkar inte använda den. Ett annat problem är att vi aldrig vet vem*



översättaren är, så vi kan därför inte få en som vi varit nöjda med. När vi haft synpunkter får vi nästan alltid svaret ”tycke och smak” även när det är andra delar som de faktiskt inte kan neka till att de översatt dåligt. Ibland blir det helt andra betydelser. Vi måste oftast lägga ner mycket tid på att granska och rätta leveranserna.

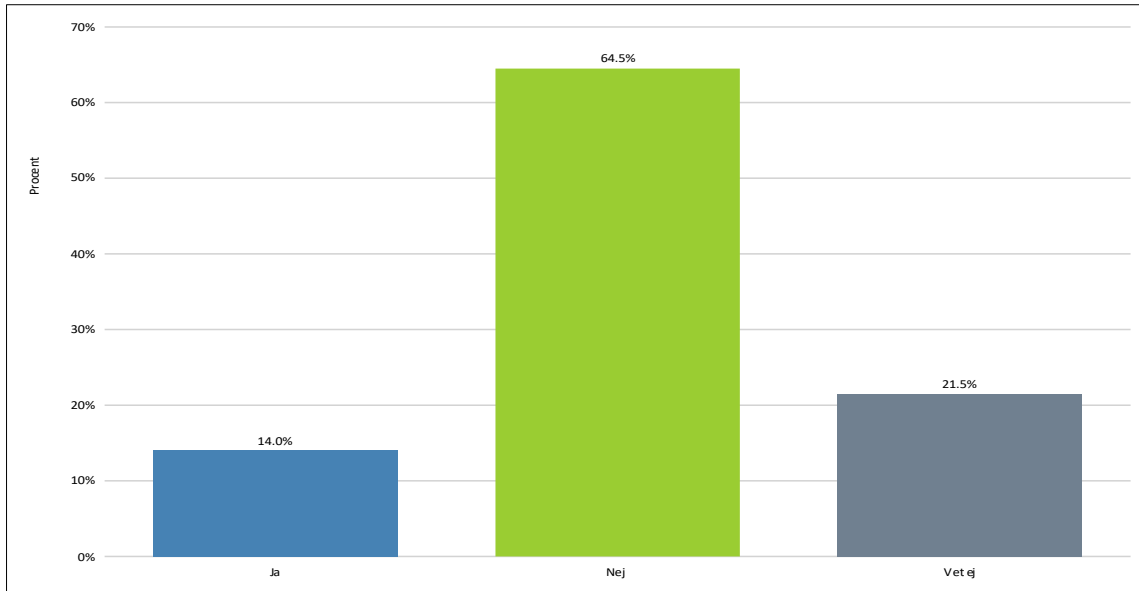
- Jag tycker att det ska ingå en språkgranskning av tredje part (en annan översättare) vid översättning från svenska till övriga språk. Det är omöjligt för oss att kvalitetsgranska en översättning till t.ex. arabiska och det är ganska ofta som vi får synpunkter på våra översättningar vad gäller ordval och begriplighet.
- Vi har oftast behov av tjänster med djup kunskap inom specifikt område. Oftast finns ingen sådan att tillgå inom avtalet.
- De samiska språken borde finnas med som ett avtalsspråk.
- Minoritetsspråken finns inte. Och inte heller tillgängliga format (teckenspråk, punktskrift etc).
- Vi har behov av översättningar från engelska till arabiska, kinesiska, ryska, franska med mera. Nuvarande avtal är utformat efter översättning från svenska, medan vi jobbar mot internationella målgrupper och därför behöver ett avtal som ger möjlighet till översättning mellan två främmande språk.
- Det är ofta leverantörerna inte kan leverera och tackar nej till uppdrag avseende de nationella minoritetsspråken. Vissa nationella minoritetsspråk (varianter) saknas också i utbudet.
- Texter som har översatts till engelska har saknat bra flyt och text och ordval har känts gammalmodig. Vi lät en native speaker gå igenom texten som lyfte texterna till en modern nivå.
- Strukturen för utbudet gynnar inte ett långvarigt samarbete med en dedikerad översättare.
- Prissättningen för engelska är inte anmärkningsvärt lågt.

6.2.10 Vilka positiva erfarenheter har ni från det nuvarande ramavtalet för Språk- och översättningstjänster?

Respondenterna har svarat i fritext vad de upplever positivt med befintligt ramavtal. Nedan följer en kortfattad sammanfattning av inkomna svar.

- Leverantörerna håller avtalade tider för leverans. Oftast bra översatta texter.
- På senare tid händer det sällan att leverantörerna tackar nej till uppdrag.
- Det går snabbt och priset är bra.
- Enkelt att beställa.
- Det är bra att det har gått att begära specialistkompetens inom olika ämnesområden.
- Vi får alltid snabbt svar på en förfrågan och ett trevligt bemötande.
- Ramavtalet täcker ett stort område med många språk.
- Vi har generellt fått bra leveranser, d.v.s. vi har i de flesta fall varit nöjda med det material och de tjänster som vi fått. De gånger då vi inte har varit nöjda med leveransen har vi generellt haft en bra dialog med leverantören gällande reklamationer och korrigerade leveranser.

6.2.11 Använder ni idag ert e-handelssystem för att skicka beställningar av språk- och översättningstjänster?



64,5 procent av respondenterna svarar att de inte använder myndighetens e-handelssystem för att skicka beställningar av språk- och översättningstjänster. Endast 14 procent har svarat ”Ja” på frågan och 21,5 procent har svarat ”Vet ej”.

I de fall e-handelssystemet används är fritextformulär det vanligaste tillvägagångssättet. Katalog används i enstaka fall.

6.2.12 Har ni några förslag på förbättringar eller något ytterligare som ni vill delge Kammarkollegiet inför en eventuellt kommande ramavtalsupphandling?

Frågan ställdes som en öppen fråga där respondenterna fick möjlighet att i fritext formulera ett svar. Några av de fritextsvar som inkom listas nedan.

- *Rangordnade ramavtal är inte bra. Det är bättre att få göra en förnyad konkurrensutsättning.*
- *Det är viktigt att upphandlingen skiljer på översättning och språkgranskning. Vi har främst behov av språkgranskning av engelska texter och då bör personer med engelska som modersmål utföra tjänsten. För bästa pris bör välrenommerade utländska språkgranskningsföretag inkluderas i upphandlingen. Prismässigt bör språkgranskningstjänster ligga lägre än översättningstjänster. Dessa två tjänster bör därför inte buntas ihop under en och samma prislapp.*
- *Kort svarstid och minimera avropsblanketten. Gör två avropsblanketter, en för mer komplicerade texter och krav och en för enklare.*
- *Se till att leverantörerna har översättare med god kompetens och ha en enkel ersättningsmodell när leverantörerna levererat bristfälliga översättningar.*



- *Vi skulle vilja ha möjlighet att ha längre relation till en eller ett par särskilda översättare. När man har jobbat ett tag tillsammans har man hittat nivån på stil och hur mycket man kan avvika från originalet för att det ska bli "bra engelska".*
- *Längre tid för leverantörens ansvar när det gäller "Brist vid utförande av tjänst". När vi får tillbaka artikeln från leverantören och sedan skickar in den till tidskrift X för publicering, upptäcks det ofta språkfel. Oftast har förlagen så pass långa handläggningstider att de tre månaderna då har passerats.*
- *Kvaliteten har varit riktigt dålig i flera av de översättningar vi har avropat. Det borde göras bättre kvalitetsgranskningar i uppdragen.*
- *Tjänsten språkgranskning av engelska texter behöver också delas in efter sakområde, och helst då rangordnas inom respektive område. Förfarandet med förnyad konkurrensutsättning för språkgranskning leder till mycket merarbete. Indelningen bör inte nödvändigtvis vara densamma som för översättning, till exempel bör troligen naturvetenskap och medicin också vara egna områden. De olika nivåerna för tjänsten språkgranskning kan nog förtydligas, det har ofta hänt att leverantörer gjort en korrekturläsning trots att den tjänst som beställts varit språkgranskning nivå 2.*
- *Viktigt med snabb handläggningstid, oftast kan man inte vänta mer än några dagar. De får dock inte tulla på kvalitén på översättningen även om det är kort leveranstid.*
- *Fackspråk - Vi ställer höga krav på att översättaren och/eller språkgranskaren i hög grad behärskar facktermer och vetenskapliga texter.*
- *För många språktjänster är det viktigt att man kan ha en dialog med leverantören. Det är en kvalitetstjänst vi efterfrågar inte snabbast möjliga korrektur till lägsta möjliga pris. Vi behöver en leverantör som har förståelse för vårt uppdrag.*
- *Möjlighet att välja högre kvalitet på översättningen, mer av handarbete. Kunna jobba i verktyget Ctrl Print och även Indesign för publikt material.*
- *Vi får aldrig leveranser som är helt igenom godkända. Det krävs alltid ganska mkt granskningsarbete för våra medarbetare för att säkerställa att översättningen är godkänd, detta trots att vi alltid skickar med en ordlista på de begrepp som vi vill att de ska använda. Många gånger krävs upptill två rättningssomgångar av leverantören för att det ska vara godkänt. Min tanke kring detta är att priserna är för låga. Leverantörerna måste använda auto-översättningsverktyg för att överhuvudtaget gå runt. Det är inte rimligt, eller lämpligt att det ska vara så.*
- *Viktigt att i första hand få auktoriserade översättare. Blir nästan alltid nej när man ber om det och olika förklaringar framförs.*
- *Krypterad mail för tidsvinst. Beställa främst översättningstjänster via krypterad mail.*
- *Högre kvalitet på språkgranskning, vi har överlag fått dåliga leveranser av språkgranskade texter. Kanske ha det som separat delområde men mycket höga krav på leverantör, det kan inte heller krävas FKU varje gång man behöver göra en beställning, i regel har vi ont om tid. Kanske särskild fördelningsnyckel där beställarens behov styr val av leverantör (med fokus på ämnesområde, erfarenhet, pris etc). Behöver även vara svårare för leverantörer att tacka nej till uppdrag, upplever att vi får in få svar vid FKU:er och även ibland vid rangordnade avrop. Min uppfattning är att det i viss mån sker selektion av uppdrag utifrån lönsamheten.*
- *Fler språk i avtalet samt ännu bättre förutsättningar för att nyttja avropsprincipen rangordning!*



- *Uppdelning på ämnesområden med icke rangordnade leverantörer. De ämnesområden vi föreslår är: Allmänna texter och verksamhetsdokument, Medicin, odontologi och vårdvetenskap, Juridiska texter, Arkitektur, design och konst, Naturvetenskap och teknik, Humaniora och samhällsvetenskap*
- *Möjlighet att kunna ställa krav på en eller ett fåtal specifik(a) översättare (som blir bättre och bättre på myndighetens termer och verksamhet) hos byråerna. Ingen begränsning i längd på dokumenten som ligger på rangordning och fast prislista (i nuvarande ramavtal ska förnyad konkurrensutsättning och offert tas in om längden är över 10 000 ord). Skulle också gärna se att byråerna har en fast prislista för auktoriserade translatorer (mer transparent än när vi måste ta in offert). Skulle också - ur transparensynpunkt - önska att byråerna anger ungefär hur många ord per timme de hinner med vid en språkgranskning - om det är timpris som anges.*
- *Kan krävas mer av oss än vi förstår i första läget för att ge översättaren en bild av vad uppdraget handlar om, funkar egentligen inte att bara skicka en text utan kontext.*
- *Har varit svårt att få språkgranskning och översättningar gjorda snabbt.*
- *Att leverantören ska ha möjlighet att ge oss sitt språkminne om vi anlitar någon för översättning, då vi använder oss av SDL Trados Studio (CAT-verktyg) vid översättningar internt.*
- *Ökat behov av klarspråk.*
- *Det vore till hjälp om även de nationella minoritetsspråken jiddisch, meänkieli, romska och samiska ingick i ramavtalet på ett sådant sätt att översättning av texter från svenska till dessa språk är lika lätt att avropa som andra språk som ingår i nuvarande ramavtals tre språkområden. Eftersom statliga myndigheter o.likn. behöver tillhandahålla information på minoritetsspråken, är möjligen behovet av översättning till dessa språk ganska stort och en förenklad hantering i så fall en önskad förbättring.*
- *Kammarkollegiet borde ta fram en portal för avrop liknande den för tolktjänster.*

6.2.13 Sammanfattning av myndighetsenkät

Drygt 79 procent av respondenterna har behov av att köpa språktjänster. Behovet är störst avseende språkgranskning och korrekturläsning, men det finns även ett behov av kompetens inom klarspråk och lättläst samt möjlighet till utbildningar och coachning.

Drygt 90 procent av respondenterna har behov av att köpa översättningstjänster. Behovet av översättningar är störst mellan svenska och engelska. Därefter kommer översättningar från svenska till arabiska och från svenska till finska. Det finns även ett behov av översättningar från svenska till minoritetsspråken (romani, samiska, jiddisch och meänkieli) samt översättningar mellan två främmande språk.

De största ämnesområdena är allmän (samhällsvetenskap), juridik och kommunikation (nyheter, artiklar mm).

Avseende dokumenttyper är behovet störst av informationsmaterial för publicering, rapporter samt webbinformation.

Så många som nästan 48 procent av respondenterna anser sig inte ha något behov av att ställa särskilda säkerhetskrav vid avrop. Knappt 23 procent har behov av att ställa krav på



sekretessavtal, drygt elva procent har behov av att skicka uppdrag via krypterad mejl och knappt åtta procent har behov av att teckna säkerhetskyddsavtal.

Drygt 80 procent av respondenterna är nöjda med språkindelningen på nuvarande ramavtal.

Flera av respondenterna upplever att kvaliteten på avropade tjänster är bristfällig, både inom språkgranskning och översättning. Några av respondenterna efterfrågar ett mer kontinuerligt samarbete med en eller flera översättare som möjliggör för översättaren att lära sig myndighetens behov och önskemål om uppdragen avseende ämne, språk, stil och tonalitet. Det finns även en efterfrågan på att uppdrag ska kunna granskas av annan översättare innan leverans om så är möjligt.

Respondenterna upplever att det råder brist på auktoriserade translatorer inom vissa språkriktningar.

Det finns en ökad efterfrågan av minoritetsspråken (jiddisch, meänkieli, romani och samiska).

Uppfattningen om avropsordning skiljer sig respondenterna emellan. En majoritet anser att fler avrop borde göras efter rangordning medan en del upplever att finns en fördel med förnyad konkurrensutsättning.

Majoriteten av respondenterna använder inte e-handelssystem vid beställning av språk- och översättningstjänster. De flesta avrop genomförs via e-post.

6.3 Referensgruppsmöte med myndigheter

De myndigheter som i enkäten, via avropa.se eller på annat sätt anmält intresse att medverka i referensgruppen bjöds in till ett möte på Kammarkollegiet.

Sammanlagt bjöds femton avropsberättigade myndigheter in till referensgruppsmöte. Tio personer från totalt nio myndigheter deltog.

Syftet med referensgruppsmötena var att, som ett komplement till enkäten, på ett fördjupat plan ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

Redovisning av referensgruppsmöte

Under referensgruppsmötet arbetade myndigheterna i workshops i mindre grupper om tre-fyra personer per grupp med några av de frågeställningar projektgruppen har identifierat som mest relevanta. Varje workshop avslutades med en gemensam genomgång och diskussion i helgrupp.



Nedan återges en kortare redovisning av vad som diskuterades i helgrupp efter respektive workshop. Redovisningen är en sammanställning av projektgruppens minnesanteckningar om vad som sades under den allmänna diskussionen och är inte uttömmande och inte heller någon konsensus.

6.3.1 Indelning i språkgrupper

Befintligt ramavtal är indelat i följande språkområden; Svenska, Engelska och Övriga språk. Referensgruppen diskuterade om det finns någon annan indelning som är mer lämplig att tillämpa i ett kommande ramavtal. Utifrån frågeställningen identifierade referensgruppen ett ökat behov av översättningar av en text till flera olika språk, där engelska ofta är ett av språken. Den befintliga indelningen där engelska avropas från ett eget område medför att myndigheten måste genomföra fler avrop för en och samma text. Myndigheterna upplever det ofta som en fördel att uppdraget kan tillhandahållas av en enda leverantör.

Fördelen med att tillämpa en snävare språkindelning är att det skulle kunna bidra till att mindre, mer specialiserade leverantörer (som inte kan tillhandahålla alla efterfrågade språk) skulle kunna komma in på ramavtalet.

6.3.2 Kvalitet och utvärdering

Utifrån frågeställningen vad som är kvalitet vid köp av språk- och översättningstjänster ansåg referensgruppen att kvaliteten på utförda uppdrag är viktigast inom detta område. Att leverantörerna håller avtalade leveranstider för beställda uppdrag upplevs även som god kvalitet. Referensgruppen upplever möjligheten att utvärdera på arbetsprover vid avrop som positiv där uppdraget kräver det. Att säkerställa ramavtalsleverantörens kapacitet av att ha tillgång till samt förmåga att tillsätta rätt översättare till ett uppdrag, baserat på efterfrågat språk och uppdragets komplexitet är förslag på kvalitetskriterier i upphandlingen.

6.3.3 Delområde Svenska

Referensgruppen diskuterade behovet av språkområdet Svenska. Referensgruppen ser ett ökat behov av kompetens inom klarspråk, lättläst samt ett ökat behov av utbildningsinsatser och individuell coaching inom området Svenska.

6.3.4 Avrop; informationssäkerhet och avropsordning

Utifrån frågeställningar avseende avropsordning samt informationssäkerhet vid avrop diskuterade referensgruppen hur avropsordningen i ett eventuellt kommande ramavtal bör se ut. Referensgruppen var positiv till den form av kombo-avtal som förekommer på befintligt ramavtal. Referensgruppen upplevde det som positivt att det finns en möjlighet att kunna genomföra förnyad konkurrensutsättning för de mer komplexa uppdragen samt möjligheten till snabbt förfarande och en kortare leveranstid som avrop genom rangordning genererar. Däremot upplevde referensgruppen avropsordningen som otydlig och rörig.



Sällananvändare av ramavtalet har svårt att läsa in sig på avropsordningen och referensgruppen upplevde att avropsordningen lämnar utrymme för att avrop genomförs på fel sätt. Delar av referensgruppen hade även önskemål om att öka gränsen för uppdragens omfattning (max 10 000 ord) för rangordnade avrop.

Avseende hur en eventuell kravställning skulle kunna se ut i syfte att förbättra informationssäkerheten vid avrop diskuterade referensgruppen hur avrop generellt genomförs på befintligt ramavtal. Vid större uppdrag förekommer det att myndigheten endast skickar ut den del av uppdraget som redan är publicerat och offentligt och därmed inte innefattar känslig information. På så vis kan myndigheten visa leverantören uppdragets komplexitet redan i en avropsförfrågan utan att samtidigt sprida information. Vid mindre uppdrag av känslig karaktär använder referensgruppen ofta krypterad mejl. Ett fåtal hade även använt en av leverantören tillhandahållen portal för inloggning och överföring av dokument. Referensgruppen upplever att det är viktigt att utreda, tydliggöra samt kravställa på hur informationen ska, eller inte ska lagras hos leverantören så att myndigheterna kan känna sig trygga.

6.3.5 Övriga frågor

Under övriga frågor lyfte referensgruppen det ökande behovet av tjänster för transkribering och undertextning. Behovet av dessa tjänster har ökat delvis på grund av att kraven på tillgänglighet hos myndigheter har ökat i och med den relativt nya lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. Dessa tjänster bör därför ingå i utbudet i ett eventuellt kommande ramavtal.

Referensgruppen diskuterade även möjligheten att ändra prissättningen från pris per ord till pris per timme. Vanligast förekommande är att översättningar prissätts per ord vilket upplevs vara transparent och lätt att följa upp. En av svårigheterna är att det förekommer dokument, till exempel inskannade PDF:er, där ordräkningen måste ske manuellt, vilket tar tid som sedan leverantören har svårt att fakturera för. Referensgruppen var överens om att om prissättningen ändras så är det viktigt att ramavtalet reglerar leveranskapaciteten, d.v.s. hur många ord per timme som ska kunna hanteras i respektive språk.

Timpriser skulle kunna vara bättre lämpade för tekniskt svåra och mer komplexa uppdrag än ordpriser är.

6.4 Sammanfattning av referensgruppsmöte

De viktigaste slutsatserna från referensgruppsmötet sammanfattas nedan:

- Det finns ett ökat behov av översättningar av ett uppdrag till flera olika språk. Referensgruppen vill inte ha mer indelade språkgrupper då en sådan indelning skulle påverka avropen av dessa uppdrag negativt i och med att flera avrop skulle behöva genomföras inom olika språkgrupper.

- Referensgruppen upplever att det ofta förekommer brister i levererade uppdrag, främst avseende kvaliteten på levererade tjänster. Bristerna omfattar både översättningar och språkgranskningar.
- Det finns ett ökat behov av kompetens inom klarspråk och lättläst samt ett ökat behov av utbildningsinsatser (grupp) och individuell coachning i att skriva texter.
- Avropsordningen på befintligt ramavtal uppfattas som komplex och svår att ta till sig för den enskilda avroparen. Detta ökar risken för att avrop genomförs på fel sätt.
- Det finns ett ökat behov av avropssätt som möjliggör säker informationsöverföring samt beskrivningar av dessa.
- Ett ökat behov av tjänster som transkribering och undertextning (även som separat tjänst och inte enbart i samband med översättningar).



7 Marknadsundersökning

7.1 Inledning

För att kartlägga marknadens utbud inom det aktuella ramavtalsområdet och fånga in och analysera synpunkter om det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts möten med nuvarande ramavtalsleverantörer samt därutöver ett antal potentiella leverantörer.

7.2 Marknaden

Marknaden för språk och översättningstjänster är en snabbt växande bransch med hög konkurrens i form av att många nya aktörer tillkommer på marknaden. Den största utmaningen för leverantörerna i dagsläget är att konkurrera prismässigt och samtidigt bibehålla en hög kvalitet på tjänsterna. En del bolag ägs av riskkapitalbolag vars fokus ligger på att ta marknadsandelar snarare än vinst vilket resulterar i att de kan konkurrera med ovanligt låga priser.

Efterfrågan på översättningstjänster har ökat de senaste åren. Särskild ökning ser man på efterfrågan av översättningar från svenska till engelska och tilläggstjänster såsom transkribering, undertextning och språkgranskningar.

Den 1 januari 2019 blev EU:s webbtillgänglighetsdirektiv svensk lag. Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service ställer krav på att information på offentliga webbplatser ska vara tillgänglig för alla medborgare oavsett förutsättningar. Både att innehållet ska vara begripligt och möjligt för alla att uppfatta men även om att tekniken ska vara enkel att hantera.

Som översättare kan man ansöka om att få bli auktoriserad translator i det språk man är verksam inom. För att bli auktoriserad translator krävs att man blir godkänd i ett auktorisationsprov och sedan registrerad som auktoriserad translator i ett register som tillhandahålls av Kammarkollegiet.

Möte med leverantörer

7.2.1 Om leverantörsmöten

Projektgruppen genomförde under hösten 2019 möten med åtta leverantörer i branschen. Två möten har hållits med leverantörer av språktjänster inom delområdet Svenska och sju möten har hållits med leverantörer inom delområdena Engelska och Övriga språk. En av leverantörerna har ramavtal inom både Svenska och Engelska. Syftet med mötena var att få en tydlig bild av marknaden för språk- och översättningstjänster samt få information om



leverantörernas erfarenheter av avtal med offentliga kunder. De flesta möten genomfördes i Kammarkollegiets egna lokaler men två möten genomfördes på plats hos leverantörerna.

Redovisning av leverantörmöten

7.2.2 Möjligheter och utmaningar på marknaden

Utveckling inom digitala lösningar för översättningstjänster ställer höga krav på leverantörerna på marknaden. Med digitala lösningar inom branschen menas både lösningar för tjänsten och beställningsförfarandet. Många myndigheter ställer krav på egna portaler för att genomföra beställningar av översättning vilket resulterar i både högre säkerhet gällande sekretess och underlättar uppföljning.

Leverantörerna på marknaden ser en stor ökning av maskinöversättning vilket effektiviserar arbetet men även förändrar översättarna yrkesroll i och med att deras uppgift blir mer att fungera granskande.

En av de största utmaningarna i dagsläget är att hitta auktoriserade translatorer. De auktoriserade translatorerna blir allt färre medan allt fler myndigheter ställer krav på att arbetet ska utföras av en auktoriserad translator.

Det råder stor prispress i branschen vilket leverantörerna ser som den största utmaningen. Priserna blir allt lägre samtidigt som kraven ökar på exempelvis säkerhet vilket är en kostnadsdrivande faktor.

7.2.3 Om det befintliga ramavtalet

Leverantörerna upplever att det råder viss tveksamhet på myndigheterna avseende hur de förnyade konkurrensutsättningarna ska genomföras och skulle önska att kunskapen kring dessa ökar. Flera leverantörer upplever också att myndigheterna anser att det saknas språk på ramavtalet som myndigheterna behöver och önskar därför att man inför ett kommande avtal utökar utbudet av språk.

En leverantör föreslog att begreppet ”allmänna texter” byts ut inför kommande upphandling till ett begrepp som gör det tydligare för myndigheterna att förstå vad som avses.

Utöver det framhöll leverantörerna att leveranstiderna som finns i nuvarande ramavtal fungerar bra.

7.2.4 Utformning av en eventuellt kommande upphandling

Inför en eventuellt kommande upphandling på området föreslår leverantörerna att en del tjänster bör läggas till som inte finns med på nuvarande ramavtal. Undertextning är en tjänst som efterfrågas allt mer och bör inkluderas, likaså transkribering,



maskinöversättning och layout. Transkribering förekommer i de flesta fall för svenska språket medan resterande tjänster avser samtliga språk.

Vidare anser leverantörerna att man i en kommande upphandling bör ställa högre krav på säkerhet, framförallt krav avseende hur dokument ska skickas och förvaras. Leverantörerna framhöll vikten av att man i kommande upphandling ställer höga krav gällande informationssäkerhet, i form av exempelvis informationssäkerhetspolicy. Därtill betonade de vikten av att ställa långtgående krav på informationssäkerhet även i avropen. Leverantörerna menar på att det i dagsläget sällan varken ställs krav på informationssäkerhet vid avrop eller att kraven följs upp under avtalstiden. Säkerheten är en viktig faktor vid utförande av översättningstjänster eftersom det ofta rör sig om sekretessbelagda dokument som ska översättas. Samtliga leverantörer arbetar efter någon form av informationssäkerhetspolicy men i dagsläget är det endast någon enstaka leverantör som har certifierat sig enligt ISO 27000.

Många myndigheter ställer krav på auktoriserad translator även för uppdrag som inte är inom ämnesområdena allmän, ekonomi eller juridik. Leverantörerna upplever att myndigheterna ofta tror att auktoriseringen är en allmän kvalitetsstämpel och att auktoriserad translator därför ofta efterfrågas till uppdrag som inte behöver bestyrkas men även för andra ämnesområden, utöver de som auktorisationen omfattar. Leverantörerna är ofta av den uppfattningen att en facköversättare med rätt ämneskunskaper skulle vara bättre lämpad för många uppdrag. Leverantörerna anser att bestyrkande bör prissättas separat eftersom det är en tjänst som medför extra kostnader samt enbart kan utföras en auktoriserad translator. Ett förslag som framkom under mötena är att man i kommande upphandling kan ha ett procentuellt påslag för en auktoriserad translator samt en fast avgift för bestyrkande.

Några av leverantörerna framhöll att de ofta är i behov av att ställa kompletterande frågor till myndigheterna i samband med förnyad konkurrensutsättning och att det ofta saknas viktig information i avropen som är nödvändig för att leverantörerna ska kunna besvara avropen korrekt samt utföra tjänsterna till rätt kvalitet. Det kan exempelvis handla om information avseende terminologi, referensmaterial, om avropet avser amerikansk eller brittisk engelska eller på vilken nivå granskningen ska genomföras på. De är relativt få myndigheter som använder den Excelfil som finns framtagna för stöd vid avrop och leverantörerna föreslår att Kammarkollegiet inför en kommande upphandling istället tillämpar ett onlineformulär som automatiskt styr avropen att bli mer korrekta, d.v.s. innehålla all nödvändig information.

Några av leverantörerna framförde önskemål om att man i en kommande upphandling bör öppna upp för möjlighet för myndigheterna att teckna leveransavtal. Många myndigheter har ett kontinuerligt behov av översättning samt att behovet ofta avser liknande uppdrag. Det är då önskvärt att kunna avropa ett leveransavtal med en och samma leverantör.

Leverantörerna upplever att fler och fler myndigheter ställer krav på lokalisering i samband med beställning av översättningstjänster. Lokalisering innebär att man anpassar texten till den kontext och det specifika området texten ska offentliggöras i. Eventuellt bör denna tjänst ingå som en tilläggstjänst i ett kommande ramavtal för översättningstjänster.



Lättläst är ytterligare en tjänst som bör inkluderas som tilläggstjänst i kommande ramavtal. Lättlästanpassningarna omfattar en rad olika varianter beroende av vilken funktionsnedsättning som avses. Dock besitter inte alla språkgranskare kompetensen och av den anledningen är tjänsten lämpligast som tilläggstjänst.

7.2.5 Indelning i språkområden

Samtliga av de tillfrågade leverantörerna upplever att den nuvarande indelningen av språkgrupper fungerar bra. De upplever dock att det saknas språk i vilka myndigheterna har behov av översättning och att utbudet av språk bör utökas.

De flesta leverantörer anser inte att ett kommande ramavtal ska omfatta punktskrift då det är en särskild kompetens.

7.2.6 Prissättning

Under leverantörsmöten diskuterades prissättningen i branschen och på ramavtalet. I nuvarande ramavtal tillämpas pris per ord och det råder delade meningar om huruvida det vore mer lämpligt att använda sig av pris per timme. De flesta leverantörer är tveksamma till att byta prissättningssätt då ordpriser är väl förankrade i branschen och att det upplevs vara tydligt och transparent. Fördelen med att tillämpa timpris är det är en vanligt förekommande prissättning inom många andra branscher. Leverantörerna anser även att det i en kommande upphandling bör tas större hänsyn till den rådande prispressen på marknaden och att anbuden i högre grad ska utvärderas på kvalitet och inte på pris.

7.2.7 Avropsordning

De leverantörer som inte ligger etta i rangordningen får främst uppdrag när myndigheterna genomför förnyade konkurrensutsättningar. De flesta leverantörerna upplever att förnyade konkurrensutsättningar medför mycket administration när uppdraget är mindre, men att det kan vara positivt när uppdraget är mer omfattande.

7.2.8 Kvalitetsledningssystem

Samtliga ramavtalsleverantörer inom delområde två och tre är ISO-certifierade enligt 9001. Inom delområde ett arbetar en del efter ett eget kvalitetsledningssystem.

7.3 Möte med branschorganisationerna

Separata möten har hållits med tre branschorganisationer (FAT, Språkföretagen (Almega) och SFÖ). Därtill har projektgruppen även träffat Rättsavdelningen på Kammarkollegiet som ansvarar för auktoriseringen av translatorer. På mötena har projektledare, projektmedlem och ramavtalsförvaltare deltagit samt företrädare för respektive branschorganisation. Mötena har hållits efter en i förväg fastställd agenda. De viktigaste diskussionspunkterna från mötena redovisas kortfattat nedan.



7.3.1 Om branschorganisationerna

FAT

Föreningen Auktoriserade Translaterer är en sammanslutning av statligt auktoriserade translaterer. Föreningen arbetar för att upprätthålla kvalitet och fungerar som stöd genom att hjälpa till och förbereda de översättare som ska genomföra auktorisationsprovet. FAT har ca 230 medlemmar.

SFÖ

Sveriges Facköversättarförening är Sveriges största organisation för facköversättare och översättningsföretag. SFÖ har ca 900 medlemmar och organiserar både auktoriserade translaterer och översättare. SFÖ arbetar särskilt med upphandlingsfrågor och har tillsammans med Språkföretagen (Almega) (se nedan) tagit fram en vägledning i form av en broschyr med goda råd till upphandlare och information om översättningsbranschen¹ i syfte att bidra till bättre upphandlingar på området.

Språkföretagen (Almega)

Språkföretagen är en arbetsgivaorganisation och har som huvudsyfte att tillvarata och driva branschens intressefrågor och kvalitet. Språkföretagen uppskattar att de organiserar ca 50 procent av Sveriges samlade översättare och translaterer.

7.3.1.1 Utvecklingen i branschen

Samtliga branschorganisationer upplever att branschen är under en viss prispress och att avtal inom offentlig sektor är särskilt utsatt. Den främsta orsaken till denna utveckling är enligt branschorganisationerna offentlig upphandling. De uppmanar därför offentlig sektor att vara noggrann i kravställning och att utvärdera kvalitet snarare än pris. Därtill lyfter branschorganisationerna vikten av uppföljning och kontroll av avtalade krav.

Branschorganisationerna upplever även att det råder brist på kvalificerade översättare och translaterer, särskilt inom vissa språk. Med anledning av de låga priserna har branschen ibland svårt att locka till sig nya utövare samt behålla de mer erfarna. Marknaden tenderar att krympa då färre väljer att utbilda sig till översättare och/eller vill genomföra auktorisationsprovet. Provet för att bli auktoriserad translator är svårt och det är bara ett fåtal som klarar provet. De som klarar provet vill inte arbeta för de låga priserna som råder på marknaden. Enligt både Rättsavdelningen på Kammarkollegiet och FAT har antalet sökande till translatorprovet minskat de senaste åren.

De på marknaden låga priserna urholkar även kvaliteten på utförda tjänster. För att kunna tillhandahålla prismässig konkurrens måste översättningar utföras på kortare tid vilket drabbar korrekturläsningen och efterkontrollen av översättningarna men även att kompetensen på marknaden inte nyttjas i den omfattning den borde. Nyutbildade och mindre erfarna översättare som kostar mindre får ibland uppdrag framför mer erfarna och kanske, för uppdraget bättre lämpade översättare. FAT upplever även att det ibland

¹ Att upphandla översättningstjänster. SFÖ och Språkföretagen (Almega). 2014



förekommer fusk där det felaktigt anges att översättningen har utförts av en auktoriserad translator när det inte har gått att få tag på någon som är auktoriserad.

Språkföretagen ser en konsolidering i branschen just nu. Byråerna går ihop och större företag köper upp de mindre. Branschen består dock främst av enmans- eller fåmansbolag. Översättare arbetar ofta som uppdragstagare och är inte anställda av språkbyråerna. På så sätt kan en översättare arbeta åt flera byråer samtidigt beroende på vart uppdragen finns.

7.3.1.2 Språkområden

Den gemensamma uppfattningen bland branschorganisationerna är att språkområdet "Övriga språk" bör delas upp i fler, mindre områden. Syftet med att dela upp området är två; dels främjar mindre områden att små- och mellanstora leverantörer kan vara med och lämna anbud dels kan det bidra till ett snabbare avropsförfarande, bättre anpassad kravställning och mer anpassade priser. Komplexiteten att översätta språk är beroende av vilket språk översättningen avser. En del språk tar längre tid att översätta än andra. Antalet ord och ordens längd och uppbyggnad varierar mellan olika språk. Däremot är branschorganisationerna överens om att uppdelningen inte ska vara beroende av språkträd eller komplexitet utan i så fall bör göras utifrån marknadens utbud och myndigheternas efterfrågan.

7.3.1.3 Annan indelning

Branschorganisationerna anser inte att ramavtalet behöver delas in i annan indelning än eventuellt i språkområden, såsom till exempel kompetens. De menar att det redan finns en naturlig indelning mellan auktoriserade translatorer, erfarna översättare och mindre erfarna översättare. De menar att de mer erfarna översättarna arbetar fortare än de mindre erfarna och därför även kan tjäna mer i och med att de hinner med fler uppdrag på samma tid.

7.3.1.4 Tjänsteutbudet

En viss form av layout ingår nästan alltid i översättningsarbetet, beroende på språk (ex. höger-till-vänster-språk) och vissa format (ex. PDF, Indesign, Power Point). Däremot anser branschorganisationerna att om mer omfattande layout-arbete ska ingå i ett kommande ramavtal bör detta hanteras som en tilläggstjänst.

Enligt branschorganisationerna kan de flesta översättare göra transkribering men för att inte begränsa marknaden bör det inte hanteras som en obligatorisk tjänst samt att det enbart bör vara möjligt att avropa i samband med översättningsarbete.

7.3.1.5 Granskning av annan översättare

FAT, som enbart organiserar auktoriserade translatorer anser att en auktoriserad translator som översätter en text ansvarar för sitt eget arbete och att granskning inte ska göras av annan person vilket framgår av ISO 17100 (Certified Translation Services). Om texten dessutom stämplas är det ett juridiskt bindande dokument.

7.3.1.6 Prissättning

FAT anser att det tjänsterna bör prissättas per timme och att branschen bör gå ifrån ordpriser. Det är enligt FAT en fråga om förtroende och att inte detaljstyra översättarna



och translatorerna. De andra branschorganisationerna är mer tveksamma till att ändra prissättningen då ordpriser är väl inarbetat och beprövat samt att det är svårt att förutse hur det kan komma att påverka marknaden.

8 Omvärldsanalys

Projektet har under arbetet med förstudien identifierat en del förändringar som kan komma att påverka branschen för språk och översättningstjänster samt påverka kravställningen i en eventuellt kommande upphandling. En sådan förändring är omarbetningen av provet för auktoriserade translatorer som träder i kraft under 2020. Auktoriserad translator är en skyddad yrkestitel som endast får användas av translatorer godkända av Kammarkollegiet. Under ett möte med Rättsavdelningen på Kammarkollegiet som ansvarar för att ta fram och anordna auktoriseringsprovet för translatorer framkom att provet var under omarbetning. Fram till och med 2019 bestod auktoriseringsprovet av tre texter; en juridisk-, ekonomisk och allmän text inom den språkriktning som auktorisationen omfattade. I nuvarande ramavtal har det därför varit möjligt att avropa en auktoriserad translator inom ämnena juridik, ekonomi och allmän. Då man enligt Rättsavdelningen har sett att allt fler texter innehåller både juridiska och ekonomiska termer har Rättsavdelningen beslutat att slå ihop dessa två delar. Från och med 2020 kommer även provet att delas upp i två delar, där det första delprovet går ut på att testa translatorns kunskaper i juridik, samhällskunskap, yrkeskunskap samt läsförståelse. Godkänt första delprov leder till ett andra delprovet som utgör själva översättningsprovet. Provet består av översättning av två texter; en text med fokus på samhällsinformation och en juridisk text. Syftet med omarbetningen är att se till att de auktoriserade translatorernas kunskaper följer utvecklingen av de texter som är vanligt förekommande hos svenska myndigheter.

9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

Förordning (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare

Bestämmelse om statlig auktorisation av översättare finns i förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare. Kammarkollegiet är den myndighet som svarar för auktorisation av översättare och tolkar samt utöver tillsyn över de auktoriserade översättarnas verksamhet. Kammarkollegiet har utarbetat tillämpningsföreskrifter till förordningen i kollegiets Translatorföreskrifter 2019 (KAMFS 2019:4).

Förvaltningslagen (1986:223)

I förvaltningslagen, som gäller handläggningen av ärenden hos förvaltningsmyndigheter, finns i 8 § en regel om tolk. Bestämmelsen föreskriver att när en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska språket, (eller är allvarligt hörsel- eller talskadad) bör myndigheten vid behov anlita tolk. Enligt förarbetena till bestämmelsen (prop. 1985/86:80 s. 27) bör personer som av olika skäl är i behov av tolk i sina kontakter med myndigheter få sådant bistånd i all rimlig utsträckning. Myndigheten ska utse en lämplig person för uppdraget. Begreppet tolk används i förvaltningslagen för att beteckna både den som tolkar muntligen och den som gör en skriftlig översättning av en handling.

Lagen (1975:689) om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare

Av 1 § i lagen framgår att lagen äger tillämpning på tolk och översättare som anlitas av en myndighet eller ett annat organ som utövar verksamhet för vars fullgörande staten eller en kommun svarar samt på tolk och översättare som genomgått av regeringen eller av den förvaltningsmyndighet som regeringen bestämmer föreskriven prövning. I 2 § framgår att den som fullgör eller har fullgjort uppdrag som tolk eller översättare enligt 1 § inte får obehörigen röja vad han under uppdraget har erfarit om enskilda personliga förhållanden eller om yrkeshemlighet, affärsförhållande eller förhållande av betydelse för landets försvar. Vad som har sagts nu gäller även den som är eller har varit anställd som tolk eller översättare. I det allmännas verksamhet tillämpas i stället bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Språklagen (2009:600)

I språklagen finns bestämmelser om svenska språket, de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket. Lagen innehåller även bestämmelser om det allmännas ansvar för att den enskilde ges tillgång till språk samt om språkanvändning i offentlig verksamhet och i internationella sammanhang. I paragraf 7–8 §§ anges att de nationella minoritetsspråken är finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska samt att det allmänna har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken. I 11-12 §§ i lagen framgår att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt samt att myndigheter har ett särskilt ansvar för att svensk terminologi inom deras olika fackområden finns tillgänglig, används och utvecklas.

Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

Denna lag innehåller bestämmelser om krav på tillgänglighet till digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör. I paragraf 10–11 §§ anges att digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör genom en teknisk lösning som står under aktörens kontroll ska följa tillgänglighetskraven enligt föreskrifter som har meddelats av stöd av denna lag. Därtill ska digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör genom en teknisk lösning som står under tredje parts kontroll ska, så långt det är möjligt, följa tillgänglighetskraven enligt föreskrifter som har meddelats av stöd av denna lag.

10 Hållbarhet

10.1 Inledning

Med hållbar offentlig upphandling menas att offentlig sektor tillgodoser sitt behov av varor och tjänster på ett sätt som säkerställer den goda affären sett till hela livscykel. Hänsyn ska inte bara tas till de fördelar som uppstår för organisationen utan även till samhället i sin helhet, samtidigt som anskaffningen görs på ett sätt som minimerar skador på miljön.

Kammarkollegiets målsättning är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, på ett ansvarfullt sätt ska beakta miljö och sociala hänsyn vid upphandling och förvaltning av de statliga ramavtalen. De statliga ramavtalen ska bidra till att offentlig sektor kan möta de mål som satts i den nationella upphandlingsstrategin, Agenda 2030 och de nationella miljömålen.

Förutsättningarna för hållbarhetskrav varierar dock mellan de olika ramavtalsområdena och branscherna. I förstudiearbetet utreds därför vilket behov av hänsyn till de olika hållbarhetsdimensionerna som behöver tas för att möta olika strategiska mål men även de risker som finns inom det specifika ramavtalsområdet.

Av 4 kap. 3 § LOU framgår att en upphandlande myndighet bör beakta miljöhänsyn, social och arbetsrättsliga hänsyn vid offentlig upphandling om upphandlingens art motiverar detta. Hållbarhetshänsyn kan tas i alla delar av en upphandling, dvs. som kvalificeringskrav (t.ex. krav på miljöledningssystem), som tekniska krav (t.ex. krav på viss märkning eller certifiering), eller som kontraktsvillkor (t.ex. arbetsrättsliga villkor).

Av 17 kap. 4 § LOU framgår vilka skyldigheter en upphandlande myndighet har att kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner. Detta gäller i de fall svensk arbetsrätt inte är tillämplig.

Nedan redovisas vilka analyser gällande hållbarhetshänsyn (miljö och sociala krav) som genomförts för det aktuella ramavtalsområdet.

10.2 Miljökrav

Området språk- och översättningstjänster bedöms inte ha någon direkt miljöbelastande påverkan. Tjänsterna utförs ofta på distans och via digitala hjälpmedel vilket minimerar antalet utskrivna papper samt resor till och från kund. Flertalet av de tillfrågade leverantörerna arbetar efter en miljöpolicy men är inte ISO-certifierade på grund av att det inte upplevs vara relevant för området.



10.3 Sociala krav

Med sociala krav avses villkor om lön, semester och arbetstid vilka de arbetstagare som utför uppdraget minst ska tillförsäkras. Beslut om och i så fall vilka sociala krav som ska ställas i en upphandling ska förgås av en så kallad behövlighetsbedömning. I denna görs analys av risken för oskäligen arbetsvillkor i den aktuella upphandlingen, samt i förlängningen risken för att konkurrensen snedvrids. Villkoren ska ha en anknytning till det som upphandlas, och vara proportionerliga. Kraven gäller även underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra kontraktet.

17 kap. 2 § LOU reglerar skyldigheten för upphandlande myndighet att kräva att ramavtalsleverantören fullgör kontraktet enligt villkor om lön, semester och arbetstid för berörda arbetstagare. Utgångspunkten är en helhetsbedömning mot bakgrund av risken för oskäligen arbetsvillkor under utförandet av kontraktet, samt i förlängningen risken för att konkurrensen snedvrids. Bedömningen kan i viss mån schabloniseras, främst genom att hänsyn kan tas till vilken bransch upphandlingen rör. Beslutet förutsätter de sedvanliga upphandlingsrättsliga principerna, d.v.s. främst att villkoren ska ha en anknytning till det som upphandlas och att villkoren ska vara proportionerliga.

Inom översättningsbranschen får risken för oskäligen arbetsvillkor betraktas som låg. Under förstudien har ingen information eller indikationer av något slag gällande arbetsrättsliga problem inom branschen framkommit. Kammarkollegiet anser därmed att varken branschen som sådan medför risk för oskäligen arbetsvillkor eller andra omständigheter medför att det är behövligt att ställa arbetsrättsliga villkor för arbetstagare i Sverige. Den absoluta merparten av översättarna är dessutom frilansande samt har egna juridiska bolag, och är därmed inte betrakta som arbetstagare, utan som uppdragstagare. För denna kategori har Kammarkollegiet inte möjlighet att kräva att ramavtalsleverantören säkerställer villkor i nivå med kollektivavtal.

På motsvarande sätt ska upphandlande myndighet kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner, om arbetet utförs under sådana förhållanden att svensk arbetsrätt inte är tillämplig, och om det är behövligt. Det står klart att tjänster på ramavtalet kommer utföras under sådana förhållanden att svensk arbetsrätt inte är tillämplig. Som anförs ovan rör det sig dock inte om arbetstagare, utan om självständiga uppdragstagare.



11 Säkerhet och SUA

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (2018:585) 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 Sveriges säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och regionerna 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.

I förstudien har det inte framkommit att det föreligger något intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav på leverantörerna. Detta innebär dock inte att sådant behov inte föreligger. Det kan därför ändå vara lämpligt att ha med möjligheten med säkerhetsskyddade avtal i de allmänna villkoren för de myndigheter som anser sig ha ett sådant behov.

12 Dataskyddsförordningen

Inom ramen för förstudiens rekommendation kommer ramavtalsleverantörerna inte enbart behandla personuppgifter såsom personuppgiftsansvariga. Detta innebär att ett personuppgiftsbiträdesavtal kan komma att behöva tecknas vid anskaffning från ramavtal enligt föreslagen indelning. Detta innebär att personuppgiftsbiträdesavtal samt även kravställning enligt dataskyddsförordning ska beaktas i ramavtalsupphandlingen.

13 E-handel

Med elektronisk handel (e-handel) menas ett sätt att skapa en effektiv inköpsprocess med IT som stöd. Elektronisk affärskommunikation ersätter den pappersbaserade kommunikationen. Avtal, leverantörer, priser m.m. blir lättillgängliga för de som ska beställa varor och tjänster, därför att avrop/beställningar och fakturahanteringen kan ske elektroniskt. E-handel enligt denna definition förutsätter att köparen hanterar sin elektroniska affärskommunikation via sitt e-handelssystem. Att en enskild handläggare inom köparens organisation gör inköp i en leverantörs webbshop via ett individuellt inloggningskonto betraktas inte som e-handel.

Målsättningen är att de leverantörer som tecknar statliga ramavtal med Kammarkollegiet ska medverka till att avropande myndigheter kan tillämpa e-handel och därmed leva upp till strategi, förordning och lagstiftning.

Kammarkollegiet ställer krav på e-handel i alla upphandlingar. Förutsättningarna för att tillämpa e-handel varierar dock mycket mellan olika ramavtalsområden och branscher. I förstudiearbetet utreds därför förutsättningarna för e-handel för det aktuella ramavtalsområdet. Kammarkollegiet följer SFTI:s rekommendationer om hur man kravställer på e-handel vid upphandling av varor och tjänster.

Den 1 april 2019 blev det lag på att alla inköp i offentlig sektor ska faktureras med e-faktura. Kammarkollegiet ställer alltid krav på e-faktura.

De flesta beställningar av språk- och översättningstjänster görs genom att myndigheterna skickar e-post till leverantörens funktionsbrevlåda och inte via e-handelssystemet. De fåtal som använder e-handelssystemet för beställning av denna typ av tjänster anger att de främst använder funktionen fritextformulär. Ytterligare ett fåtal har skapat en katalog. Förutsättningarna för att tillämpa integrerad e-handel är än så länge begränsad inom branschen.

Samtliga av de tillfrågade leverantörerna har vid fakturering möjlighet att skicka elektroniska fakturor men endast ett fåtal har möjlighet att skicka fakturor via PEPPOL BIS Billing 3.



14 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

Projektgruppen har identifierat att följande utvecklingsområden bör ses över inför en kommande upphandling.

Prissättning

I nuvarande ramavtal tillämpas i huvudsak ordpriser vid prissättning av översättningstjänster. Under förstudien har projektgruppen identifierat både för- och nackdelar med prissättningen och inför en kommande upphandling bör en djupare analys genomföras. Därtill bör en djupare analys av möjligheten att tillämpa fasta priser i en kommande ramavtalsupphandling göras. Syftet är att inte att pressa redan låga priser ytterligare. Utvärderingen skulle i så fall endast omfatta kvalitetskriterier.

I det fall att nuvarande prissättning med ordpriser fortsätter att användas bör det tydliggöras under vilka omständigheter och för vilka tjänster som timpriser ska och/eller kan tillämpas.

För att differentiera kompetens bör projektgruppen även fortsätta utreda möjligheten att tillämpa procentuellt prispåslag för uppdrag som utförs av auktoriserad translator.

Kvalitet på utförda tjänster

Projektgruppen bör inför kommande upphandling vidare utreda lämpliga tillvägagångssätt för att höja och säkerställa kvaliteten på utförda uppdrag.

Språkområden

Engelska bör kunna avropas i kombination med annat språk inom delområde övriga språk. Projektgruppen behöver även se över huruvida det är möjligt att underlätta vid avrop av minoritetsspråken (jiddisch, samiska, romani chib och meänkieli)

Språktjänster

Anbudsdelens Språktjänster bör inkludera krav på kompetens inom klarspråk och lättläst. Därtill bör det vara möjligt att avropa coachning och utbildning inom anbudsdelens språktjänster.

Allmänna texter

Definitionen av ämnesområde allmänna texter behöver tydliggöras i ett kommande ramavtal.

**Bestyrkande**

Bestyrkande ingår i tjänsten när myndigheterna avropar en auktoriserad translator på nuvarande ramavtal. Under leverantörmöten har det framkommit att bestyrkande innebär en extra avgift för leverantören och att dessa därför anser att en särskild bestyrkningsavgift borde tillkomma som en fast summa.

Tilläggstjänster

Både i leverantörmötena samt i dialogen med myndigheterna har det framkommit att det finns tjänster som saknas eller som är otydligt formulerade i nuvarande ramavtalet. Transkribering, undertextning, layout och lokalisering är några sådana tjänster som projektgruppen hittills har identifierat bör ses över.

Avrop

Inför kommande upphandling bör projektgruppen reda ut huruvida det kan bli enklare att genomföra avrop från ramavtalet samt om det är möjligt att fler avrop kan avropas genom rangordning. Det behöver även bli tydligare under vilka omständigheter förnyad konkurrensutsättning ska tillämpas. Projektgruppen bör även se över möjligheten för myndigheterna att avropa leveransavtal i större utsträckning.

Både leverantörer och myndigheter har efterfrågat ett enklare tillvägagångssätt för avrop. Förebilden är Tolkportalen som Kammarkollegiet har tagit fram för avrop av tolktjänster.



15 Slutsatser

Kammarkollegiet har upphandlat ramavtal för översättningstjänster sedan 2012 och i den senaste upphandlingen som genomfördes 2016 inkluderades även språktjänster.

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

Med varor och tjänster som upphandlas ”ofta” avses varor och tjänster som myndigheter upphandlar löpande eller flera gånger årligen, d.v.s. återkommande vid flera tillfällen eller flera gånger årligen. Kriteriet ”i stor omfattning” avser varor och tjänster som myndigheter införskaffar stora mängder av. I enkäten till myndigheterna samt under mötet med referensgruppen har det framkommit att flertalet myndigheter har återkommande behov av språk- och översättningstjänster och att tjänsterna avropas kontinuerligt, både ofta och i stor omfattning.

Det sista kriteriet ”stora värden” anses vara uppfyllt när upphandlingen ifråga har en beräknad omsättning på minst 30 MSEK. Under 2018 omsatte ramavtalsområdet språk- och översättningstjänster drygt 92 MSEK.

Med anledning av vad som framförts ovan finner projektgruppen att samtliga tre kriterier är uppfyllda och att det således finns goda skäl till att upphandla ett nytt ramavtal för Språk- och översättningstjänster.

16 Källförteckning

16.1 Möten med myndigheter

I projektet har ett referensgruppsmöte genomförts med följande myndigheter närvarande:

- Försvarshögskolan
- Polismyndigheten
- Regeringskansliet
- Skatteverket
- Statistiska Centralbyrån (SCB)
- Sveriges lantbruksuniversitet (SLU)
- Södertörns Högskola
- Trafikverket
- Transportstyrelsen

Därtill har projektgruppen träffat representanter från Rättsavdelningen vid Kammarkollegiet.

16.2 Möten med leverantörer

I projektet har möten genomförts med följande branschorganisationer:

- FAT – Föreningen Auktoriserade Translatorer
- SFÖ – Sveriges Facköversättarförening
- Språkföretagen (Almega)

I projektet har möten genomförts med följande leverantörer:

- AAR Translator AB
- CBG Konsult och Information AB
- Järva Tolk och översättningsservice AB
- Lingua Communication AB
- Semantix Eqvator AB
- Space 360 AB
- Språkkonsulterna Producta AB
- Språkservice AB



16.3 Enkätutskick till myndigheter

Enkät till myndigheter avseende Språk- och översättningstjänster. Enkäten skickades ut till 243 myndigheter och besvarades av 117 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på ca 48 procent. Enkäten publicerades 2019-09-20 och sista svarsdag var 2019-10-02.

16.4 Referenslitteratur och andra källor

Föreskrifter

Translatorföreskrifter 2019 (KAMFS 2019:4)

Förfrågningsunderlag

- Statens inköpscentrals upphandling av Språk- och översättningstjänster, dnr. 96-57-2015

Information från branschorganisationerna

Att upphandla översättningstjänster. SFÖ och Språkföretagen (Almega). 2014.

<https://www.isof.se/sprak/klarsprak.html>, 2019-11-19, Institutet för språk och folkminnen.

Myndigheternas skrivregler, Institutet för språk och folkminnen Språkrådet, åttonde upplagan, 2014

17 Bilagor

- Språk- och översättningstjänster, myndighetsenkät