



**Standardul de lucru al
Asociației Birourilor de Traduceri din România (ABTR)**

ABTR
19.02.2007

Pentru traduceri de calitate 

Sumar

Preambul	3
Cap.1 Introducere.....	3
Cap. 2 Ofertarea.....	4
Cap. 3 Fluxul intern de lucru.....	5
Cap. 4 Calitatea traducerilor.....	6
Cap. 5 Alte drepturi ale clienților.....	9
Semnatari	11

Preambul

Prezentul document se constituie într-un ghid al celor mai importante aspecte ale activității membrilor Asociației Birourilor de Traduceri din România.

Ghidul este obligatoriu pentru toți membrii ABTR, punerea în aplicare și respectarea prevederilor fiind responsabilitatea fiecăruia dintre aceștia. Reclamațiile dovedite cu privire la nerespectarea acestor standarde pot constitui, cu acordul hotărârii Adunării Generale a Asociațiilor, baza eliminării respectivului membru din asociație.

Cap. 1 Introducere

Asociația Birourilor de Traduceri din România este o organizație non-guvernamentală care are printre principalele obiective, următoarele:

- stabilirea unor standarde minime de calitate a traducerilor, pentru toți jucătorii de pe piața din România;
- respectarea regulilor concurenței loiale;
- combaterea muncii la negru în domeniul traducerilor;
- promovarea Asociației în rândul organismelor de aceeași natură din mediul internațional;
- stabilirea unei proceduri de mediere a diferendelor intervenite între membrii Asociației și clienții acestora cu privire la calitatea serviciilor de traduceri;
- organizarea de dezbateri, conferințe, mese rotunde și alte manifestări având ca obiect situația pieței traducerilor din România;
- editarea de cursuri, publicații, reviste, albume, broșuri, pliante, organizarea de cursuri, seminarii, mese rotunde, ateliere de studiu, cu participare internă și/ sau internațională, cu caracter permanent sau temporar, pentru perfecționarea profesională în domeniul traducerilor;
- acordarea de burse și premii pentru stimularea activității profesioniste în domeniile de interes ale Asociației.

Rolul primar al ABTR este acela de a stabili cadrul desfășurării activității birourilor de traduceri pentru un nivel ridicat de satisfacție al clienților săi și pentru sprijinirea acelor membri care furnizează servicii de calitate.

Cap. 2 Ofertarea

2.1 Toate ofertele de servicii de traducere vor fi transmise clienților într-o formă scrisă.

Ofertele trebuie să includă:

- datele de identificare ale firmei;
- prețul ferm;
- termenul de livrare,

toate aceste elemente fiind obligatorii.

Orice eventual litigiu între un membru ABTR și un client al acestuia va avea ca bază contractuală oferta înaintată de către biroul de traduceri și acceptată de către client.

2.2 Toate comenzile se vor accepta numai într-o formă scrisă:

- comandă de achiziție;
- contract;
- mesaj e-mail, care să stipuleze acordul clientului pentru oferta primită.

Comanda va ține loc de contract și va garanta clientului aplicarea standardelor de calitate reglementate prin ghidul de față.

2.3 Unitatea de măsură „implicită” pentru traduceri este cuvântul textului sursă.

Textele needitabile, al căror număr de cuvinte nu se poate calcula decât pe textul țintă, vor fi contorizate la final, după realizarea traducerii. În astfel de cazuri, clientul va primi înainte de demararea comenzii o estimare valorică cu mențiunea că valoarea reală a comenzii se va recalcula la finalul traducerii, în funcție de numărul de cuvinte ale textului țintă.

2.4 Contorizarea textelor se face în ordinea importanței cu:

- TRADOS, DejaVu și altele (programe de Traducere Asistată de Calculator) sau
- Microsoft Word sau
- orice alt program convenit cu clientul.

2.5 Devizul ofertelor de interpretariat va include obligatoriu și timpul aferent transportului traducătorului de la sediul biroului de traduceri la locul de desfășurare a serviciului de interpretariat.

2.6 Toate ofertele întocmite de membrii ABTR vor menționa faptul că aceste documente sunt în conformitate cu Standardul de lucru al ABTR.

2.7 Pentru toate serviciile prestate clienților de către membrii ABTR, se va emite un document fiscal care să ateste serviciul prestat.

Cap. 3 Fluxul intern de lucru

3.1 Biroul de traduceri va avea implementat un sistem de lucru care să includă programele de memorie a traducerii sau cel puțin un sistem minim de creare, actualizare și utilizare de glosare.

3.2 Orice lucrare de traduceri va trebui să îndeplinească standardele de calitate prevăzute la capitolul 4 al prezentului ghid. Toate traducerile presupun:

- pasul 1: traducere;
- pasul 2: verificare.

Verificarea traducerii va trebui efectuată de un alt traducător, o persoană cu calificare în acest sens.

Sunt excluse de la etapa de verificare serviciile de interpretariat, traducerile online și cele la care clientul solicită în mod expres acest lucru.

Toate verificările traducerilor vor fi efectuate ținând cont de parametrii specificați la articolul 4.2.1.

3.3 Fiecare membru va avea un document intern care să ateste verificarea traducerilor.

3.4 Termenul de livrare agreed cu clientul rămâne obligatoriu până la finalizarea comenzii. În caz de întârziere la livrarea comenzii, fie din motiv de forță majoră fie din orice alt motiv, este obligația membrului ABTR de a-l informa cât de repede posibil pe client și de a stabili împreună cu acesta cel mai bun termen pentru livrarea proiectului de traducere.

3.5 Fiecare membru al asociației va avea un sistem propriu de verificare și testare a traducătorilor și birourilor de traduceri subcontractate cu care lucrează. Clientul va fi asigurat în privința personalului care se ocupă de proiectul său de traduceri, ca fiind verificat și calificat pentru lucrarea respectivă.

3.6 Orice înțelegere privind subcontractarea serviciilor de traducere cu alte birouri de traducere sau traducători liber-profesioniști se va realiza în scris, anterior lansării comenzii.

3.7 Traducerile efectuate de membrii ABTR sunt imparțiale, în sensul că nu vor fi influențate de părerile și convingerile personalului care lucrează comanda respectivă de traducere, respectiv se va păstra întotdeauna caracterul obiectiv al traducerii și nu se va alunece pe latura subiectivă.

Cap. 4 Calitatea traducerilor

4.1 Toți membrii ABTR trebuie să aibă ca obiectiv principal furnizarea de servicii de cea mai bună calitate clienților lor.

Birourile membre vor face tot ce le stă în putință pentru a preda lucrările de traduceri la cel mai înalt nivel de calitate în condițiile impuse (buget, termene de livrare, specificații de urmat).

4.2 Nivelul de calitate a lucrărilor de traducere va putea fi analizat după cum urmează.

4.2.1 Tipurile de eroare:

Categorie	Exemple
Acuratețe	<ul style="list-style-type: none">▪ Sensul textului țintă nu corespunde cu cel al textului sursă▪ Omisiuni sau adăugiri▪ Texte (sau paragrafe) netraduse
Terminologie	<ul style="list-style-type: none">▪ Terminologie incorectă▪ Nerespectarea terminologiei sau a glosarului furnizat de către client▪ Inconsecvență în folosirea unei terminologii
Gramatică	<ul style="list-style-type: none">▪ Erori de gramatică▪ Erori de scriere▪ Erori de punctuație

Stil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stil neadecvat domeniului lucrării ▪ Topică necorespunzătoare limbii țintă ▪ Traducere necorespunzătoare publicului țintă
Standarde de țară	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formatul datei neadaptat la specificul național al limbii țintă ▪ Simbolul monedei și sumele neconvertite în formatul limbii țintă ▪ Exemple necorespunzătoare culturii limbii țintă ▪ Unitățile de măsură Britanice/Americane neconvertite în sistemul metric și invers
Consecvență	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trimiterile din text neactualizate ▪ Înregistrările de Index necorespunzătoare
Formatare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formatarea de font necorespunzătoare ▪ Traducere livrată în alt format decât cel solicitat ▪ Paginație neconformă cu originalul

4.2.2 Nivelurile de gravitate a erorilor

Nivel gravitate	Exemple
Major	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erori care deturneză sensul integral al respectivului document ▪ Erori cu potențial cauzator de daune ▪ Erori în părțile cele mai importante ale documentului (titluri, coperte)
Mediu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erori care schimbă integral sensul unei propoziții, paragraf sau mesaj ▪ Erori care atestă un stil general necorespunzător

Minor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orice eroare care nu are gravitatea celor de mai sus ▪ Erori mici care nu schimbă sensul textului dar sunt remarcate ▪ Formatare: folosirea greșită a stilurilor de text ÎNGROȘAT sau <i>ÎNCLINAT</i> ▪ Folosirea greșită a semnelor de punctuație și cuvintelor cu majuscule
--------------	---

4.2.3 Numărul de erori maxim admise

Numărul de puncte corespunzător fiecărei erori este notat în tabelul de mai jos:

Nivel gravitate eroare	Minor	Mediu	Major	Max. admis
Acuratețe	1	3	5	3,0
Terminologie	1	3	5	3,0
Gramatică	1	3	5	3,0
Stil	1	3	5	3,0
Standarde de țară	1	3	5	3,0
Consecvență	1	3	5	3,0
Formatare	1	3	5	3,0
Total 1.000 cuvinte				10,0

Punctajul este aferent unui text de 1.000 de cuvinte.

4.3 Grila de mai sus se constituie în modelul oficial agreat și pus în aplicare de toți membrii ABTR pentru evaluarea erorilor unei lucrări de traducere.

4.4 Plângerile cu privire la calitatea serviciilor unui birou de traduceri vor fi înregistrate la ABTR după depunerea de către client a unei sume de bani considerată taxă pentru arbitrarea litigiului. În cazul în care la final se dă câștig de cauză clientului, taxa îi va returnată integral, în cazul contrar aceasta considerându-se ca avans plată cheltuieli de arbitraj.

4.5 Membrii ABTR au obligația de a răspunde în maxim 7 zile la reclamațiile primite de la clienți. Răspunsurile se vor face în scris.

4.6 Membrii ABTR au obligația de a revizui gratuit o traducere furnizată unui client, dacă aceasta nu a atins nivelul minim de calitate impus prin standardul ghidului de față.

4.7 Forul implicit care va arbitra litigiile în care este implicat un membru ABTR și un client al său este ABTR. Excepție vor face cazurile în care clientul, parte în litigiu, nu acceptă acest lucru. În acest caz va fi acceptat pentru arbitraj un alt furnizor de servicii de traduceri, agreat de client și de membrul ABTR.

Asociația, în calitate de arbitru al litigiului, în funcție de argumentele prezentate de către cele 2 părți implicate:

- va întreprinde o anchetă proprie;
- va putea delega un traducător independent pentru realizarea unui raport separat privind calitatea lucrării de traducere (dacă este cazul), traducător cu experiență dovedită în domeniul specific al traducerii;
- va decide cu privire la partea care are dreptate;
- va comunica părților soluțiile ce trebuie urmate;
- va supraveghea implementarea hotărârilor luate.

4.8 Partea dovedită vinovată într-un caz de litigiu va suporta toate cheltuielile pricinuite de arbitraj. La cerere, toate cheltuielile vor fi justificate cu copiile documentelor de plată.

4.9 ABTR va pune contra cost la dispoziția clienților săi un serviciu prin care aceștia vor putea solicita o opinie independentă asupra calității traducerii furnizate de un membru al asociației. Această părere poate fi a unei persoane independente de forul ABTR. Rolul serviciului va fi acela de a oferi clientului o dovadă asupra calității traducerii și încredere în serviciile membrului ABTR.

Cap. 5 Alte drepturi ale clienților

5.1 Dreptul de proprietate intelectuală a traducerilor revine clientului, odată cu onorarea obligațiilor financiare privind serviciul care i-a fost prestat.

5.2 Dreptul la confidențialitatea materialelor îl are orice client care beneficiază de serviciile membrilor ABTR. Toate materialele furnizate de client pentru traducere vor fi considerate ca material confidențial de către membrul ABTR, orice angajat sau subcontractor al său.

Materialul confidențial nu va fi divulgat sau publicat de către membrul ABTR sau orice angajat sau subcontractor al său, fără aprobarea expresă a clientului cu excepția cazurilor în care legea impune acest lucru.

5.3 Dreptul cu privire la informarea corectă a clienților va fi garantat de către membrii ABTR printr-o serie de măsuri. Astfel, toți membrii:

- vor avea un site web conținând informații despre respectivul birou de traduceri, datele de contact ale biroului și, eventual, prezentările traducătorilor angajați permanent;
- vor furniza, la cerere, informații despre experiența în domeniul de traducere solicitat;
- vor pune la dispoziție scrisori de recomandare primite de la clienți;
- vor informa la cererea clientului despre prevederile acestui Standard de lucru.

5.4 Clienții au dreptul de a solicita și de a primi contra cost, timp de 1 an după finalizarea serviciului furnizat, copii ale materialelor țintă, primite la momentul finalizării comenzii. Membrii ABTR au obligația de a arhiva și păstra în mod corespunzător materialele în format electronic rezultate în urma comenzii de traducere.

5.5 În cazul în care, la prelucrarea comenzii, au fost folosite - la cererea clientului - programe de memorie a traducerii, clientul are dreptul de a solicita și de a primi memoria de traduceri rezultată, aceasta considerându-se parte din drepturile intelectuale ce îi revin odată cu onorarea obligațiilor financiare către furnizor.

Prezentul document a fost întocmit în scopul garantării unor condiții de calitate adecvate clienților ABTR.

Documentul intră în vigoare la data semnării lui de către membrii Adunării Generale a Asociațiilor și are aplicabilitate imediată.

Semnatar

1. Alta Lingua S.R.L.

Prin Lucian Dumitrescu, Director Asociat

2. Smart Soft Serv S.R.L.

Prin Andrei Nădejde, Director

3. Central European Translations S.R.L.

Prin Hermann Korte, Administrator

4. Graal Soft S.R.L.

Prin Matei Dumitrescu, Director