

Együttműködési megállapodás

TOLMÁCSOLÁS

2014

MFTE–PROFORD

SZERZŐK

Horváth Ildikó – MFTE – ELTE BTK Fordító- és Tolmácsképző Tanszék – tanszékvezető
Schaffler György – MFTE elnök

SZERKESZTŐK

MFTE:

Horváth Ildikó – ELTE BTK Fordító- és Tolmácsképző Tanszék – tanszékvezető
Schaffler György – MFTE elnök

Proford:

Bán Miklós – espell fordítás és lokalizáció zrt.
Mendel Vera – InterContact® Budapest Kft.
Hajós Katalin – A Lex Expert Kft.
Balázs Márta – EDIMART Tolmács- és Fordítóiroda Kft.
B. Lawani Alex – Interlex Kft.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Köszönettel tartozunk azoknak a kollégáknak az MFTE és a Proford részéről, akik értékes gondolataikkal, észrevételeikkel hozzájárultak a megállapodás megszületéséhez.

Tartalomjegyzék

Preambulum	5
1 Fogalom meghatározás.....	6
1.1 Tolmácsolás.....	6
1.2 Kísérő tolmácsolás.....	6
1.3 Konzekutív vagy követő tolmácsolás.....	6
1.4 Pódiumtolmácsolás	6
1.5 Konferenciatolmácsolás	6
1.6 Nagyszakaszos konzekutív tolmácsolás	6
1.7 Szinkrontolmácsolás.....	6
1.8 Chuchotage vagy fülbesúgós tolmácsolás.....	7
1.9 Jeltolmácsolás	7
1.10 Blattolás.....	7
1.11 Forrásnyelv.....	7
1.12 Célnyelv	7
1.13 Aktív („A”) nyelv	7
1.14 Aktív („B”) nyelv	7
1.15 Passzív („C”) nyelv	7
2 Együtműködési feltételek.....	7
2.1 Keretszerződés és egyedi megrendelések	7
2.2 Személyes teljesítés	9
3 Titoktartási és konkurenciatilalmi rendelkezések	9
3.1 Titoktartás	9
3.2 Konkurenciatilalom	10
4 Szakmai tapasztalat igazolása, referenciák	10
5 Minőség.....	10
5.1 Kölcsönös elvárások a fordításszolgáltató és a tolmács szakember között.....	10
5.2 A fordításszolgáltató és a tolmács feladatai és felelőssége	10
5.3 A tolmácsolási projekt megbízási és vállalás feltételei	11
5.4 Minőségi elvárások.....	11
6 Reklamációkezelés	12
7 Technikai háttér, erőforrások.....	12
8 Díjazás	13
8.1 Kapacitás, napi vállalási mennyiségek.....	13
8.2 Elszámolás	13
8.3 Rendelkezésre állás szabályozása	14
8.4 Útiköltség megállapítása	14
8.5 Járulékos költségek (szállás, étkezés).....	14
8.6 Fizetési feltételek	14
9 Közbeszerzések, pályázatok	14

Preambulum

A Magyar Fordítók és Tolmácsok Egyesülete (MFTE) és a Professzionális Fordításszolgáltatók Egyesülete (Proford) által közösen kidolgozott dokumentum célja, hogy megfogalmazza a fordításszolgáltatók és tolmácsok közötti üzleti együttműködésről szóló alapelveket.

Az MFTE és a Proford felismerte az igényt egy olyan, kölcsönös megegyezésen alapuló szakmai és üzleti szabályozás kialakítására, amely elősegíti a fordításszolgáltató és a tolmács szakma képviselői közötti hatékony, előremutató és professzionális együttműködést; valamint hivatkozási alapot teremt az együttműködés feltételeire, a minőségbeli, technikai és egyéb erőforrásokra, illetve a díjazásra vonatkozó iránymutatások gyakorlati megvalósítására.

Hasonlóan átfogó, a piac keresleti és kínálati oldalának értékeit és érdekeit figyelembe vevő, a két oldal megegyezésén alapuló szabályozás Magyarországon korábban soha nem készült. Nem véletlen tehát, hogy a konszenzus hiánya alapvető szakmai kérdésekben számos esetben okozott feszültséget a szereplők között. A jelen szabályozást a fordításszolgáltatók és a tolmácsok (szakképzettséggel, illetve szaktudással és szakmai tapasztalattal rendelkező tolmácsok) közösen, egymást egyenrangú szakmai partnernek tekintve, egyetértésben fogadták el. Mindkét oldal elfogadja az itt lefektetett alapelveket és etikai normákat, amelyek teljesítését a jövőben a Felek kölcsönösen elvárhatják egymástól.

A dokumentum iránymutatásait elsősorban a tolmács szakma képviselőinek és a piac szereplőinek, vagyis a tolmács szakembereknek és a fordításszolgáltatóknak szánjuk, de számítunk a tolmácsolást, fordítást oktató képzőintézmények és a keresleti oldalt képviselő végfelhasználók figyelmére is.

Jelen dokumentum a fordítási és lektorálási tevékenységet szabályozó, a Felek által 2013. szeptember 20-án aláírt memorandum folytatása.

(Megjegyzés: a fordításszolgáltató kifejezés ebben a dokumentumban a tolmácsolással összefüggő szolgáltatásokat nyújtó (tolmácsközvetítő/tolmácsszervező) irodára/vállalkozásra vonatkozik.)

1 Fogalom meghatározás

1.1 Tolmácsolás

Tolmácsolásnak minősül minden olyan szolgáltatás, melynek eredménye a szóban elhangzott forrásnyelvi szöveg vagy írott szöveg szóban történő átültetése a célnyelvre.

1.2 Kísérő tolmácsolás

Eseti jellegű, kevésbé formális kommunikáció tolmácsolása. Tipikus esetei: látogatások, bemutatók, gyári betanítások stb.

1.3 Konzekutív vagy követő tolmácsolás

Konzekutív a tolmácsolás abban az esetben, ha a célnyelvi szöveg a forrásnyelvi szöveg egy-egy rövidebb szakasza (amely általában egy mondat, rövidebb gondolati egység) után hangzik el, és a forrásnyelvi szöveg előadója és a hallgatóság, valamint a tolmácsolást végző személy között közvetlen kapcsolat létezik.

Konzekutív tolmácsolást vesznek jellemzően igénybe tárgyalások, üzleti találkozók, prezentációk, oktatások lebonyolításához. A konzekutív tolmács a tolmácsolási eseménytől függően jegyzetelhet. Indokolt esetben a tolmács az előadó(k) mellett állva, mikrofonba beszélve tolmácsol.

Előfordul, hogy a tolmácsolási esemény közben szükséges írásbeli anyagokat is szóban lefordítani, ezt ún. blattolási technikával oldja meg a tolmács (ld. 1.10 pont).

1.4 Pódiumtolmácsolás

A konzekutív tolmácsolás egyik alfaja. A tolmács az előadó mellett, jellemzően színpadon állva, mikrofonba tolmácsolja rövid szakaszos technikával az elhangzottakat. Az esemény jellegéből adódóan jegyzetelésre nincs vagy ritkán van módja. A tolmácsolás körülménye és a tolmács iránt támasztott elvárások miatt a pódiumtolmácsolás a szinkrontolmácsoláshoz hasonló nehézségű.

1.5 Konferenciatolmácsolás

A konferenciatolmácsolás alatt nagyszakaszos konzekutív tolmácsolást és szinkrontolmácsolást értünk.

1.6 Nagyszakaszos konzekutív tolmácsolás

A tolmácsolás technikája megegyezik a „konzekutív vagy követő tolmácsolás” pont alatt leírtakkal, azzal a lényeges különbséggel, hogy a tolmács speciális jegyzetelés technikát alkalmazva lejegyzi az előadó akár 4-5 perces előadását, majd a jegyzeteit használva a célnyelvre tolmácsolja az elhangzottakat. Ez a tolmácsolási technika nagyfokú jártasságot, szakmai tapasztalatot követel meg a tolmáctól. Nagyszakaszos konzekutív tolmácsolási feladat elvégzésére ajánlott az erre képezített tolmács megbízása. Jellemző esetek: diplomáciai, politikai események, köszöntőbeszédok stb.

1.7 Szinkrontolmácsolás

Szinkrontolmácsolásnak minősül minden olyan szolgáltatás, melynek eredményeként a célnyelvi szöveg a forrásnyelvi szöveggel gyakorlatilag azonos időben hangzik el, a szinkrontolmács az átlagos beszédtempónál nem gyorsabb szöveget (120-150 szó/perc) élőszóban, tisztán artikulálva közvetíti a célnyelven, információtartalmában és szövegtagolásban híven követve az eredetit.

A szinkrontolmácsolást jellemzően két tolmács, egymást 20-30 percenként váltva tolmácsfülkében végzi (kabinos tolmácsolás). A tolmácsok tolmácsfülkében ülnek vagy mobil

tolmácsolás segítségével tolmácsolnak. A hallgatóság a tolmácsolást fejhallgatón keresztül hallgatja. Egyéb erőforrások, technikai háttér ld. a Technikai háttér, erőforrások pontot. Jellemző esetek: konferenciák, nagyobb szakmai rendezvények, fórumok stb.

1.8 Chuchotage vagy fülbesúgós tolmácsolás

Suttogva végzett szinkrontolmácsolás. A tolmács a résztvevők között ül vagy áll, és a beszéddel egyidejűleg fülbe súgva tolmácsolja számukra az elhangzottakat. Fülbesúgásra csak kevés (max. 4 fő), egymáshoz közel ülő vagy álló résztvevő esetében nyílik mód. A chuchotage tolmácsolás ugyanolyan megterhelő, mint a szinkrontolmácsolás, így ha a tolmácsolás huzamosabb ideig tart, szükséges váltótársról gondoskodni.

1.9 Jeltolmácsolás

Jelnyelvre végzett szinkrontolmácsolás. A jeltolmácsok siketek számára végeznek nyelvi közvetítést. Az elhangzottakat jelnyelvre, a jelnyelven megfogalmazott gondolatokat pedig beszélt nyelvre tolmácsolják.

1.10 Blattolás

A tolmács a kézhez kapott írott forrásnyelvi szöveget olvassa, és azonnal szóban tolmácsolja a célnyelven. Hasonlóan a szinkrontolmácsoláshoz a blattolás nagyfokú felkészültséget és szakmai jártasságot követel a tolmáctól.

1.11 Forrásnyelv

A tolmácsolás alapjául szolgáló szöveg, illetve beszéd nyelve.

1.12 Célnyelv

Az a nyelv, amelyre az elhangzó forrásnyelvi szöveget tolmácsolni szükséges.

1.13 Aktív („A”) nyelv

A tolmács anyanyelve (vagy az anyanyelvi tudással szinte megegyező másik nyelv), amely az 1.1-1.10 pontokban leírt tolmácsolástípusok esetében a tolmács célnyelve és forrásnyelve is lehet.

1.14 Aktív („B”) nyelv

A tolmács „A” nyelvétől eltérő második/egyéb aktív munkanyelve, amelyről (forrásnyelv) és amelyre (célnyelv) a tolmács az 1.1-1.10 pontokban leírt tolmácsolást végzi.

1.15 Passzív („C”) nyelv

A tolmács olyan passzív, tanult munkanyelve, amelyről az „A” nyelvére az 1.1-1.10 pontokban leírt tolmácsolást végzi. Tolmácsolási célnyelvként nem használható.

2 Együttműködési feltételek

2.1 Keretszerződés és egyedi megrendelések

A fordításszolgáltató és a tolmács szakemberek jogviszonyára vonatkozó általános rendelkezéseket ajánlott a jogviszony kezdetén vállalkozási (keret)szerződésben rögzíteni. Ennek hiányában az eseti írásos megrendelés és annak a tolmács általi visszaigazolása minősül az adott megbízásra érvényes szerződéses jogviszonynak. A jogviszony minden tekintetben a kölcsönös együttműködés és a jóhiszemű joggyakorlás általános elveire épül.

A keretszerződés alapján a konkrét megrendelések egyedi feltételeit célszerű már a megrendelőlap/megbízásban konkretizálni. Az egyedi megrendelés teljesítésének megkezdése előtt minden projektről megrendelőt kell küldeni a tolmács szakembernek, amely majd az elszámolás és a számlázás alapjául szolgál.

A megrendelőnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- megrendelő cég/személy nevét;
- megrendelés dátumát,
- tolmácsolás időpontját és várható időtartamát,
- megjelenés időpontját,
- pontos helyszínt,
- kapcsolattartó és adott esetben a másik tolmács nevét és telefonszámát,
- rendezvény típusát, témáját,
- tolmácsolás típusát (lásd: 1.1-1.10 pont),
- cél- és forrásnyelvet,
- megbízási díjat és az esetleges járulékos költségeket,
- fizetési feltételeket és a fizetési határidőt,
- valamint minden olyan egyéb feltételt és tudnivalót, amely kihathat a tolmácsolási eseményre

A számlázás üteme a felek megállapodásától függ (pl. havi összesítés) – figyelemmel a jogszabályi előírásokra. Ha a tolmács visszaigazolta a megbízást és a megrendelő elfogadását, onnantól kezdve a munka az adott feltételek szerint megrendeltnek tekintendő és az ismertetett vállalási feltételek (lásd: előző bekezdés) a továbbiakban nem vitathatók. Ha ezt követően bármely oldalon változás állna be a feltételekben (megjelenési/rendelkezésre állási határidő, időpont stb.), az a megállapodás anyagi feltételeire is hatással lehet, és – adott esetben – új megrendelést kell kiállítani. Ha a tolmács oldalán beálló változás (pl. személyes megjelenést, munkavégzést akadályozó tényező) miatt a fordításszolgáltató oldalán érdekmúlás következik be, a fordításszolgáltató jogosult az adott megrendeléstől elállni.

2.2 Személyes teljesítés

A fentiekben részletezett szerződések és egyedi megrendelések – ezzel ellentétes megállapodás hiányában – a tolmács személyes teljesítésére vonatkoznak. Az elvállalt munka indokolatlan lemondása, illetve a fordításszolgáltató tudta és beleegyezése nélküli továbbadása – az eredmény minőségétől függetlenül – szerződésszegésnek minősül és az ennek megfelelő következményeket vonja maga után.

3 Titoktartási és konkurenciatilalmi rendelkezések

A vállalkozási (keret)szerződés/írással megrendelés jellemzően tartalmaz rendelkezéseket a tolmács titoktartási kötelezettségére és a konkurenciatilalomra vonatkozóan.

3.1 Titoktartás

A titoktartás elvárható szintjének meghatározásakor figyelembe kell venni, hogy közvetített szolgáltatóként a tolmács szakember korlátozott információkkal rendelkezik a fordításszolgáltató és a fordításszolgáltató ügyfelei üzleti érdekeiről, kockázatáról. Ezért a tolmácsnak ezen a téren is az adott helyzetben általában elvárható gondosságot kell tanúsítania a szerződés teljesítése során, annak tudatában, hogy a tolmácsolási tevékenység titokvédelmi szempontból többszörös kockázatot hordoz. A fordításszolgáltató ügyfelének a tolmácsolás során tudomásra jutó bizalmas információi, a fordításszolgáltató és az ügyfele közötti üzleti kapcsolat ténye, a fordításszolgáltató munkafolyamatai, erőforrásai, árai stb. üzleti titoknak minősülnek. A titoktartás körében a tolmácsolási szolgáltatásokat megrendelő ügyfelek általános követelményei alapján indokolt elvárás lehet, hogy a tolmács a teljesítést követően minden, a megbízáshoz kapcsolódó anyagot (prezentációkat, előadások anyagait stb.) visszaadja/megsemmisítse. A tolmács magánjellegű, illetve bármilyen médiában közzétett

megnyilvánulásai során egyaránt köteles ügyelni arra, hogy ne adjon ki bizalmas információkat a munkájáról.

3.2 Konkurenciatilalom

A konkurenciatilalom keretében a fordításszolgáltató azon ügyfelekkel fennálló üzleti kapcsolatait illeti meg a védelem, amelyekkel a tolmács korábban nem állt közvetlen munkakapcsolatban. A védelem érvényesíthetőségéhez szükséges, hogy a tolmács számára ismert legyen a fordításszolgáltató ügyfelének a kiléte. Minimális elvárásként előírható, hogy a tolmács a fordításszolgáltató tudta és beleegyezése nélkül ne kezdeményezzen közvetlen megbízást ilyen ügyfélnél, semmilyen körülmények között ne keresse meg az adott ügyfelet azonos vagy kapcsolódó tevékenységre vonatkozó üzleti ajánlással és ne fogadja el az ügyfél közvetlen megkeresését a fordításszolgáltató tudta és beleegyezése nélkül.

4 Szakmai tapasztalat igazolása, referenciák

A fordításszolgáltató jogosult minden olyan adatigénylésre a tolmács szakmai tapasztalatára és korábbi munkásságára vonatkozóan, amelyet szükségesnek tart az illető tolmács szakmai végzettségének, kompetenciájának, tapasztalatának, szolgáltatási színvonalának felmérése és ellenőrzése céljából. A kért adatokat (képesítést igazoló okirat, önéletrajz, referencialista, rendelkezésre állási nyilatkozat stb.) kizárólag a megbízásban megjelölt célra és időtartamban, vagy a tolmáccsal egyeztetett konkrét megbízás/pályázat keretében használhatja fel, semmiképpen nem használhatja olyan megbízások megszerzésére, amelyek teljesítésébe később a tolmácsot nem kívánja bevonni, illetve amelyekről a tolmácsnak nincsen tudomása. Amennyiben a fordításszolgáltató ügyfele részére kíván ilyen dokumentumot elküldeni, ehhez minden esetben külön engedélyt kell kérnie a tolmácstól, a várható üzleti lehetőség ismertetésével.

A tolmács a fordításszolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül a referencialistáján nem tüntetheti fel a fordításszolgáltató számára végzett munkát úgy, hogy abból nyilvánvalóvá válik az adott fordításszolgáltató és az ügyfele közötti üzleti kapcsolat. Emellett a fordításszolgáltatónak végzett munka referenciaként való feltüntetéséhez is engedélyt kell kérni a fordításszolgáltatótól. Az engedély megadása csak alapos indokkal tagadható meg. Ha a fordításszolgáltató referenciát ad, ehhez – igény esetén – olyan személy elérhetőségét is megadhatja, akinél további információ kérhető az adott tolmács munkájáról. A fordításszolgáltatók törekednek arra, hogy a referenciakérés és -adás kultúrája a magyar piacon is bevett gyakorlattá váljon, és a tényszerű, konkrét információk átadásával ilyen módon is támogassák a minőségi munkát szolgáltató tolmács szakembereket.

5 Minőség

5.1 Kölcsönös elvárások a fordításszolgáltató és a tolmács szakember között

A fordításszolgáltató és a tolmács közös érdeke az olyan minőségi munka elvégzése, amely mind az általános nyelvi és tolmácsolástechnikai szempontoknak, mind a végfelhasználó (ügyfél) előre egyeztetett egyedi elvárásainak megfelel. A fordításszolgáltató köteles tájékozódni, hogy a megbízó szándékozik-e hangfelvételt készíteni a tolmácsolásról, és amennyiben igen, erről a tolmácsot előre tájékoztatja, tekintettel a hangfelvételek szerzői jogi vonatkozásaira.

5.2 A fordításszolgáltató és a tolmács feladatai és felelőssége

A kölcsönös cél, azaz a minőségi, színvonalas tolmácsolás biztosítása érdekében a fordításszolgáltató a megbízás kiadásával egyidejűleg minden olyan rendelkezésére álló információt (a tolmácsolás célja, célközönség, egyedi szóhasználatra vonatkozó igény,

ügyfélspecifikus terminológia, segédanyag, helyi konvenciók, referenciák, előzmények, dress code, kapcsolattartó személy stb.) eljuttat a tolmácshoz, amely a munka elvégzéséhez szükséges lehet. Ha ilyenek nem állnak rendelkezésére, akkor mindent megtesz annak érdekében, hogy megrendelőjétől beszerezze e szükséges információkat. Emellett lehetőségei szerint megad minden olyan segítséget, konzultációs lehetőséget, technikai háttértámogatást, amely a tolmácsot a megbízás lehető legmagasabb színvonalú elvégzésében segíti. A tolmács feladata a munka fentiekben felsorolt elvárásoknak megfelelő elvégzése. A tolmács személyével szemben támasztott követelmények bővebb ismertetése az 5.4 pont alatt (Minőségi elvárások) található.

5.3 A tolmácsolási projekt megbízási és vállalás feltételei

A fordításszolgáltató a megbízást is tartalmazó megrendelő e-mailben (purchase order, PO) küldi el a tolmács részére a tolmácsolási feladathoz kapcsolódó összes fontos információt. A megrendelő e-mail minimális tartalmi elemei a következők:

- a megrendelés dátuma,
- a megjelenés időpontja, a munkavégzés várható időtartama
- a munkavégzés helyszíne (cím, kapcsolattartó és elérhetősége stb.)
- a feladat ismertetése (nyelvirány, a tolmácsolás típusa, téma stb.),
- a díjazás (elszámolás alapegysége, ár, túlmunka esetére kikötött díjazás, számlázási adatok, fizetési határidő)
- lemondási feltételek,
- utazás, szállás és étkezés elszámolása stb.,
- formai és technikai instrukciók, ügyfélspecifikus nyelvi és egyéb elvárások,
- a tolmácsolás felkészüléséhez szükséges, a megrendelőre vonatkozó ismertetőket csatoltan vagy hiperhivatkozás útján elérhető formában, amennyiben ez a fordításszolgáltató rendelkezésére áll

A tolmács a megbízás kézhezvételét követően az abban foglaltak megismerését és elfogadását írásban visszaigazolja. Ezt követően a megrendelés minden eleme elfogadottnak minősül.

Ha bármely felsorolt elvárás teljesítése akadályba ütközik vagy ellentmond a szakma általános szabályainak (pl. szakmai-etikai megfontolások), a tolmács felelőssége, hogy erre még a megbízás visszaigazolása előtt írásban felhívja a fordításszolgáltató figyelmét. Amennyiben a fordításszolgáltató – akár a végfelhasználó (ügyfél) kérésére, akár saját döntése alapján – ragaszkodik a tolmács által írásban megkérdőjelezett elvárás betartásához, az abból fakadó minőségi kifogásokért a tolmácsot semmilyen felelősség nem terheli. A tolmács dönthet úgy, hogy a megkérdőjelezett elvárás miatt nem vállalja el a munkát – ezt szintén írásban kell jeleznie a fordításszolgáltató felé. A munka elvállalása és a megbízás visszaigazolása esetén azonban a munkát a visszaigazolt megrendelésben megfogalmazott elvárásoknak megfelelően, a megadott határidőre el kell végeznie.

Szinkrontolmácsolás esetén a fordításszolgáltató 1 órát meghaladó munkára nem kérhet egyetlen tolmácsot, tehát az egyedül végezhető szinkrontolmácsolás maximális időtartama egy óra. Ennél hosszabb időtartamra szinkrontolmácsolást a tolmács nem vállal egyedül. Az ezzel ellentétes gyakorlat az MFTE-ben etikai vétségnek minősül.

A tolmácsolási projekt lezárása után a megbízás, valamint az ügyfél által támasztott specifikus elvárások teljesítéséről a fordításszolgáltató az ügyféltől és a tolmácstól is visszajelzést kérhet, figyelembe véve a kiindulási elvárásokat, a munkavégzés időtartamát és a minőségre vonatkozó esetleges visszajelzéseket stb.

5.4 Minőségi elvárások

A tolmács törekszik arra, hogy a forrásnyelvi szöveget oly módon ültesse át a célnyelvre, hogy a tolmácsolás megfeleljen a célnyelv és az adott nyelvi regiszter szabályainak, a közérthetőség követelményének és a projektmegbízás során kapott specifikus utasításoknak. A tolmácsolás

során a tolmácsnak ügyelnie kell az egész tolmácsolás céljára, a szakterület, illetve az ügyfél terminológiájának betartására és következetes használatára; továbbá a helyes nyelvi fordulatok alkalmazására és a beszéd érthetőségére, megfelelő intonációjára.

A tolmács vállalja, hogy a tolmácsolási esemény előtt – lehetőség szerint – legkésőbb 2 nappal megküldött segédanyagokat tanulmányozza, a tolmácsolási eseményre a tudásától telhető legnagyobb alapossággal felkészül.

6 Reklamációkezelés

A végfelhasználótól (ügyféltől) érkező helyszíni minőségi kifogást a munkát végző tolmács a helyszínen lehetőség szerint azonnal korigálja, vagy amennyiben azt nem találja megalapozottnak, tájékoztatja a végfelhasználót az alkalmazott nyelvi megoldások szakmai indokairól. A minőségi kifogásról a fordításszolgáltatót a lehető legrövidebb határidőn belül tájékoztatja. A végfelhasználótól (ügyféltől) érkező utólagos minőségi kifogást minden esetben először a fordításszolgáltatónak kell kivizsgálnia. E vizsgálatnak ki kell terjednie a következők megállapítására:

- a kifogásolt hiba/probléma típusa,
- tolmács személye (megjelenés, viselkedés, késés stb.),
- tolmácsolás minősége (ingadozó teljesítmény, terminológiai problémák, nyelvi, stilisztikai problémák stb.),
- a hiba/probléma forrása és a hozzá köthető felelősségi kör (pl. a segédanyagok hiányából fakadó rossz terminológiahasználat esetén kevésbé vonható felelősségre a tolmács).

A fordításszolgáltató a belső minőségbiztosítási szakemberei által nem ismert nyelvek vagy szakterületek esetén a probléma vizsgálatába bevonhatja a tolmácsot, vagy egy független nyelvi/szakmai szakértőt is.

Az első vizsgálat részletes szakmai eredményét a fordításszolgáltató írásban eljuttatja a tolmácshoz, visszajelzést, véleményt kérve a jelzett kifogásokkal kapcsolatban. A tolmács szakmailag megalapozott véleményt formál a minőségi kifogásról, és ezt írásban eljuttatja a fordításszolgáltatóhoz lehetőleg 3 munkanapon belül. A fordításszolgáltató ennek alapján dönt a további lépésekről.

Amennyiben a minőségi kifogás bizonyíthatóan a tolmács hibájából eredeztethető és emiatt a fordításszolgáltatót bármilyen anyagi/erkölcsi kár éri, a fordításszolgáltató jogosult levonni a szükséges konzekvenciákat és az adott tolmáccsal szemben akár pénzügyi szankciót is alkalmazni, amennyiben erről a fordításszolgáltató és tolmács között létrejött vállalkozási keretszerződés / eseti megbízás rendelkezik.

7 Technikai háttér, erőforrások

A fordításszolgáltató vagy az ügyfél köteles a tolmácsoláshoz szükséges technikai háttérrel (pl. megfelelő minőségű tolmácskabin, tolmácpult, mikrofonok, fejhallgatók stb.) biztosítani, illetőleg azok meglétét és működését ellenőrizni. A tolmács jogosult a helyszínen felmérni, hogy a fordításszolgáltató/ügyfél által biztosított (illetőleg ellenőrzött) technikai háttérrel megfelelően tud-e dolgozni, és hogy a feladatot el tudja-e végezni. Mivel a helyszínen e feltételek utólagos módosítására már ritkán van lehetőség, a tolmács nem vállalhat felelősséget a nem megfelelő technikai háttér okozta minőségi kifogásokért. A technikai körülményekkel kapcsolatos bármilyen probléma esetén a tolmács értesíti a fordításszolgáltatót illetékes munkatársát és/vagy a fordításszolgáltató által megjelölt kontaktszemélyt, hogy mielőbb megoldást találjanak a problémára. Amennyiben például a helyszínen derül ki, hogy a szinkrontolmácsolásként megrendelt munka technikai feltételei nincsenek biztosítva, az ebből eredő minőségi kifogásokért a tolmács nem felel.

Szinkrontolmácsolás esetén biztosítani kell a tolmácsoláshoz szükséges technikai berendezéseket, különös tekintettel a tolmácskabin(ok)ra és a hallgatóság által használandó fülhallgatókra. A tolmácskabinok lehetőleg feleljenek meg az ISO 4043 szabványnak. A fordításslálgáltatónak/ügyfélnek gondoskodnia kell arról, hogy a tolmácsoknak megfelelő rálátásuk legyen a pódiumra, illetve az előadók által használt kivetítőre. Indokolt esetben a tolmácskabin az előadótermen kívül is felállítható, megfelelő monitorokkal felszerelve, melyen jól látható az előadó és a prezentáció egyaránt.

Tolmácsstechnikai berendezések esetén fontos egy megfelelően képzett technikus állandó jelenléte Erről – amennyiben a berendezéseket nem a fordításslálgáltató biztosítja – a fordításslálgáltató ügyfélnek kell gondoskodnia. A szinkrontolmácsok egymást 20-30 perces időközökkel váltják, a közbeiktatott szünetekre biztosítani kell számukra a zavartalan pihenés lehetőségét.

8 Díjazás

8.1 Kapacitás, napi vállalási mennyiségek

Egy tolmácsolási nap 8 órának felel meg. Egy nap 2 túlóránál többet nem javasolt vállalni. A tolmácsolás egysége egész nap vagy fél nap. Az óra alapú elszámolást jellemzően nem támogatják a memorandum aláírói. Mégis, ha óradíjban kell megállapodni, a javasolt megrendelhető tolmácsolási mennyiség 2 óra.

Az egész nap 8 órának felel meg, míg a fél nap 4 órának. A tolmácsolás időtartama a tolmács megérkezésétől annak távozásáig tart.

Szakmai tapasztalatok alapján egy tolmáctól 8 órás munkanap teljesítése várható el. Az esetleges túlmunkára vonatkozó többletdíjazás feltételeit mind a tolmáccsal, mind az ügyféllel kötött megállapodásban előre rögzíteni kell.

Szakmai alapelvárás, hogy a tolmács igyekezzen minél pontosabb tájékoztatást adni arról, hogy általánosságban, illetve egy konkrét munka esetén milyen mennyiségű tolmácsolási munkát tud felelősségteljesen elvállalni. A fordításslálgáltató nem követelhet a tolmáctól olyan volumenű teljesítést, amely a megbízás valamennyi körülményét tekintve irreális, és természetesen a tolmács sem vállalhat el teljesíthetetlen mennyiségű munkát.

A kabinos szinkrontolmácsolás esetében 20–30 perces váltásokban legalább két ember dolgozik, fülbesúgásos szinkrontolmácsolás esetén ez nem feltétlenül indokolt, eseti egyeztetés tárgyát képezi. A szinkrontolmács a fordításslálgáltatóval történő egyeztetés során tehet javaslatot tolmácpárjának személyére, és a fordításslálgáltatónak is törekednie kell arra, hogy ebben a kérdésben körültekintően egyeztessen a tolmácsokkal.

8.2 Elszámolás

A tolmács és a fordításslálgáltató az elszámolás alapját még a munka elvállalása előtt körültekintően egyezteti és a megállapodásban egyértelműen rögzíti. Mivel a fordításslálgáltató az ügyféllel való egyeztetés során rögzített költségvetés alapján kalkulál, indokolt, hogy a tolmács felé is ennek megfelelően határozza meg az elszámolási egységet.

A fordításslálgáltató a megbízás keretében elküldi a tolmácsnak a projektért járó díjazást tartalmazó megrendelőlapot/megbízást (PO), azaz a munkáért járó díjazást a tolmácsolás megkezdése előtt rögzíteni kell. Amennyiben a munkaidő pontos rögzítése nem lehetséges, a megrendelőben akkor is meg kell határozni az elszámolás mértékegységét (normál időtartam, túlmunka, esetleg utazási, étkezési és szállásköltség térítése stb.) és annak egységárát/-árait. A megrendelőlap elküldésétől csak abban az esetben lehet eltekinteni, ha a fordításslálgáltató és a tolmács együttműködésének előzményei (pl. keretszerződésben rögzített árak) miatt a díj összege ezek hiányában is egyértelmű.

8.3 Rendelkezésre állás szabályozása

A tolmács utazással töltött idejére – lakhelye szerinti közigazgatási határon túl található tolmácsolási helyszín esetén - rendelkezésre állási díj fizethető. A rendelkezésre állási díj egyéni megállapodás részét képezi, javasolt a tolmács napidíját óradíjra bontani és az utazással töltött órákra annak 30-50%-át a tolmács részére megfizetni.

8.4 Útiköltség megállapítása

Külföldi utaknál, repülővel történő utazás esetén a tolmács számára oda-vissza repülőjegyet kell biztosítani. Vonattal történő utazás esetén minimum 2. osztályú retúrvonatjegyet kell biztosítani. Hasonlóan, busszal történő utazás esetén a tolmács számára buszjegyet kell biztosítani. A tolmácsok saját gépkocsival történő utazása esetén az utazási költségek átalánydíjban kerülnek elszámolásra, egy gépjárműre, 100 km/10 l benzinfogyasztást figyelembe véve a MOL 95 oktánszámú motorbenzin NAV által meghatározott aktuális havi árfolyamán.

8.5 Járulékos költségek (szállás, étkezés)

Minimális körülmények biztosítása a lakhelytől távol eső tolmácsolási eseménykor (pl. min.3* szálloda, külön szoba és étkezés biztosítása vagy étkezési hozzájárulás fizetése, külföldi út esetén a reptérről a városba és onnan visszatérő utazás költségeinek biztosítása.)

8.6 Fizetési feltételek

A tolmácsolási díj kifizetése a megrendelőlapok alapján kiállított számla ellenében történik. A fordításszolgáltató szabályozhatja a számlázás gyakoriságát és a számlák ellenőrzésének módját. A fizetési határidő a felek közötti szerződés/megállapodás lényeges eleme, ezért erről is előzetesen tájékoztatni kell a tolmácsot. A felek a jogszabályok által megengedett keretek között bármilyen fizetési határidőben megállapodhatnak, de a fordításszolgáltató köteles a megállapodás szerinti határidőt pontosan betartani.

9 Közbeszerzések, pályázatok

A fordításszolgáltató és a tolmács kölcsönösen megállapodik abban, hogy a tisztességes piaci magatartás elvét követve indulnak a közbeszerzési eljárásokon.

A fordításszolgáltató és a tolmács továbbá a következők betartásáról állapodik meg:

A fordításszolgáltató részéről:

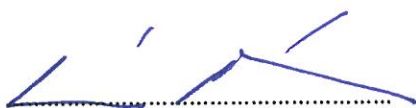
- Vállalja, hogy a tolmács önéletrajzát, diplomáját, képesítését, valamint az egyéb megkövetelt okiratokat csak a tolmács eseti jóváhagyásával adja be az adott pályázatra.
- Vállalja, hogy a pályázatokra valós referenciát ad be.
- Vállalja, hogy a kiíró felé jelzi, ha a kiírás ellentmondást tartalmaz, vagy többféleképpen is érthető; illetve ha szakmailag teljesíthetetlen/nem reális követelményeket ír elő. Ez utóbbi alátámasztására szakmai szervezet (MFTE, Proford) ajánlását/szaktevéleményét is kikérheti.
- Vállalja, hogy a pályázatában szerepeltetett tolmácsot külön kérés nélkül 2 héten belül tájékoztatja az eljárás eredményéről, és nyertes pályázat esetén a projektben való részvételét biztosítja.
- Vállalja, hogy amennyiben az általa megpályázott közbeszerzési eljárás eredményeként a szerződés kirívóan alacsony áron kerül megkötésre, lehetőség szerint betekintést kér a pályázatok nyilvános részeibe, feltárja és nyilvánosságra hozza a kirívóan alacsony ár körülményeit.
- Vállalja, hogy a szakma védelmében rendszeresen kikéri a tolmácsok szakmai szervezetének véleményét és indokolt esetben együttesen tesznek javaslatot a kiírók/a

Közbeszerzési Hatóság felé, segítve őket a tolmácsolási pályázati kiírások szakmailag megalapozott előkészítésében.

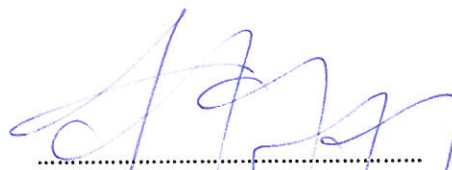
- Vállalja, hogy amennyiben az eljárás során a tolmáctól kizárólagosságot kér, a pályázat elnyerése esetén az adott tolmács elsőbbséget élvez.

A tolmács részéről:

- Vállalja, hogy valós információkat tartalmazó önéletrajzot, diplomát, képesítést, referenciát, egyéb megkövetelt okiratokat és igazolásokat ad át az ajánlattevő fordításszolgáltatónak.
- Vállalja, hogy pályázati részvétel esetén már a pályázat elkészítése során tisztázza a fordításszolgáltatóval az adott pályázat elnyerése esetén alkalmazott díjazást és vállalási feltételeket.
- Vállalja, hogy a pályázat elnyerése esetén a szerződés időtartamára a nyertes ajánlattevő fordításszolgáltató rendelkezésére áll a pályázás során megállapodott feltételek és díjazás szerint.



Bán Miklós
Professzionális Fordításszolgáltatók
Egyesülete



Schaffler György
Magyar Fordítók és Tolmácsok
Egyesülete

Budapest, 2014. január 30.