

## SLA (Service Level Agreement) für Externe Revision

### Definitionen:

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Vertaalbureau Perfect</b> | Zum Vertaalbureau Perfect gehören auch Vertaalbureau Perfect B.V, Übersetzungsbüro Perfekt GmbH und Translation Agency Perfect.   |
| <b>Lieferant</b>             | Der/die freiberuflichen Übersetzer/in oder das Übersetzungsbüro, von dem/der Vertaalbureau Perfect Übersetzungen erhält, wird als Lieferant bezeichnet. Im Folgenden bezeichnet als: „Lieferant“. |
| <b>Kunde</b>                 | Das Unternehmen oder die Person, an die Vertaalbureau Perfect seine Übersetzungsdienstleistung liefert. Im Folgenden bezeichnet als: „Kunde“.   |
| <b>Übersetzer/-in</b>        | Der oder die freiberufliche oder angestellte Übersetzer/-in, von dem/der Vertaalbureau Perfect Übersetzungen erhält.  |

### **Einleitung**

In der Vergangenheit kam es öfter vor, dass Vertaalbureau Perfect die Verantwortung für nicht eingehaltene Vereinbarungen oder schlechte Übersetzungen/Korrekturen seiner Lieferanten übernehmen musste. Mit dieser Dienstleistungsvereinbarung wollen wir dem vorbeugen. Vertaalbureau Perfect strebt eine ehrliche und langfristige Beziehung zu seinen Lieferanten an und wird immer angemessen handeln. Wir möchten betonen, dass nur bei einer eindeutigen Fehlleistung des Lieferanten auf diese Service Level Agreement zurückgegriffen wird.

### **Artikel 1: Qualitätsanforderungen**

#### **1.1. Allgemeine Qualitätsanforderungen**

- a. Die Übersetzung muss den Inhalt des Quelltexts gut wiedergeben. Die Übersetzung muss darüber hinaus für die ausländische Zielgruppe gut lesbar und verständlich sein. Soweit vereinbart, kann freier übersetzt werden. Der Lieferant ist ein selbstständiges Unternehmen und muss, wie gesetzlich vorgeschrieben, eine ordnungsgemäße Dienstleistung erbringen.
- b. Der Lieferant erklärt, über das erforderliche Wissen und/oder die erforderliche Erfahrung zu verfügen, um den Auftrag gut erfüllen zu können. Hierzu gehören im Besonderen die Beherrschung der sprachlichen Aspekte der Zielsprache (Grammatik, Rechtschreibung, Satzbau etc.), das rechtzeitige Erkennen und Melden eventueller Probleme sowie eine angemessene pro-aktive Lösung von inhaltlichen Problemen im Text.
- 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. Fachbegriffe

Bei Korrekturen, die Fachbegriffe enthalten, wird eine zumindest stichprobenartige Überprüfung der Fachbegriffe erwartet. Falls sich bei 1 dieser Überprüfung zeigt, dass der Übersetzer bzw. die Übersetzerin nicht die korrekte (professionelle und/oder spezifische) Terminologie verwendet hat, muss der Lieferant umgehend die Qualitätssicherungsabteilung von Vertaalbureau Perfect darüber informieren. Dies kann telefonisch oder per E-Mail erfolgen (für die Kontaktaufnahme außerhalb der Geschäftszeiten siehe Ausnahmefälle auf der nächsten Seite). Sodann wird gemeinsam eine Lösung gesucht, beispielsweise kann Vertaalbureau Perfect Kontakt mit dem Übersetzer bzw. der Übersetzerin aufnehmen, um das Problem zu lösen oder Vertaalbureau Perfect bittet den Lieferanten, die erforderlichen Anpassungen durchzuführen, soweit dies im Hinblick auf die Erfahrung oder die Spezialisierung des Lieferanten möglich ist.

In Ausnahmefällen, z. B. außerhalb der Geschäftszeiten (abends, am Wochenende), kann auch mithilfe der E-Mail-Adresse im CRM-System direkt Kontakt zum Übersetzer/zur Übersetzerin aufgenommen werden. Bei einer direkten Kontaktaufnahme wird vom Lieferanten erwartet, dass er die Qualitätsmanagementabteilung von Vertaalbureau Perfect (kwaliteitsmanagement@vertaalbureau-perfect.nl) bei dieser Kommunikation in CC setzt.

Der Lieferant erklärt in diesem Zusammenhang, dass er über die von Vertaalbureau Perfect angebotene Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit der Qualitätsmanagementabteilung für die Lösung derartiger Probleme informiert wurde.

## 1.3. Maximale Anzahl kleinerer Fehler

Die gelieferte korrigierte Übersetzung darf je 1000 Wörter höchstens 1 kleineren Fehler beinhalten. Diese Fehler werden in § 2 „Definition Fehler“ beschrieben. Texte bis 1000 Wörter dürfen keine kleineren Fehler beinhalten.

## 1.4. Substantielle Fehler

Die gelieferte korrigierte Übersetzung darf keine substantiellen Inkorrektheiten beinhalten. Diese Fehler werden in § 2 „Definition Fehler“ beschrieben. Vom Lieferanten wird erwartet, dass er die substantiellen Fehler im übersetzten Text entweder umgehend an Vertaalbureau Perfect meldet, sodass eine Lösung gesucht werden kann oder dass er diese substantiellen Fehler selber korrigiert.

## 1.5. Layout

Das Layout des Zieltexts muss dem des Quelltexts entsprechen. Bei manchen Aufträgen wird angegeben, dass die Übersetzung als Klartext geliefert werden soll. Vertaalbureau Perfect definiert „Klartext“ folgendermaßen: die Übersetzung des Quelltexts ohne Beibehaltung des ursprünglichen Layouts, aber in einheitlichem Schrifttyp und mit Leerzeilen zwischen den Abschnitten und Überschriften. Wenn der Quelltext Textteile enthält, die in nicht bearbeitbaren Elementen stehen, müssen diese Textteile übersetzt und an der entsprechenden Stelle des Dokuments als einfacher Text eingefügt und mitgeliefert werden.

### Für die Korrektur

Wenn sich herausstellt, dass bei der Übersetzung des Quelltexts die spezifischen Anweisungen nicht befolgt wurden, muss der Lieferant umgehend Kontakt mit Vertaalbureau Perfect aufnehmen, damit der Übersetzer bzw. die Übersetzerin aufgefordert werden kann, dies noch nachzuholen. Falls dies nicht nötig (sehr kurzer Text) oder nicht möglich (Übersetzer/-in steht nicht mehr zur Verfügung) ist, kann der Lieferant die Übersetzung auf Bitte von Vertaalbureau Perfect oder nach eigenem Ermessen in Klartext umsetzen. Falls dies zu (zeit)aufwendig ist, kann in Absprache mit Vertaalbureau Perfect eine andere Lösung gesucht werden.

## 1.6. Anmerkungen des Kunden

Wenn der Kunde im Vorfeld Vorgaben bezüglich der Art der Übersetzung und/oder der zu verwendenden Terminologie gemacht hat, wird Vertaalbureau Perfect dies dem Übersetzer bzw. der Übersetzerin bei Vergabe des Auftrags in Form von Anweisungen im CRM-System und/oder durch persönlichen (E-Mail-)Kontakt mitteilen. Diese Anweisungen müssen befolgt werden. Eventuelle zwischenzeitliche Änderungen und/oder Anmerkungen des Kunden werden in Absprache mit dem Übersetzer bzw. der Übersetzerin im Auftrag berücksichtigt oder, soweit möglich und sinnvoll, während der Korrektur vom Lieferanten eingearbeitet.

### Für die Korrektur

Wenn bei der Übersetzung des Quelltexts diese spezifischen Anweisungen nicht befolgt worden sind, muss der Lieferant umgehend Kontakt mit Vertaalbureau Perfect aufnehmen, damit der Übersetzer bzw. die Übersetzerin aufgefordert werden kann, dies noch nachzuholen. Falls dies nicht nötig (sehr kurzer Text) oder nicht möglich (Übersetzer/-in steht nicht mehr zur Verfügung) ist, kann der Lieferant den Text auf Bitte von Vertaalbureau Perfect oder nach eigenem Ermessen noch an die Anweisungen anpassen. Falls dies zu (zeit)aufwendig ist, kann in Absprache mit Vertaalbureau Perfect eine andere Lösung gesucht werden.

## Artikel 2: Definition Fehler

### 2.1. Kleinere Fehler

- Fehlerhafte Verwendung von Großbuchstaben und Satzzeichen.

- Jede Form von Fehlern hinsichtlich Rechtschreibung oder Grammatik.
- Grammatikalisch fehlerhafte Sätze.
- Inkonsistente Verwendung von Terminologie.
- Große Anzahl von Tippfehlern.

## 2.2. Substantielle Fehler

- Wörter, Sätze und/oder Textteile, die nicht übersetzt wurden oder fehlen.
- Wörter und/oder Sätze, die völlig falsch übersetzt wurden.
- Schwerwiegende Fehler im Hinblick auf Inkonsistenz.
- Nichtbefolgung der Anweisungen des Kunden oder von Vertaalbureau Perfect.

## **Artikel 3: Nichterfüllung der Qualitätsanforderungen**

### **3.1. Wenn die Qualitätsanforderungen nicht erfüllt werden**

Wenn der Lieferant einen Text korrigiert hat und festgestellt wurde, dass diese korrigierte Übersetzung den Qualitätsansprüchen nicht genügt, kann dies verschiedene Ursachen haben (siehe unten). Je nach Ursache kann Vertaalbureau Perfect den Lieferanten evtl. bitten, die Korrektur zu überarbeiten.

Wenn die Umstände eine Berichtigung seitens des Lieferanten nicht zulassen, weil z.B. der Kunde nicht darauf warten kann, werden die Kosten, die bei Vertaalbureau Perfect oder dem Kunden für die Durchführung dieser Korrekturen entstanden sind, in einem angemessenen Rahmen\* mit dem Rechnungsbetrag des Lieferanten an Vertaalbureau Perfect verrechnet. Für diese Verrechnung gilt ein Höchstbetrag, nämlich höchstens der Betrag, den der Lieferant Vertaalbureau Perfect für die betreffende Korrektur in Rechnung stellen würde.

Es gibt verschiedene Ursachen mit unterschiedlichem Einfluss auf die Qualität einer Korrektur, nämlich:

#### **Ursache 1:**

Die Qualität der Übersetzung war grundsätzlich gut, aber der Lieferant hat Fehler in der Übersetzung übersehen.

> Berichtigung ist möglich:

Der Lieferant berichtigt die Übersetzung schnellstmöglich. Wenn dadurch das Problem behoben werden kann und es zu keinen weiteren Problemen beim Kunden oder Vertaalbureau Perfect kommt, findet keine Verrechnung statt.

> Berichtigung ist nicht möglich:

Verantwortung des **Lieferanten**. Eventuell anfallende Kosten gegenüber dem Kunden werden mit dem Lieferanten verrechnet.

**Ursache 2:**

Die Qualität der Übersetzung war grundsätzlich gut, eine oder mehrere Anweisungen wurden vom Übersetzer/von der Übersetzerin nicht befolgt und der Lieferant hat dies nicht oder nicht rechtzeitig mitgeteilt, damit Vertaalbureau Perfect noch eine Berichtigung veranlassen konnte und/oder der Lieferant hat diese Anweisungen während der Korrektur auch nicht befolgt.

> Berichtigung ist möglich:

Option 1: Vertaalbureau Perfect fordert den Übersetzer/die Übersetzerin auf, die Anweisungen in die Übersetzung einzuarbeiten.

Option 2 (falls Option 1 nicht möglich ist): Vertaalbureau Perfect fordert den Lieferanten auf, die Anweisungen in die Übersetzung einzuarbeiten.

Eventuelle für Vertaalbureau Perfect anfallende Kosten werden folgendermaßen berechnet:

Option 1: Der/die Übersetzer/-in ist verantwortlich, der Lieferant wird informiert. Bei der Verrechnung werden die Kosten zwischen Übersetzer/-in und Lieferant aufgeteilt.

Option 2: Der/die Übersetzer/-in ist verantwortlich und übernimmt die Kosten. Wenn der erneut korrigierte Text noch immer nicht den Ansprüchen genügt, werden die Verrechnungsmodalitäten gemeinsam besprochen.

> Berichtigung ist nicht möglich:

Geteilte Verantwortung, eine eventuelle Verrechnung wird zwischen Übersetzer/-in und Lieferant aufgeteilt.

**Ursache 3:**

Die Qualität der Übersetzung war schlecht und der Lieferant hat dies Vertaalbureau Perfect nicht oder nicht rechtzeitig mitgeteilt, damit die Übersetzung noch hätte berichtigt werden können und/oder der Lieferant hat die Übersetzung nicht soweit angepasst, dass sie die Qualitätsansprüche erfüllt.

> Berichtigung ist möglich:

Option 1: Vertaalbureau Perfect fordert den/die Übersetzer/-in auf, die Übersetzung zu berichtigen und bespricht dies mit dem Lieferanten.

Option 2 (falls Option 1 nicht möglich ist): Vertaalbureau Perfect fordert den Lieferanten auf, die Übersetzung zu berichtigen.

Eventuelle für Vertaalbureau Perfect anfallende Kosten werden folgendermaßen verrechnet:

Option 1: Der/die Übersetzer/-in ist verantwortlich, der Lieferant wird informiert. Bei der Verrechnung werden die Kosten zwischen Übersetzer/-in und Lieferant aufgeteilt.

Option 2: Der/die Übersetzer/-in ist verantwortlich und übernimmt die Kosten. Wenn der erneut korrigierte Text noch immer ungenügend ist, werden die Verrechnungsmodalitäten gemeinsam besprochen.

> Berichtigung ist nicht möglich:

Geteilte Verantwortung, eventuelle Kosten werden zwischen Übersetzer/-in und Lieferant aufgeteilt.

#### **Artikel 4: Abgabetermin**

##### **4.1. Wenn der Abgabetermin überschritten wird**

Wenn die korrigierte Übersetzung nach Überschreiten des Abgabetermins für die Korrektur vom Kunden noch verwendet werden kann, wird die Rechnung des Lieferanten von Vertaalbureau Perfect wie üblich beglichen. Wenn der Kunde eine Entschädigung fordert – sei es allein aufgrund des Überschreitens des Abgabetermins oder dadurch, dass der Text nach dem Verstreichen des Abgabetermins nicht mehr verwendet werden kann – wird dieser Betrag in einem angemessenen Rahmen\* mit dem 5 Rechnungsbetrag des Lieferanten verrechnet, sofern nur er dafür verantwortlich ist. Für diese Verrechnung gilt ein Höchstbetrag, nämlich höchstens der Betrag, den der Lieferant Vertaalbureau Perfect für die betreffende Korrektur in Rechnung stellen würde.

##### **4.2. Übersetzung wurde nicht oder nicht rechtzeitig vom/von der Übersetzer/-in geliefert**

Wenn der Lieferant merkt, dass er die Abgabefrist für die Korrektur nicht einhalten kann, da:

- a. der Übersetzer bzw. die Übersetzerin die Übersetzung nicht fristgerecht vor Verstreichen der Abgabefrist für die Übersetzung in das System geladen hat und/oder;
- b. die Korrektur der Übersetzung so umfangreich ist, dass die Abgabefrist nicht eingehalten werden kann,

muss er dies Vertaalbureau Perfect umgehend mitteilen. Vertaalbureau Perfect wird dann – im Fall von Option a – Kontakt mit dem Übersetzer bzw. der Übersetzerin aufnehmen und diese Informationen/Vereinbarungen dem Lieferanten mitteilen. Im Fall von Option b wird ausschließlich in gemeinsamer Absprache festgelegt, welche weiteren Möglichkeiten es gibt (Verschiebung der Abgabefrist, Zurücksenden an Übersetzer/-in usw.). Wenn der Lieferant nicht oder nicht rechtzeitig mitteilt, dass er die Deadline nicht einhalten kann, kann eine eventuelle Entschädigung für den Kunden auch (teilweise) mit dem Lieferanten verrechnet werden.

##### **\* in einem angemessenen Rahmen**

Alle Kompensationszahlungen werden in Absprache mit dem Lieferanten festgesetzt. Wenn Vertaalbureau Perfect aufgrund der unzureichenden Qualität der vom Lieferanten gelieferten korrigierten Übersetzung, berichtende Korrekturarbeiten durchführen muss, wird ein Stundentarif von 35 Euro für zusätzlichen Korrekturaufwand berechnet. In Einzelfällen kann je nach Textumfang, Schwierigkeitsgrad, Schweregrad der Reklamation usw. von diesem Betrag abgewichen werden. Dies wird mit dem Lieferanten besprochen. Wenn der Kunde nach dieser erneut durchgeführten Korrektur noch immer eine Kompensation fordert, wird diese

Kompensation zwischen dem Lieferanten und Vertaalbureau Perfect aufgeteilt. Wenn Vertaalbureau Perfect nicht zu der Fehlleistung beigetragen hat, wird die Kompensation dem Lieferanten angelastet.

#### **Artikel 5: Pflichten von Vertaalbureau Perfect**

- 5.1. Vertaalbureau Perfect erstellt die Gutschriftenrechnungen zu dem vom Lieferanten in seinem Profil angegebenen Zeitpunkt. Anschließend wird Vertaalbureau Perfect diese Gutschriftenrechnung innerhalb von 15 Werktagen nach Erstellung der Rechnung begleichen.
- 5.2. Vertaalbureau Perfect gibt seinen Lieferanten im Fall von Mängeln in der Übersetzung immer die Möglichkeit, diese zu berichtigen, sofern die Belange des Kunden davon nicht berührt werden.
- 5.3. Vertaalbureau Perfect kommuniziert mit seinen Lieferanten klar und deutlich per E-Mail, sodass Abgabetermine, Kosten und Vereinbarungen schriftlich festgehalten sind.

#### **Artikel 6: Vertraulichkeit**

- 6.1. Die Lieferanten werden niemals Informationen aus zu korrigierenden oder übersetzten Dokumenten und/oder ergänzende Informationen ganz oder teilweise, direkt oder indirekt Dritten zur Verfügung stellen oder Dritten zugänglich machen. Die Lieferanten werden die zur Verfügung gestellten Informationen niemals für andere Zwecke verwenden, als für die Vorbereitung und/oder die Erfüllung des Vertrages. Wenn der Lieferant für die Erfüllung des Vertrages die Hilfe Dritter in Anspruch nehmen will, darf dies ausschließlich in Absprache mit Vertaalbureau Perfect erfolgen. Dieser Mitbeteiligte muss ebenfalls dem Service Level Agreement mit Vertaalbureau Perfect zustimmen.
- 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. Wenn der Lieferant seine Pflichten hinsichtlich der Vertraulichkeit nicht oder nicht vollständig erfüllt, wird allein aus diesem Grund eine Vertragsstrafe in Höhe von 15.000 Euro fällig. Außerdem behält Vertaalbureau Perfect sich das Recht vor, eventuelle Schadenersatzforderungen des Kunden aufgrund der Nichterfüllung oder unvollständigen Erfüllung der in Artikel 6 genannten Pflichten, die den oben genannten Betrag von 15.000 Euro überschreiten, dem Lieferanten in Rechnung zu stellen.

#### **Artikel 7: Anzahl Wörter**

- 7.1. Falls die Anzahl Wörter von der Zählung des Systems abweicht, kontaktiert uns bitte vorab.

- 7.2. Aufträgen mit einer Translation Memory hantieren wir feste Prozentsätze bezüglich Matches und Wiederholungen. Ihr Angebot wird automatisch hochgerechnet, sodass sich ein Festpreis für den gesamten Auftrag ergibt.
- 7.3. Ab dem Moment der Kopplung gilt die Wortzahl von Vertaalbureau Perfect B.V.

Mit Ihrer Unterschrift in Ihrem persönlichen Account, erklären Sie, den Inhalt dieses Service Level Agreements und der DSGVO zu kennen und beidem zuzustimmen.