

## SLA (Service Level Agreement)

### Definitionen:

- Lieferant Der/die freiberuflichen Übersetzer/in oder das Übersetzungsbüro, von dem/der Vertaalbureau Perfect Übersetzungen erhält, wird als Lieferant bezeichnet. Im Folgenden bezeichnet als: „Lieferant“.
- Kunde Das Unternehmen oder die Person, an die Vertaalbureau Perfect seine Übersetzungsdienstleistung liefert. Im Folgenden bezeichnet als: „Kunde“.

### **Einleitung**

In der Vergangenheit ist es einige Male vorgekommen, dass Vertaalbureau Perfect für nicht eingehaltene Vereinbarungen oder schlechte Übersetzungen seiner Lieferanten zur Verantwortung gezogen wurde. Mit diesem Service Level Agreement 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 dieses Service Level Agreement zurückgegriffen wird.

### Artikel 1: Qualitätsanforderungen

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

- a. Die Übersetzung muss den Inhalt des Quelltexts ordnungsgemäß wiedergeben. Die Übersetzung muss darüber hinaus für die ausländische Zielgruppe gut lesbar und verständlich sein. Sofern 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 ordnungsgemäß erfüllen zu können. Hierzu gehören eine professionelle Beherrschung eventueller Fachterminologie, das rechtzeitige Erkennen und Melden von Problemen sowie eine angemessene proaktive Lösung von inhaltlichen Problemen im Text. Der Lieferant erklärt in diesem Zusammenhang, dass er über die von Vertaalbureau Perfect angebotene Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme mit dem Kunden informiert wurde.
- 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. Maximale Anzahl kleinerer Fehler**

Die Übersetzung darf je 1.000 Wörter höchstens 2 kleinere Fehler beinhalten. Diese Fehler werden in § 2 „Definition Fehler“ beschrieben. Texte bis 1.000 Wörter dürfen höchstens 1 kleinere Fehler beinhalten.

### **1.3. Maximale Anzahl substantieller Fehler**

Die Übersetzung darf je 5.000 Wörter höchstens 1 substantielle Fehler beinhalten. Diese Fehler werden in Artikel 2 „Definition Fehler“ beschrieben. Texte bis 5.000 Wörter dürfen höchstens 1 substantielle Fehler beinhalten.

### **1.4. Layout**

Das Layout des Zieltexts muss dem des Quelltexts entsprechen. Wenn der Lieferant nicht in der Lage ist, dies zu gewährleisten, muss der Lieferant Vertaalbureau Perfect hierüber informieren, bevor er den Übersetzungsauftrag übernimmt. Dann kann zunächst in gemeinsamer Absprache eine Lösung gefunden werden. Bei manchen Aufträgen wird angegeben, dass die Übersetzung als Klartext geliefert werden soll. Vertaalbureau Perfect definiert den Begriff „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. Falls dies nicht möglich ist, kann in Absprache mit Vertaalbureau Perfect eine andere Vorgehensweise gesucht werden.

### **1.5. 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 Lieferanten bei Vergabe des Auftrags in Form von Anweisungen im CRM-System und/oder durch persönlichen (E-Mail-)Kontakt mitteilen. Der Lieferant muss diese Anweisungen befolgen. Eventuelle zwischenzeitliche Änderungen und/oder Anmerkungen des Kunden werden in Absprache mit dem Lieferanten in dem Auftrag berücksichtigt oder von Vertaalbureau Perfect bearbeitet.

## **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 übersetzt hat und festgestellt wurde, dass diese Übersetzung den Qualitätsansprüchen nicht genügt, kann Vertaalbureau Perfect dem Lieferanten anbieten, dass er die Übersetzung korrigiert. Wenn die Umstände dies nicht zulassen, weil der Kunde z. B. nicht darauf warten kann, werden die Kosten, die Vertaalbureau Perfect oder dem Kunden für die Durchführung dieser Korrekturen entstanden sind, in einem angemessenen Rahmen\* mit dem Betrag der Rechnung des Lieferanten an Vertaalbureau Perfect verrechnet. Für diese Verrechnung gilt ein Höchstbetrag, nämlich höchstens der Betrag, den der Lieferant Vertaalbureau Perfect für die betreffende Übersetzung in Rechnung stellen würde.

Wenn der Lieferant die Übersetzung sorgfältig korrigiert hat und weiter keine Probleme aufgetreten sind, wird keine Verrechnung zwischen Vertaalbureau Perfect und dem Lieferanten stattfinden.

### **Artikel 4: Abgabetermin**

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

Wenn die Übersetzung nach Überschreiten der Abgabefrist vom Kunden noch verwendet werden kann, wird die Rechnung des Lieferanten von Vertaalbureau Perfect beglichen. Wenn der Kunde eine Entschädigung fordert – sei es allein aufgrund des Verstreichens der Abgabefrist oder der Unbrauchbarkeit des Texts nach Überschreiten der Abgabefrist – wird dieser Betrag in einem angemessenen Rahmen\* mit dem Rechnungsbetrag des Lieferanten verrechnet. Für diese Verrechnung gilt ein Höchstbetrag, nämlich höchstens der Betrag, den der Lieferant Vertaalbureau Perfect für die betreffende Übersetzung in Rechnung stellen würde.

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

Alle Kompensationszahlungen werden in Absprache mit dem Lieferanten festgesetzt. Wenn die Korrekturarbeiten von Vertaalbureau Perfect infolge der unzureichenden Qualität der vom Lieferanten gelieferten Übersetzung mehr Zeit als gewöhnlich\*\* in Anspruch nehmen, werden je Stunde zusätzlichen Korrekturaufwands 25 Euro berechnet. In Einzelfällen kann je nach Textumfang, Schwierigkeitsgrad, Schweregrad der Beschwerde usw. von diesem Betrag abgewichen werden. Dies wird mit dem Lieferanten besprochen. Wenn der Kunde nach der Korrektur noch immer eine Kompensation fordert, wird diese zwischen dem Lieferanten und Vertaalbureau Perfect aufgeteilt. Wenn Vertaalbureau Perfect nicht zu der Fehlleistung beigetragen hat, wird die Kompensation dem Lieferanten angelastet.

#### **\*\* mehr Zeit als gewöhnlich**

„Mehr Zeit als gewöhnlich“ bezieht sich auf eine von Vertaalbureau Perfect gehandhabte Grundleistung für Korrekturarbeiten von ca. 1.800 - 2.000 Wörtern je Stunde.

### **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 übersetzenden/übersetzten Dokumenten 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 Durchführung der Vereinbarung. 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 das Service Level Agreement mit Vertaalbureau Perfect zustimmen.
- 6.2. 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 anzulasten.

### **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.