

10 doporučení pro výběr kvalitního poskytovatele

překlady a tlumočení



Obsah

Výklad pojmů	4
Jak vytvořit zadávací dokumentaci	6
Jak hodnotit nabídky	10
Závěrem	12



Příloha 1: Šablona zadávací dokumentace výběrových řízení

http://acta-cz.org/jak_na_vyberove_rizeni/Priloha_1.xlsx



Příloha 2: Šablona odpovědního formuláře výběrových řízení

http://acta-cz.org/jak_na_vyberove_rizeni/Priloha_2.xlsx

Jak na výběrové řízení

Máte za úkol vybrat dodavatele překladatelských a tlumočnických služeb?

Pak je tato příručka právě pro vás.

Získáte nejenom základní orientaci v této problematice, ale dozvíte se také více o moderních technologických řešeních, požadavcích mezinárodní normy pro překladatelské služby ISO 17100. Dozvíte se o postupech při organizaci výběrových řízení, které se osvědčily na mezinárodní úrovni.

Díky těmto 10 doporučením budete umět efektivně realizovat výběrové řízení a předejdete plýtvání prostředků. K plýtvání nejčastěji dochází, když je nutné výběrové řízení zrušit nebo při řešení komplikací s nekvalitním dodavatelem.

V příručce naleznete praktické šablony a užitečné tipy pro další práci s vybranými dodavateli, které vám ušetří čas a starosti.

Asociace českých překladatelských agentur



Překladačské služby

Překlad – převedení významu zdrojového jazyka do cílového jazyka v psané podobě beze změny. Součástí je revize přeloženého textu druhým překladatelem, která je povinnou náležitostí kvalitní překladačské služby.

Revize – dvojjazyčné přezkoumání přeloženého textu v porovnání se zdrojovým textem z hlediska jeho vhodnosti pro dohodnutý účel. Je povinnou součástí překladačské služby podle mezinárodní normy ISO 17100. Řada zadavatelů ji využívá jako samostatnou službu na již přeložené texty.

Jazyková korektura – jednojazyčné přezkoumání přeloženého textu rodilým mluvčím cílového jazyka. Zaměřuje se na opravu pravopisu, interpunkce, větné stavby, stylistických obrátů atp. Jazyková korektura je důležitou součástí překladačského procesu zejména pro méně obvyklé jazykové kombinace, pro které nejsou k dispozici rodilí mluvčí cílového jazyka se specializací na požadovaný obor. Řada zadavatelů využívá jazykovou korekturu jako samostatnou službu na již přeložené texty.

Kreativní korektura – služba známá i jako „copywriting“ spočívá v úpravě textu většinou marketingového charakteru. Využijete ji, když chcete zaujmout či přesvědčit cílové publikum. Obvykle se jedná o PR články, tiskové zprávy, texty obsahující slogany, texty do reklamy, na webové stránky atp.

DTP práce – úprava rozložení textu, obrázků, tabulek, záhlaví, okrajů a dalších prvků (přeloženého) dokumentu ve speciálních grafických aplikacích, s cílem přípravy dokumentu do tisku. Tato služba je důležitá při překladu výročních zpráv, produktových katalogů, letáků, uživatelských příruček a dalších typů textů určených do tisku.

Předtisková korektura – kontrola konečného znění textu (po DTP úpravě) s ohledem na: typografické zvyklosti daného cílového jazyka (typografické znaky, umístění mezer, dělení slov), diakritiku (mohla se porušit při práci s fonty), úplnost původního textu (nevypadly při sazbě části textu?).

Překlad s ověřením soudního tlumočnicka – překlad opatřený razítkem a podpisem soudního znalce – překladatele. Většinou se jedná o překlady úředních listin pro oficiální účely a při stanovování termínu dodání je potřebné brát ohled na doručení překladu poštovní službou nebo osobní předání.

Užitečný tip 1



Při výběru dodavatele překladačských služeb vždy zdůrazněte, že nabídková cena **musí zahrnovat revizi druhým překladatelem**. Podle mezinárodní normy ISO 17100 je tato revize nezbytná.



Tlumočnické služby

Tlumočení – převod mluvené nebo znakové informace z jednoho jazyka do druhého jazyka mluvenou nebo znakovou formou.

Konsekutivní tlumočení – tlumočení následné. Projev řečníka je tlumočen po úsecích. Řečník se odmlčuje a nechává tlumočnickovi čas, aby přetlumočil právě vyslovené. Tento typ tlumočení je vhodný např. pro obchodní jednání, pracovní schůzku menšího počtu obchodních partnerů apod.

Simultánní tlumočení – tlumočení současné. Probíhá za pomoci tlumočnické techniky souběžně s tím, jak řečník hovoří. Tento typ tlumočení je vhodný pro mezinárodní konference, kongresy, semináře, školení, cizojazyčné přednášky apod. V každé kabině pracují alespoň dva tlumočníci, kteří se při tlumočení střídají. Toto pravidlo patří k základním pracovním podmínkám tlumočnicků bez ohledu na délku tlumočení, tlumočníci se střídají zhruba po 10-20 minutách.

Telefonické tlumočení – konsekutivní tlumočení prostřednictvím telefonu. Klient za přítomnosti třetí strany volá tlumočnickovi a využívá hlasitý odposlech. Tento typ tlumočení je ideální pro jednání s menším počtem stran a výrazně minimalizuje náklady na realizaci tlumočení (cestovné, čas tlumočnicka na cestě, diety nejsou účtovány). Je možné ho realizovat i formou online komunikátorů, videokonference atp.

Soudní tlumočení – tlumočení provedené soudním znalcem - tlumočnickem. Většinou bývá konsekutivní a je vyžadováno pro tlumočení úředních úkonů.

Užitečný tip 2



Simultánní tlumočení je velmi náročné na soustředěnost tlumočnicka. Proto ho **obvykle zabezpečují minimálně 2 tlumočníci** pro každou jazykovou kombinaci. Především zdržujícím dotazům uchazečů a uveďte již v zadávací dokumentaci, že požadujete cenu za 2 tlumočníky.



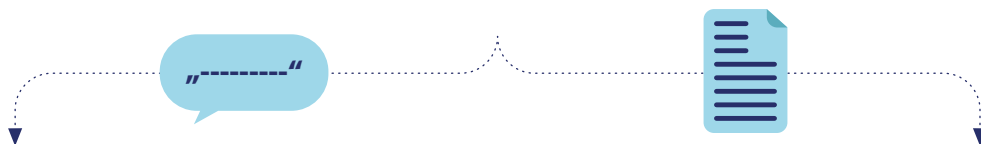
Jak vytvořit zadávací dokumentaci

Při tvorbě zadávací dokumentace výběrového řízení na překlady nebo tlumočení zohledněte specifika těchto služeb. Předejdete tak mnoha zdržením a zajistíte úspěšný průběh celého řízení.

V zadávací dokumentaci by měly být tyto informace:

Překladačské služby

1. **Měrné jednotky** – obvyklými měrnými jednotkami pro rozsah překladů jsou slova nebo normostrany.



slova – standardně se počítají ze zdrojového textu. Výhodou je možnost stanovení přesné cenové kalkulace ještě před zahájením práce. Jedná se o nejmenší možnou účtovanou jednotku textu.

normostrany – obvykle se účtuje podle počtu normostran cílového textu. Ale nic nebrání ani počítání podle zdrojového textu. Vždy jasně stanovte definici normostrany. Nejvýhodnější je definovat 1 normostranu jako 1 500 znaků bez mezer.

2. **Formát souborů k překladu** – je důležité rozlišit, zda budou zdrojové texty v editovatelném (nejčastěji formáty MS Office), nebo needitovatelném formátu (naskenované dokumenty, texty psané rukou, editovatelné soubory převedené do PDF formátu atp.). Pokud můžete zadávat překlady v editovatelných formátech, může to pro vás znamenat výraznou úsporu. Převody materiálů z needitovatelného do editovatelného formátu a případné grafické úpravy jsou často velmi nákladné. Moderní překladačské nástroje umožňují dodavatelům překladačských služeb pracovat i s úzce specializovanými formáty, jako např. InDesign, FrameMaker, Adobe Illustrator. Samozřejmostí je schopnost zpracovat soubory ve formátu HTML, XML, DITA, JSON, atd. V těchto případech zbytečně nepřevádějte podklady do formátu PDF.

Užitečný tip 3

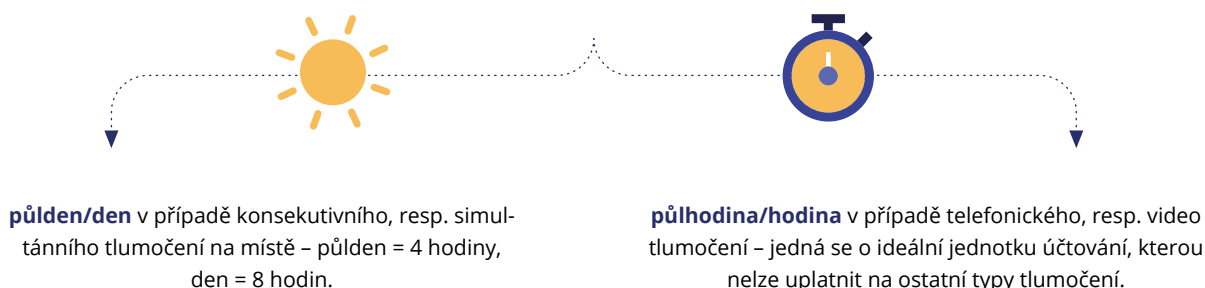
Překlad needitovatelných souborů (naskenované dokumenty, dokumenty převedené do PDF formátu atp.) je **časově náročnější**. Uvedte v zadávací dokumentaci jejich podíl na celkovém objemu (zejména pokud je minoritní). Obdržíte cenové nabídky bez zbytečných příplatků.

3. **Podíl needitovatelných souborů k překladu** – uveďte alespoň odhad % podílu needitovatelných souborů na celkovém rozsahu překládaných dokumentů. Přispějete tím k objektivní kalkulaci nabídek.
4. **Požadované termíny dodání** – pokud vám záleží na kvalitě překladu, zohledněte maximální denní kapacitu překladatele a revizního pracovníka. Na každém překladu by měl pracovat vždy 1 překladatel a 1 revizní pracovník zodpovědný za jednotné užití terminologie v celém překládaném dokumentu. Pokud to vaše časové možnosti dovolují, stanovte termíny pro překlad středně náročného textu včetně revize bez komplikovaných instrukcí s ohledem na denní maximum 1 500 slov, resp. 6 normostran. Předejdete cenovým nabídkám s příplatky za expresní dodání.
5. **Autor zdrojových textů** – je autorem úzký tým specializovaných zpracovatelů, který produkuje texty konzistentní kvality? Nebo je to široká většina laická veřejnost? Srozumitelnost zdrojového textu totiž ovlivňuje náročnost provedení správného překladu. Jedná-li se o mix, uveďte alespoň odhadovaný podíl jednotlivých typů autorů na celkovém objemu.

6. **Cílové publikum překladů** – pro správné určení stylistického zpracování překladu a vhodného procesu zpracování uveďte, jestli překlady bude číst laická nebo odborná veřejnost, jestli jsou určeny k internímu použití zadavatele nebo k publikování na veřejnosti.
7. **Dodatečné služby** – než publikujete výběrové řízení, zvažte, zda potřebujete nějaké doprovodné služby, jako jsou například kreativní korektura, příprava dokumentů do tisku a s tím související předtisková korektura atp.
8. **Subdodavatelé (poddodavatelé)** – zvažte, zda je nutné považovat za subdodavatele překladatele a tlumočníky, kteří spolupracují s překladatelskou agenturou jako OSVČ. Značně se tím zvyšuje administrativní zátěž a časová náročnost nejenom přípravy, ale i kontroly nabídek zadavatelem. Subdodavatelé totiž musí prokázat všechna základní, profesní a technická kvalifikační kritéria. Plnou odpovědnost za kvalitu poskytovaných služeb nese překladatelská agentura, která má zpravidla uzavřené pojištění profesní odpovědnosti.

Tlumočnické služby

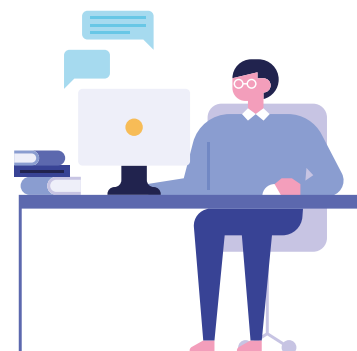
1. **Měrné jednotky** – liší se podle typu tlumočení.



2. **Místo tlumočení** – zohledněte případné cestovní náklady a čas na cestě. Ideálně udávejte, ve kterých městech (případně zemích) se bude tlumočení konat a jaký je jejich odhadovaný podíl. Upřesněte, zda dopravu na místo zabezpečíte vy nebo nikoliv.
3. **Obvyklá délka tlumočení** – týká se zejména tlumočení na místě v případě, že chcete dostat nabídkovou cenu včetně dopravy na místo. Stanovte si reálný odhad a zlepšete šanci na objektivní kalkulaci služeb a úspěšný výběr dodavatele.
4. **Zabezpečení technického vybavení** – rozlišujte případné požadavky na zabezpečení tlumočnické techniky podle typu tlumočení:
 - **Simultánní tlumočení** – uveďte, zda bude zadavatel po poskytovateli tlumočnických služeb požadovat i zabezpečení tlumočnické techniky (mikrofony, sluchátka, tlumočnická kabina, ozvučovací technika, záznamové zařízení atp.), technické obsluhy a dopravy techniky na místo tlumočení.
 - **Telefonické, resp. video tlumočení** – má-li zadavatel k dispozici telefon s hlasitým odposlechem, resp. externí zařízení s touto funkcí s možností připojení k telefonu, nebo zda bude poskytnutí tohoto zařízení očekávat od dodavatele tlumočnických služeb a v kolika kusech.

Užitečný tip 4

Dobrý poskytovatel tlumočnických služeb vám zabezpečí telefonické, resp. video tlumočení bez dopadu na kvalitu služby. Pokud chcete **snížit náklady** na tlumočení, zvažte, je-li skutečně nutná **osobní přítomnost tlumočnicka** v místě tlumočení.



Důležité informace

1. **Požadovaná specializace** – při překladu a tlumočení je důležité, aby dodavatelé ovládali požadovanou odbornou terminologii. Ideálně k zadávací dokumentaci přiložte i ukázkou textů, které se budou překládat. Nebo uveďte co nejvíc podrobných informací o překládaných textech/tlumočených akcích (typ textu/akce, odborné zaměření, komplexnost použité odborné terminologie atd.). Překlad náročného medicínského anebo právního dokumentu představuje složitější úlohu než překlad interního sdělení pro zaměstnance zadavatele.
2. **Požadované objemy služeb** – uveďte plán objemu poptávaných služeb na smluvní období nebo realizované objemy v předchozím stejně dlouhém období.
3. **Podíl jednotlivých jazykových kombinací / typů služeb** – náklady na zabezpečení jednotlivých typů služeb se mohou výrazně lišit (telefonické tlumočení vs. tlumočení na místě, konsektivní vs. simultánní tlumočení, soudně ověřený překlad vs. překlad bez soudního ověření atp.). Chcete-li dostat od dodavatele objektivní cenovou nabídku, uveďte podíl jednotlivých typů služeb na celkovém objemu. To samé platí i pro rozlišení podílu jednotlivých jazykových kombinací, kde se náklady odvíjejí od počtu lingvistů pro danou jazykovou kombinaci.
4. **Podíl objednávek s krátkou dodací lhůtou** – pokud potřebujete expresní dodání služby, berte v potaz i fakt, že kvalitní překladatelé a tlumočníci jsou často plně vytížení minimálně na několik týdnů předem. Proto raději počítejte s příplatky za expresní vyřízení. Chcete-li minimalizovat tyto vícenáklady, uveďte v zadávací dokumentaci podíl těchto urgentních objednávek.
5. **Výběrová kritéria** – při výběru vhodného dodavatele zohledněte kromě ceny i odbornou způsobilost uchazečů. Toto nejlépe posoudíte tak, že požádáte o předložení referenčních dopisů od klientů uchazeče v podobném rozsahu, jako je plánovaný celkový objem poptávaných služeb. Referenční dopisy by měly ideálně prokazovat specializaci služeb korespondující s předmětem vašeho výběrového řízení (pokud není příliš specifický a neumožnil by výběr z více uchazečů).



Užitečný tip 5



Minimalizujte čas

strávený poskytováním doplňujících informací tím, že v zadávací dokumentaci uvedete **předpokládané objemy** jednotlivých typů požadovaných služeb a jazyků.

Užitečný tip 6



Budete vyžadovat dostupnost poskytovatele mimo běžnou pracovní dobu? To může výrazně zdražit nabídky, které od uchazečů výběrového řízení obdržíte.

Užitečný tip 7



Pro vytvoření zadávací dokumentace **využijte jednotnou šablonu**, která obsahuje veškeré výše uvedené náležitosti. Ukázkou naleznete v příloze č. 1.

Jak hodnotit nabídky

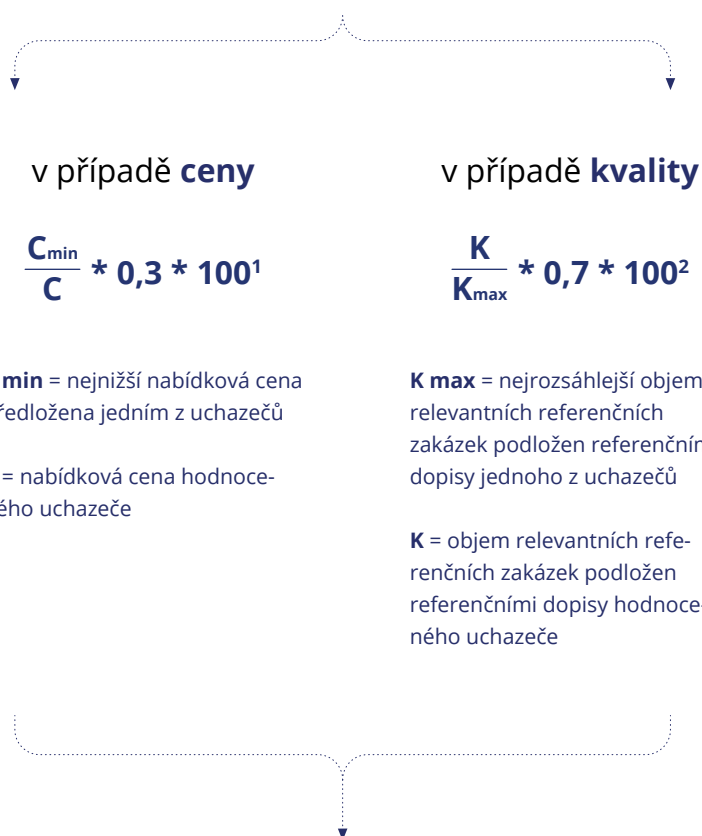
Důležitost hodnotících kritérií

Stanovte poměr důležitosti jednotlivých výběrových kritérií. Nejlepší poměr ceny a kvality s ohledem na specifika překladatelských a tlumočnických služeb je 30:70 (cena : kvalita).

Stanovte pořadí uchazečů

Pro nalezení ekonomicky nejvýhodnější nabídky můžete použít následující metodu.

1. Nejlepší nabídce, tedy nabídce s nejnižší cenou resp. s nejrozsáhlejším objemem referenčních služeb prokázaným referenčními dopisy, přiřadíte nejvyšší počet bodů. Ostatním nabídkám pak přiřadíte body podle následujících algoritmů:



v případě **ceny**

$$\frac{C_{\min}}{C} * 0,3 * 100^1$$

C min = nejnižší nabídková cena předložena jedním z uchazečů

C = nabídková cena hodnoceného uchazeče

v případě **kvality**

$$\frac{K}{K_{\max}} * 0,7 * 100^2$$

K max = nejrozsáhlejší objem relevantních referenčních zakázek podložen referenčními dopisy jednoho z uchazečů

K = objem relevantních referenčních zakázek podložen referenčními dopisy hodnoceného uchazeče

2. Sečtete body získané uchazeči za obě subkritéria a seřadte uchazeče podle získaných bodů sestupně.

Vyberte uchazeče

Jakmile máte uchazeče seřazené podle ekonomické výhodnosti jejich nabídek, doporučujeme uzavřít více rámcových smluv s dodavatelem na nejvyšších příčkách žebříčku. Těmto pak zadávejte dílčí objednávky smlouvy podle pořadí ve výběrovém řízení. Není-li první dodavatel na

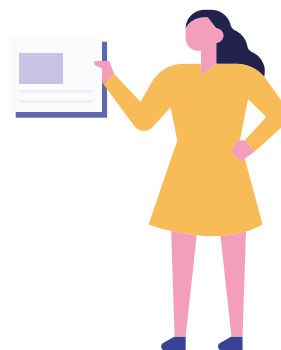
¹ Za předpokladu, že danému kritériu přiřadíme maximální možný počet bodů 100.

² Za předpokladu, že danému kritériu přiřadíme maximální možný počet bodů 100.

Užitečný tip 8



Poptáváte **širší spektrum** různých služeb nebo jazykových kombinací, u kterých se předpokládají různé ceny? Pro efektivní hodnocení nabídek zvolte **jako cenové kritérium součet nabídkových cen** za všechny typy služeb a/nebo za všechny jazykové kombinace.



Užitečný tip 9



Minimalizujte čas strávený hodnocením obdržených nabídek tak, že požádáte uchazeče o **předložení nabídky vyplněním odpovědního formuláře**, který bude jednotný pro všechny uchazeče. Ukázku naleznete v příloze č. 2.

seznamu schopen dílčí objednávku zabezpečit, nebo pokud ji nepotvrdil ve stanoveném časovém limitu, zadejte ji dalšímu dodavateli v pořadí atd. Pokud chcete zadání objednávky urychlit, pošlete poptávku všem smluvním dodavatelům najednou. Objednávku pak přiřadíte nejvýše hodnocenému dodavateli, který potvrdil svoji dostupnost ve stanoveném termínu.

Tento systém vám přinese následující výhody:

1. Vždy máte k dispozici dostatečný počet dodavatelů pro případy většího objemu dílčích objednávek.
2. Není-li první z dodavatelů schopen pokračovat v plnění smluvních závazků z jakéhokoliv důvodu, nemusíte vypisovat nové výběrové řízení.

Pravidelně revidujte pořadí dodavatelů dané výběrovým řízením

Zohledněte při tom kvalitu dodavatelem odevzdaných dílčích plnění, například následovně:

-10 bodů

pro dodavatele dílčího plnění nepřijatelně nízké kvality



+10 bodů

pro dodavatele dílčího plnění výjimečně vysoké kvality

Zajistíte tak, že pořadí dodavatelů v jakémkoliv okamžiku odráží skutečnou kvalitu služeb po celou dobu trvání smlouvy.



Při průběžném hodnocení používejte kromě jazykové kvality hodnocené lingvistou také následující kritéria:

Kritéria hodnocení překladatelské služby	Kritéria hodnocení tlumočnické služby	Společná kritéria hodnocení
<ul style="list-style-type: none"> • Včasné dodání vyhotoveného překladu • Dodržení zadavatelem dodaného terminologického slovníku • Dodržení dalších specifických instrukcí (např. vynechání vybraných částí textu atp.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Srozumitelnost projevu (artiklace, přiměřené tempo řeči atp.) • Dodržení dohodnutého začátku tlumočení • Osobnostní prezentace tlumočnicka (pozitivní přístup, zdvořilost, vhodnost oblečení v případě tlumočení na místě a/nebo video tlumočení atp.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalita, flexibilita, přístup kontaktní osoby dodavatele • Potvrzení dílčí objednávky v požadovaném termínu • Rychlost zodpovězení případných doplňujících dotazů zadavatele • Přesnost informací o průběžném stavu dílčí objednávky • Včasné a správné vystavování faktur

Užitečný tip 10



Pokud vám záleží na dlouhodobé udržitelnosti kvality a dostupnosti vysoutěžených služeb, zvažte výběr **alespoň 3 uchazečů**, se kterými uzavřete smlouvu a kterým budete dílčí objednávky zadávat v pořadí podle kvality jejich nabídek a poskytovaných služeb.

Závěrem

Získali jste ucelený pohled na možnosti efektivního nastavení a organizaci výběrových řízení na poskytovatele překladatelských a tlumočnických služeb tak, aby výsledkem vašeho výběrového řízení byl objektivní výběr optimálních dodavatelů a dlouhodobá spokojenost s poskytovanými službami.

Asociace českých překladatelských agentur má trvalý zájem na rozvoji a aktualizaci těchto možností. Případné další návrhy v tomto směru předkládejte asociaci na kontaktech uvedených dále v textu.





10 doporučení pro výběr kvalitního poskytovatele

překladů a tlumočení



Na Dolinách 153/22
147 00 Praha 4
+420 384 361 300
info@acta-cz.org
www.acta-cz.org