

## 7. Översättningstjänster

### 7.1 Krav på tjänsten - Översättningstjänster

Delområde 3 omfattar förmedling av utbildade och auktoriserade översättare för genomförande av översättningsuppdrag hos beställande enheter inom Kommunerna.

#### 7.1.1 Kompetenser översättare



##### Översättare

Översättarens yrkeskompetens definieras i enlighet med Standard SS-EN ISO 17100:2015 - Krav på översättningstjänster

De översättare som leverantörerna erbjuder ska uppfylla minst följande kompetenser

- akademisk översättarutbildning

eller

motsvarande kompetens (akademisk examen inom språk, eller examen inom annat relevant ämnesområde) samt minst två års dokumenterad översättningserfarenhet

eller

minst fem (5) års dokumenterad översättningserfarenhet.

- goda tekniska kunskaper i den programvara som används vid översättning och i att hantera de olika filformat som förekommer.
- kunskaper i målspråket på modersmålsnivå.

Översättaren ska även ha följande kompetenser:

a) Översättningskompetens: förmåga att översätta innehåll i enlighet med punkt 5.14. Häri ingår förmågan att hantera problem som rör förståelse och produktion av språkligt innehåll samt förmågan att återge målspråksinnehållet i enlighet med vad som avtalats mellan kund och Leverantör och med andra specifikationer.

b) Språklig och textuell kompetens inom källspråket och målspråket: förstå källspråket och till fullo behärska målspråket samt ha allmänna eller specialiserade kunskaper om olika texttypsnormer. I språklig och textmässig kompetens ingår även förmågan att tillämpa dessa kunskaper vid produktion av översättningar eller annat målspråksinnehåll.

c) Undersöknings-, faktainhämtnings- och faktabearbetningskompetens: förmåga att på ett effektivt sätt förvärva de språkliga och ämnesspecifika kunskaper som krävs för att förstå källspråksinnehåll och producera målspråksinnehåll. Undersökningskompetens fordrar även erfarenhet av att använda sökverktyg och förmåga att utveckla lämpliga strategier för en effektiv användning av tillgängliga informationskällor.

d) Kulturell kompetens: förmåga att tillämpa information om beteendemönster, aktuell terminologi, värdesystem och lokala konventioner inom såväl käll- som målspråkskulturen.

e) Teknisk kompetens: de kunskaper, förmågor och färdigheter som krävs för att utföra de tekniska delarna av översättningsprocessen genom tillämpning av tekniska resurser, inklusive verktyg och IT-system som stöder hela översättningsprocessen.

### 7.1.2 Kompetenser Kundansvarig/projektledare

Kundansvarig/Projektledare ska ha minst tre års erfarenhet av rollen. Det är dennes ansvar att knyta till sig personal med kompetens för respektive uppdrag.

Vidare ska denne ha grundläggande kunskaper om översättningsbranschen och djupgående kunskaper om översättningsprocessen samt projektledning.

### 7.1.3 Språk



Leverantören ska kunna förmedla översättare i minst följande språk:

- albaniska
- amhariska
- arabiska
- bengali
- bosniska
- bulgariska
- dari
- engelska
- finska
- franska
- grekiska
- georgiska
- igbo
- kinesiska/mandarin
- kroatiska
- kurdiska (kurmanji/surani)
- litauiska
- mongoliska.
- pashto.
- persiska
- polska
- punjabi
- rumänska
- ryska
- serbiska.
- somaliska
- spanska
- suyoro (syrianska/assyrianska)
- swahili
- tamil
- thailändska
- tigrinja
- turkiska
- ukrainska
- ungerska
- urdu
- uzbekiska

#### Nationella minoritetsspråk:

- Finska
- Jiddisch
- Romani

- Samiska
- Tornedalska
- Meänkieli

Översättare som ansöker om registrering som utbildad översättare ger samtycke till att deras kontaktuppgifter publiceras i Kammarkollegiets nationella tolkregister, som är webbaserat. De uppgifter som är publika idag finns på länk <https://www.kammarkollegiet.se/vara-tjanster/oversattare/hitta-oversattare-i-vart-register>.

Översättning ska ske från och till det svenska språket.

Leverantören ska bifoga en lista med kompetensnivåer över de språk som de förfogar över.

Om Leverantören utökar eller minskar sin verksamhet med språk under avtalstiden ska detta meddelas till Inköpscentralen.

#### 7.1.4 Identifikation

Upphandlande myndighet förbehåller sig rätten att kontrollera att de översättare som anlitas för aktuellt uppdrag har den utbildning och/eller erfarenhet som utlovats och avtalats. Detta kommer att göras genom att Leverantören efter förfrågan från beställaren överlämnar kopia på utbildningsbevis eller andra handlingar som styrker den uthyrda personalens kompetens. Leverantören ska tillhandahålla och ansvara för att anlitade översättare innehar giltiga bevis som styrker detta.

#### 7.1.5 Projektledning för översättningsprojekt

Projektledning för översättningsprojekt ska kunna tillhanda hållas till upphandlande myndighet där så efterfrågas

Vid översättningsprojekt där samordning efterfrågas ska det ledas av en projektledare som ansvarar för att kraven avseende alla aspekter av produktionsprocessen uppfylls samt för att projektet hanteras i enlighet med leverantörens rutiner, med avtalet mellan Köparen och Leverantören och med eventuella andra tillämpliga specifikationer.

Projektledningen ska omfatta följande:

1. identifiera viktiga krav och specifikationer för översättningsprojektet inför produktion samt följa rutiner och specifikationer under produktion
2. övervaka och kontrollera projektförberedelser
3. anlita en eller flera kompetenta översättare för översättningsprojektet
4. anlita en eller flera kompetenta kontrolläsare när så erfordras.
5. vidarebefordra information, formulera instruktioner för uppdraget och leda översättningsprojektet i förhållande till alla inblandade parter
6. övervaka och säkerställa att avtalade tidsplaner och tidsfrister efterlevs
7. kontrollera att avtalet mellan Köparen och Leverantören samt projektspecifikationerna hela tiden efterlevs och, om nödvändigt, kommunicera med alla parter som är involverade i projektet, inklusive köparen
8. se till att översättningsrelaterade frågor och andra frågor besvaras
9. hantera återkoppling
10. verifiera att specifikationerna för översättningstjänsten har efterlevts innan målspråksinnehållet godkänns och levereras till kund
11. leverera produkten

Projektledning kan även omfatta att anlita en eller flera kompetenta fackgranskare för översättningen.

### 7.1.6 Utförande av översättning

Översättaren ska översätta i enlighet med översättningsprojektets syfte, målspråkets språkliga konventioner och tillämpliga projektspecifikationer.

Under hela denna process ska översättaren tillhandahålla en tjänst som överensstämmer med den internationella standarden ISO 17100:2015 genom att säkerställa följande:

1. efterlevnad av specifik ämnes- och kundterminologi och/eller eventuellt annat tillhandahållet referensmaterial samt terminologisk konsekvens i hela översättningen
2. målspråksinnehållets semantiska riktighet
3. korrekt syntax, stavning, interpunktion, korrekta diakritiska tecken och andra ortografiska konventioner på målspråket
4. lexikalisk konsekvens och korrekt fraseologi
5. efterlevnad av egen och/eller kundens stilhandbok (inklusive ämnesområde, språkligt register och språkliga varianter)
6. lokala konventioner och eventuella tillämpliga normer
7. formatering
8. målspråksinnehållets anpassning till avsedd målgrupp och avsett syfte Översättaren ska ta upp eventuella oklarheter med Projektledaren.

### 7.1.7 Kontroll av översättning

Översättaren ska göra en fullständig egenkontroll av målspråksinnehållet med avseende på eventuella semantiska eller grammatiska fel eller stavfel samt utelämnanden eller andra fel.

Översättaren ska även se till att eventuella projektspecifikationer har efterlevts.

### 7.1.8 Terminologi

Leverantören ska i beställda uppdrag arbeta med terminologi för att uppnå en enhetlig och korrekt terminologi.

\* Kundordlistor upprättas för respektive upphandlande myndighet

\* Översättningsminnen upprättas för respektive upphandlande myndighet

- Referensmaterial i form av exempelvis tidigare översättningar sänds till översättaren
- Anlita rätt översättarteam, med för uppdraget rätt kompetensnivå
- Anlita samma översättarteam för samma typ av texter, exempelvis uppdateringar av redan genomförda översättningar

- Det ska finnas möjlighet för beställaren och översättare att föra dialog kring fackuttryck och tonalitet för att undvika felaktiga översättningar.

- Löpande avstämning med upphandlande myndighet.

#### Överenskommelse om terminologi

Upphandlande myndighet och Leverantören kan komma överens om att Leverantören ska se till att lämplig terminologi finns tillgänglig för genomförande av översättningsprojektet.

En sådan överenskommelse kan inbegripa en definition av terminologiarbetet och beskrivningar av vilka terminologi relaterade uppgifter som ska utföras av Leverantören samt anvisningar om vilken terminologi som ska användas.

### 7.1.9 Tekniska resurser

Leverantören ska ha en infrastruktur som, i tillämpliga fall, säkerställer att följande finns tillgängligt och används:

1. nödvändig teknisk utrustning för effektivt och korrekt genomförande av översättningsprojekt samt för säker och konfidentiell hantering, lagring, återvinning, arkivering och förstöring av alla relevanta data och dokument.
2. kommunikationsutrustning inklusive nödvändig maskin- och programvara
3. informationsresurser och medier
4. översättningstekniska verktyg, översättningssystem, terminologihanteringssystem (TMS) och andra system för hantering av översättningsrelaterade språkliga resurser.

### 7.1.10 Översättningsverktyg och AI

Maskinöversättningar av text får endast ske efter godkännande från beställaren. Om leverantören använt översättningsverktyg och / eller översättning med hjälp av AI ska detta meddelas beställaren

Beskriv nedan om ni arbetar med översättningsverktyg / AI verktyg, vilket/vilka ni använder och hur ni jobbar med översättningsverktyg / AI

### 7.1.11 Kvalitet

Samtliga översättningsuppdrag ska hålla hög kvalitet och översättaren ska leverera granskade och korrekta översättningar.

Om en översättning inte motsvarar upphandlande myndighets förväntningar, efter det att leverantören haft möjlighet att åtgärda felet, ska översättningen krediteras helt eller delvis enligt överenskommelse med beställaren.

Det ska finnas möjlighet för beställaren och översättare att föra dialog kring fackuttryck och tonalitet för att undvika felaktiga översättningar.

### 7.1.12 Tillgänglighet och användbarhet

#### Tillgänglighetskrav PDF-filer

Leverantör ska följa samtliga lagar och tillgänglighetsriktlinjer som finns i Sverige.

Filerna ska kunna läsas med stöd av hjälpmedelsprogram för personer med funktionsnedsättning. Källdokumentet måste vara korrekt formaterat, till exempel ha en korrekt rubrikstruktur, ha klart angivet vad som är löpande text och bilder samt hur bilderna ser ut.

Myndigheten för digital förvaltning, DIGG, har tagit fram en vägledning med riktlinjer för tillgängliga PDF-dokument:

<https://webbriktlinjer.se/riktlinjer/88-publicera-i-forsta-hand-dokument-i-html/#skapa-tillgangliga-pdf-filer>

Vid eventuell leverans av otillgänglig PDF-fil är leverantören ansvarig för att tillgänglighetsanpassa filen. Upphandlande myndighet står inte för några konsultkostnader.

## 7.2 Beställningsrutin

### 7.2.1 Allmänt

Vid samtliga beställningar gäller följande:

- Beställningar sker successivt under avtalsperioden av de enheter hos upphandlande myndighet som omfattas av detta avtal. Leverantörer är skyldiga att ta emot beställningar under hela avtalsperioden och utföra uppdraget inom avtalad tid.
- Leverantören ska kunna leverera inom normaltids och express leveranser.

Upphandlande myndighet ska precisera sitt behov i avropet med följande:

- Omfattning (Platstolk, Distanstolk, Teckentolk, Översättningstjänst)
- Nivå/kompetens
- Leveranstid
- Språk

Vid de fall upphandlande myndighet ej kan precisera sitt behov ska Leverantören genom sin expertis ge råd för att avropet ska motsvara de kriterier som uppdraget kräver.

En beställning ska följas av ett ordererkännande för att uppdrag ska anses förmedlat.

### 7.2.1.1 Tider för beställning



**Leverantören ska kunna förhålla sig till följande tider vid beställning:**

#### **Normal leveranstid**

- Bekräftas inom 24 timmar efter beställning har mottagits

#### **Expressleverans**

- Bekräftas omgående, senast 3 timmar efter beställning har mottagits eller enligt överenskommen tid med avropsberättigad part.

#### **Översättning av kortare texter**

- Bekräftas omgående eller enligt överenskommen tid med avropsberättigad part.

Om Leverantören inte kan åta sig uppdraget i enlighet med de krav som ställts i beställningen ska denne meddela beställaren detta via e-post omgående eller senast enligt ovan angivna tidsgränser. Leverantören ska informera beställaren om skälet till att denne inte kan åta sig uppdraget.

Om Leverantören inte kan åta sig uppdrag eller inte ger besked inom angiven tidsgräns ovan har beställaren rätt att vända sig till nästföljande anbudsgivare i rangordningen.

### 7.2.2 Orderkännande



Vid orderkännande ska Leverantören ange:

- översättarens namn
- eventuellt identifikationsnummer
- typ av översättning
- leveranstid
- språk
- nivå/kompetens

### 7.3 Leveranstider

Leverantören ska kunna leverera översättningar inom följande leveranstider.

#### Normal leveranstid

- 1 – 2000 ord, inom 5 arbetsdagar
- 2 001 – 10 000 ord, inom 10 arbetsdagar
- 10 001 – och därutöver enligt överenskommelse

#### Expressleverans

- 1 – 2000 ord, inom 3 arbetsdagar
- 2 001 – 10 000 ord, inom 5 arbetsdagar

#### Översättning av kortare texter

- 1 – 100 ord inom 24 timmar

### 7.4 Försening

Då översättning uteblir eller försenas är Leverantören i försening.

- En försening räknas då uppdrag ej inkommit till upphandlande myndighet på avtalad leveranstid.

Leverantör ska vid förseningar direkt kontakta och meddela aktuell upphandlande myndighet om detta.

### 7.5 Avbokning

#### Upphandlande myndighet avbokat översättare enligt följande:

Om uppdrag ej har påbörjats har upphandlande myndighet rätt att avboka översättare utan krav på ersättning.

Sker avbokning under ett pågående uppdrag har översättaren rätt till ersättning. Översättning debiteras per ord, påbörjat arbete ska vid dessa tillfällen lämnas till aktuell uppdragsgivare direkt vid avbokningstillfället.

Avbokning ska ske skriftligt via e-post till Leverantören.

#### Leverantör/tolk avbokat uppdrag enligt följande:

Inträffar omständighet som innebär att översättare inte kan utföra uppdraget eller om avbokning av uppdraget sker av översättaren eller leverantören är Leverantören skyldig att omedelbart underrätta upphandlande myndighet om detta och erbjuda ny översättare med motsvarande egenskaper/kompetens som efterfrågats samt tillse att ersättande översättare får nödvändig information om uppdraget. Ersättande översättare ska godkännas skriftligen av beställaren.

Avbokning sker genom att skriftligt via e-post meddela upphandlande myndighet.

I de fall då Leverantören inte kan erbjuda ny översättare som godkänts, äger upphandlande myndighet rätt att till ny avropsförfrågan.

Om leverantör ej kan erbjuda ny översättare som är godkänd av upphandlande myndighet ska Leverantören meddela detta i rimlig tid så den avtalade leveranstiden inte påverkas.

## 7.6 Arvode



Arvodesgrundande pris baseras på antal ord i aktuellt uppdrag.

## 7.7 Omfattning



Leverantören ska:

- Minst tillhandahålla översättare inom de kompetensnivåer som anges i 7.1.1 samt de språk som anges i 7.1.3.



- Tillhandahålla auktoriserade översättare inom de språk som har sådana.

Leverantören ska tillhandahålla översättningstjänster för kommunernas behov, såsom:

- webbtexter
- blanketter
- broschyrer
- rapporter
- informationstexter
- korrektur
- annan löpande text

### **7.7.1 Format**



Samtliga textöversättningar ska skickas digitalt i redigeringsbart format som är kompatibelt med Microsoft Office-paketet.

### **7.7.2 Rätt till översättningsmaterial**



Upphandlande myndighet ska äga rätt till gjorda texter och översättningsminnen.

## **7.8 Ersättning**

### **7.8.1 Pris**



Priset anges för översättningstjänster. Angivna priser ska omfatta samtliga med uppdraget förenade kostnader.