

A group of four people are gathered around a wooden table in a bright, modern office setting. They are focused on a tablet computer held by one of the individuals. The scene is captured in a soft, natural light, suggesting a collaborative work environment. The background shows large windows and a clean, minimalist aesthetic.

VOORBEELD RFP

LIVEWORDS 2019

Taaldiensten, vertaalbeheersysteem en vertaalproxy

1. BEDRIJFSOVERZICHT.....	3
2. TAALDIENSTEN.....	4
3. PLATFORM / OPLOSSING – ALGEMENE VRAGEN.....	5
4. BEHEERSYSTEEM VOOR VERTALINGEN (TMS).....	6
5. API / KOPPELINGEN / INTEGRATIES.....	8
6. PROXYSOLUTION.....	9
7. KLANTENSERVICE EN ONDERSTEUNING.....	10
8. VEILIGHEID.....	11
9. KOSTEN.....	12

1. Bedrijfsoverzicht

Bedrijfsprofiel

1. Geef een korte geschiedenis en overzicht van het bedrijf.
2. Wat is uw missie?
3. Wie is uw leiderschapsteam?
4. Beschrijf de financiering van uw bedrijf en de herkomst van de middelen.
5. Wie zijn uw investeerders?
6. Vermeld de kantoorlocaties van uw bedrijf.
7. Wat is uw bedrijfscultuur?
8. Is uw bedrijf privé of openbaar?
9. Hoeveel jaar bent u al actief in uw vakgebied?
10. Hoeveel medewerkers heeft u in dienst?

Ervaring

1. Beschrijf de ervaring en expertise van uw bedrijf.
2. Beschrijf de groei- en expansiestrategie van uw bedrijf.
3. Heeft uw bedrijf belangrijke prijzen gewonnen?
4. Wat is uw innovatiestrategie?
5. Wat zijn de kenmerken die uw bedrijf onderscheiden van uw concurrenten?

Klanten en partners

1. Welke industrieën bedient u?
2. Hoeveel klanten heeft u?
3. Wie zijn uw klanten?
4. Wat is uw klantenbindingspercentage?
5. Beschrijf eventuele samenwerkingsverbanden en/of allianties die u heeft.

2. Taaldiensten

1. Welke soorten taaldiensten biedt u aan?
2. Welke talen ondersteunen jullie?
3. Wie zijn uw vertalers?
4. Waar zijn uw vertalers gevestigd?
5. Beschrijf hoe u linguïsten test op vertaalvaardigheden.
6. Beschrijf hoe u linguïsten test op materiedeskundigheid.
7. Hoe onderscheidt u uw taaldiensten van andere bedrijven?
8. Hoe definieert uw bedrijf de taalkundige kwaliteit?
9. Hoe meet je specifiek de taalkundige kwaliteit?
10. Welke servicegaranties biedt u?
11. Wat is uw onboarding proces?
12. Beschrijf uw vertaalproces.
13. Zorgt u voor visuele context voor de vertalers? Hoe doe je dit concreet?
14. Benoemt u specifieke vertalers voor een klant, of veranderen de vertalers op basis van behoefte of eisen?
15. Biedt u volledige zichtbaarheid in wie (bij naam) de vertalingen uitvoert?
16. Kan een klant rechtstreeks met de vertalers communiceren? Hoe werkt dit?
17. Hoe werkt u aan boord van vertalers voor een specifiek project?
18. Welke vertaalworkflows ondersteunt u?
19. Hoe garandeert u dat een vertaler en redacteur niet dezelfde persoon zijn in een bepaalde workflow?
20. Hoe controleert u de prestaties van uw vertalers?
21. Hoe bepaalt u de prijs van uw vertaal-/taaldiensten?
22. Welke doorlooptijden ondersteunt u?
23. Welke garanties biedt u op het gebied van doorlooptijden en kwaliteit?

3. Platform / Oplossing - Algemene vragen

1. Geef een overzicht van uw kernproduct en servicelijnen.
 2. Wat zijn de voordelen en onderscheidende factoren van uw product?
 3. Biedt u een SaaS-oplossing, een oplossing op locatie of beide?
 4. Wat zijn de ondersteunde browsers (zowel desktop als mobiel)?
 5. Wat is uw ontwikkelingsproces?
 6. Geef informatie over uw releasecyclus, d.w.z. hoe vaak brengt u nieuwe versies uit?
 7. Hoe beheert u upgrades naar nieuwe versies?
 8. Wat zijn de integratiemogelijkheden van uw oplossing?
 9. Welke integratiedocumentatie is beschikbaar?
 10. Biedt uw oplossing API's?
 11. Welke API-documentatie is beschikbaar?
 12. Wat is uw historische systeembeschikbaarheid en uptime?
 13. Hoe schaalbaar is uw oplossing?
 14. Hoe groot is uw ontwikkelingsteam?
 15. Beschrijf de implementatie en/of professionele diensten die u aanbiedt. Verstreekt uw personeel deze diensten, of zijn ze uitbesteed aan een ander bedrijf?
 16. Deel informatie over uw roadmap.
 17. Hoe beheert u uw roadmap en welke input hebben klanten in uw roadmap?
 18. Hoe worden nieuwe functies gedocumenteerd en gecommuniceerd naar uw klanten en gebruikersgemeenschap?
 19. Beschrijf hoe u uw oplossing en processen continu verbetert.
 20. Geef voorbeelden van de zakelijke waarde die uw oplossing biedt aan uw klanten.
 21. Hoe moeten we het rendement van uw oplossing meten?
- Eenmaal ingelogd in de klantenportal vindt u bovenin het scherm het hoofdmenu. Via het hoofdmenu zijn een aantal onderdelen te benaderen:

4. Beheersysteem voor vertalingen (TMS)

1. Beschrijf uw vertaalbeheersysteem.
2. Welke talen ondersteunt uw systeem?
3. Welke bestandsformaten ondersteunt uw systeem?
4. Welke methoden voor bestandsoverdracht zijn beschikbaar?
5. Hoe beheert uw oplossing wijzigingen in het bronbestand?
6. Welk type dashboard(en) biedt uw vertaalbeheersysteem?
7. Biedt u een documentportaal voor vertaalopdrachten?
8. Welke soorten voortgangsinformatie levert uw systeem?
9. Beschrijf uw vertaalgeheugen.
10. Ondersteunt uw vertaalgeheugen boetes en *sequencing*?
11. Kun je virtuele vertaalgeheugens creëren door bestaande vertaalgeheugens te combineren?
12. Kunt u uw vertaalgeheugens bewerken, wijzigen en segmenteren?
13. Hebben taalkundigen toegang tot real-time wijzigingen in het vertaalgeheugen van andere medewerkers? Hoe werkt dit?
14. Beschrijf de woordenlijst en het terminologiebeheer van uw oplossing.
15. Heeft uw systeem automatisch termen uit de woordenlijst gehaald en suggereren?
16. Beschrijf de workflow mogelijkheden van uw systeem.
17. Hoe worden workflows gemaakt en geconfigureerd?
18. Kunnen interne en externe vertalers en revisoren in het proces worden betrokken?
19. Hoe worden gebruikers in uw systeem beheerd?
20. Kunnen leveranciers van vertaaldiensten hun eigen gebruikers, d.w.z. hun eigen team van linguïsten, beheren? Hoe werkt dit?
21. Welke gebruikersrollen zijn beschikbaar?
22. Kunnen rollen worden aangepast?
23. Wat is het hoogste aantal gelijktijdige gebruikers dat uw platform ondersteunt en is er een limiet aan het aantal gelijktijdige gebruikers?
24. Hoeveel gebruikers kunnen tegelijkertijd worden aangesloten zonder de prestaties te beïnvloeden?
25. Hoeveel gebruikers heeft u voor uw typische klanten?
26. Beschrijf de beschikbare gebruikersmeldingen en hoe deze zijn geconfigureerd.
27. Beschrijf uw multi-vendor mogelijkheden.
28. Beschrijf uw vertaalhulpmiddelen.

30. Kan de inhoud online worden vertaald en beoordeeld?
31. Kunnen vertalers offline werken, en zo ja, wat is het formaat voor offline vertalingen?
32. Laat uw systeem vertalingen in context zien?
33. Hoe wordt de context vastgelegd en weergegeven aan vertalers?
34. Welke beoordelingsmogelijkheden heeft uw systeem?
35. Heb je een in-context review mogelijkheid? Hoe werkt het?
36. Beschrijf uw mogelijkheden op het gebied van issue management.
37. Wat zijn uw rapportagemogelijkheden?
38. Wat zijn de typische - en maximale - hoeveelheden woorden die via uw systeem worden verwerkt?
39. Biedt uw oplossing informatie over de inhoud en de vertaalgeschiedenis?
40. Omvat uw vertaalbeheersysteem ook deadlinebeheer?
41. Welke informatie over de status van het project is beschikbaar? Is het real-time?
42. Biedt uw oplossing commentaar en zo ja, hoe werkt het?
43. Kunnen instructies en referentiematerialen worden toegevoegd aan de vertaalbare inhoud?
44. Kunnen vertaalgeheugens worden geïmporteerd en geëxporteerd, en zo ja, wat zijn de import/exportformaten?
45. Kunnen woordenlijsten / term basen worden geïmporteerd en geëxporteerd, en zo ja, wat zijn de import-/exportformaten?
46. Biedt uw oplossing integraties voor machinevertalingen? Beschrijf en voeg informatie toe over de machinevertalers waarmee u zich integreert.
47. Wat is een typische vertaalworkflow met automatische vertaling?
48. Hoeveel tijd is er doorgaans nodig om uw vertaalbeheersysteem in te zetten?
49. Wat zijn de stappen om een nieuwe klant op uw vertaalbeheersysteem in te stellen?

5. API / Connecties / Integraties

1. Biedt uw systeem ontwikkelaar API's? Welke eindpunten zijn beschikbaar?
2. Gelieve API-documentatie te verstrekken.
3. Met welke contentmanagementsystemen integreert u met behulp van een vooraf gebouwde connector?
4. Met welke eCommerce-platforms integreert u met behulp van een vooraf gebouwde connector?
5. Welke marketingplatforms ondersteunt u met een voorgemonteerde connector?
6. Welke CRM-platforms ondersteunt u met een vooraf gebouwde connector?
7. Welke ondersteuningsplatformen ondersteunt u met een voorgemonteerde connector?
8. Welke broncode repositories ondersteunt u met een vooraf gebouwde connector?
9. Welke documentopslagplaatsen ondersteunt u met een voorgemonteerde connector?
10. Integreert u met TAUS DQF?
11. Integreert u met Slack?
12. Integreert u met Jira?
13. Beschrijf uw [naam van het inhoudsplatform] connector.
14. Wat zijn de uitvoeringstaken?
15. Hoe lang duurt de implementatie van een platformconnector doorgaans?
16. Geef een voorbeeld van een implementatieplan.

6. Proxyoplossing

1. Biedt u een vertaalproxy-oplossing aan?
2. Geef een korte beschrijving van uw proxyoplossing.
3. Hoe werkt uw proxy oplossing?
4. Werkt uw oplossing met content delivery networks (CDN's)?
5. Hoe werkt analytics met uw proxy oplossing?
6. Welke rapportage en analyse biedt uw oplossing voor individuele proxy sites?
7. Kan uw oplossing gelokaliseerde content leveren?
8. Hoe maakt uw proxyoplossing aangepaste content op specifieke meertalige sites mogelijk?
9. Kan uw proxy oplossing datumformaten, valuta, betalingstypes en andere lokalisaties verwerken?
10. Werkt uw systeem met java scriptinhoud?
11. Gaat uw oplossing om met dynamische code? Hoe werkt dit?
12. Met welke omgevingen integreert uw proxyoplossing?
13. Wat is uw uptime garantie voor uw proxy oplossing?
14. Kunt u prestatiestatistieken met betrekking tot uw proxy-oplossing delen? Wees specifiek.
15. Ondersteunt uw oplossing regelmatige updates van de bronsite?
16. Biedt u een manier om de code, server-side, aan te passen voor specifieke meertalige sites die via uw proxy oplossing worden geleverd?
17. Wat zijn de SEO-mogelijkheden van uw oplossing?
18. Hoe gaat u om met zoeken op locatie?
19. Biedt uw proxy-oplossing context voor het vertaal- en beoordelingsproces? Hoe werkt dit?
20. Kan uw proxy oplossing automatisch broncontent bundelen in vertaalprojecten / jobs? Hoe werkt dit?
21. Wat zijn enkele voorbeelden van klanten die uw proxy oplossing gebruiken?
22. Wat zijn de uitvoeringstaken?
23. Hoe lang duurt de implementatie doorgaans?
24. Geef een voorbeeld van een implementatieplan.

7. Klantenservice en ondersteuning

1. Hoeveel training heeft uw systeem nodig?
2. Wat zijn de trainingsmogelijkheden en hoe wordt de training gegeven?
3. Is uw training gebaseerd op uw rol?
4. Welke documentatie verstrekt u?
5. Welke ondersteuningsopties biedt u aan?
6. Wat zijn uw support SLA's?
7. Kunt u 24/7 ondersteuning bieden? Hoe werkt dit?
8. Over welke tools beschikt u voor ondersteuning (kennisbank, supportportaal, etc.)?
9. Beschrijf uw klantondersteuningsteam, rollen en ervaring.
10. Heeft u een Professional Services team?
11. Wat voor soort diensten levert uw Professional Services team?
12. Plannen jullie regelmatig bedrijfsreviews met jullie klanten?
13. Welke communicatiemogelijkheden biedt u?
14. Hoe start je een nieuwe klantrelatie?
15. Welke best practices raadt u aan?

8. Veiligheid

1. Wat zijn uw beveiligings- en gegevensbeschermingsnormen?
2. Welk specifiek beveiligingsbeleid en welke certificeringen volgt u?
3. Hoe zorgt u voor de veiligheid van uw applicatie?
4. Wat zijn uw authenticatie- en autorisatieprocedures?
5. Hoe zorgt u voor gegevensbeveiliging?
6. Wat is uw bedrijfscontinuïteitsplan?
7. Is uw systeem PCI gecertificeerd, inclusief audit door derden? Op welk niveau?
8. Is uw systeem SOC-2 gecertificeerd, inclusief audit door derden?
9. Is uw systeem HIPAA-conform, inclusief audit door derden?

9. Kosten

1. Beschrijf uw prijs/prijsmodel.
2. Zijn er kosten per zitplaats?
3. Heft u setup- of implementatiekosten?
4. Is de training inbegrepen in de setup- of implementatiekosten?
5. Betalen vertalers voor licenties of opleidingen?
6. Bieden jullie kortingen aan?
7. Wat is de minimale contractduur?
8. Is ontwikkeling op maat inbegrepen in de prijs?
9. Voor welke andere diensten rekent u nog meer?
10. Zijn er nog andere extra kosten?
11. Gelieve uw betalingsvoorwaarden, opzegtermijn en late betaling uit te leggen.