

SLA (Service level agreement) voor vertalers

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 vertaler die of het vertaalbureau dat vertalingen 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".

Inleiding

In het verleden is het enkele malen voorgekomen dat Vertaalbureau Perfect moest opdraaien voor niet nagekomen afspraken of slechte vertalingen 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 kwaliteitseisen

- 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 professionele beheersing van eventuele specialistische terminologie en 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 vertaalsoftware uit onderstaande lijst:
 - Phrase
 - Trados
 - MemoQ

- PO Edit
- Webtranslate IT

1.2. Maximaal aantal kleinere onjuistheden

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

1.3. Maximaal aantal substantiële onjuistheden

Per 5.000 woorden mag er maximaal 1 substantiële onjuistheid in de vertaling voorkomen. De onjuistheden die hieronder vallen staan vermeld in artikel 2 "Definitie onjuistheden". Teksten tot 5.000 mogen maximaal 1 substantiële onjuistheid bevatten.

1.4. Opmaak

De opmaak van het doelbestand dient identiek te zijn aan die van het bronbestand. In het geval dat de leverancier niet in staat is de opmaak te handhaven, dient de leverancier dit te melden aan Vertaalbureau Perfect voordat de leverancier de vertaling accepteert. Er kan dan in overleg eerst een oplossing worden gevonden. 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. Als dit niet mogelijk is, dan kan er in overleg met Vertaalbureau Perfect een andere werkwijze worden gezocht.

1.5. 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 leverancier doorgeven in de vorm van instructies in het CRM-systeem en/of persoonlijk (e-mail)contact, en dient de leverancier zich hier aan te houden. Eventuele tussentijdse wijzigingen en/of opmerkingen vanuit de klant worden in overleg met de leverancier meegenomen in de opdracht, dan wel door Vertaalbureau Perfect verwerkt.

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.

- Grote aantallen typfouten.

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 vertaald en er is geconstateerd dat deze vertaling niet aan de kwaliteitseisen voldoet, zal Vertaalbureau Perfect de leverancier aanbieden om hem/haar de vertaling te laten corrigeren. Indien de omstandigheden dit niet toelaten, bijv. omdat de klant hier niet op kan wachten, zullen de kosten die ofwel door Vertaalbureau Perfect gemaakt moesten worden om deze correcties zelf door te voeren, ofwel de kosten die de klant moest maken om dit te doen, in redelijkheid* verrekenend 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 vertaling zou factureren.

Indien de leverancier de vertaling goed heeft gecorrigeerd en er verder geen problemen zijn ontstaan zal er geen verrekening plaats vinden tussen Vertaalbureau Perfect en de Leverancier.

Artikel 4: Levertijd / Deadlines

4.1. Indien de deadline wordt overschreden

Wanneer de vertaling na het overschrijden van de deadline nog bruikbaar is voor de klant zal de factuur van de leverancier worden voldaan door Vertaalbureau Perfect. 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* verrekenend met de factuur van de leverancier. Er geldt een maximumbedrag voor deze verrekening, namelijk maximaal het bedrag dat de leverancier aan Vertaalbureau Perfect voor de betreffende vertaling zou factureren.

*** in redelijkheid**

Alle compensaties worden in overleg met de leverancier vastgesteld. Indien de proeflees-/revisiewerkzaamheden van Vertaalbureau Perfect dermate meer tijd dan gebruikelijk** in beslag nemen als gevolg van de ontoereikende kwaliteit van de vertaling die door de leverancier is geleverd, zal er per uur extra revisiewerkzaamheden 25 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 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.

**** dermate meer tijd dan gebruikelijk**

'Dermate meer tijd dan gebruikelijk' verwijst hier naar de stelregel die bij Vertaalbureau Perfect wordt gehanteerd met betrekking tot revisiewerkzaamheden, namelijk ± 1.800 - 2.000 woorden revisiewerk per uur.

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 vertalen/vertaalde stukken, 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 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 woordtelling 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.

