

THỎA THUẬN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

(Phụ lục đính kèm Hợp đồng Dịch vụ)

Bản Thỏa thuận Chất lượng Dịch vụ này là một phần không tách rời của Hợp đồng Dịch vụ giữa Công ty Cổ phần Bản địa hoá GTE (GTE) và ông/bà (Nhà Cung Cấp)

1. Dịch vụ và Chất lượng

1.1. Phạm vi Dịch vụ

Thỏa thuận này được áp dụng đối với tất cả các dịch vụ biên dịch, biên tập, hiệu đính, đánh giá chất lượng ngôn ngữ (LQA), phụ đề, phiên dịch, lồng tiếng, dàn trang (DTP) hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến ngôn ngữ do Nhà Cung Cấp thực hiện cho GTE (gọi chung là “Dịch vụ”). Nhà Cung Cấp chịu trách nhiệm tự trang bị các phương tiện, cơ sở vật chất và nhân sự cần thiết để bảo đảm việc thực hiện Dịch vụ đúng yêu cầu.

1.2. Phân công dự án và Thời hạn

Trước khi đồng ý nhận bất kỳ dự án nào từ GTE, Nhà Cung Cấp có nghĩa vụ trao đổi với GTE để xác định thời gian và năng lực chuyên môn cần thiết nhằm thực hiện dự án đó. Nếu theo đánh giá chuyên môn của mình, Nhà Cung Cấp nhận thấy không đủ thời gian hoặc năng lực chuyên môn và kỹ thuật để cung cấp cho GTE sản phẩm đạt chất lượng cao, đúng hạn và đáp ứng tiêu chuẩn nghề nghiệp của ngành, Nhà Cung Cấp có thể từ chối nhận dự án. Trong trường hợp phát sinh vấn đề có thể ảnh hưởng đến khả năng hoàn thành dự án đúng thời hạn đã thỏa thuận, Nhà Cung Cấp có nghĩa vụ thông báo ngay cho GTE để GTE có thể điều chỉnh thời hạn hoặc phân công lại công việc. Nếu GTE không được thông báo trước một khoảng thời gian ít nhất bằng một nửa thời gian hoàn thành dự án, hoặc không chấp thuận việc giao trễ, GTE có quyền áp dụng xử phạt đối với Nhà Cung Cấp như sau:

Nộp sản phẩm bàn giao chậm trễ dưới 3 giờ: trừ 5% tổng giá trị Đơn Đặt Hàng;

Nộp sản phẩm bàn giao chậm trễ từ 3 giờ đến 8 giờ: Trừ 15% tổng giá trị Đơn Đặt Hàng;

Nộp sản phẩm bàn giao chậm trễ từ 8 giờ đến 24 giờ: Trừ 30% tổng giá trị Đơn Đặt Hàng;

Nộp sản phẩm bàn giao chậm trễ trên 24 giờ: GTE có quyền huỷ Đơn Đặt Hàng và chuyển giao công việc cho Nhà Cung Cấp khác và không thanh toán bất kỳ khoản nào liên quan đến Đơn Đặt Hàng bị huỷ.

1.3. Yêu cầu về Dịch vụ

1.3.1. Triển khai Dịch vụ

GTE thuê Nhà Cung Cấp cung cấp Dịch vụ theo nhu cầu, được mô tả cụ thể trong các bản bàn giao (được gọi là “Handoff/ HO” – mô tả dự án, yêu cầu dịch vụ hoặc mô tả phạm vi công việc bằng văn bản do GTE ban hành) và được Nhà Cung Cấp chấp thuận.

Việc bàn giao (HO) có thể được thực hiện qua email hoặc bất kỳ phương thức điện tử nào khác theo quy định riêng của GTE. Bằng việc chấp thuận HO, Nhà Cung Cấp xác nhận và đồng ý thực hiện đầy đủ các dịch vụ theo đúng hướng dẫn và yêu cầu được nêu trong HO cũng như trong mọi tài liệu bổ sung mà GTE cung cấp.

1.3.2. Yêu cầu về Chất lượng và Bàn Giao

Nhà Cung Cấp có nghĩa vụ:

- (a) Thực hiện Dịch vụ theo đúng hướng dẫn được nêu trong HO tương ứng và các tài liệu đi kèm do GTE cung cấp và ban hành;
- (b) Tự kiểm tra, rà soát và thực hiện kiểm soát chất lượng kỹ lưỡng đối với toàn bộ sản phẩm bàn giao trước khi gửi cho GTE, đảm bảo rằng tất cả sản phẩm bàn giao đều không có lỗi, sai sót, trục trặc hoặc bất kỳ sai lệch nào khác;
- (c) Đảm bảo rằng, trong trường hợp không có tiêu chí chất lượng cụ thể, tất cả các dịch vụ và sản phẩm bàn giao phải tuân thủ các tiêu chuẩn chung được chấp nhận trong ngành.

GTE có quyền, và theo toàn quyền quyết định của mình, được tiến hành kiểm tra đảm bảo chất lượng đối với bất kỳ dịch vụ nào do Nhà Cung Cấp thực hiện.

1.3.3. Đánh giá Chất lượng Ngôn ngữ (LQA)

Việc đánh giá chất lượng tiêu chuẩn áp dụng cho công việc dịch thuật, gọi là Đánh giá Chất lượng Ngôn ngữ (LQA), bao gồm việc thống kê lỗi một cách khách quan trên một mẫu của toàn bộ công việc. Quy trình LQA hiện áp dụng nhiều tiêu chí lỗi và mức độ nghiêm trọng khác nhau. Khi yêu cầu chất lượng thay đổi hoặc các phương pháp đánh giá mới được phát triển, GTE có quyền, và theo toàn quyền quyết định của mình, xác định mức độ đánh giá chất lượng và ngưỡng lỗi áp dụng cho sản phẩm do Nhà Cung Cấp thực hiện.

Trong trường hợp chất lượng dịch vụ và sản phẩm bàn giao của Nhà Cung Cấp không đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng nội bộ của GTE hoặc kỳ vọng chất lượng của Khách Hàng GTE, GTE có quyền áp dụng các biện pháp sau:

- (a) Thông báo cho Nhà Cung Cấp về các lỗi hoặc điểm không phù hợp và yêu cầu Nhà Cung Cấp thực hiện sửa chữa sản phẩm bàn giao trong thời hạn do GTE quy định (sau đây gọi là “Dịch vụ Sửa lỗi”). Nhà Cung Cấp không được nhận thêm bất kỳ khoản thù lao nào cho việc thực hiện Dịch vụ Sửa lỗi này;
- (b) Trong trường hợp Nhà Cung Cấp không thể hoặc được xác định là không có khả năng thực hiện Dịch vụ Sửa lỗi, GTE có thể thuê bên thứ ba thực hiện Dịch vụ Sửa lỗi. Chi phí tương ứng sẽ được khấu trừ vào giá trị Đơn Đặt Hàng (PO) của Nhà Cung Cấp hoặc GTE có thể yêu cầu Nhà Cung Cấp hoàn trả chi phí tương ứng;
- (c) GTE có quyền lặp lại quy trình LQA và Dịch vụ Sửa lỗi cho đến khi Nhà Cung Cấp cung cấp Dịch vụ đáp ứng đầy đủ yêu cầu và tiêu chuẩn của dự án;
- (d) GTE có quyền áp dụng hình phạt bằng cách trừ hoặc hủy bỏ giá trị PO, căn cứ vào kết quả LQA và mức độ không tuân thủ chất lượng của Nhà Cung Cấp.

1.3.4. Quy trình Đánh giá Ngôn ngữ Nội bộ (Internal Linguistic Review) và Xử lý Phản hồi của Khách Hàng

Trong trường hợp phát sinh khiếu nại hoặc phản hồi tiêu cực từ phía Khách Hàng liên quan đến chất lượng bản dịch hoặc các dịch vụ ngôn ngữ khác, quy trình xử lý sẽ được thực hiện như sau:

- (a) GTE sẽ thu thập mọi giải thích, phản hồi, hoặc phản bác từ phía Nhà Cung Cấp;
- (b) Nhà Cung Cấp có nghĩa vụ cung cấp phản hồi hoặc giải trình theo yêu cầu của GTE, tuân thủ hướng dẫn và thời hạn do GTE quy định;
- (c) Trong trường hợp phản hồi của Nhà Cung Cấp được xác định là không hợp lệ, hoặc Khách Hàng vẫn không hài lòng và tiếp tục phản ánh vấn đề chất lượng, Nhà Cung Cấp sẽ chỉnh sửa lại sản phẩm bàn giao mà không được tính thêm phí, cho đến khi đáp ứng được yêu cầu chất lượng của Khách Hàng;

(d) Nếu Nhà Cung Cấp không thực hiện hoặc không thể thực hiện việc chỉnh sửa theo yêu cầu, GTE có quyền khấu trừ các chi phí liên quan từ giá trị PO của Nhà Cung Cấp để thuê bên thứ ba thực hiện các chỉnh sửa cần thiết;

(e) Trong trường hợp Nhà Cung Cấp cho rằng phản hồi của Khách Hàng là không hợp lý, GTE có thể tiến hành Đánh giá Ngôn ngữ Nội bộ (ILR) với sự tham gia của một bên đánh giá độc lập do GTE chỉ định nhằm đánh giá chất lượng khách quan. Mục đích của quy trình ILR là xác định liệu phản hồi của Khách Hàng có hợp lệ hay chỉ là vấn đề về sở thích. Nếu kết quả đánh giá của bên thứ ba xác nhận sản phẩm gốc của Nhà Cung Cấp không đạt chất lượng, GTE có quyền khấu trừ PO của Nhà Cung Cấp để chi trả chi phí cho quy trình IRL và chi phí cho Dịch vụ Sửa lỗi nếu có;

(f) Trong trường hợp Khách Hàng của GTE thu phí hoặc phạt do lỗi chất lượng trong sản phẩm của Nhà Cung Cấp, GTE có quyền yêu cầu Nhà Cung Cấp bồi hoàn toàn bộ các chi phí này, kể cả các chi phí phát sinh liên quan.

1.3.5. Yêu cầu cụ thể đối với Dịch vụ Phiên dịch

Nhà Cung Cấp phải có mặt đúng giờ tại sự kiện và có nghĩa vụ nghiên cứu tài liệu (nếu cần) cũng như chuẩn bị kỹ lưỡng. Đối với công việc phiên dịch từ xa hoặc trực tuyến, Nhà Cung Cấp phải chuẩn bị các yếu tố kỹ thuật: kết nối internet ổn định và an toàn, môi trường làm việc phù hợp và yên tĩnh, cùng các thiết bị hỗ trợ (tai nghe, micro, webcam, v.v.).

1.3.6. Công cụ

Nhà Cung Cấp đồng ý cung cấp Dịch Vụ bằng cách sử dụng các công cụ và phần mềm cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn ở các công cụ CAT, theo yêu cầu hợp lý của GTE khi thích hợp và cần thiết.

1.3.7. Trao đổi thông tin

Nhà Cung Cấp phải nêu rõ bằng văn bản (bao gồm qua email hoặc tin nhắn điện tử được GTE chấp thuận) mọi vấn đề hoặc thắc mắc liên quan đến giá, số lượng từ, thời hạn giao, loại tệp, sản phẩm bàn giao và các yêu cầu hay thông số khác của dự án trước khi chấp nhận HO. Khi chấp nhận dự án, Nhà Cung Cấp được coi là đã hiểu rõ và đồng ý với tất cả các điều khoản, điều kiện và yêu cầu nêu trong HO.

Mọi yêu cầu điều chỉnh giá, thay đổi phạm vi hoặc các sửa đổi khác của dự án phải được gửi bằng văn bản và được GTE chấp thuận trước khi bắt đầu cung cấp Dịch vụ, trừ khi có thay đổi phạm vi công việc do GTE khởi xướng sau khi dự án đã bắt đầu.

1.3.8. Đào tạo

GTE có thể yêu cầu Nhà Cung Cấp tham gia đào tạo trực tuyến liên quan đến một loại dịch vụ, kỹ năng, khách hàng, ngành nghề, quy trình, công cụ, thiết bị, phần mềm hoặc công nghệ cụ thể để đủ điều kiện cung cấp một số dịch vụ nhất định hoặc làm việc với một số Khách Hàng nhất định.

1.4. Sử dụng Dịch máy (Machine Translation)

Nhà Cung Cấp không được phép sử dụng các công cụ Dịch máy (MT), dù toàn bộ hay một phần, để tạo ra sản phẩm bàn giao nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản từ GTE.

GTE và/hoặc Khách Hàng của GTE có quyền tiến hành kiểm tra mức độ tương đồng và trùng khớp giữa bản dịch từ phía Nhà Cung Cấp và một số loại máy dịch phổ biến trên một số mẫu ngẫu nhiên. Trong trường hợp có bằng

chứng rằng Nhà Cung Cấp đã sử dụng dịch máy, GTE sẽ không thanh toán cho phần khối lượng bị ảnh hưởng, và GTE có quyền áp dụng thêm các hình phạt khác theo toàn quyền quyết định của mình.

3. Cam kết của Nhà Cung Cấp

Nhà Cung Cấp bảo đảm rằng:

- Nhà Cung Cấp được tự do cung cấp Dịch vụ và không bị ràng buộc bởi bất kỳ thỏa thuận nào hạn chế khả năng thực hiện Dịch vụ theo Thỏa thuận này.
- Nhà Cung Cấp có đủ năng lực, trình độ và kinh nghiệm để thực hiện, và sẽ thực hiện Dịch vụ một cách chuyên nghiệp, tận tâm, phù hợp với các tiêu chuẩn của ngành.
- Khi cung cấp Dịch vụ theo Thỏa thuận này, Nhà Cung Cấp hoạt động với tư cách là nhà thầu độc lập, và cả Nhà Cung Cấp lẫn các đại diện của mình không được coi là nhân viên của GTE. Trong mọi giao dịch với bên thứ ba, Nhà Cung Cấp không được tự nhận là nhân viên hoặc đại lý của GTE. Không điều khoản nào trong Thỏa thuận này được hiểu là tạo lập mối quan hệ liên doanh hoặc quan hệ lao động giữa Hai Bên.

4. Trùng lặp trong CAT Tool (CAT Match Rate)

Bảng khấu trừ trùng lặp khi sử dụng CAT Tool (CAT discount) dưới đây sẽ được áp dụng cho mọi dự án:

Biên dịch (Translation)		Hiệu đính / Chỉnh sửa (Review / Editing)		Biên tập hậu kỳ bản dịch máy (Post-editing)	
Mức độ trùng lặp từ CAT Tool	Tỷ lệ thanh toán theo đơn giá từ mới (%)	Mức độ trùng lặp từ CAT Tool	Tỷ lệ thanh toán theo đơn giá từ mới (%)	Mức độ trùng lặp từ CAT Tool	Tỷ lệ thanh toán theo đơn giá từ mới (%)
0%-74%	100%	0%-74%	100%	0%-74%	100%
75%-84%	50%	75%-84%	60%	75%-84%	50%
85-99%	20%	85-99%	30%	85-99%	20%
100%	5%	100%	5%	100%	5%
Repetitions	5%	Repetitions	5%	Repetitions	5%
Context match	0%	Context match	0%	Context match	0%

Hai Bên xác nhận đã đọc, hiểu rõ toàn bộ nội dung Thỏa thuận Chất lượng Dịch vụ, tự nguyện ký kết và cam kết thực hiện đúng, đầy đủ các điều khoản đã thỏa thuận.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY CP BẢN ĐỊA HOÁ GTE
Quản lý Cộng Tác Viên

NHÀ CUNG CẤP
(Ký và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Thị Thuý Nga