

Förstudie Översättnings- och språktjänster

Bakgrund

Nuvarande ramavtal för översättnings- och språktjänster består av tre delområden som startade och löper ut på olika tider enligt nedan om maximala förlängningsoptionerna utnyttjas.

- Svenska: 2022-02-28 - 2026-02-27
- Engelska: 2022-04-04 - 2026-04-03
- Övriga språk: 2023-06-09 - 2027-06-08

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet har därför genomfört en förstudie för att utreda om en ny upphandling ska genomföras.

Av förstudien framgår att det finns ett tydligt intresse och behov av ramavtal för översättnings- och språktjänster bland de avropsberättigade myndigheterna.

Omsättning på nuvarande avtal

Tabell 1. Försäljning per år och delområde fram till Q2 2024
Observera olika starttider per delområde¹

	2022 (sek)	2023 (sek)	2024 (sek)	Totalt (sek)
Svenska	3 452 397	6 353 258	3 294 857	13 100 512
Engelska	13 707 200	22 177 884	8 429 857	44 314 941
Övriga språk	-	23 055 540	20 568 286	43 623 826
Totalt (sek)	17 159 597	51 586 682	32 293 000	101 039 279

Nedan redovisas de mest omsatta tjänsterna i procent av omsättningen 2023 per delområde.

- Svenska
 - Transkribering som fristående tjänster 43,6 %
 - Språkgranskning inklusive textredigering 42,5 %
 - Utbildningar 7,0 %
 - Klarspråk 3,3 %

¹ Statistiken baseras på uppgifter som redovisats av de 8 ramavtalsleverantörerna



Omsättning på nuvarande avtal (forts.)

- Engelska
 - Översättning svenska till engelska 61,9 %
 - Språkgranskning som egen tjänst 22,1 %
 - Översättning från engelska till svenska 14,1 %

- Övriga språk
 - Översättning svenska till målspråk 46,9 %
 - Översättning källspråk till svenska 45,0 %
 - Bestyrkande av auktoriserad translator 6,7 %

Sammanfattning av myndighetsenkät

- 90 % av respondenterna har behov av översättnings- och språktjänster, varav 98 % avser översättningstjänster och 44 % språktjänster i svenska.
- Vad gäller indelningen i tre delområden är 56 % nöjda och 4 % missnöjda. 30 % är varken nöjda eller missnöjda. De missnöjda lyfter bland annat ökad administration som skäl, då engelska och övriga språk är separerade.
- Förslag på fler språkriktningar, andra ämnesområden och dokumenttyper visar på att ett ramavtal för översättningstjänster bör vara brett och flexibelt nog att täcka en mångfald för att möta de varierande behoven hos olika organisationer.
- Det har inkommit synpunkter på att det är för många tilläggstjänster som mindre och mer specialiserade företag bör kunna få lämna anbud på.
- 41 % av respondenterna har negativa erfarenheter av nuvarande ramavtal. De största problemen rör bristande kompetens och kvalitet, särskilt för specifika ämnesområden och texter, samt administrativa och tekniska utmaningar som förnyad konkurrensutsättning och säkerhetskrav.
- För att förbättra ramavtalet bör fokus ligga på att förenkla avropsprocessen, säkerställa högre kvalitet och kompetens samt förbättra tekniska och säkerhetsrelaterade aspekter.
- 2 % av respondenterna har åberopat vite. Bättre stöd och tydliga riktlinjer behövs för vite.

Sammanfattning av referensgruppen

- Många myndigheter anser att förnyade konkurrensutsättningar tar för mycket tid i anspråk och att mer bör kunna avropas via rangordnat förfarande.
- Flera myndigheter anger att en kontrollgranskning av en översättning ska vara obligatorisk och ingå i priset samt att det är viktigt för kvalitén att kunna ha en direktkontakt med översättaren. Tillgång till namn och CV på översättaren är också viktigt.
- De flesta myndigheter anger att det vore bra om Kammarkollegiet säkerställer en fast ersättning som oavkortat går till översättarna. De är också överens om att priset bör vara tillräckligt högt för att säkerställa tillgänglighet och kvalitet.
- Flera myndigheter föredrar pris per ord men timpris kan också fungera och behövs i de fall när pris per ord inte är tillämpligt. För vissa tjänster fungerar endast timpris.
- Informationssäkerhet blir allt viktigare och flera myndigheter har lyft problem som finns idag. Ett exempel på problem är att information om uppdrag som är hemlig och/eller känslig skickas till ett stort antal översättare samtidigt i syfte att tillsätta uppdraget.

Sammanfattning av leverantörsmöten

- Sammanfattningsvis är de flesta leverantörerna nöjda med avtalet förutom någon leverantör som tycker att anbudsområde svenska borde vara ett eget ramavtalsområde eller inte upphandlas alls.
- Leverantörerna och branschen fortsätter att utveckla digitala lösningar av tjänsterna som maskinöversättning, översättning med CAT-verktyg och AI samt i beställningsförfarandet. Många leverantörer ser att trenden går mot att allt fler texter först kommer att översättas via digitala verktyg för att sedan efterredigeras av en mänsklig översättare och att detta påverkar priset.
- De flesta leverantörerna anser att någonting måste göras åt den prisdumpning som sker i branschen så att översättarna och språkkonsulterna får betalt för sitt arbete. En lösning på problemet är att Kammarkollegiet sätter fasta priser.
- De flesta leverantörerna anser att tilläggstjänster som transkribering, undertextning och voice over inte ska vara en del av nuvarande anbudsområden utan ett eget anbudsområde eller ramavtalsområde, då det är helt andra leverantörer som utför dessa tjänster.
- Flera leverantörer tycker att fler tjänster och språk bör kunna avropas via rangordning för att minska administrativa kostnader både för dem och för de avropsberättigade.
- De flesta leverantörerna tycker att viten för leveransförseningar är självklara men att det är mer komplicerat för brist i kvalitét, då det i mångt och mycket gäller mer "tycke och smak".
- Alla leverantörerna vill att anbuden i upphandlingen ska utvärderas mer på kvalitét. De vill att det ska vara leverantörens leveranskapacitet, erfarenhet och kvalitét som ska vara i fokus

Sammanfattning av branschorganisationerna SFÖ och FAT

- Kammarkollegiet bör se över vilka tjänster som ska vara obligatoriska att leverera så att inte antalet leverantörer och prispåverkan begränsas, exempelvis för medietjänster som transkribering, undertextning och voice over
- Bästa sättet att stävja prisdumpningen i branschen är att Kammarkollegiet sätter fasta priser och reglerar priset som ska gå till översättaren. Fast pris per timme är att föredra. Leverantörerna kan tävla om priset för sina administrativa kostnader.
- Beställaren bör ha möjlighet att inte tillåta annat än mänsklig översättning.
- Har en beställare krävt en auktoriserad translator ska det tydligt framgå om leverantören har frångått kravet. Namnet på översättaren ska framgå vid leverans alternativt fakturan.
- Kammarkollegiet bör ställa krav på vilka verktyg som får användas av leverantörer alternativt kravställa hur länge och på vilket sätt informationen får sparas. Det är viktigt att reglera hur översättningsminnena ska användas.
- Krav bör också ställas på att leverantör inte får skicka ut uppdrag med personuppgifter till flera olika översättare för att kolla om de är tillgängliga för ett uppdrag då det inte är tillåtet enligt PUL.

Sammanfattning av enkäten till auktoriserade translatorer

- Över 60 % av respondenterna arbetar mindre än halvtid med översättningstjänster.
- Pris per ord föredras samtidigt som många även tyckte att timpris fungerar bra. Ofta debiteras de mindre uppdragen med ett pris per ord och de större uppdragen per timme eller med ett fast pris.
- Det vanligaste sättet att få information om översättningsuppdrag är via e-post men webbportal används också. Det vanligaste sättet att överföra det översatta dokumentet är via e-post och sen webbportal.
- Det finns en oro bland flertalet respondenter att både efterfrågan på översättare och att prisbilden kan sjunka, särskilt för enklare uppdrag på grund av AI.
- Ersättningen till översättarna måste vara rimlig. Många uttrycker en frustration över de låga arvoden och även att leverantörerna inte betalar i tid.
- Respondenterna vill ha ett bättre samarbete med sin översättningsbyrå och känna sig omhändertagna och respekterade. Flera uppger att översättare måste skriva under avtal med oskäliga klausuler kring fakturering och med höga skadeståndskrav gentemot byråerna. På grund av att ovanstående inte fungerar har flera respondenter angett att de inte samarbetar med översättningsbyråer.
- Det finns en frustration över att översättningsbyråer ibland använder icke-auktoriserade translatorer för att minska kostnaderna, vilket inte bara kan leda till kvalitetsbrister utan även säkerhetsrisker, då vanliga översättare inte har samma personliga ansvar att garantera korrekthet som en auktoriserad translator har.



Utvecklingsområden

- **Kvalificeringskrav**

Kvalificeringskraven bör ses över för att säkerställa att antagna ramavtalsleverantörer har god kompetens och kapacitet för att projektleda och tillsätta uppdrag.

- **Tjänster**

Vilka tjänster som ska ingå i anbudsområdena bör ses över eftersom vissa inte har någon nämnvärd omsättning och det har framkommit att andra lämpligen bör ligga i egna anbudsområden.

- **Avropsordning**

Det har framkommit synpunkter från både ramavtalsleverantörer och myndigheter att det krävs för mycket arbete och administration vid förnyade konkurrensutsättningar. Upphandlingen kan utformas som ett så kallat komboavtal med särskild fördelningsnyckel (rangordning) och förnyad konkurrensutsättning och i så fall behöver det ses över om fler tjänster kan avropas via rangordning.

- **Avtalsvillkor**

Ett antal avtalsvillkor behöver ses över och revideras utifrån de synpunkter som har inkommit. Exempelvis anser flera myndigheter att det är nödvändigt att kunna ha en direktkontakt med en översättare under pågående uppdrag. Denna syn delas också av flera översättare. Vidare vill myndigheterna få tillgång till namn på översättaren samt CV vid behov.

- **Informationssäkerhet**

Det har framkommit att krav och rutiner avseende informationssäkerhet behöver ses över. Detta rör allt ifrån policys, tillsättning av översättare, distribuering av dokumentation, lagring och gallring, tekniska hjälpmedel med mera.

