



Bijlage 6 Dossier Afspraken & Procedures (DAP)

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

- Perceel 1 Noord- en West-Nederland
- Perceel 2 Midden- en Zuid-Nederland, inclusief landelijke Openbaar Ministerie / de Rechtspraak-onderdelen en niet-strafrecht opdrachten

Referentie 6410040

Versie 1.0

Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	4
2.	Beheer, wijzigen en evaluatie DAP.....	5
2.1	Deel 1 en deel 2	5
2.2	Deel 3	5
2.3	Bijlage – Infoblad.....	5
2.4	Geldigheidsduur DAP	5
2.5	Contract- en leveranciersmanagement bij opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.....	5
2.6	Accountmanagement bij opdrachtnemer	6
2.7	Data steward	6
2.8	Communicatiematrix	6
2.8.1	Contactpersonen van opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak	6
2.8.2	Contactpersonen opdrachtnemer	7
2.8.3	Escalatieniveaus opdrachtgever en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.....	8
2.8.4	Escalatieniveaus bij opdrachtnemer.....	8
2.8.5	Meldpunt datalekken bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.....	8
2.9	Overlegmatrix	8
3.	Deel 1 – Het bestelproces	12
3.1	Uitleg bestelproces en gegevensset voor vertaalopdrachten	12
3.2	Stap 0 - Authenticatie/autorisatie	13
3.3	Stap 1 - Bestellen van een vertaalopdracht	13
3.3.1	Procedures offerte door opdrachtnemer bij bestelling	15
3.4	Stap 2 – Uitvoeren vertaalopdracht	16
3.5	Stap 3 – Leveren van de vertaalopdracht en bevindingen over de levering	16
3.6	Stap 4 - Prestatie-akkoord	21
3.7	Stap 5 - Factureren	22
3.7.1	Procedure bij e-facturatie.....	22
3.8	Stap 6 – Betalen	22
4.	Deel 2 – Overige procedures die horen bij het bestelproces	24
4.1	Procedure voor screening van vertalers	24
4.2	Procedure inzake indexering	24
4.3	Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de vertaaldienstverlening.....	24
4.4	Procedure bij klachten over de vertaaldienstverlening.....	24
4.4.1	Klacht over integriteit, attitude en/of kwaliteit van een vertaler (punt a).....	25
4.4.2	Klacht over de vertaling (punt b)	25
4.4.3	Klacht over de vertaaldienstverlening (punt c)	26
4.4.4	Klachten van vertalers en derden (punt d)	26
4.5	Procedures inzake audits.....	26
4.5.1	Audits ten aanzien van informatiebeveiliging	26
4.5.2	Pentest/hackerstest.....	27
4.6	Procedure voor innovatie en optimalisatie	28
4.7	Procedure buitenlandse reizen	28
5.	Deel 3 - Werkafspraken voor het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak	29

6.	Bijlagen.....	30
6.1	bijlage 1 – Tekst SmartFlow	30
6.2	Bijlage - Kwaliteit van een vertaling	31
6.2.1	Type fouten.....	31
6.2.2	Beslisboom voor de ernst van een fout	36

1. Algemeen

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is een bijlage bij de overeenkomst. Hierin staan de afspraken en procedures voor de realisatie van de overeengekomen vertaaldienstverlening.

Het DAP heeft als doel, de gemaakte afspraken en procedures en de communicatiestructuur vast te leggen en actueel te houden. Daarnaast dient het DAP om optimale afstemming te bereiken tussen het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en opdrachtnemer over de afbakening van taken en verantwoordelijkheden.

Tijdens de implementatieperiode wijzigt opdrachtnemer de essentie van de DAP niet, maar vult het DAP waar nodig ter verduidelijking aan, stemt de inhoud met CCM en DCM af en levert aan het eind van de implementatieperiode aan het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak een definitieve versie op. Tot aan de definitieve versie werkt opdrachtnemer met 'wijzigingen bijhouden' aan het DAP. De CCM en DCM dienen beide de definitieve versie te accorderen.

In het DAP is het volgende beschreven:

Hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de volgende zaken beschreven:

- Hoe het contractmanagement wordt uitgevoerd;
- De communicatiestructuur;
- De wijze van escaleren.

Deel 1: Hoofdstuk 3

In dit deel staat het uniform bestelproces voor de vertaalopdrachten beschreven. De bijlage 7-A gegevensset die bij het bestelproces hoort, staat ook in dit deel toegelicht.

Deel 2: Hoofdstuk 4

In dit deel staan de overige procedures beschreven die van toepassing zijn op de vertaaldienstverlening.

Deel 3: Hoofdstuk 5

In dit deel staan de organisatie specifieke werkafspraken die tussen opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak gemaakt zijn.

bijlage: Infoblad

De opdrachtnemer stelt tijdens de implementatieperiode een infoblad op. Hierop staan onder andere contactgegevens en escalatiemogelijkheden vermeld.

2. Beheer, wijzigen en evaluatie DAP

2.1 Deel 1 en deel 2

Jaarlijks evalueren opdrachtnemer, DCM en CCM dit gedeelte van het DAP. Tekstuele aanscherpingen op deze delen zijn mogelijk, maar in principe worden er geen wijzigingen doorgevoerd.

Tijdens de (jaarlijkse) evaluatie wordt het DAP getoetst op:

- De bruikbaarheid van de procedures in achterliggende periode.
- De actualiteit van de genoemde contactpersonen en hun functie(s).
- Noodzakelijke/gewenste aanscherpingen in de tekst.
- De noodzaak om additionele onderwerpen toe te voegen. Deze onderwerpen kunnen zowel door CCM, DCM als opdrachtnemer worden aangedragen.

Indien het noodzakelijk is dat het DAP op procedures moet worden aangepast, contactgegevens moeten worden gewijzigd, tekst wordt aangescherpt of additionele onderwerpen moeten worden toegevoegd, voert de DCM deze wijzigingen door en geven zowel CCM als opdrachtnemer schriftelijk akkoord op de doorgevoerde aanpassingen.

2.2 Deel 3

Opdrachtnemer maakt met het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak afspraken over wijziging en evaluatie over deel 3 en voert deze door in het DAP.

2.3 Bijlage – Infoblad

Opdrachtnemer stelt een infoblad op en houdt deze voor de bestellers actueel en volledig. Hierop staan onder andere contactgegevens en escalatiemogelijkheden vermeld. De DCM zorgt voor communicatie en implementatie van eventuele aanpassingen in de interne processen, organisatie.

2.4 Geldigheidsduur DAP

Het DAP geldt voor de duur van de overeenkomst en voor alle vertaalopdrachten die tijdens de looptijd van de overeenkomst worden/zijn verstrekt, maar na expiratie van de overeenkomst nog doorlopen of nog moeten worden geleverd.

2.5 Contract- en leveranciersmanagement bij opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

Voor het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak is de continuïteit en kwaliteit van de vertaaldienstverlening van groot belang. De overeenkomst zal intensief worden gemanaged. Hierin spelen zowel DCM, als CCM een rol.

DCM

- Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak heeft een DCM die voor de opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt is en de spilfunctie vervult tussen enerzijds de opdrachtnemer en anderzijds de gebruikers, bestellers, de managers van de diverse afdelingen en de contracteigenaar bij de het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- DCM is verantwoordelijk voor en stuurt, gezamenlijk met de opdrachtnemer, op een juiste uitvoering van de overeenkomst in de eigen organisatie, stuurt bij waar nodig en doet dat aan de hand van de KPI's, PI's en MI's. De sturing vindt plaats op operationeel/tactisch niveau.

CCM

- CCM is verantwoordelijk voor het strategisch contractmanagement van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten.
- Voor deze overeenkomst is CCM in overleg met de DCM de schakel tussen de categoriemanager, de opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt het tactisch/strategisch contractmanagement onder de overeenkomst uitgevoerd door CCM. CCM stuurt waar nodig in overleg met de DCM bij op de prestaties van de opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- CCM is het aanspreekpunt voor de toepassing van en uitleg over de overeenkomst naar zowel het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak als opdrachtnemer, voor Openbaar Ministerie / de Rechtspraak-overstijgende zaken en voor escalaties. Daarnaast is CCM adviserend en ondersteunend naar het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en DCM.

2.6 Accountmanagement bij opdrachtnemer

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtnemer:

- Vaste contactpersonen voor de bestellers van de vertaalopdrachten.
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor DCM.
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor CCM. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op alle prestaties die opdrachtnemer onder de overeenkomst levert.
- Eén vaste contactpersoon of meerdere vaste contactpersonen bij de help-/servicedesk die het aanspreekpunt is/zijn voor klachten.

2.7 Data steward

Om vraag naar en aanbod van de vertaaldienstverlening optimaal op elkaar te laten aansluiten, wisselen opdrachtnemer en opdrachtgever betrouwbare data met elkaar uit. Hiervoor is het van belang dat de data tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform wordt aangeleverd, verwerkt en overgedragen. Niet in de laatste plaats omdat met deze data ook ten behoeve van bestuurlijke en politieke doeleinden wordt gerapporteerd.

Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer benoemen een data steward. De data steward is verantwoordelijk voor het borgen van de voornoemde kwaliteit inzake de data. Deze dient tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform te zijn. De data steward stelt interne eisen aan zowel data als meta-data¹, controleert data op kwaliteit en verbetert die waar nodig, alvorens de data te delen of te verwerken.

2.8 Communicatiematrix

De opdrachtgever en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak willen op de diverse niveaus met de opdrachtnemer een relatie opbouwen met als doel de realisatie van een optimale vertaaldienstverlening. Hiertoe worden de contactpersonen per niveau benoemd.

2.8.1 Contactpersonen van opdrachtgever c.q. het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

Strategisch niveau

Op strategisch/tactisch niveau voor CCM:

¹ Meta-data zijn de gegevens die iets zeggen over de data zelf. Denk hierbij aan definities, interpretatie, manier van berekenen, wanneer verplicht, data type (decimaal, heel getal, tekst, etc.), geldigheidsdatum, data lifecycle, etc.

Naam	Opdrachtgever/ het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak	Telefoon- nummer	e-mail adres	Onderwerp
				[CCM/ DCM]
				(vervangend)
				categoriemanager
				leveranciersmanager
				data steward

Tactisch / Operationeel niveau

Op tactisch/operationeel niveau voor DCM:

Naam	Opdrachtgever/ het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak	Telefoon- nummer	e-mail adres	Onderwerp
				DCM
				(vervangend)
				Facturatie
				Klachten
				Informatiebeveiliging (datalek)

Ten aanzien van klachten over de vertaaldienstverlening maakt het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak de keuze om:

- Eén medewerker per OM/Rechtspraak-onderdeel aan te wijzen die optreedt als aanspreekpunt voor het melden van interne klachten van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak als melder van klachten bij opdrachtnemer. Deze medewerker is dan ook het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtnemer.

2.8.2 Contactpersonen opdrachtnemer

Naam	Functie	Telefoon- nummer	e-mail adres	Onderwerp
				Aanspreekpunt voor DCM
				Aanspreekpunt voor CCM
				Aanspreekpunt voor categoriemanager
				Aanspreekpunt voor leveranciersmanager
				Aanspreekpunt financiën
				Helpdesk
				Klachten
				Data steward

Help-/servicedesk opdrachtnemer

	[invullen]	[opdrachtnemer]
Openingstijden	Op werkdagen van.. tot ...	
Telefoon		

E-mail		
--------	--	--

2.8.3 Escalatieniveaus opdrachtgever en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

Voor deze overeenkomst zijn onderstaande drie (3) escalatieniveaus gedefinieerd:

Niveau 1: DCM

Klachten en andere issues van de gebruikers/gespreksvoerders en bestellers worden door opdrachtnemer op operationeel niveau afgehandeld. Eerste escalatie is tussen DCM en opdrachtnemer. Waar nodig wordt via DCM de contracteigenaar van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak hierbij ingeschakeld.

Niveau 2: CCM

Als klachten en andere issues tussen DCM en opdrachtnemer niet naar tevredenheid (kunnen) worden opgelost, kan in overleg tussen opdrachtnemer, het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en CCM worden besloten dat CCM de regie met betrekking tot de afhandeling van de klacht of het issue overneemt.

Niveau 3: Categoriemanager / portefeuillehouders

Als opdrachtnemer of het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak op structurele basis op één (1) of meer aspecten van de overeenkomst onvoldoende presteert, worden de categoriemanager en de portefeuillehouders ingelicht en wordt in overleg tussen CCM, de categoriemanager, het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en de opdrachtnemer vastgesteld hoe de vertaaldienstverlening moet worden verbeterd. De portefeuillehouders zijn hierbij verantwoordelijk voor de beleidsmatige afwegingen en beslissingen.

2.8.4 Escalatieniveaus bij opdrachtnemer

Niveau 1

[invullen]

Niveau 2

[invullen]

De wijze waarop opdrachtnemer klachten registreert en over klachten rapporteert, is opgenomen in bijlage 4 SLA.

2.8.5 Meldpunt datalekken bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

Afspraken over melden datalekken

Wanneer opdrachtnemer of een vertaler een datalek signaleert of vermoedt, dient deze binnen 24 uur contact op te nemen met de decentraal contractmanager. Deze zal volgens de procedures van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak het datalek in afstemming met DCM ter kennis brengen van de behandelende functionarissen van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.

2.9 Overlegmatrix

Overleg over de uitvoering, continuïteit en de kwaliteit van de vertaaldienstverlening vindt plaats, zoals opgenomen in de onderstaande tabel:

- Opdrachtnemer initieert de overleggen en plant deze tijdig.
- Overleg kan via telefoon, video conferencing, e-mail of op locatie plaatsvinden.
- Voor vertaaldienstverlening op locatie vindt overleg plaats op locatie(s) van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Een ad hoc (tussentijds) overleg wordt op verzoek van één van de partijen op zeer korte termijn gepland. Afhankelijk van de urgentie kan dat op dezelfde dag of de dag erna al plaatsvinden.

Opdrachtnemer komt hiervoor naar een locatie van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak indien het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak dat vraagt.

Overleg-naam	Overlegonderwerpen	Aanwezigen (contact-persoon/rol)	Frequentie of planning	Verslag-Legging ² en ontvangers verslag
Overleg op operationeel /tactisch niveau	- Prestaties op basis van KPI's en PI's - Prestaties op in de inschrijving extra aangeboden toezeggingen - Bestellen en factureren - Mogelijke optimalisaties - Organisatieontwikkelingen beide partijen - Gebruikersissues en klachten - Eventuele escalaties naar tactisch/strategisch niveau. Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden - Wat verder ter tafel komt (W.v.t.t.k.)	- DCM - Eventueel een besteller(s) - Accountmanager opdrachtnemer	In de eerste 6 maanden maandelijks en indien de KPI gerealiseerd wordt, één keer per kwartaal.	Door opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM
Overleg op tactisch/strategisch niveau	- Prestaties op basis van KPI's en PI's - Inzicht in de mate van inzet van vertalers over alle talen (dus niet Rbtv-talen en Rbtv-talen) - Voortgang informatiebeveiliging (ISO27001, SOC 2 en TPM) - Terugblik en vooruitblik - Behandeling escalaties vanuit operationeel-tactisch niveau - Mogelijke optimalisaties en innovatie - Signalering ontwikkelingen in de markt - Mogelijke escalaties die op niveau categoriemanager worden neergelegd - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden - W.v.t.t.k.	- CCM - Accountmanager opdrachtnemer - Leveranciersmanager (2 keer p.j)	3x per jaar	Door opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM
Overleg op strategisch niveau	- Evaluatie DAP en SLA - Evaluatie continuïteitsplan - Evaluatie afhandeling incidenten in kader van informatiebeveiliging - Audits - Resultaat KPI's en MI's - Ontwikkelingen opdrachtnemer - Realisatie op geformuleerde strategische doelstellingen	- Portefeuillehouder(s) - CCM - Categoriemanager - Accountmanager opdrachtnemer	1 x per jaar, in principe aanvullend op kwartaal-overleg	Door opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM

² De wijze en mate van verslaglegging wordt in de implementatiefase besproken

	- Advisering over marktontwikkelingen en beleidsuitgangspunten - W.v.t.t.k.			
Overleg op afstand	- Urgente zaken	- N.t.b.	Op afstand	Korte terugkoppeling over gemaakte afspraken /actiepunten, opgesteld door de opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM

3. Deel 1 – Het bestelproces

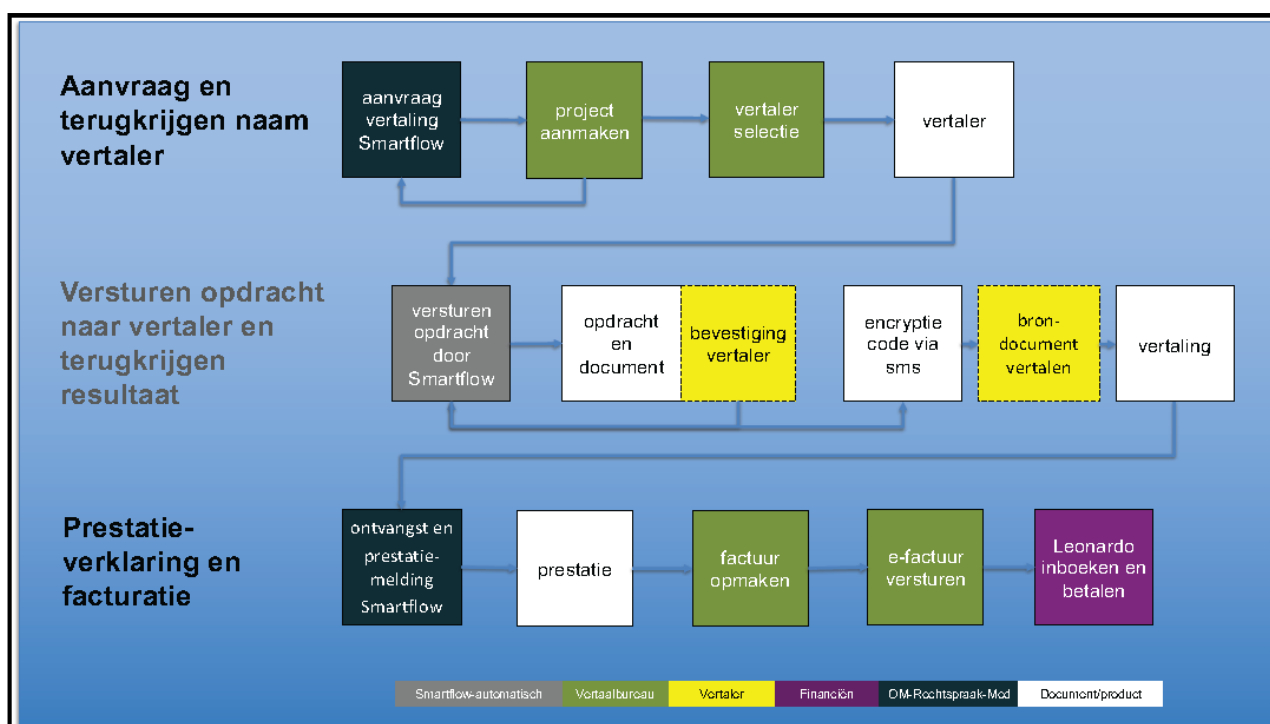
In dit hoofdstuk staat het bestelproces beschreven dat van toepassing is op de vertaalopdrachten. Ook staan de overige procedures beschreven die horen bij het bestelproces.

3.1 Uitleg bestelproces en gegevensset voor vertaalopdrachten

Het bestelproces

Bestellers van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak plaatsen bestellingen voor vertaalopdrachten bij opdrachtnemer. De opdrachtnemer selecteert hiervoor een vertaler, en indien van toepassing een revisor, en geeft de namen door aan de besteller, dat wil zeggen, via de API naar het eigen bestelsysteem van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak SmartFlow. Hierna krijgt de vertaler, en indien van toepassing de revisor, toegang tot het te vertalen document/documenten en voert/voeren de vertaalopdracht uit. De vertaler of de revisor levert de vertaling aan het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. Iedere vertaalopdracht wordt daarbij afgehandeld volgens het bestelproces, zowel door de besteller als door de opdrachtnemer.

Schematische weergave van het bestelproces:



Dit bestelproces maakt gebruik van bijlage 7-A gegevensset die gedurende het proces per vertaalopdracht gevuld wordt door opdrachtnemer.

De gegevensset

Hierin staan de gegevens die gedurende het bestelproces van een vertaalopdracht kunnen worden gebruikt. Ook bevat de gegevensset niet-verplichte velden. Tijdens implementatie worden afspraken gemaakt over wel of niet vullen van niet-verplichte velden.

- De gegevensset is uniform en betreft de verzameling van gegevens waarop gerapporteerd moet worden. Gedurende het bestelproces worden gegevens verzameld en aan het eind van het proces zijn de gegevens van één vertaalopdracht beschikbaar.

- Een aantal velden in de gegevensset wordt standaard voor iedere vertaalopdracht gevuld en een aantal velden is afhankelijk van de bestelling. In de gegevensset staat dit aangegeven.
- Binnen dit uniforme bestelproces en deze uniforme gegevensset is op specifieke plekken ruimte gelaten voor de eigen notatie. Notaties voor eenzelfde soort gegeven kunnen tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer verschillen. Bijvoorbeeld de notatie van het inkoopordernummer. Hier kan dus de eigen notatie worden gebruikt.
- De gegevensset is toegevoegd als bijlage 7-A gegevensset.

De zes (6) stappen in het bestelproces staan hieronder uitgewerkt.

3.2 Stap 0 - Authenticatie/autorisatie

Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak werkt met een eigen bestelsysteem en plaatst daarin de bestelling voor een vertaalopdracht. Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak verzorgt in eigen beheer de authenticatie/autorisatie van bestellers.

3.3 Stap 1 - Bestellen van een vertaalopdracht

Besteller

Besteller plaatst de bestelling van een vertaalopdracht in het eigen systeem en opdrachtnemer haalt de noodzakelijk informatie op uit het bestelsysteem van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak via de API. De specificaties van de API zijn toegevoegd als bijlage 13 – API.

Ook uploadt de besteller in het eigen bestelsysteem het brondocument/de brondocumenten en het eventuele referentiemateriaal. De beschreven typen vertalingen bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak zijn hierbij leidend en een vertaalopdracht kan naast de vertaling ook projectspecificaties en/of value added services bevatten.

Besteller vraagt voor een vertaalopdracht altijd om een beëdigde vertaler. Dat houdt in dat er een beëdigde vertaling geleverd moet worden. De besteller geeft zo mogelijk tevens aan uit hoeveel woorden de vertaalopdracht bestaat.

Opdrachtnemer neemt geen kennis van de inhoud van te vertalen documenten of hieraan verbonden gegevens, anders dan de voor het selecteren van een vertaler als hieronder beschreven noodzakelijke informatie, noch van de door de vertaler gemaakte vertalingen. Opdrachtnemer selecteert de vertaler en indien van toepassing de revisor. De geselecteerde vertaler en geselecteerde revisor krijgen toegang van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak tot het bestanden/bestanden die vertaald moeten worden.

Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer haalt de noodzakelijke informatie op.

Hierbij gaat het om vaststelling van het type vertaalopdracht, de vertaalrichting, projectspecificaties, value added services, terminologie/voorbeelddocumentatie, deelleveringen en tussentijdse reactie daarop, domeinkennis vertaler, etc.:

- Indien nodig neemt opdrachtnemer over de vertaalopdracht contact op met besteller. Dat doet hij in ieder geval indien sprake is van grote en/of complexe documenten;
- De besteller kan de vertaalopdracht annuleren, dit wordt opgenomen in de gegevensset;
- Besteller kan in overleg met opdrachtnemer een vertaalopdracht wijzigen. De doorgevoerde wijzigingen registreert opdrachtnemer in de gegevensset.

Het selectieproces ziet er als volgt uit:

- Indien de besteller een vertaalopdracht indient selecteert opdrachtnemer te allen tijde een beëdigde vertaler (zie voor de wijze waarop deze geleverd moet worden de informatie in stap drie (3) van het bestelproces). Een beëdigde vertaling is binnen het Nederlandse rechtssysteem of voor andere officiële instanties in binnen- of buitenland

nodig.

Indien er geen beëdigde vertaler voor de vertaling beschikbaar is, handelt opdrachtnemer conform de bepalingen in de Wbtv voor de inzet van een niet-beëdigde vertaler:

1. Indien het Rbtv voor de betreffende talencombinatie geen ingeschreven vertaler voor de vertaling bevat of indien vanwege de vereiste spoed van de uit te voeren vertaalopdracht de ingeschrevene vertaler(s) in het Rbtv niet tijdig beschikbaar is/zijn, informeert opdrachtnemer besteller hierover;
2. Besteller bepaalt of opdrachtnemer wegens vereiste spoed een vakbekwame niet-beëdigde vertaler voor de vertaling en/of revisie kan inzetten die geplaatst staat op de Uitwijklijst;
3. Indien er ook geen vertaler op de Uitwijklijst beschikbaar is, informeert opdrachtnemer besteller hierover en bepaalt besteller of opdrachtnemer een overige vakbekwame maar niet-beëdigde vertaler voor de vertaling kan inzetten.

Indien er geen beëdigde vertaler en/of geen beëdigde vertaler als revisor kan worden ingezet voor de vertaalopdracht dan legt opdrachtnemer dit te allen tijde na het overleg met besteller met redenen omkleed schriftelijk vast onder een van de onderstaande noemers en verstrekt dit document tegelijkertijd met de levering van de vertaalopdracht:

- Geen vertaler ingeschreven voor de vertaling en/of de revisie daarvan in het Rbtv voor de gevraagde talencombinatie.
- Er zijn vertalers ingeschreven maar niet of niet tijdig beschikbaar via opdrachtnemer.

In deze situatie is er dus geen sprake van een beëdigde vertaling.

Opdrachtnemer bevestigt de vertaalopdracht aan de besteller en in de gegevensset.

Opdrachtnemer geeft besteller de relevante gegevens van de vertaler en indien van toepassing de revisor (in ieder geval volledige naam en voorletters, 06-nummer, e-mailadres) en bevestigt dat vertaler en revisor in het bezit zijn van een geldige VOG.

Indien een offerte conform 3.3.1. moet worden uitgebracht, geldt het akkoord van de besteller als opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging staan altijd ten minste de volgende zaken vermeld: de taalcombinatie, de levertermijn, specifieke afspraken voor de vertaalopdracht, facturatie o.b.v. het aantal woorden van de bron- of doeltekst.

Indien het een vertaalopdracht betreft die op locatie van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak moet worden uitgevoerd, vermeldt de opdrachtbevestiging te allen tijde de naam van de vertaler die wordt ingezet.

3.3.1 Procedures offerte door opdrachtnemer bij bestelling

De opdrachtnemer brengt in onderstaande vier (4) situaties een offerte aan de besteller uit en doet dat op basis van de gegevens in stap één (1) van bestellen. De opdracht wordt in uitvoering genomen nadat de offerte is goedgekeurd en nadat er OM-budgetakkoord is verkregen voor de opdracht.:

- < € 30.000 door Landelijk Expertisecentrum Gerechtskosten
- > 30.000 en < 50.000 door budgethouder gerechtskosten OM
- > 50.000 door portefeuillehouder in College van Procureurs-generaal.

Een offerte dient binnen 48 uur ontvangen te worden.

1. Een vertaalopdracht waarvan de opdrachtwaarde niet op voorhand bepaalbaar is

Dit betreft iedere vertaalopdracht die:

1. Value added services of projectspecificaties of aanvullende diensten tijdens het productieproces bevat die bij de inschrijving op basis van een prijs per uur zijn geoffreerd;
2. Uit meerdere elementen bestaat.

De offerte maakt duidelijk welke elementen de vertaalopdracht bevat en hoe deze worden gefactureerd.

De besteller keurt de offerte goed voordat opdrachtnemer de opdrachtbevestiging verstuurt en de vertaalopdracht laat uitvoeren.

2. Indien sprake is van een vertaalopdracht op locatie

Indien een vertaalopdracht op locatie van en/of opgegeven door het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak moet worden uitgevoerd, gebeurt dat op basis van een offerte die opdrachtnemer opstelt en de besteller goedkeurt, voordat de vertaalopdracht wordt uitgevoerd.

3. Een project in binnenland

Dit type vertaalopdrachten heeft betrekking op de meerdaagse inzet van een (dezelfde) vertaler in het binnenland, waarvoor opdrachtnemer tevens het verblijf van een vertaler moet verzorgen. Verblijf kan zijn een hotelovernachting en/of de maaltijden.

Als opdrachtnemer het verblijf voor de vertaler regelt:

1. Geeft besteller bij plaatsing van de vertaalopdracht de volgende zaken aan:
 - De maximale hoogte van de dagvergoeding;
 - Het maximale bedrag voor een hotel en/of geeft de besteller op in welk hotel het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak zelf verblijft;
2. Neemt opdrachtnemer na ontvangst van een vertaalopdracht zo snel als mogelijk telefonisch contact op met de besteller t.b.v. het opvragen van aanvullende informatie;
3. Neemt opdrachtnemer, indien opdrachtnemer de vertaalopdracht niet conform bestelling kan invullen en binnen de kaders van de overeenkomst een alternatieve oplossing wil voorstellen, zo snel als mogelijk contact op met de besteller;
4. Offreert opdrachtnemer vóór uitvoering van de vertaalopdracht de (kosten van) het verblijf van de vertaler, zie ook bijlage 5 DFA;
5. Keurt besteller de offerte schriftelijk goed;
6. Opdrachtnemer verstuurt de opdrachtbevestiging;
7. Reserveert opdrachtnemer na akkoord van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak het hotel voor de vertaler. Daarbij geldt dat de categorie van het hotel voor de vertaler gelijkwaardig is aan die van medewerkers van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.

4. Opdrachten met een geraamde omvang van meer dan €5.000.

Voor opdrachten met een geraamde waarde van €5.000,- of hoger wordt er een offerte uitgevraagd bij opdrachtnemer. Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak behoudt zich het recht om voor opdrachten met een geraamde waarde van €5.000,- of hoger ook (gelijktijdig) een offerteaanvraag uit te zetten bij de leverancier van het andere perceel.

Ook brengt de opdrachtnemer een offerte uit aan de besteller indien dit bij de bestelling is aangegeven (anders dan de hierboven genoemde situaties).

3.4 Stap 2 – Uitvoeren vertaalopdracht

Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak geeft de geselecteerde vertaler en als nodig revisor toegang tot de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak tot het bestand/de bestanden. De opdrachtnemer draagt zorg dat de vertaler en waar nodig revisor geïnstrueerd wordt over de uit te voeren vertaalopdracht nadat deze aan de besteller is bevestigd of na akkoord op de offerte door besteller, indien er een offerte is uitgebracht.

Bij het uitvoeren van de vertaalopdracht houdt opdrachtnemer rekening met:

- Informatie uit de bestelling;
- Specifieke informatie van / over het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak die reeds beschikbaar is bij opdrachtnemer (denk aan stijlgids, afkortingenlijst, terminologielijst);
- Afspraken over deelleveringen en tussentijdse reactie daarop tijdens vertaalproces.

3.5 Stap 3 – Leveren van de vertaalopdracht en bevindingen over de levering

Levertermijnen

De standaardlevertermijnen zijn als volgt:

Aantal woorden	Standaardlevertermijn (Aantal werkdagen)	Spoedlevertermijn (Aantal dagen)	Opmerking
≤ 500 woorden	1	Zelfde dag	Spoed: oplevering op dezelfde dag geldt alleen bij aanlevering vóór 12.00 uur.
≤ 1.700 woorden	3	< 3 dagen	
≤ 3.400 woorden	3	< 3 dagen	
≤ 5.100 woorden	3	< 3 dagen	
> 5.100 woorden	zie onderstaande toelichting berekening spoed		

Bij de bestelling wordt de gewenste leverdatum opgegeven.

Ter bevordering van duidelijkheid en uniformiteit binnen de vertaaldienstverlening gelden de volgende definities, uitgangspunten en afspraken met betrekking tot levertermijnen:

Standaardlevertermijn

De standaard levertermijn geldt voor werkdagen. De standaard levertermijn wordt berekend volgens de norm van 1.700 woorden per werkdag.

Spoed

Bij een kortere levertijd dan de standaard levertermijn is er sprake van spoed. Spoed kan betekenen dat buiten werkdagen (tijdens weekenden of feestdagen) aan de vertaalopdracht moet worden gewerkt en/of de vertaalopdracht moet worden geleverd.

Kantoordag (werkdag)

Een kantoordag is een standaard werkdag, te weten maandag tot en met vrijdag, van 08:00 uur tot 20:00 uur. Zie verder bijlage 2 Begrippenlijst onder werkdag.

Weekenden (zaterdag en zondag) en officiële nationale feestdagen worden niet als kantoordagen aangemerkt. Zie verder bijlage 2 Begrippenlijst onder werkdag.

Aanvullende afspraken

- Indien de levering geheel of gedeeltelijk na de standaard levertermijn of de nader overeengekomen levertermijn plaatsvindt, is Openbaar Ministerie/de Rechtspraak gerechtigd de levering te weigeren. In dat geval zijn **geen kosten verschuldigd** voor de betreffende vertaalopdracht.
- De spoedtoeslag kan maximaal éénmaal per vertaalopdracht in rekening worden gebracht.

Wat geldt als leverdatum en -tijdstip?

1. Indien sprake is van een vertaalopdracht die op afstand wordt geleverd, geldt als leverdatum en -tijdstip de datum en het tijdstip waarop de vertaler de vertaalopdracht in de IT-voorziening van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak oplevert.

OF

Indien sprake is van een vertaling op locatie geldt als leverdatum de datum waarop de vertaler van opdrachtnemer de vertaling conform vertaalopdracht heeft afgerond.

OF

Indien sprake is van een waarmerking van een beëdigde vertaling en verzending per post geldt als leverdatum de datum waarop de besteller de gewaarmerkte vertaling per post heeft ontvangen.

Wijze van leveren

1. Indien sprake is van een vertaalopdracht op afstand, levert de vertaler de vertaling op in de IT-voorziening van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak.

OF

Indien sprake is van een vertaalopdracht op locatie, levert de vertaler de vertaalopdracht op in de werkomgeving waarin hij voor de opdracht de vertaalopdracht moet uitvoeren, of per e-mail.

OF

Indien sprake is van een waarmerking van een beëdigde vertaling én verzending per post wordt de vertaalopdracht per post en fysiek opgeleverd. Dit betekent dat een gewaarmerkte vertaling geprint per post moet worden verstuurd.

2. Ieder document, behalve een audiobestand, wordt geleverd in hetzelfde bestandsformaat als waarin het is aangeleverd c.q. als aangegeven bij de bestelling. Een audiobestand wordt als MS Word-document opgeleverd;
3. Ieder document wordt geleverd in de opmaak waarin het is aangeleverd. Vertaalde teksten uit tabellen, grafieken en andere visuele elementen moeten worden teruggeplaatst in de oorspronkelijke structuur.

Aanvullende informatie voor de wijze van leveren van een beëdigde vertaling

De besteller van de vertaalopdracht heeft in stap 1 van het bestelproces om een beëdigde vertaler gevraagd. Met de inzet van de beëdigde vertaler wordt automatisch een beëdigde vertaling gemaakt. Hiermee staat de rechtsgeldigheid van een document binnen het Nederlandse rechtssysteem vast. Met een beëdigde vertaling wordt voldaan aan de Wbtv.

Voor een beëdigde vertaling is het vereist dat moet kunnen worden geverifieerd dat de vertaling is gedaan door een vertaler die voor de vertaalrichting (brontaal naar doeltaal) staat ingeschreven in het Rbtv.

Ten behoeve van deze verificatie wordt iedere beëdigde vertaling in een vast format opgemaakt. In de vertaling staan in de voettekst van elke pagina van de vertaling ten minste onderstaande zaken vermeld:

- De naam en het Rbtv-nummer van de vertaler(s) die de vertaling heeft gemaakt;
- De naam en, indien van toepassing, het Rbtv nummer van de vertaler die de revisie op de vertaling heeft gedaan (indien revisie van toepassing is op de vertaalopdracht);
- Het paginanummer: pagina x van y pagina's;
- Andere gegevens mogen niet worden vermeld.

Als er geen beëdigde vertaler beschikbaar is voor de vertaling

Als in stap 1 van het bestelproces is gebleken dat er voor de gevraagde vertaalopdracht geen vertaler gevonden kan worden in het Rbtv om de vertaling te maken kan geen beëdigde vertaling worden geleverd. Als de besteller akkoord gaat met de inzet van een vertaler op de Uitwijklijst of een overige vertaler en opdrachtnemer heeft dat met redenen omkleed vastgelegd dan wordt er wel gehandeld conform de Wbtv, er is alleen geen sprake van een beëdigde vertaling.

Bij een dergelijke vertaling wordt in deze situatie zo mogelijk revisie op de vertaling uitgevoerd en wordt de vertaling in een vast format opgemaakt.

In de voettekst van elke pagina van de vertaling staat vermeld:

- De naam van de vertaler;
- De naam van de vertaler die de revisie op de vertaling heeft uitgevoerd en de vertaalrichting van de vertaler;
- Het paginanummer: pagina x van y pagina's.

Indien er binnen het Nederlandse rechtssysteem bij een cliënt of advocaat twijfels bestaan over de rechtsgeldigheid van de vertaling dan zal de rechter daar een beslissing over moeten nemen. Indien er bij een andere officiële instantie in binnen- of buitenland twijfels bestaan over de rechtsgeldigheid van de vertaling dan zal de instantie daar een beslissing over moeten nemen.

Aanvullende info voor wijze van leveren van een beëdigde vertaling met waarmerken

Uitsluitend indien de beëdigde vertaling bestemd is voor officiële instanties in binnen- of buitenland (niet zijnde het Nederlandse rechtssysteem) dan kan een waarmerking van de beëdigde vertaling nodig zijn.

Voor het waarmerken van een beëdigde vertaling maken opdrachtnemer en besteller keuzes uit de onderstaande opties:

1. De vertaling kan digitaal of moet (ook) op papier geleverd worden;
2. Het bestandsformaat waarin de vertaling is geleverd moet worden beveiligd;
3. Aanhechting van originele documenten in een bepaalde volgorde is noodzakelijk;
4. Er moet een handtekening op de vertaling worden geplaatst;
5. Er moet een stempel op de vertaling worden geplaatst.

N.B. Waarmerken van een niet-beëdigde vertaling is niet mogelijk.

Klachten over de vertaalopdracht na levering

Na de afgesproken leverdatum heeft de besteller 8 werkdagen om bevindingen over de uitgevoerde vertaalopdracht kenbaar te maken aan de opdrachtnemer. Indien de vertaalopdracht niet voldoet aan

de verwachtingen meldt de besteller dit als een klacht conform de procedures voor klachtafhandeling (zie hoofdstuk 4.2.1).

Toelichting berekening spoed

Een vertaler wordt geacht 5.100 woorden in drie dagen te kunnen vertalen.

Levertermijn begint op dag van bestelling indien besteld < 10:00 uur, anders op eerstvolgende werkdag

Bestelling c.q. levering op zater-, zon- en feestdagen geldt, tenzij anders overeengekomen, als bestelling en levering op eerstvolgende werkdag.

Bij gevraagde snellere levering dan 5.100 woorden in drie dagen is sprake van spoed. Wanneer het aantal woorden in de gevraagde levertermijn neerkomt op minder dan 15% dan regulier is sprake van beperkte spoed en wordt tarief verhoogd met 25%.

Wanneer het aantal woorden neerkomt op meer dan 15% is sprake van spoed en wordt tarief verhoogd met 50%.

Bij grote aantallen woorden, meer dan 10.900, is sprake van een staffel, zie onder.

Voorbeelden:

4.000 woorden gevraagd binnen twee dagen te leveren: norm 2 dagen = 3.400 woorden; gevraagd 2.000 woorden i.p.v. 1.700 per dag = 300 woorden; $15\% \times 1.700 = 255$; $255 < 300 \Rightarrow$ spoedtarief van toepassing

9.200 woorden gevraagd binnen vijf dagen te leveren: norm 5 dagen = 8.500 woorden; gevraagd 1.840 woorden i.p.v. 1.700 per dag = 140 woorden; $15\% \times 1.700 = 255$; $255 > 140 \Rightarrow$ beperktespoedtarief van toepassing

Uitwerking

woorden	Gevraagde leverdatum	geleverd	
≤ 5.100	≥ 3 dagen	op aangegeven leverdatum	geen spoed
≤ 5.100	≥ 3 dagen	< 3 dagen	geen spoed
≤ 5.100	< 3 dagen	op aangegeven leverdatum	spoed
> 5.100	$\geq \text{aantal woorden} \div 1.700$	op aangegeven leverdatum	geen spoed
> 5.100	$\geq \text{aantal woorden} \div 1.700$	$< \text{aangegeven leverdatum}$	geen spoed
> 8.500	$\leq \text{aantal woorden} \div 1.700$	op aangegeven leverdatum	spoed
> 10.900 maar < 11.900	$\geq \text{aantal woorden} \div 1.700$	$< \text{aangegeven leverdatum}$	geen spoed
> 10.900 maar < 11.900	$\leq \text{aantal woorden} \div 1.700$	$\leq \text{aangegeven leverdatum}$	spoed

Uitwerking staffel

Woorden	Regulier	Spoed				
5.100	3 werkdagen	< 3 werkdagen				
6.800	4 werkdagen	< 4 werkdagen				
8.500	5 werkdagen	< 5 werkdagen				
10.200	6 werkdagen	< 6 werkdagen				
			na toepassing staffel	bepaalde tussen	spoed +25% en	spoed +50%
11.900	7 werkdagen	< 6 werkdagen	11.900	13.685	>	13.685
13.600	8 werkdagen	< 7 werkdagen	13.600	15.640	>	15.640
15.300	9 werkdagen	< 8 werkdagen	15.300	17.595	>	17.595
17.000	10 werkdagen	< 9 werkdagen	17.000	19.550	>	19.550
18.700	11 werkdagen	< 10 werkdagen	18.700	21.505	>	21.505
20.400	12 werkdagen	< 10 werkdagen	20.400	23.460	>	23.460
22.100	13 werkdagen	< 10 werkdagen	22.100	25.415	>	25.415
23.800	14 werkdagen	< 11 werkdagen	23.800	27.370	>	27.370
25.500	15 werkdagen	< 12 werkdagen	25.500	29.325	>	29.325
27.200	16 werkdagen	< 13 werkdagen	27.200	31.280	>	31.280
28.900	17 werkdagen	< 13 werkdagen	28.900	33.235	>	33.235
30.600	18 werkdagen	< 13 werkdagen	30.600	35.190	>	35.190
32.300	19 werkdagen	< 13 werkdagen	32.300	37.145	>	37.145
34.000	20 werkdagen	< 14 werkdagen	34.000	39.100	>	39.100

3.6 Stap 4 - Prestatie-akkoord

Openbaar Ministerie/de Rechtspraak legt de ontvangst van een vertaling vast in de IT-voorziening van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak. Dit geldt als het prestatieakkoord dat gematcht wordt met de factuur van opdrachtnemer.

Vertaaldienst op afstand

De ontvangst van de vertaling wordt bevestigd aan opdrachtnemer na levering via de API uit de IT-voorziening van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. Indien opdrachtnemer binnen 8 werkdagen na de afgesproken leverdatum geen klacht heeft ontvangen, heeft besteller de levering geaccepteerd. Indien opdrachtnemer wel een klacht heeft ontvangen wordt deze afgehandeld en zodra opdrachtnemer en besteller vaststellen dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, bevestigt besteller de prestatie via de IT-voorziening.

Vertaaldienst op locatie

Bij een vertaaldienst op locatie zal gefactureerd worden op basis van (offerte) overeengekomen duur en tarief en niet op basis van het aantal vertaalde woorden. Procedure tijdens de implementatie nader te bepalen.

3.7 Stap 5 - Factureren

Factuur bevat brontaal, doeltaal en aantallen/eenheden.

Indien de vertaalopdracht een project is dan ontvangt Openbaar Ministerie/de Rechtspraak daar 1 factuur voor.

3.7.1 Procedure bij e-facturatie

Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak maken gebruik van e-facturatie en ontvangen een factuur per vertaalopdracht.

- 1) De facturen dienen alle verplichte, conform hetgeen is beschreven op de website <https://www.helpdesk-efactureren.nl/hoe-kan-ik-e-factureren>, en de overeengekomen specifieke voor het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak velden te bevatten en op naam van het Openbaar Ministerie c.q. de Rechtspraak, te worden geadresseerd.

Het factuuradres van de onderdelen van het Openbaar Ministerie is: [later toe te voegen]

Het factuuradres van de onderdelen van de Rechtspraak is: [later toe te voegen]

- 2) Opdrachtnemer factureert aan het Organisatie-identificatienummer (OIN) van het OM [later toe te voegen]

Opdrachtnemer factureert aan het Organisatie-identificatienummer (OIN) van de Rechtspraak [later toe te voegen]

De mogelijkheid bestaat dat het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak met ingang van de overeenkomst dan wel lopende de contractperiode overgaat op reverse-billing. Opdrachtnemer gaat hierbij bij voorbaat mee akkoord.

- Hoewel alle OM-facturen verwerkt worden door de Landelijke Bedrijfsvoeringsorganisatie Openbaar Ministerie (LBOM) dienen facturen per parket gedetailleerd te zijn c.q. separaat gefactureerd;
- In managementinformatie dient – indien van toepassing – het parketnummer te zijn opgenomen zodat door Openbaar Ministerie/de Rechtspraak alle kosten per 'zaak' inzichtelijk gemaakt kunnen worden;
- Facturen t.b.v. ZM-onderdelen dienen direct, zonder tussenkomst van (LB)OM, bij het ZM-onderdeel terecht te komen (van toepassing voor perceel 2 Midden- en Zuid-Nederland voor Rechtspraak-onderdelen);
- Controle achteraf (facturen worden betaald voordat detailcontrole heeft plaatsgevonden), zgn. 'afletteren', zal vanwege gebruikmaking door ZM-onderdelen van SmartFlow ook voor ZM-facturen bij LBOM plaatsvinden (van toepassing voor perceel 2 Midden- en Zuid-Nederland voor Rechtspraak-onderdelen).

3.8 Stap 6 – Betalen

Nadat de factuur is ontvangen, betaalt het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak de factuur binnen de wettelijke betaaltermijn.

Niet correcte facturen

Indien bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak na verificatie van een factuur blijkt dat de factuur niet correct is:

1. Stelt het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak de opdrachtnemer in kennis over het feit dat de factuur niet voldoet of niet correct is en vraagt om een creditnota en een gecorrigeerde factuur;
2. Stelt het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak de incorrecte factuur niet betaalbaar.

4. Deel 2 – Overige procedures die horen bij het bestelproces

4.1 Procedure voor screening van vertalers

Het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak kan eisen dat een vertaler, die voor een gevoelige vertaalopdracht wordt ingezet, zoals voor gerubriceerde zaken, aanvullend door de AIVD en/of MIVD is of wordt gescreend en daarvoor een “Verklaring van Geen Bezwaar” ontvangt. In dat geval verzorgt de Openbaar Ministerie / de Rechtspraak de screening en betaalt de Openbaar Ministerie / de Rechtspraak de screeningskosten.

Deze “Verklaring van geen bezwaar” heeft een geldigheid van maximaal 5 jaar en vervalt, indien een vertaler langer dan 3 maanden achtereen niet wordt ingezet. Is de screening verlopen, zet opdrachtnemer de vertaler niet meer in.

De tijd die de vertaler in de uitvoering van de screening moet investeren wordt niet door het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak aan de opdrachtnemer vergoed.

Opdrachtnemer zet voor een gevoelige vertaalopdracht alleen vertalers in die met de screening instemmen en hun kosteloze, volledige en (pro)actieve medewerking aan de screening verlenen.

4.2 Procedure inzake indexerings

De van toepassing zijnde indexerings is beschreven in hoofdstuk 4 - DFA. De procedure om tot een geïndexeerde prijs en minimum woordtarief voor zelfstandig ondernemende vertalers te komen is als volgt:

1. De overeengekomen prijzen en het minimum woordtarief voor zelfstandig ondernemende vertalers worden conform het bepaalde in het DFA geïndexeerd;
2. De CCM stelt jaarlijks volgens de berekenwijze in het DFA de quotiënt van de indexcijfers vast;
3. De CCM berekent de hoogte van de quotiënt van de indexcijfers afgerond op 3 cijfers achter de komma;
4. De CCM communiceert uiterlijk 1 oktober de quotiënt van de indexcijfers alsmede de geïndexeerde prijzen en het minimum woordtarief naar de opdrachtnemer;
5. Opdrachtnemer reageert binnen twee werkdagen indien hij het niet eens is met de quotiënt van de indexcijfers en/of de geïndexeerde prijzen en/of het minimum woordtarief;
6. De CCM communiceert de geïndexeerde prijzen en het minimum woordtarief aan de DCM van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en het hoofd van de afdeling gerechtskosten van de Landelijke Bedrijfsvoeringsorganisatie OM.

4.3 Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de vertaaldienstverlening

Inzake storingen wordt hier het continuïteitsplan van de opdrachtnemer na gunning ingevoegd.

Bij storingen in de systemen van Openbaar Ministerie/de Rechtspraak wordt overlegd met opdrachtnemer over de verwachte duur van de storing en indien noodzakelijk en zo mogelijk in overleg een work-around geformuleerd met inachtneming van de vereiste vertrouwelijkheid van te vertalen stukken en vertalingen en het bepaalde in wet en regelgeving.

4.4 Procedure bij klachten over de vertaaldienstverlening

Bij klachten over de uitvoering van de overeengekomen vertaaldienstverlening wordt onderscheid gemaakt in:

- a. Klachten over de vertaaldienstverlening die betrekking hebben op de kwaliteit en integriteit van vertalers die in het Rbtv geregistreerd staan en kunnen leiden tot een klacht bij de beheerder van het Rbtv.
- b. Klachten over de vertaaldienstverlening door de opdrachtnemer.
- c. Klachten van vertalers en derden over opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.

4.4.1 Klacht over integriteit, attitude en/of kwaliteit van een vertaler (punt a)

Bij een klacht van klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak over de vertaaldienstverlening van een vertaler die in het Rbtv staat geregistreerd, ten aanzien van kwaliteit of integriteit geldt het onderstaande protocol.

De contactpersoon van opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Verifieert de klacht, stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Bespreekt de klacht met de vertaler en maakt nadere verbeterafspraken met de vertaler.
- Monitort de vertaler om te zien of de besproken verbetering optreedt.
- Zorgt ervoor dat de vertaler, indien de verbetering niet optreedt, niet meer wordt ingezet bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en dient een klacht in bij de beheerder van het Rbtv.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak over de afhandeling van de klacht.
- Rapporteert over de klacht zoals opgenomen in bijlage 4 SLA.

4.4.2 Klacht over de vertaling (punt b)

De contactpersoon van opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Verifieert de (inhoud van de) klacht, stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Stelt conform bijlage 6.2 van bijlage 6 DAP het fouttype vast.
- Bespreekt de klacht met de vertaler en maakt nadere verbeterafspraken met de vertaler.
- Monitort de vertaler om te zien of de besproken verbetering optreedt.
- Zorgt ervoor dat de vertaler niet eerder dan na het instemmen van DCM, indien de verbetering niet optreedt, niet meer wordt ingezet bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en dient een klacht in bij de beheerder van het Rbtv.
- Monitort of de aangepaste vertaling conform planning wordt geleverd.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak over de afhandeling van de klacht.
- Rapporteert over de klacht zoals opgenomen in bijlage 4 SLA.

In 6.2 bijlage - Kwaliteit van een vertaling staan typen fouten en de ernst (kleine of grote fout) beschreven.

4.4.3 Klacht over de vertaaldienstverlening (punt c)

Bij een klacht van klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak over de vertaaldienstverlening van opdrachtnemer of over de dienstverlening door vertalers (anders dan genoemd onder a.) geldt het onderstaande protocol.

De contactpersoon namens opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Verifieert de (inhoud van de) klacht en stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak over de afhandeling van de klacht.
- Rapporteert de gegronde klacht zoals opgenomen in bijlage 7b –SLA
 1. Klacht over de vertaaldienstverlening van de opdrachtnemer zelf;
 2. Klacht over de dienstverlening van de vertalers, voor zover die niet valt onder de situatie als genoemd bij 4.4.1;
 3. Klacht over de opdrachtnemer.
- Registreert een gegronde klacht over de vertaalopdracht conform bijlage 4 SLA, bij KPI 3.

4.4.4 Klachten van vertalers en derden (punt d)

Vertalers en derden kunnen bij opdrachtnemer een klacht indienen over opdrachtnemer of over het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. Opdrachtnemer registreert en behandelt deze klachten. Opdrachtnemer rapporteert over deze klacht, zoals opgenomen in bijlage 4 SLA en bespreekt deze in de overleggen met DCM en op integraal niveau met de categorie.

4.5 Procedures inzake audits

4.5.1 Audits ten aanzien van informatiebeveiliging

De audits voor informatiebeveiliging zijn per overeenkomst opgenomen maar mogen, indien van toepassing, over verschillende overeenkomsten worden uitgevoerd. Voorop staat dat de opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat hij aan de gestelde eisen in deze overeenkomst voldoet.

Ter toelichting een voorbeeld:

Een opdrachtnemer heeft drie (3) overeenkomsten voor vertaaldienstverlening namelijk:

- Overeenkomst 1 waarin geen aanvullende informatiebeveiligingseisen zijn opgenomen, zodat de ISO 27001 certificering volstaat.
- Overeenkomst 2 waarin in de Bijlage Informatiebeveiliging aanvullende eisen zijn gesteld over het vertalen op locatie.
- Overeenkomst 3 waarin in de Bijlage Informatiebeveiliging aanvullende eisen zijn gesteld voor additionele risico's en/of dreigingen (al of niet met APT, Advanced Persistent Threat).

Voor het overleggen van een TPM betekent dit:

- Voor overeenkomst 1, 2 en 3 geldt de TPM op de ISO 27001 gecertificeerde informatiebeveiliging en na 2 jaar geldt de externe SOC 2 type 2 rapportage waaruit blijkt dat opdrachtnemer SOC 2 compliant is;
- Voor overeenkomst 2 en 3 is een aanvullende TPM nodig voor de aanvullende eisen.

Ten aanzien van informatiebeveiliging geldt de volgende procedure:

- Opdrachtnemer initieert en begeleidt de processen in eigen organisatie zodat de TPM overlegd kan worden waaruit blijkt dat opdrachtnemer aan bijlage 8 Informatiebeveiliging voldoet en het ISO27001 certificaat kan worden overlegd en na 2 jaar de externe rapportage waaruit blijkt dat opdrachtnemer SOC 2 compliant is.
- CCM / DCM ontvangt uiterlijk een (1) jaar na ingangsdatum van de overeenkomst de TPM op de "Informatiebeveiliging Tolk en Vertaaldiensten" en bij hernieuwing een kopie van het ISO-certificaat 27001.
- Indien er sprake is van afwijkingen in de TPM bepalen de CISO's (Chief Information Security Officer) en proceseigenaren bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak of een herstelperiode wordt geboden aan de opdrachtnemer en hoe lang deze periode duurt.
- Hiertoe kan CCM/DCM een overleg tussen het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en opdrachtnemer plannen.
- Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak bepaalt of opdrachtnemer op eigen kosten na de herstelperiode een heraudit moet laten uitvoeren.
- Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak kan op basis van de TPM besluiten om beperkt gebruik te maken van de verlengopties in de overeenkomst.

4.5.2 Pentest/hackerstest

Voor het uitvoeren van pentesten/hackerstesten geldt de volgende procedure:

- Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak initieert de gesprekken met opdrachtnemer over het uitvoeren van een pentest/hackerstest. Partijen komen de termijn waarbinnen de test wordt uitgevoerd en de wijze waarop de test wordt uitgevoerd gezamenlijk overeen;
- Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak geeft opdrachtnemer inzage in de testresultaten en maakt met opdrachtnemer afspraken over de (eventueel) te nemen verbetermaatregelen en de wijze waarop opdrachtnemer de voortgang hierin rapporteert;
- Indien uit de resultaten van een pentest/hackertest blijkt, dat opdrachtnemer onvoldoende maatregelen heeft genomen om een effectieve aanval van hackers te voorkomen, dient opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om alle noodzakelijke verbetermaatregelen (need to have) door te voeren, teneinde een hackersaanval te kunnen doorstaan en de bevindingen van de pentest op te lossen;
- Opdrachtnemer legt dit plan van aanpak vóór uitvoering ter accordering voor aan het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak;
- In dat plan van aanpak staan de acties en resultaten beschreven, evenals de planning;
- De uitvoering van het plan van aanpak moet leiden tot de implementatie en borging van alle gedefinieerde maatregelen en wordt opnieuw met een pentest afgesloten. Deze pentest wordt uitgevoerd in opdracht van en tegen betaling door opdrachtnemer en moet met goed resultaat worden afgerond. Er mogen dan geen nieuwe noodzakelijke acties moeten worden uitgevoerd;
- Opdrachtnemer rapporteert aan het eind van de overeengekomen termijn aan het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak over de wijze waarop en de mate waarin de bevindingen zijn opgelost.

4.6 Procedure voor innovatie en optimalisatie

Artikel 6 van de overeenkomst beschrijft hoe veranderende behoeftes binnen de overeenkomst door middel van innovatie en optimalisatie kunnen worden doorgevoerd c.q. hoe innovatie in de vertaaldienstverlening kan worden benut.

- Voorstellen voor innovatie en optimalisatie van de vertaaldienstverlening worden besproken in overleg tussen opdrachtnemer, DCM en CCM.
- Indien alle betrokken partijen het eens zijn over een innovatie of optimalisatie brengt opdrachtnemer een offerte uit aan CCM. Deze bevat ten minste de volgende elementen:
 - De beoogde doelstellingen;
 - De scope;
 - De uitgangspunten;
 - De randvoorwaarden;
 - De benodigde capaciteit en expertise;
 - De planning;
 - De afstemming;
 - De prijs die het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak voor het product of de dienst gaat betalen;
 - De korting die op de overeengekomen prijzen berekend wordt wanneer gebruik gemaakt is van innovatieve technologieën en waarbij een gedeeltelijke of gehele overeenkomst (fuzzy match) is tussen tekstsegment(en) in de op te leveren vertaling en de reeds bestaande vertalingen.
- Zodra CCM c.q. het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en opdrachtnemer over de offerte overeenstemming hebben bereikt, stelt CCM een wijzigingsovereenkomst op waarin ook de prijs van het product of dienst dat/die het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak gaat afnemen, wordt opgenomen.

4.7 Procedure buitenlandse reizen

- Buitenlandse reizen worden in principe georganiseerd door het Openbaar Ministerie /de Rechtspraak (Bureau reizen LBOM) conform bij het rijk vastgestelde voorwaarden.
- Buitenlandse hotelovernachtingen worden in principe georganiseerd door het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak (Bureau reizen LBOM) conform bij het rijk vastgestelde voorwaarden.

5. Deel 3 - Werkafspraken voor het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

Aanvullend (niet afwijkend) op de algemeen geldende procedures en eisen kunnen er tussen het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en opdrachtnemer extra werkafspraken, procedures en/of werkinstructies worden opgenomen.

- Tekst die vertalers te zien krijgen in SmartFlow bij het ophalen/openen van een vertaalopdracht. Door het openen van de vertaalopdracht c.q. voordat de vertaler de vertaalopdracht kan openen gaat hij akkoord c.q. dient hij akkoord te gaan met hetgeen gesteld in de tekst in bijlage 1

6. Bijlagen

6.1 bijlage 1 – Tekst SmartFlow

“De vertaler draagt zorg voor het zo snel mogelijk afdoende vernietigen of wissen van digitale bestanden, afdrukken daarvan, aantekeningen of anderszins van het te vertalen document of de vertaling. Tijdens het maken van de vertaling verzekert de vertaler dat deze documenten in welke vorm dan ook niet onder ogen of in handen komen van anderen dan hemzelf behoudens door hem, met voorafgaande instemming van de besteller, ingeschakelde derden voor wie dezelfde bepalingen gelden. Hij draagt zorg voor adequate en actuele ICT-beveiliging op zijn apparaten. Wanneer informatie als bovenbedoeld in handen of onder ogen gekomen is van anderen dan hemzelf of wanneer hij dit vermoedt, meldt hij dit terstond aan de besteller alsmede de opdrachtnemer. Hij gebruikt geen andere dan de voorgeschreven wijze om vertalingen of anderszins met de opdrachtgever uit te wisselen.”

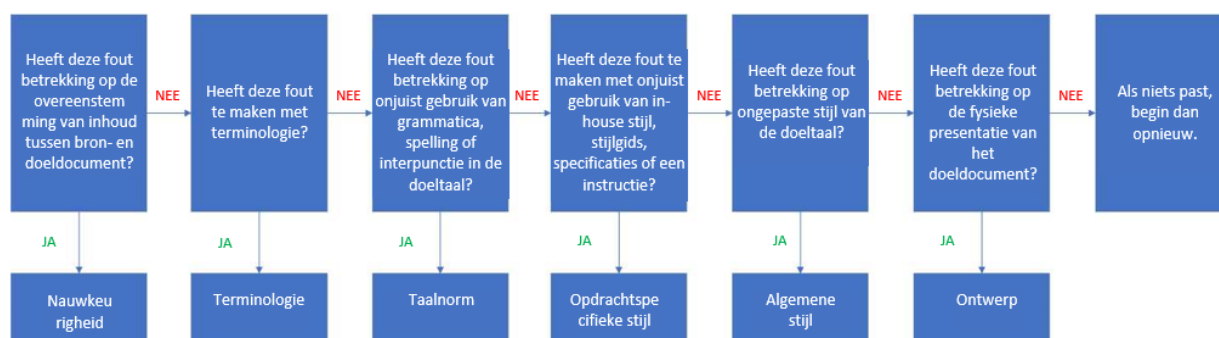
6.2 Bijlage - Kwaliteit van een vertaling

Opdrachtnemer dient kwalitatief goede vertalingen te leveren. Dit betekent dat de vertalingen geen fouten bevatten.

6.2.1 Type fouten

Fouttype	Kwaliteitsvereiste
Nauwkeurigheid	De inhoud van de brontekst moet nauwkeurig worden weergegeven in de doelttekst zonder ongerechtvaardigde weglatingen of toevoegingen.
Opdrachtspecifieke vereisten	Verwijzingen naar en expliciete of impliciete citaten uit publicaties moeten worden gecontroleerd en correct worden geciteerd.
Terminologie	In de hele tekst moet consequent de juiste terminologie worden gebruikt, in overeenstemming met de terminologie (schrijfwijzer)/het relevante domein, referentiedocumenten en naamgevingsconventies.
Taalnorm	De taalnormen voor de doeltaal moeten consequent worden gevolgd, met name wat grammatica, interpunctie en spelling betreft.
Opdrachtspecifieke vereisten	Er moet worden voldaan aan institutionele en documentspecifieke vereisten, bijvoorbeeld stijlvereisten die zijn beschreven in relevante stijlgidsen/schrijfwijzers en documentsjablonen of overige specifieke instructies.
Algemene stijlvereisten	Aan algemene stijlvereisten moet worden voldaan. Zo moet de tekst vloeiend en coherent zijn en zijn afgestemd op de doelgroep.
Ontwerp	Aan ontwerp- en presentatievereisten moet worden voldaan, bijvoorbeeld tekst- en alinea-opmaak, fysieke lay-out, integratie van grafische elementen en markeringen (tags); en alle andere technische vereisten voor specifieke instellingen en segmentatie.
Ontwerp	De opmaak van de brontekst moet identiek zijn (inclusief aanwezige codes en tags), tenzij in de bestelling een ander formaat is opgegeven.

Typen fouten



De fouttypen staan hierna verder uitgewerkt. De tabellen bevatten niet-limitatieve voorbeelden.

NAUWKEURIGHEID	Nauwkeurigheidsfouten hebben betrekking op de overeenstemming van inhoud tussen de bron en de doeltekst. Nauwkeurigheidsfouten veranderen op ongepaste wijze de beoogde betekenis van de brontekst.
VERKEERDE VERTALING	De doelinhoud geeft de broninhoud niet nauwkeurig weer: - het vertekent de betekenis, bijvoorbeeld ontbrekende ontkenning, "minder" vertaald als "meer", over- en ondervertaling; - cijfers en data komen niet overeen met de brontekst; - namen, plaatsen of andere "genoemde entiteiten" komen niet overeen, b.v. "Slowakije" is vertaald als "Slovenië"; - het zorgt voor dubbelzinnigheid die niet in de brontekst voorkomt; - het veroorzaakt interferentie (te letterlijke woord-voor-woord vertalingen) of een parafrase die de betekenis vervormt.
OMISSIE	In de doeltekst wordt, op ongerechtvaardigde wijze, inhoud weggelaten die in de brontekst aanwezig is: - een deel van de inhoud (een woord, groep woorden, alinea, zin, regel, tabel, figuur, enz.) is niet aanwezig in de vertaling.
AANVULLING	De doeltekst voegt, op ongerechtvaardigde wijze, inhoud toe die niet in de brontekst voorkomt: - een toevoeging die overbodige "verduidelijkende" tekst introduceert.
ONVERTAALD	Inhoud die vertaald had moeten worden is onvertaald gelaten: - een deel van de brontekst (een woord, een woordgroep, een alinea, een zin, een regel, een tabel, een figuur, enz.) wordt niet vertaald uit de brontaal; - tekst in een afbeelding/afbeelding is niet vertaald.

TERMINOLOGIE	Terminologiefouten doen zich voor wanneer de vertaling niet overeenstemt met het aanvaarde gebruik van termen binnen een domein of niet in overeenstemming is met een term base of een referentiedocument dat aan opdrachtnemer is verstrekt. Hier is hoe we een term definiëren: een lexicale eenheid bestaande uit een of meer woorden die overeenkomen met een concept in een bepaald vakgebied of toepassingsgebied. Termen worden gebruikt voor deskundige communicatie en verschillen in die zin van zuiver taalkundige en/of stilistische uitdrukkingen. Voor het doel van deze typologie van fouten omvat de definitie van termen ook de volgende zaken die in stijlguides, term bases of het recht zijn geregeld: - namen van ministeries/agentschappen/organen/rechtbanken/bureaus/autoriteiten; - chemische, biologische, enz. nomenclaturen, bv. namen van planten, vissen, chemische verbindingen, enz.; - eigennamen: naam van de producten; - namen van actieplannen, initiatieven, regelingen en programma's; - namen van gemeenschappelijke ondernemingen; - acroniemen en afkortingen van het bovenstaande. De volgende terminologie worden niet als termen geclassificeerd: - titels van rechtshandelingen; - titels van artikelen of afdelingen in rechtshandelingen; - uitdrukkingen, zinnen of zinnen uit sjablonen; - woorden en uitdrukkingen in het algemeen taalgebruik die geen gespecialiseerde betekenis hebben.
--------------	--

TERMINOLOGIE	Een term wordt vertaald met een term anders dan verwacht binnen het domein of anders gespecificeerd: - het niet gebruiken van passende domein- of organisatiespecifieke terminologie, bijvoorbeeld (EU-)terminologie die beschikbaar is of is verstrekt in een terminologielijst; - niet-inachtneming van de terminologie van referentiedocumenten; - gebruik van een term die in strijd is met algemene domeinverwachtingen: "directe afschrijving" in plaats van "automatische afschrijving" in een financiële tekst; - inconsistent gebruik van terminologie in een tekst: b.v. de brontekst verwijst naar "grondstoffen", wat wordt vertaald als "matières premières", "matières brutes" en "matériaux bruts" in de Franse doelttekst.
---------------------	--

TAALNORM	Taalkundige normfouten hebben betrekking op de taalkundige "goede vorm" van de tekst en kunnen worden beoordeeld zonder rekening te houden met de vraag of de tekst al dan niet een vertaling is. Deze fouten hebben betrekking op formele aspecten van taal, zoals grammatica, interpunctie of spelling, waarvoor geformaliseerde en vastgestelde normen bestaan.
GRAMMATICA	Grammaticale fouten, niet zijnde spelling en orthografie: - onjuist gebruik van een functiewoord (bv. een voorzetsel, hulpwerkwoord, artikel, bepaler): b.v. de tekst luidt als volgt: "Controleer het nummer zoals aangegeven in het scherm" in plaats van "...op het scherm"; - verkeerde werkwoordstijd, stemming of aspect: een Franse vertaling luidt "Il est important que tu fasses tes devoirs" in plaats van "Il est important que tu fasses tes devoirs." (bijvoeglijk naamwoord); - onjuiste woordvolgorde: een Duitse tekst luidt "Er hat gelesen die Regelung" in plaats van "Er hat die Regelung gelesen"; - onjuiste verbuiging van zelfstandige naamwoorden, voornaamwoorden of bijvoeglijke naamwoorden: een tekst luidt "das Buch der Autor" in plaats van "das Buch des Autors"; - gebrek aan overeenstemming tussen twee of meer woorden met betrekking tot zaak, nummer, persoon of andere grammaticale kenmerken: een tekst luidt: "De kiezers wachtten op de exitpolls"; - onjuiste syntaxis.
PUNCTUATIE	Onjuiste leestekens: - niet-naleving van interpunctieregels (b.v. met betrekking tot komma's, puntkomma's, aanhalingstekens, dubbele punten enz.).
SPELLING	Fouten met betrekking tot de spelling van woorden: - typografische fouten; - kapitalisatiefouten; - onjuist gebruik van diakritische tekens: het Hongaarse woord "bőven" (met een dubbele acute) wordt gespeld als "böven", met behulp van een tilde, die niet in het Hongaars bestaat.

STIJLFOUTEN	Stijlfouten hebben betrekking op formuleringen die grammaticaal en taalkundig correct kunnen zijn, maar nog steeds ongepast zijn omdat ze afwijken van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak-specifieke stijlgidsen of opdrachtspecifieke instructies of een ongepaste algemene stijl hebben (toon, register, stilistische stijl).
--------------------	---

OPDRACHT-SPECIFIEK	Niet-toepassing van institutionele of opdrachtspecifieke stijlgidsen, instructies, specificaties of referentiemateriaal: - het niet correct reproduceren van een citaat of verwijzing, b.v. hervertaling van een bestaande titel of bepaling; - het niet gebruiken van de ter beschikking gestelde templates; - het niet gebruiken van normatief geheugen; - het niet opvolgen van de instructie om een bepaald element van de brontekst niet te vertalen; - het niet toepassen van een gespecificeerde externe referentie; - het niet toepassen van verstrekte opdrachtspecifieke richtsnoeren; - het niet toepassen van opdrachtspecifieke instructies.
ALGEMEEN	- Stilistische inconsistentie, onhandige stijl, niet-idiomatisch gebruik van de doeltaal of ongepast taalregister: - niet-idiomatische tautologie; - onhandigheid: een tekst is geschreven met veel ingesloten clausules en een overdreven woordige stijl. Hoewel de betekenis begrijpelijk is, is de tekst erg onhandig en moeilijk te lezen; - Gallicismen, Anglicismen, enz.; - verkeerd taalregister of formaliteitsniveau: een formele brief maakt gebruik van samentrekkingen, omgangsvormen of uitdrukkingen die kenmerkend zijn voor gesproken in plaats van geschreven taal; of een brochure voor middelbare scholieren die in zeer formele taal wordt vertaald; - ongepast taalgebruik voor het specifieke onderwerp: het gebruik van anachronistische of cultureel ongepaste uitingen; - De stijl is ongeschikt voor publicatie of professioneel gebruik, b.v. in strijd met tekstuele conventies; - Verkeerde manier van taalgebruik: geschreven tekst versus getranscribeerde spraak; - Niet-idiomatische, zij het grammaticaal correcte, uitdrukkingen: b.v. in een Engelse vertaling van een Duitse brief staat: "We bedankten hem met hart" waar "met hart" een begrijpelijke maar niet-idiomatische weergave is, en een betere vertaling "warm" of "oprecht" zou zijn; - gebruik van verkeerde collocaties; - inconsistente stijl: een deel van een tekst wordt vertaald in een lichte en "tere" stijl, terwijl andere delen worden vertaald in een omslachtiger stijl; twee even correcte grammaticale of interpunctieconventies worden door elkaar gebruikt; - dezelfde zin/zin wordt herhaaldelijk doelbewust gebruikt in de gehele brontekst, maar wordt inconsistent vertaald binnen de doeltekst; - onnatuurlijke woordvolgorde, d.w.z. de organisatie van de informatie in de zin is niet duidelijk.

ONTWERP	Ontwerpfouten hebben betrekking op de presentatie van het vertaalproduct, zoals tekst- of alinea-opmaak, lay-out, juiste integratie van een grafisch element en opmaak. Deze foutdimensie omvat geen typografische of stilistische fouten. Ontwerpfouten kunnen worden vastgesteld in het doeldocument (bv. een kop van het tweede niveau wordt opgemaakt als een kop van het eerste niveau) of in de relatie tussen bron- en doeltekst (bv. koppen worden verschillend opgemaakt tussen bron en doel).
ONTWERP	Er is een probleem met betrekking tot ontwerpaspecten (vs. taalkundige aspecten): - fouten met betrekking tot de opmaak van afbeeldingen en tabellen (bv. verkeerd gepositioneerd); - het gekozen lettertype is onjuist of ongepast;

	- fouten in verband met "opmaak" (codes die worden gebruikt om de structuur of opmaak van tekst weer te geven, ook wel "tags" genoemd); - kleuren worden verkeerd gebruikt (b.v. koppen moeten blauw zijn, maar zijn in plaats daarvan groen); - voetnoten of eindnoten worden op onjuiste wijze geplaatst of er worden onjuiste symbolen voor gebruikt in de tekst; - kop- of voetteksten zijn onjuist geformatteerd; - tekstmarges zijn onjuist; - pagina-einden staan op onjuiste locaties; - een hyperlink is beschadigd in het vertaalproces, bijvoorbeeld doordat deze is vertaald en een foutmelding geeft; - Een hyperlink is niet gelokaliseerd, bijvoorbeeld door de lezer naar de brontaalsite te verwijzen in plaats van naar de doeltaalsite; - de lay-out van de tekst komt niet overeen met de bron.
--	---

6.2.2 Beslisboom voor de ernst van een fout



Kleine fout	Een fout in een vertaling die geen ernstige invloed heeft op de bruikbaarheid, begrijpelijkheid of betrouwbaarheid van de inhoud.
Grote fout	Een fout in een vertaling die: - de bruikbaarheid, begrijpelijkheid of betrouwbaarheid van een document of de belangrijkste onderdelen of aspecten ervan ernstig aantast, of - voor Openbaar Ministerie / de Rechtspraak ernstige gevolgen heeft (juridische, financiële, politieke of reputatieschade), of - ernstige consequenties voor Openbaar Ministerie / de Rechtspraak heeft (afgezien van reputatieschade vergt het aanzienlijke inspanningen: grondige herziening of meerdere correcties/interventies in het hele document).