

Sprachdienstleister - Wien

Auftragsbearbeitung Übersetzung

Übersetzungsbüros

- So haben Sie Ihren Übersetzungsworkflow im Griff

Die Auftragsbearbeitung behandeln folgende Normen:

- ÖNORM D 1201 Sprachdienstleistungen – Übersetzungsdienstleistungen, Übersetzungsverträge
- ÖNORM D 1204 Übersetzungsdienstleistungen – Projektmanagement
- ÖNORM EN ISO 17100 Übersetzungsdienstleistungen – Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen

- Leistungsbeschreibung und Leistungserbringung

Für die optimale und qualitativ hochwertige Übersetzungsleistung ist die enge Kooperation zwischen Kunden und SprachdienstleisterInnen unbedingt erforderlich.

- Vorbereitung

Der Kunde hat den Sprachdienstleister zu unterstützen und Unterlagen und Informationen beizustellen – wie etwa technische Unterlagen und Paralleltexte, Grafiken und Schriften, Terminologie. Für etwaige Rücksprachen ist ein kompetenter Ansprechpartner zu nennen. Weiters sind Informationen über die Zielgruppe und Zielland sowie die Aufgaben, die der Zieltext erfüllen soll, festzulegen.

Der Sprachdienstleister hat – soweit möglich – den Kunden auf Mängel des Ausgangstextes hinzuweisen und projektrelevante und Rückfragen zu stellen. Auf Basis dieser Informationen ist ein Kostenvoranschlag einschließlich genauem Leistungsumfang und Liefertermin abzugeben.

- Angebotserstellung

Sämtliche Transferleistungen und Kostenpunkte sind im Kostenvoranschlag aufzuschlüsseln und auszuweisen. Für das Angebot ist die schriftliche Form zu wählen.

Mehrkosten, die dem Kunden zuzuordnen sind, wie etwa schlechte Lesbarkeit von Unterlagen, geänderte Ausgangstexte oder mangelnde Unterstützung des Kunden (zum Beispiel fehlende Terminologie, Schreibregeln), werden gesondert in Rechnung gestellt.

Mehrkosten, die wegen fehlerhafter Leistungen des Sprachdienstleisters entstehen, sind dem Kunden zu ersetzen.

Das Angebot enthält mindestens folgende Inhalte:

- Name und Anschrift des Sprachdienstleisters und Kunden
- Datum, Ort des Angebotes
- Sprachrichtungen, aus denen bzw. in die übersetzt werden soll
- Gegenstand und Art der Transferleistung
- Liefertermin der Übersetzungsdienstleistung
- Zusatztätigkeiten laut Kundenvorgabe
- Verrechnungsart(en)
- Sonstige Vereinbarungen (Stornoregelungen, Gültigkeit des Angebotes usw.)

- Preisgestaltung

Berechnungsbasis für die Kosten einer Übersetzung ist entweder der Ausgangstext oder der Zieltext. Die Leistung kann nach Normzeilen und -seiten, Wörtern oder Stunden abgerechnet werden – je nach Leistungsart ist auch eine Mischform möglich.

Der Preis kann abhängig vom Schwierigkeitsfaktor variieren. Darüber hinaus richten sich die Kosten nach Art und Umfang der Leistung (beispielsweise inklusive Korrekturlesen, Terminologiemanagement, Post-Editing) sowie etwaiger Zusatztätigkeiten (Konvertierungsaufwände, Layoutgestaltung, Transkreation usw.).

- Auftragserteilung

Auf Basis des Angebotes hat der Kunde den Auftrag – ebenfalls schriftlich – zu erteilen.

Im Zuge der Auftragserteilung müssen zumindest folgende Termine vereinbart werden:

- Eingang des Ausgangstextes und aller nötigen Unterlagen beim Sprachdienstleister
- Eingang der Übersetzung beim Kunden in der vereinbarten Lieferform

- Lieferung

Kunde und Sprachdienstleister müssen die Art der Lieferung vereinbaren, d.h. auf welchem Medium und Versandweg die Übersetzung zu liefern ist. Weiters ist festzuhalten, ob die seitens des Kunden bereitgestellten Unterlagen nach Abschluss des Auftrages zu retournieren sind.

- Abnahme, Mängelrüge und Gewährleistung

Mit Annahme der Lieferung nimmt der Kunde die Übersetzung ab. Danach beginnt die gesetzliche Gewährleistung zu laufen. Sämtliche Mängelrügen in Bezug auf die vertraglich vereinbarten Leistungen sind umgehend nach Bekanntwerden des Mangels geltend zu machen. Die Mängel sind hinreichend zu dokumentieren und zu begründen.

Zur Mängelbehebung erhält der Sprachdienstleister eine angemessene Frist. Werden die Mängel innerhalb der Nachfrist behoben, hat der Kunde keinen Anspruch auf Preisminderung.

- Zahlung

Im Vertrag sollten Zahlungsbedingungen und Fristen vereinbart werden. Als Termin für die Übernahme gilt – soweit nichts anderes vereinbart ist – der Tag der Bereitstellung der Übersetzung (zum Beispiel als E-Mail, Downloadlink).

- Änderungen des Vertrages

Änderungen des Vertrages können ausschließlich in beiderseitigem Einverständnis erfolgen und sollten schriftlich dokumentiert werden.

- **Verschwiegenheit**

Je nach Auftrag und Kunde kann eine Verschwiegenheitserklärung (NDA) notwendig sein. Eine solche muss auch zwischen Sprachdienstleister und dessen Sub-Dienstleistern (wie etwa Korrekturleser) vereinbart werden.

- **Datenschutz**

Der Sprachdienstleister muss alle sensiblen, personenbezogenen Daten gemäß den geltenden Bestimmungen der DSGVO, des DSG und des TKG bearbeiten und verwalten.

- **Urheberrecht**

Der Sprachdienstleister ist geistiger Schöpfer des zielsprachlichen Inhalts. Als Inhaber des Urheberrechts hat er das Recht auf Namensnennung. Der Kunde erwirbt mit dem Entgelt für die Übersetzungsdienstleistung die darin vereinbarten Werknutzungsrechte.