

HPK Palvelut Oy Käännöspalveluiden palvelukuvaus

10.8.2022

Sisällys

1	Taustaa.....	1
2	Vastuunjakotaulukko.....	2
3	Palvelukuvaus ja palveluprosessi.....	3
4	Palvelutasot ja raportointi.....	4
5	Käännöspalveluiden prioriteetit ja vasteaika.....	5

1 Taustaa

Tässä dokumentissa kuvataan HPK Palvelut Oy:n tuottamat käännöspalvelut sekä määritellään vastuunjako Toimittajan ja Asiakkaan välillä sekä vasteaika. Palvelukuvauksen tavoitteena on luoda pohja toiminnan kehittämiselle ja sujuvalle yhteistyölle.

Käännöspalveluihin kuuluu kielenkääntäminen ja kielenhuolto sekä näihin liittyvää neuvontaa ja tukea. Käytettävät kielet ovat ensisijaisesti suomi, ruotsi ja englanti. Muunkielisiä käännöksiä tuotetaan tarpeen mukaan Toimittajan alihankkijan tuottamana.

2 Vastuunjakotaulukko

Seuraavassa RACI -taulukossa¹ kerrotaan tiiviisti osapuolten vastuut palvelun käytössä.

Toiminto	Asiakas (vastuu- taho)	Palvelun käyttäjä (työn tilaaja)	Toimittaja
Palvelutarpeen määrittäminen ja palvelusopimuksen tekeminen	A		R
Käännöksen tilaaminen palvelupyynnöjärjestelmän kautta	A	R	C/I
Vastaa organisaationsa sääntöjen ja ohjeiden noudattamisesta (mm. asiakirjahallinto, hallinto- ja toimintasäännöt)	A/R	R	C/I
Käännöspalveluiden suunnittelu ja tuottaminen palvelusopimuksen mukaisesti	C/I		A/R
Palveluiden kehittäminen	C/I		A/R
Palveluihin liittyvä neuvonta	C/I	I	A/R
Vastaa käännöspalveluihin liittyvistä keskistetyistä hankintasopimuksista (alihankinta)	I		A/R
Vastaa palveluiden seurannasta ja raportoinnista	I		A/R
Vastaa palvelussa käytettävien työkalujen, ohjeiden ja dokumenttien kehityksestä ja ylläpidosta	C/I		A/R
Vastaa palveluihin liittyvästä operatiivisesta toiminnasta palvelusopimuksen linjausten ja ohjeiden mukaisesti	I		A/R

¹ A = Accountable
R = Responsible
C = confirmed
I = Informed

3 Palvelukuvaus ja palveluprosessi

Käännöspalvelut voivat kohdistua käännettäviin ja kielenhuollollisesti tarkistettaviin asiakirjoihin.

Toimittaja neuvoo ja auttaa yksittäisissä kääntämiseen ja kielenhuoltoon liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaan toimittama aineisto käännetään halutulle, käännöspalveluiden kielivalikoimassa olevalle kielelle. Toimeksiannossa asiakkaan aineiston kieli käännetään halutusti, pienet tarkennukset ja kielelliset korjaukset tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, mutta varsinaiseen sisältöön ja esitystapaan ei olennaisesti puututa.

Kielenhuoltoon kuuluu asiakkaan aineisto tarkistaminen kieliopin ja oikeinkirjoituksen osalta.

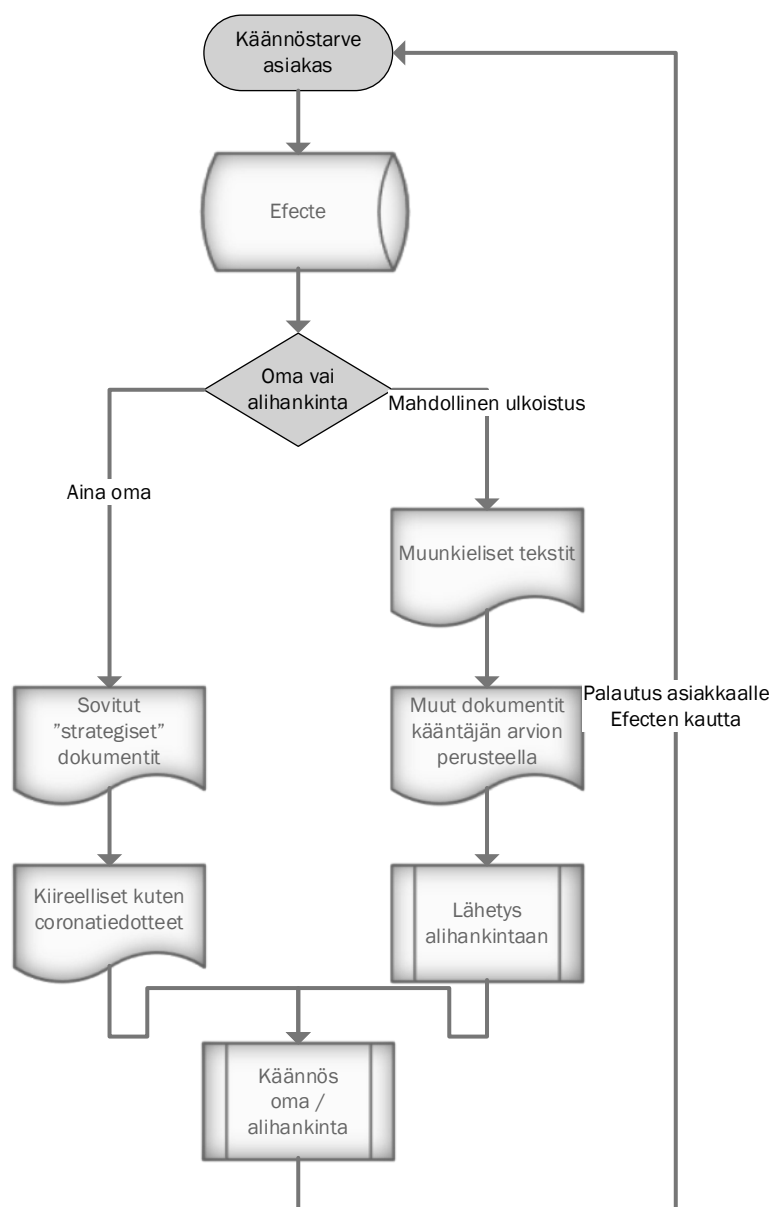
Asiakkaan kanssa voidaan erikseen sopia etukäteen ns. pikatilauslinjasta. Tällöin Toimittaja kääntää esim. tiedotteita ja some-tekstejä nopeutetulla aikataululla. Palvelua voi käyttää lähtökohtaisesti Asiakkaan viestintäosasto² tai muu erikseen määritelty taho. Pikatilaus voidaan pyytää tehtäväksi palvelupyynnöjärjestelmän kautta, mutta myös sähköpostia voi käyttää, mikäli asiasta on sovittu.

Asiakkaan kanssa voidaan myös tarpeen vaatiessa sopia varallaolosta³. Tällöin Toimittajan asiantuntija on käytettävissä käännöstoissa sovittuina aikoina.

Käännösprosessi alkaa, kun asiakas tekee käännöstilauksen HPK:n sähköisessä asiointissa, ja toimittaa käännettävän tiedoston sovituissa tiedostomuodossa. Käännöspalvelut kääntävät tekstin joko omana työnä tai alihankkijaa hyödyntäen. Muut kuin suomi - ruotsi kieliparin tekstit käännetään aina alihankkijan toimesta. Kun käännös on valmis, se palautetaan asiakkaalle sähköisen asiointin kautta sähköpostina.

² Viestintäosastolla tarkoitetaan omistaja-asiakkaan nimettyä virallista tiedottajaa / viestintäosastoa, jolla on mandaatti tehdä kiireellisiä tilauksia organisaation nimissä. Tämä oikeus ei siis ole kaikilla tilaajilla.

³ esim. valmiuslain (1552/2011) §§ 106, 108 mukaisesta kriisipäivystyksestä.



Käännöspalvelujen prosessikuva

4 Palvelutasot ja raportoint

Palvelutaso on palvelukohteeseen palvelusopimuksessa sovittu laatumittarin taso. Palvelutasoissa käytettävät laatumittarit ja niiden mittaustavat on kuvattu tarkemmin jäljempänä.

HPK-käännöspalveluyksikkö vastaa palvelutasoista riippumatta siitä, onko palvelun varsinainen toteuttaja HPK:n henkilöstöä, Porvoon kaupungin muuta henkilöstöä vai ulkopuolinen toimittaja.

Käännöspalvelujen asiakastytyväisyys mitataan osana HPK:n asiakastytyväisyyskyselyä.

5 Käännöspalveluiden prioriteetit ja vasteaika

Palvelukohde	Prioriteetti	SLA (työpäivää)
Vaaratiedotteet	1	2 h
Viestintäyksikön sometekstit ja muut erikseen sovitut pikatiedotteet	1	2 h ⁴
Tiedotteet	2	2 tp
Kaupunginhallituksen ja -valtuuston listatekstit ja liitteet	2	5 tp
Kaupungin oikeuden turvaamisen kannalta välttämättömät kirjelmät (virallisella määräajalla varustetut valituskirjelmät, lausunnot viranomaisille ja tuomioistuimille)	2	3 tp
Rekrytointi-ilmoitukset	3	3 tp
Kuulutukset	3	3 tp
Lautakuntien, jaostojen, johtokuntien listatekstit ja liitteet	4	5 tp
Pöytäkirjat ja näiden liitteet	4	5 tp
Muut dokumentit joilla ei ole virallista määräaika	6	Käsittely saapumisjärjestyksessä, max. 8 vko toimitusaika

Asiakkaan tulee poistaa henkilötiedot teksteistä, jotka lähettää käännettäväksi. Jos henkilötietojen kääntäminen on tarpeen, tulee henkilötiedot laittaa eri tiedostoon, eri tilauksella sähköisessä asiointissa. Tämä koskee kaikkia HPK sähköisen asioinnin kautta lähetettäviä tilauksia. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi.

⁴ erillinen tilausmuoto