

SLA (Service level agreement) voor externe revisie.

Definities:

Vertaalbureau Perfect	Onder Vertaalbureau Perfect worden tevens verstaan, Vertaalbureau Perfect B.V, Übersetzungsbüro Perfekt GmbH en Translation Agency Perfect.
Leverancier	Onder de leverancier wordt verstaan de freelance revisor die revisies levert aan Vertaalbureau Perfect. Hierna te noemen: "leverancier".
Klant	Het bedrijf of de persoon waar Vertaalbureau Perfect haar vertaaldienst aan levert. Hierna te noemen: "klant".
Vertaler	De freelance of in-house vertaler die vertalingen levert aan Vertaalbureau Perfect.

Inleiding

In het verleden is het enkele malen voorgekomen dat Vertaalbureau Perfect moest opdraaien voor niet nagekomen afspraken of slechte vertalingen/revisies van leveranciers. Met deze SLA willen wij dat voorkomen. Vertaalbureau Perfect streeft naar een eerlijke lange termijnrelatie met haar leveranciers en zal altijd in redelijkheid handelen. Wij willen graag benadrukken dat er alleen bij een duidelijke wanprestatie van de leverancier wordt teruggevallen op deze SLA.

Artikel 1: Kwaliteitseisen

1.1. Algemene kwaliteitseis

- a. De vertaling dient de inhoud van de brontekst goed weer te geven. De vertaling dient echter ook goed leesbaar te zijn voor de buitenlandse doelgroep. Indien overeengekomen kan er vrijer worden vertaald. De leverancier is een zelfstandig bedrijf en dient zoals wettelijk bepaald een deugdelijke dienst te leveren.
- b. De leverancier verklaart de benodigde kennis en/of ervaring in huis te hebben om de opdracht tot een goed einde te kunnen brengen. Hieronder valt in het bijzonder de beheersing van de taalkundige aspecten van de doeltaal (grammatica, taalregels, zinsconstructie, etc.), en daarnaast het tijdig signaleren van eventuele probleempunten en het, binnen de grenzen van de redelijkheid, proactief oplossen van tekstinhoudelijke problemen. De leverancier verklaart in dit kader bekend te zijn met de door Vertaalbureau Perfect geboden mogelijkheden tot direct contact met de klant.
- c. De leverancier verklaart enkel gebruik te zullen maken van vertaalmachines (bijvoorbeeld DeepL, Google Translate, etc.) of kunstmatige intelligentie (bijvoorbeeld ChatGPT) als additionele hulp of ter bevestiging. Minimaal 90 procent van de gehele opdracht dient een menselijke vertaling te zijn. Post-editing mag enkel geschieden wanneer dit expliciet is aangegeven bij een opdracht.

- d. De leverancier is verplicht om uitsluitend gebruik te maken van de goedgekeurde vertaalssoftware uit onderstaande lijst:
- Phrase
 - Trados
 - MemoQ
 - PO Edit
 - Webtranslate IT

1.2. Vaktermen

Bij revisie van teksten waarin vaktermen voorkomen, wordt in ieder geval een steekproefsgewijze check van de vaktermen verwacht. Indien uit deze check blijkt dat de vertaler niet de juiste (professionele en/of specialistische) terminologie heeft toegepast, dan dient de leverancier zo spoedig mogelijk de kwaliteitsmanagementafdeling van Vertaalbureau Perfect (telefonisch of per e-mail; voor de mogelijkheden buiten openingstijden zie uitzonderingsgevallen) hiervan op de hoogte te stellen. In overleg zal dan een oplossing gezocht worden, bijv. Vertaalbureau Perfect neemt contact op met de vertaler om het probleem recht te zetten, of Vertaalbureau Perfect vraagt leverancier de aanpassingen door te voeren (als dit mogelijk is gezien de ervaring/het specialisme van de leverancier, etc.).

In uitzonderingsgevallen - bijv. buiten werktijden ('s avonds/in het weekend) - kan er ook direct contact opgenomen worden met de vertaler m.b.v. het e-mailadres in het CRM-systeem. Indien er direct contact opgenomen wordt met de vertaler, wordt er van leverancier verwacht dat hij/zij de afdeling kwaliteitsmanagement van Vertaalbureau Perfect (kwaliteitsmanagement@vertaalbureau-perfect.nl) toevoegt in de CC van deze communicatie.

De leverancier verklaart in dit kader bekend te zijn met de door Vertaalbureau Perfect geboden mogelijkheden tot contact met haar afdeling kwaliteitsmanagement t.b.v. het oplossen van dergelijke problemen.

1.3. Maximaal aantal kleinere onjuistheden

Per 1.000 woorden mag er maximaal 1 kleinere onjuistheid in de opgeleverde gereviseerde vertaling zitten. De onjuistheden die hieronder vallen staan vermeld in artikel 2 "Definitie onjuistheden". Teksten tot 1.000 woorden mogen geen kleinere onjuistheden bevatten.

1.4. Substantiële onjuistheden

Er mogen geen substantiële onjuistheden in de opgeleverde gereviseerde vertaling voorkomen. De onjuistheden die hieronder vallen staan vermeld in artikel 2 "Definitie onjuistheden". De leverancier wordt verwacht mogelijke door de vertaler gemaakte substantiële onjuistheden ofwel tijdig te melden aan Vertaalbureau Perfect (zodat er een oplossing gezocht kan worden) ofwel zelf deze substantiële onjuistheden op te lossen.

1.5. Opmaak

De opmaak van het doelbestand dient identiek te zijn aan die van het bronbestand. Bij sommige opdrachten wordt aangegeven dat de vertaling als platte tekst dient te worden geleverd. Vertaalbureau Perfect hanteert de volgende definitie van een platte tekst: de vertaalde tekst van het bronbestand, vrij van originele opmaak en kaders maar mét witregels tussen alinea's en titels/koppen, in één enkel lettertype. Indien de brontekst tekst bevat die in onbewerkbare elementen staat dan dient deze tekst vertaald te worden en op de overeenkomstige plek in het document in de vorm van platte tekst meegeleverd te worden.

Voor revisie

Indien de vertaler deze specifieke instructie niet heeft opgevolgd, dan dient de leverancier zo spoedig mogelijk contact te zoeken met Vertaalbureau Perfect zodat zij de vertaler kan inlichten dit alsnog te doen. Mocht het niet nodig zijn (zeer kleine tekst) of niet mogelijk zijn (bijv. vertaler is niet meer beschikbaar), dan kan de leverancier naar eigen inzicht, of wanneer gevraagd door Vertaalbureau Perfect, de tekst zelf omzetten naar platte tekst. Indien dit te veel tijd of moeite kost kan er in overleg met Vertaalbureau Perfect een andere oplossing gezocht worden.

1.6. Opmerkingen van de klant

Indien de klant op voorhand aangeeft dat er een voorkeur bestaat wat betreft de wijze van vertalen en/of de te gebruiken terminologie, zal Vertaalbureau Perfect dit bij toekenning van de opdracht aan de vertaler doorgeven in de vorm van instructies in het CRM-systeem en/of persoonlijk (e-mail)contact, en dient de vertaler zich hier aan te houden. Eventuele tussentijdse wijzigingen en/of opmerkingen vanuit de klant worden in overleg met de vertaler meegenomen in de opdracht, dan wel – indien mogelijk/redelijk – tijdens de revisie door leverancier worden verwerkt.

Voor revisie

Indien de vertaler deze specifieke instructies niet heeft opgevolgd, dan dient de leverancier zo spoedig mogelijk contact te zoeken met Vertaalbureau Perfect, zodat zij de vertaler kan inlichten deze instructies alsnog door te voeren. Mocht het niet nodig zijn (zeer kleine tekst) of niet mogelijk zijn (bijv. vertaler is niet meer beschikbaar), dan kan de leverancier naar eigen inzicht, of wanneer gevraagd door Vertaalbureau Perfect, de tekst zelf in overeenstemming brengen met de instructies. Indien dit te veel tijd of moeite kost kan er in overleg met Vertaalbureau Perfect een andere oplossing gezocht worden.

Artikel 2: Definitie onjuistheden

2.1. Kleinere onjuistheden

- Het verkeerd toepassen van hoofdletters en leestekens.
- Elke vorm van onjuistheid in spelling of grammatica.
- Grammaticaal incorrecte zinnen.

- Inconsistent gebruik van terminologie.
- Meerdere typefouten.

2.2. Substantiële onjuistheden

- Woorden, zinnen en/of delen van de tekst die niet vertaald zijn of ontbreken.
- Woorden en/of zinnen die geheel onjuist vertaald zijn.
- Ernstige inconsistenties.
- Niet opvolgen van meegeleverde instructies van de klant of Vertaalbureau Perfect.

Artikel 3: Overschrijding van de kwaliteitseisen

3.1. Indien er niet wordt voldaan aan de kwaliteitseisen

Wanneer de leverancier een tekst heeft gereviseerd en er is geconstateerd dat deze gereviseerde vertaling niet aan de kwaliteitseisen voldoet, kan dit het resultaat zijn van verschillende scenario's (zie hieronder). Op basis van deze scenario's kan Vertaalbureau Perfect de leverancier wel of niet vragen de revisie te corrigeren.

Indien omstandigheden correctie door leverancier niet toelaten, bijv. omdat de klant hier niet op kan wachten, zullen de kosten die ofwel door Vertaalbureau Perfect zelf gemaakt moesten worden om deze correcties door te voeren, ofwel de kosten die de klant moest maken om dit te doen, in redelijkheid* verrekend worden met de factuur tussen Vertaalbureau Perfect en de leverancier. Er geldt een maximumbedrag voor deze verrekening, namelijk maximaal het bedrag dat de leverancier aan Vertaalbureau Perfect voor de betreffende revisie zou factureren.

Er zijn verschillende scenario's met een verschillende mate van verantwoordelijkheid m.b.t een inadequate revisie, namelijk:

Scenario 1:

De basiskwaliteit van de vertaling was goed, maar de leverancier heeft fouten in de vertaling over het hoofd gezien.

> Correctie is mogelijk:

Leverancier corrigeert de vertaling zo spoedig mogelijk. Indien dit geen verdere problemen geeft bij de klant of Vertaalbureau Perfect zal er geen verrekening plaatsvinden.

> Correctie is niet mogelijk:

Verantwoordelijkheid **leverancier**. Eventuele kosten naar de klant worden verrekend met de leverancier.

Scenario 2:

De basiskwaliteit van de vertaling was goed, maar 1 of meerdere instructies zijn niet opgevolgd door de vertaler, en de leverancier heeft dit feit niet of niet tijdig gecommuniceerd naar Vertaalbureau Perfect om dit te laten corrigeren door de vertaler en/of heeft deze instructies ook niet doorgevoerd tijdens de revisie.

> Correctie is mogelijk:

Optie 1: Vertaalbureau Perfect benadert vertaler om de instructies door te voeren in de vertaling.

Optie 2: indien 1 niet mogelijk is: Vertaalbureau Perfect benadert leverancier om de instructies door te voeren in de vertaling.

Eventuele kosten die Vertaalbureau Perfect oploopt worden als volgt berekend:

Optie 1: vertaler is verantwoordelijk; leverancier wordt op de hoogte gesteld. Bij verrekening wordt tegemoetkoming verdeeld over vertaler en leverancier.

Optie 2: bij verrekening is vertaler verantwoordelijk. Mocht de opnieuw gereviseerde tekst alsnog niet volstaan, dan wordt er in overleg naar de verrekening gekeken.

> Correctie is niet mogelijk:

Gedeelde verantwoordelijkheid, de mogelijke verrekening wordt verdeeld over vertaler en leverancier.

Scenario 3:

De basiskwaliteit van de vertaling was slecht en de leverancier heeft Vertaalbureau Perfect niet of niet tijdig hiervan op de hoogte gesteld om dit te laten corrigeren door de vertaler en/of heeft de vertaling niet zodanig aangepast dat deze wel aan de kwaliteitseisen voldeed.

> Correctie is mogelijk:

Optie 1: Vertaalbureau Perfect benadert vertaler om de vertaling te verbeteren en communiceert over de situatie met leverancier.

Optie 2: indien 1 niet mogelijk is: Vertaalbureau Perfect benadert leverancier om de vertaling te verbeteren.

Eventuele kosten die Vertaalbureau Perfect oploopt worden als volgt berekend:

Optie 1: vertaler is verantwoordelijk; leverancier wordt op de hoogte gesteld. Bij verrekening wordt tegemoetkoming verdeeld over vertaler en leverancier.

Optie 2: bij verrekening is vertaler verantwoordelijk. Mocht de opnieuw gereviseerde tekst alsnog niet volstaan, dan wordt er in overleg naar de verrekening gekeken.

> Correctie is niet mogelijk:

Gedeelde verantwoordelijkheid, de mogelijke verrekening wordt verdeeld over vertaler en leverancier.

Artikel 4: Levertijd/ Deadlines

4.1. Indien de deadline wordt overschreden

Wanneer de gereviseerde vertaling na het overschrijden van de revisie deadline nog bruikbaar is voor de klant zal Vertaalbureau Perfect de factuur van de leverancier zoals gebruikelijk betalen. Indien de klant gecompenseerd wil worden – wat betrekking kan hebben op het louter overschrijden van de deadline of door het onbruikbaar worden van de tekst na het overschrijden van de deadline – wordt dit bedrag in redelijkheid* verrekend met de factuur van de leverancier indien dit enkel aan de leverancier ligt. Er geldt een maximumbedrag voor deze verrekening, namelijk maximaal het bedrag dat de leverancier aan Vertaalbureau Perfect voor de betreffende revisieopdracht zou factureren.

4.2. Vertaling niet/niet tijdig geleverd door vertaler

Als de leverancier verwacht dat de revisiedeadline niet te halen omdat:

- a. de vertaler de vertaling niet voor de vertalerdeadline heeft geüpload;
- b. de vertaling dermate veel revisiewerk benodigd dat de deadline niet haalbaar is;

is hij/zij verplicht dit zo spoedig mogelijk te melden aan Vertaalbureau Perfect. Vertaalbureau Perfect zal dan – in geval van optie a – contact opnemen met de vertaler en de informatie/gemaakte afspraken communiceren met leverancier. In geval van optie b zal er uitsluitend in overleg bepaald worden wat de mogelijkheden zijn (uitstel van deadline, terugsturen naar de vertaler, etc.). Indien de leverancier niet of niet tijdig communiceert dat de deadline overschreden zal worden, kan een mogelijke tegemoetkoming naar de klant ook (deels) verrekend worden met de leverancier.

*** in redelijkheid**

Alle compensaties worden in overleg met de leverancier vastgesteld. Indien Vertaalbureau Perfect corrigerende revisiewerkzaamheden moet uitvoeren naar aanleiding van de ontoereikende kwaliteit van de gereviseerde vertaling die door de leverancier is geleverd, zal er per uur aan revisiewerkzaamheden 35 euro in rekening gebracht worden. In individuele gevallen kan er van dit bedrag worden afgeweken, bijv. naar aanleiding van de grootte van de tekst, moeilijkheidsgraad, ernst van de klacht, etc. Hierover wordt met de leverancier gecorrespondeerd. Indien de klant na deze opnieuw gereviseerde revisie nog steeds gecompenseerd wil worden, dan zal deze compensatie verdeeld worden onder de leverancier en Vertaalbureau Perfect. Indien Vertaalbureau Perfect geen aandeel heeft in de wanprestatie zal de compensatie naar de leverancier worden doorberekend.

Artikel 5: Plichten van Vertaalbureau Perfect

5.1. Vertaalbureau Perfect maakt de creditfacturen aan op het door de leverancier in zijn/haar profielgegevens aangegeven tijdstip. Vervolgens zal Vertaalbureau Perfect deze binnen 14 dagen voldoen.

- 5.2. Vertaalbureau Perfect geeft haar leveranciers, indien er onvolkomenheden in de vertaling zitten, altijd de mogelijkheid om deze te corrigeren zolang het belang van de klant niet in het geding komt.
- 5.3. Vertaalbureau Perfect communiceert duidelijk richting haar leveranciers per e-mail, zodat deadlines, tarieven en afspraken schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 6: Vertrouwelijkheid

- 6.1. Leveranciers zullen nimmer informatie uit te reviseren/vertaalde stukken en/of aanvullende informatie, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks dan wel via derden, aan derden ter beschikking stellen of voor derden toegankelijk maken. Leveranciers zullen ter beschikking gestelde informatie nimmer voor enig ander doel gebruiken dan ten behoeve van de voorbereiding en/of uitvoering van de overeenkomst. Als een leverancier een derde partij wil inschakelen voor het uitvoeren van de overeenkomst, kan dit uitsluitend in overleg met Vertaalbureau Perfect. Deze ingeschakelde derde partij dient ook akkoord te gaan met de SLA van Vertaalbureau Perfect.
- 6.2. Indien de leverancier de verplichtingen met betrekking tot vertrouwelijkheid niet of niet volledig nakomt, zal hij/zij door dit enkele feit een onmiddellijk opeisbare boete van €15.000,- verschuldigd zijn. Daarnaast behoudt Vertaalbureau Perfect zich het recht voor om eventuele claims van de klant als gevolg van het door de leverancier niet of niet volledig nakomen van de uit artikel 6 voortvloeiende verplichtingen, welke een bedrag groter dan de eerdergenoemde €15.000,- bedragen, door te berekenen aan de leverancier.

Artikel 7: Woordtelling

- 7.1. Wanneer de woordentelling afwijkt van de telling in het systeem, graag vooraf contact opnemen.
- 7.2. Wij werken met vaste percentages met betrekking tot de matches en herhalingen bij opdrachten met een vertaalgeheugen. Je bod zal automatisch worden doorberekend tot een vaste prijs voor de gehele opdracht.
- 7.3. Vanaf het moment van koppelen is woordtelling van Vertaalbureau Perfect B.V. geldig.

Met het plaatsen van een handtekening in uw account verklaart u bekend te zijn en in te stemmen met de inhoud van deze SLA en de AVG.