



LICS[®] Zertifizierungsschema

Verfahren zur Zertifizierung von Übersetzungs-Dienstleistern

gemäß

EN 15038

Language Industry Certification System[®]

Veröffentlichungsdatum: V3.0, 2010-02-01

© Austrian Standards plus GmbH, Heinestraße 38, A-1020 Vienna, Austria

1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsschema legt die Vorgangsweise zur Zertifizierung einer Dienstleistung von Übersetzungsdienstleistern auf Konformität mit der Europäischen Norm EN 15038:2006-08-01 durch eine Zertifizierungsstelle fest.

Dieses Zertifizierungsschema ist auch auf die Zertifizierung von Ein-Personen-Unternehmen (EPU) anwendbar, für die besondere Bestimmungen gelten können.

Die Zertifizierung erfolgt nach den Grundsätzen der EN 45011. Es gelten die LICS Geschäftsbedingungen.

2 Antragstellung

2.1 Der Antrag erfolgt durch den Antragsteller mittels des Formulars gemäß den LICS[®] Geschäftsbedingungen.

2.2 Der Antragsteller hat einen Zertifizierungsbeauftragten zu benennen, der als Ansprechpartner für die Durchführung der Zertifizierung sowie für die Dauer der Gültigkeit des Zertifikates fungiert.

3 Dokumentation

Vor der Durchführung des Audits gemäß Abschnitt 4 muss der Antragsteller eine Dokumentation über die zu zertifizierende Dienstleistung übermitteln. Diese Dokumentation muss das Folgende enthalten:

- Bezeichnung (bzw. Name) des Antragstellers inkl. Adressen von allen Unternehmensstandorten (falls zutreffend),
- Beschreibung des Antragstellers mit Unternehmensprofil, etwaigen Spezialisierungen u.dgl.,
- Dokumentation gemäß Anhang A über die Erfüllung der Anforderungen der EN 15038.

Falls der Antragsteller ein EPU ist und er/sie die in Absatz 4.5 genannten EPU-Auditbedingungen anwenden möchte:

- Dokumente zum Nachweis der Qualifikationen und fachlichen Kompetenzen des EPU wenn diese/r selbst als Übersetzer/-in tätig ist,
- Dokumente über die vom EPU zur Erbringung seiner Dienstleistungen genutzten Einrichtungen, wobei diese Dokumentation Fotos von den Räumlichkeiten des EPU beinhalten sollte.

4 Audit

4.1 Das Audit wird von einem Leitenden Auditor durchgeführt. Der Leitende Auditor ist ein ausgebildeter Auditor, besitzt profunde Kenntnisse der EN 15038 sowie Erfahrung im Bereich der Übersetzungsdienstleistungen.

4.2 Über die Person des Leitenden Auditors wird zwischen der Zertifizierungsstelle und dem Antragsteller Konsens hergestellt.

4.3 Das Audit ist gemäß Anhang A durchzuführen. Sind im Rahmen des Audits Nachweise anhand vom Dienstleister durchgeführter Referenzaufträge zu führen, so obliegt es dem Auditor diese, aus den innerhalb eines Zeitraumes von 24 Monaten vor dem Audit durchgeführten Aufträgen, zu bestimmen.

4.4 Das Audit wird an die Größe des Übersetzungsdienstleisters angepasst durchgeführt.

4.5 Ist der Kunde ein EPU, so kann das Audit auf Anfrage des EPU außerhalb der Räumlichkeiten des EPU durchgeführt werden, vorausgesetzt jedoch, dass das EPU Zugriff auf die erforderlichen Dokumente und Aufzeichnungen sicherstellen kann, sodass es dem Auditor ermöglicht wird, die Konformität der Dienstleistungen des EPU und die Qualifikation der Mitarbeiter des EPU (d.h. Korrektoren, fachliche Prüfer) zu bewerten. Das EPU muss den Zugang zu den Aufzeichnungen des EPU sicherstellen, sodass eine Stichprobennahme durch den Auditor möglich ist.

5 Ausstellung des Zertifikates

Die positive Bewertung des Audits gemäß Abschnitt 4 ist Voraussetzung für die Ausstellung des Zertifikates.

Das Zertifikat hat eine Gültigkeitsdauer von 6 Jahren.

6 Aufrechterhaltung des Zertifikates

Zur Aufrechterhaltung der Genehmigung zur Führung des ausgestellten Zertifikates ist jeweils nach Ablauf von 2 Jahren ein Überwachungsaudit durch den Leitenden Auditor durchzuführen.

Das Überwachungsaudit ist gemäß Anhang A durchzuführen.

7 Verlängerung des Zertifikates

Zur Verlängerung der Gültigkeit sind die Schritte gemäß den Abschnitten 2 bis 6 durchzuführen.

Annex A (normativ) Checkliste für den Antragsteller und das Audit

EN 15038 Anforderungen	Zertifizierungsanforderungen
Abschnitt 3 "Grundlegende Anforderungen"	
Abschnitt 3.1 "Allgemeines"	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Darlegung der Prozesse bzgl. Weitervergabe von Aufträgen bzw. Teilen von Übersetzungsprojekten an Subunternehmer. <p>Das Audit muss folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stichprobenhafte Prüfung von Referenzaufträgen unterschiedlicher Auftraggeber. <p>Erfüllungskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es ist klar erkennbar, dass der Übersetzungs-Dienstleister die Gesamtverantwortung für das Übersetzungsprojekt inklusive aller untervergebenen Teile hat..
<p>Abschnitt 3.2.1 "Management personeller Ressourcen"</p> <p>Abschnitt 3.2.2 "Berufliche Kompetenz von Übersetzern"</p> <p>Abschnitt 3.2.3 "Berufliche Kompetenz von Korrektoren"</p> <p>Abschnitt 3.2.4 "Berufliche Kompetenz von Lektoren"</p> <p>Abschnitt 3.2.5 "Berufliche Weiterbildung"</p>	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Darlegung der Prozesse und Auswahlkriterien bzgl. Einsatz von Übersetzern, Korrektoren und Lektoren für Übersetzungsprojekte. <p>Das Audit muss folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prüfung der Aufzeichnungen, Datenbanken u.dgl. in Bezug auf die eingesetzten Übersetzer, Korrektoren und Lektoren. - wenn verfügbar: Interviews mit Übersetzern, - wenn verfügbar: Korrektoren und Lektoren - Stichprobenhafte Prüfung von Referenzaufträgen unterschiedlicher Auftraggeber hinsichtlich der Einhaltung der EN 15038 und der in der eigenen Dokumentation festgelegten Abläufe. <p>Erfüllungskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Dienstleister hat Kriterien zur Auswahl der eingesetzten Übersetzer, Korrektoren und Lektoren definiert. - Der Dienstleister setzt Maßnahmen zur Beurteilung der eingesetzten Übersetzer. - Die Qualifikation der eingesetzten Übersetzer entspricht zumindest einem der folgenden Formalerfordernisse: <ul style="list-style-type: none"> - eine formale höhere Übersetzungsausbildung (anerkannter Abschluss); - eine vergleichbare Ausbildung in einem anderen Fachbereich mit mindestens zwei Jahren dokumentierter Übersetzungserfahrung; - mindestens fünf Jahre dokumentierte professionelle Übersetzungserfahrung.
Abschnitt 3.3 "Technische Ressourcen"	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschreibung der verfügbaren technischen Ressourcen (Hardware, Software, Kommunikationseinrichtungen etc.) <p>Das Audit muss folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prüfung der eingesetzten technischen Ressourcen bzgl. ihrer Verfügbarkeit und Angemessenheit für die durchgeführten Übersetzungsprojekte <p>Erfüllungskriterien sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Dienstleister hat den durchgeführten Übersetzungsprojekten angemessene technische Einrichtungen verfügbar.
Abschnitt 3.4 "Qualitätsmanagement"	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschreibung des Qualitätsmanagementsystems entsprechend der Größe des Übersetzungsdienstleiters - Benennung einer für das Qualitätsmanagement verantwortlichen Person <p>Das Audit muss folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prüfung der eingesetzten Verfahren und Maßnahmen zur Qualitätskontrolle einschließlich Kundenzufriedenheit. - Interviews mit dem benannten Qualitätsmanagementbeauftragten, sowie mit Projektmanagern, Übersetzern, Korrektoren und Lektoren. - Prüfung von Referenzaufträgen unterschiedlicher Auftraggeber hinsichtlich der Einhaltung der EN 15038 und der in der eigenen Dokumentation festgelegten Abläufe.

	<p>Erfüllungskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es existiert ein dokumentiertes System, welches sicherstellt, dass erforderlichen Qualitätskontrollen im Laufe des Übersetzungsprojektes durchgeführt werden.
<p>Abschnitt 3.5 "Projektmanager"</p>	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Darlegung der Auswahlkriterien bzgl. des Einsatzes von Projektmanagern für Übersetzungsprojekte. - Benennung der für Projektmanagement verantwortlichen Person(en)
	<p>Das Audit muss folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prüfung der eingesetzten Verfahren und Maßnahmen des Projektmanagements. - Interviews mit benannten Projektmanagern.
	<p>Erfüllungskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Dienstleister setzt Projektmanager für die Durchführung von Übersetzungsprojekten ein.
<p>Abschnitt 4 "Kundenbeziehungen"</p>	
<p>Abschnitt 4.1 "Allgemeines" Abschnitt 4.2 "Anfragebearbeitung" Abschnitt 4.3 "Angebot" Abschnitt 4.4 "Vereinbarung"</p>	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Darlegung der Prozesse zur Bearbeitung von Anfragen, Analyse der Machbarkeit, Erstellung von Angeboten, Abschluss von Verträgen mit Kunden sowie der Rechnungslegung.
	<p>Das Audit muss folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prüfung der eingesetzten Verfahren zur Anfragebeantwortung, Angebotslegung und dem Abschluss einer Vereinbarung mit dem Kunden - Interviews mit benannten Projektmanagern und Übersetzern (sofern verfügbar). - Prüfung von Referenzaufträgen unterschiedlicher Auftraggeber.
	<p>Erfüllungskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es existierten Verfahren zur Anfragebeantwortung, Angebotslegung und zum Abschluss einer Vereinbarung mit dem Kunden. - Der Übersetzungs-Dienstleister stellt den Anfragen entsprechende Angebote, die zumindest den Preis und die Lieferbedingungen enthalten. - Der Übersetzungs-Dienstleister trifft zur Durchführung des Auftrages entsprechende Vereinbarungen, die dokumentiert sind.
<p>Abschnitt 4.5 "Projektbezogene Informationen des Kunden"</p>	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diesbezügliche Darstellung der prinzipiellen Arbeitsmethoden
	<p>Das Audit muss folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interviews mit benannten Projektmanagern und Übersetzern (sofern verfügbar). - Prüfung von Referenzaufträgen unterschiedlicher Auftraggeber.
	<p>Erfüllungskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Übersetzungs-Dienstleister hält Kontakt mit dem Auftraggeber, um notwendige Klärungen bzgl. des Ausgangstextes herbeizuführen. - Informationen und Unterlagen werden gemäß den Vorgaben des Kunden verwahrt und behandelt.
<p>Abschnitt 4.6 "Projektabschluss"</p>	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Darlegung der Prozesse und Abläufe zur Freigabe von Projekten - Darlegung der Prozesse zur Archivierung und Sicherstellung der Rückverfolgbarkeit von Übersetzungsprojekten
	<p>Das Audit muss folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prüfung der eingesetzten Verfahren zur Freigabe, Archivierung und Rückverfolgbarkeit von Übersetzungsprojekten - Interviews mit benannten Projektmanagern und Übersetzern (sofern verfügbar). - Prüfung von Referenzaufträgen unterschiedlicher Auftraggeber.
	<p>Erfüllungskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Übersetzungsprojekte werden von Übersetzungs-Dienstleister freigegeben. - Eine Rückverfolgbarkeit der Übersetzungsprojekte ist durch Dokumentation und Archivierung sichergestellt. - Es existiert ein Verfahren zur Erfassung der Kundenzufriedenheit.

<p>Section 5 "Work procedures"</p>	
<p>Abschnitt 5.2 "Management von Übersetzungsprozessen"</p>	<p>Dokumentation muss folgendes enthalten: - Darlegung der Prozesse und Verfahren bzgl. Management von Übersetzungsprojekten.</p> <p>Das Audit muss folgendes umfassen: - Prüfung der Prozesse und Verfahren bzgl. Management von Übersetzungsprojekten anhand von abgeschlossenen und laufenden Übersetzungsprojekten. - Interviews mit Projektmanagern und Übersetzern (sofern verfügbar).</p> <p>Erfüllungskriterien: - Der Übersetzungs-Dienstleister betreibt ein auftragsadäquates Projektmanagement, welches die Übereinstimmung der erbrachten Leistung mit den Kundenanforderungen sicherstellt.</p>
<p>Abschnitt 5.3 "Vorbereitung"</p>	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten: - Darlegung der Prozesse und Verfahren bzgl. der Vorbereitung der Übersetzung.</p> <p>Das Audit muss folgendes umfassen: - Prüfung der Prozesse und Verfahren bzgl. der Vorbereitung der Übersetzung anhand von abgeschlossenen und laufenden Übersetzungsprojekten. - Interviews mit Projektmanagern und Übersetzern (sofern verfügbar).</p> <p>Erfüllungskriterien: - Der Übersetzungs-Dienstleister trifft die erforderlichen vorbereitenden Maßnahmen für die Anfertigung der Übersetzung.</p>
<p>Abschnitt 5.4 "Übersetzungsprozess"</p>	<p>Die Dokumentation muss folgendes enthalten: - Darlegung der Prozesse und Verfahren bei der eigentlichen Übersetzung.</p> <p>Das Audit muss folgendes umfassen: - Prüfung der Prozesse und Verfahren bzgl. der Vorbereitung der Übersetzung anhand von abgeschlossenen und laufenden Übersetzungsprojekten. - Interviews mit Übersetzern (sofern verfügbar).</p> <p>Erfüllungskriterien: - Der Übersetzungs-Dienstleister stellt den erforderlichen Prozess zur Anfertigung der Übersetzung sicher. - Der Übersetzungsprozess umfasst insbesondere: a) Anfertigung der Übersetzung b) Nachprüfung durch den Übersetzer c) Korrekturlesen durch einen anderen Übersetzer ..d) fachliche Prüfung, falls mit dem Auftraggeber vereinbart e) Fahnenkorrektur, falls mit dem Auftraggeber vereinbart ..f) Freigabe Bezüglich Abschnitt 5.3.4 "Korrekturlesen" sind die folgenden Erfüllungskriterien anzuwenden: 1. der Übersetzungs-Dienstleister hat die erforderlichen personellen Ressourcen (d.h. Übersetzer) für die Durchführung des Arbeitsschrittes "Korrekturlesen" verfügbar 2. Korrekturlesen findet, sofern nicht anders mit dem Kunden geregelt, als Standardfall statt 3. auf den Arbeitsschritt Korrekturlesen darf verzichtet werden, wenn dies vom Kunden explizit gefordert und dies Teil der Abmachung mit dem Kunden ist. t</p>