

# Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

tekom-Jahrestagung 2014 in Stuttgart



Beate Früh & Peter Kreitmeier  
12.11.2014



- EN 15038/ISO 17100 – Umfang
- Auswahl LSP
- 6-Stufen-Plan
- Rahmenvertrag
- Resümee



## Agenda



Was regelt die DIN EN 15038/17100?



- Der Qualitätsstandard DIN EN 15038:2006 ist eine europäische Norm für Übersetzungsdienstleister. Sie bezieht sich auf „den **Kernprozess Übersetzen** sowie sämtliche weiteren Aspekte, die zur Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind, einschließlich Qualitätssicherung und Sicherstellen der Rückverfolgbarkeit“. Darüber hinaus bestimmt und definiert sie die Anforderungen an den Übersetzungsdienstleister (TSP, Translation Service Provider) hinsichtlich **personeller und technischer Ressourcen, Qualitätskontrolle, Projektmanagement, vertraglicher Rahmenbedingungen für Kunden und Dienstleister** sowie dem **Verfahren zur Erbringung der Dienstleistung**.

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Was genau ist ein 4-Augen-Prinzip?



- Eine Person, bei der es sich nicht um den Übersetzer handelt, revidiert die Übersetzung. Die Norm definiert Korrekturlesen als „Überprüfen des Textes auf seine Zwecktauglichkeit, Vergleichen von Ausgangs- [...] und Zieltexten [...] und gegebenenfalls das Empfehlen von Korrekturmaßnahmen“.
- Es gibt unterschiedliche Interpretationen des obigen Statements
- Preisliche Auswirkungen



Quelle: <http://www.schulelaepen.ch>

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Auswahlkriterien



- Einzelübersetzer oder Sprachdienstleister? Wer managt?
  - Sie können für die direkte Zusammenarbeit mit Einzelübersetzern ebenfalls die nachfolgend genannten Kriterien anwenden. In diesem Fall benötigen Sie jedoch intern entsprechende Tools/Ressourcen, um die gesamte Planung, Qualitätssicherung und ggf. TM-Pflege durchzuführen.
- Ein Sprachdienstleister (LSP)
  - Sprachdienstleister übernimmt alles, inkl. entsprechende Tools/Ressourcen, um die gesamte Planung, Qualitätssicherung und ggf. TM-Pflege durchzuführen
- Mehrere LSP parallel (Sprachen/Produktbereiche)
  - Bedeutet einen permanenten Abstimmungsaufwand und ggf. gegenseitigen Austausch der TMs. Wichtig: Kennzeichnung von TM gemäß Dienstleister

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Auswahl LSP



- 6-Stufenplan Ausschreibung
  - Kandidatensuche
  - Ausschreibung
  - Vorselektion
  - Probeübersetzung
  - Persönliches Kennenlernen
  - Preisverhandlungen



Quelle: Fotolia

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Ausschreibungsverfahren Durchführung



- Planen Sie ausreichend Zeit ein! Ein sinnvolles Maximum liegt bei ca. 0,5 Jahre (für Rahmenvertrag)



- Kandidatensuche
- Versand Fragenkatalog, Auswertung Rückläufer
- Vorselektion
- Auswahl Text für Probeübersetzung, Durchführung Probeübersetzung
- Präsentation der Kandidaten, Bewertung der engeren Kandidaten
- Preisverhandlungen/Einkauf

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Auswahlkriterien LSP Wie finde ich geeignete Kandidaten?



- Branchenempfehlungen, Marktbeobachtung
- Messen, Tagungen
- Internetrecherche



Quelle: Fotolia

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

- **Kompetenzen** (sprachlich, fachlich)
- **Referenzen**
- **Größe -> CSA-Ranking, UEPO etc.**
- Globale Präsenz
- Räumliche Nähe
- Qualitätsmanagement
- **Technische Ausstattung**  
(CAT-Tools, Auftrags-, Lektorats-, Terminologieportale)
- **Zusätzliche Dienstleistungen**

- Standorte weltweit
  - Ist eine globale Präsenz mit eigenen Niederlassungen wichtig?
- 7/24



Quelle: <http://driverlayer.com>

Auswahlkriterien LSP  
Räumliche Nähe

**b3 [itl]**

- Prinzipielle Frage: Was ist nah?
- Warum ist dieser Aspekt dennoch nicht zu vernachlässigen?
  - Regelmäßige Arbeitssitzungen (1-4 x pro Jahr) (Follow-up, Feedback, Planung...)
  - Spezielle Sitzungen bei neuen, großen Projekten
  - Zeitliche Erreichbarkeit



Quelle: Fotolia

12.11.2014 Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Auswahlkriterien LSP  
Qualitätsmanagement

**b3 [itl]**

- Qualitätsmanagement + Zertifizierung
  - DIN EN 15038/17100
    - Registrierung vs. Zertifizierung
    - Zertifizierung gleichbedeutend mit höherer Qualität?
  - ISO 9001
  - Weitere produkt-/branchenspezifische Normen (z. B. ISO 13485)
- Standard QS-Prozess detaillieren
- Ggf. intern mit ihrem QM und Einkauf abklären



Quelle: <http://www.tuev-sued.de/management-systeme/iso-9001>



12.11.2014 Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Ausschreibungsverfahren – Ihre Hausaufgaben



- Welche Informationen benötigt Ihr Anbieter?
  - Sprachen
  - Anzahl Wörter (Jahresvolumen)
  - Lieferformat Daten (xml, doc, html, ...)
  - TM/Terminologie bereits vorhanden?
- Welche Leistungen schreiben Sie aus
  - Übersetzung
  - Vieraugenprinzip
  - Fremdsprachiges Layout (DTP)
  - Engineering
  - Prozessoptimierung

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Auswahlverfahren Fragenkatalog



- Informationen zum LSP
  - Unternehmensgröße, -form, Niederlassungen
  - Zertifizierungen
  - Umsatz
  - Technische Ausstattung
- Referenzkunden
  - Was sagen Referenzen aus?
- Sprachen
  - Von Ihnen nachgefragte Sprachen bzw. Sprachkombinationen bzw. Fachübersetzer dazu Anzahl verfügbarer Übersetzer mit/ohne CAT-Tool ihrer Wahl
- Anzahl interne und externe Ressourcen  
Übersetzer, Lektoren, Terminologen, Projektmanager
  - Flexibilität und Kapazität

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Auswahlverfahren Vorselektion



- Überlegen Sie sich bereits beim Erstellen Ihres Fragenkatalogs wie Sie die Antworten bewerten wollen bzw. nach welchen Kriterien Sie letztendlich eine engere Auswahl treffen wollen für die nächste Phase des Auswahlverfahrens
- Erstellen Sie eine Bewertungsmatrix
  - Z. B. Ampelfarben
  - Nicht alle Punkte wiegen gleich schwer
  - Reduzierung der Kandidaten (Vorschlag auf 3 bis 4)
  - Kriterien: Sprachen, Technische Kompetenz, Referenzkunden, Transparenz, Preis, etc.

<http://www.dsm.com>

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Preise und Leistungen Vergleichbarkeit Wort-/Zeilenpreise



- Preisangaben von einzelnen LSP sind nicht unbedingt immer 1:1 vergleichbar, da die enthaltenen Leistungen nicht identisch sind
  - Matchwerte (100%-er bezahlt/nicht bezahlt)
  - Vieraugenprinzip (Umfang)
  - Projektmanagement
  - TM-Pflege
  - Welche Art Terminologiearbeit ist inklusive?
  - Rückfragenmanagement
  - Behandlung von Prozessabweichungen
  - Wortpreis vs. Zeilenpreis



Quelle: Fotolia

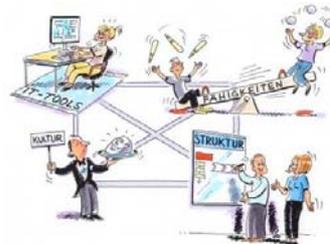
12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Preise und Leistungen  
Projektmanagement



- Je nach LSP und Projekt sehr unterschiedliche Modelle
  - Nach Stundenaufwand
  - %-Anteil am Übersetzungswert
  - Pauschale je nach Dateityp
- Welche Leistungen umfasst das Projektmanagement?
- Macht es Sinn, Projektmanagement in die Wortpreise einzubauen bzw. auf der Basis von Prozentsätzen in Bezug zum Auftragswert zu kalkulieren?
  - Siehe Beispiel nächste Seite



12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Preise und Leistungen  
Projektmanagement



**Kostenübersicht Übersetzungsauftrag**

*Nachfolgend finden Sie eine Kostenübersicht zu Ihrem Übersetzungsauftrag. Diese ist nach Übersetzungskosten und sonstigen Kosten gegliedert. Bei Fragen oder Anmerkungen wenden Sie sich bitte an uns.*

Lieferant	ÜDL7
Auftrag vom	19.01.2010
Kontaktperson	Admin
Auftragsnummer	IS00000907
Auftragsstiel	FEB
Termin	29.01.2010
Leistungspaket	ÜTo_QsT
Quellsprache	Deutsch
Zielsprache	Englisch (Großbritannien)

Übersetzungskosten	Zeilen	Währung	Tarif	Betrag	
Berechnungsgrundlage	Nicht übersetzt ohne Matches	0,36	€	0,90	0,32
	Wiederholungen	0,00	€	0,00	0,00
	vollübersetzt	141,96	€	0,00	0,00
	teilweise vorübersetzt	0,00	€	0,23	0,00
	95-100% Matches	0,00	€	0,23	0,00
	70-94% Matches	0,00	€	0,63	0,00
<b>Zwischensumme 1</b>			€		<b>0,32</b>

Sonstige Kosten	Einheit	Wert	Betrag
Projektkoordination	%	7	0,02
Qualitätssicherung	%	10	0,03
Terminologieprüfung	%	1,77	2,26
<b>Zwischensumme 2</b>		€	<b>2,31</b>

<b>Gesamt netto</b>	€	<b>2,63</b>
Mwst.	19 %	0,50
<b>Gesamt brutto</b>	€	<b>3,13</b>

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Preise und Leistungen  
TM-Pflege



- Was ist TM-Pflege überhaupt?
- In welchem Rahmen ist die TM-Pflege kostenlos oder kostenpflichtig?
- Wer führt TM-Pflege beim LSP durch?



Quelle: www.sueddeutsche.de

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Probeübersetzung  
Textauswahl + Durchführung



- Wählen Sie repräsentative Texte aus
  - Anleitung / Hilfetext / Broschüre / Website ...
  - Unbedingt das Format verwenden und den Prozess der nachher eingesetzt werden soll
- Umfang/Sprachen
  - So wählen, dass Sie mit internen Ressourcen in der Lage sind die Qualität zu beurteilen
  - Zumutbare Menge für kostenlose Probeübersetzung ca. 400 Wörter
  - Besser: bezahlte Übersetzung 10 Seiten, ggf. als „verdeckter“ Auftrag vor der Ausschreibung
  - Vorsicht bei Probeübersetzungen: Sind die Probe-Übersetzer auch die wirklichen Übersetzer?



Quelle: Fotolia

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Audit



- Nutzen Sie die Chance für ein Audit vor Ort beim LSP

- Qualitätsmanagement
- Ablauf Projektmanagement
- Qualitätssicherungsprozess
- LSP Bestandteil der Lieferkette und sollte auf gleiche Ebene wie andere Lieferanten gehoben werden



<http://www.independentaudit.com>

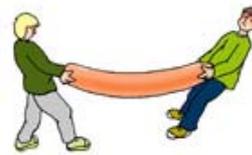
12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Finale Preisverhandlungen



- Jetzt sollte Einkauf ins Boot kommen
- Kickback – Jahresrabatte
- Rahmenvertrag



Quelle: Fotolia

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Rahmenvertrag


- Nice or need to have?
- Wichtige Punkte eines Rahmenvertrags
  - Laufzeit
  - Preise und Zahlungskonditionen
  - NDA
  - Verhalten bei Abweichungen
  - Eigentum und Urheberrecht
  - Mitwirkungspflichten
  - Leistungsbeschreibung
  - Haftung



Quelle: Fotolia

12.11.2014
Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Rahmenvertrag  
Beispiel [EU Kommission](#)


1 VORWORT	41 HONORARSÄTZE	11.2 ANMAREN ZUM ZUSTÄNDIGEN PERSONAL	21
1.1 VERTRAGSSTANDORT	42 FAKTURIERUNG	11.3 INFORMATIONEN ÜBER ÜBERSETZER, KORREKTUREN UND FACHLICHE PRÜFER	21
1.2 RAHMENVERTRAG	43 ZAHLINDEIN	11.4 VERGABE VON UNTERAUFTRÄGEN UND GEMEINSAME ANGEBOTE	22
1.3 AUFTRAGSZEICHEN	44 ZAHLUNGSFRIST	11.5 RÜCKGABE VON UNTERLAGEN	22
1.4 VERÄNDERUNG DER BEZEICHNUNG „VERTRAG“	45 STEUERLICHE BESTIMMUNGEN	11.6 EINZELSTAATLICHES RECHT	22
1.5 GELTENDE PREISE	5 VERTRAGSERFÜLLUNG	12 ABTRETUNG	22
1.6 AUFTRAGSBEZUG	5.1 ALLOEMENDES	13 AUSSETZUNG DES VERTRAGS	23
1.7 AUFTRAGSAKZEPTANZ	5.2 ÜBERMITTLUNG VON TEXTEN	14 HOHEHE GEWALT	23
1.8 AUFTRAGSSTORNIERUNG	5.3 ELEKTRONISCHES DATEIFORMAT	15 RÜCKFORDERUNGEN	23
1.9 LIEFERFRIST	5.4 LIEFERFRIST	16 KONTROLLEN UND ÜBERPRÜFUNGEN	24
1.10 NICHTAUSSCHLIESSLICHKEIT	5.5 VERTRAGSSTRAFE FÜR NICHTERHALTUNG DER LIEFERFRIST	17 NUTZUNG, VERBREITUNG UND VERÖFFENTLICHUNG VON INFORMATIONEN	24
2 DEFINITIONEN	5.6 QUALITÄTSANFORDERUNGEN	18 GELTENDES RECHT	25
2.1 ANSOGENSTEXT	5.7 QUALITÄTSKONTROLLE	19 OERICHTSSTAND	25
2.2 ÜBERSETZUNG	5.8 NEBENKOSTEN AUF GRUND UNZUFRIEDENDEER QUALITÄT	20 VERWALTUNGS TECHNISCHE BESTIMMUNGEN	25
2.3 ZIELTEXT	5.9 NUTZUNG DER RAUMLICHKEITEN DER KOMMISSION	20.1 VERTRAGSÄNDERUNG	25
2.4 KORREKTURLESEN	5.10 BEZUGSDOKUMENTE	20.2 KORRESPONDENZ	25
2.5 FACHLICHE PRÜFUNG	5.11 ANFRAGEN DES AUFTRAGNEHMER	21 ANHÄNGE	25
2.6 ANWENDUNG	6 RECHTE AN DEN ZIELTEXTEN UND VERTRAULICHKEIT	21.1 UNTERLAGEN	25
2.7 TERMINOLOGIE	7 DATENSCHUTZ		
2.8 COMP/INTERKULTURÜBERSETZUNG	8 VERTRAGSINHOUDUNG		
2.9 QUALITÄT	8.1 VERTRAGSVERLETZUNG		
2.10 PERSONAL	8.2 KINIGUNG DUREH EINE DER VERTRAGSPARTEIEN		
2.11 ÜBERSETZUNGS DIENSTLEISTER	8.3 ABSCHLUSS DES VERTRAGS WAHREND DER STILHALTFRIST		
2.12 STANDARDBEITRE	8.4 EINE AUFTRAGNEHMER ANZULASTENDE WESENTLICHE FEHLER, UNRECHTMÄSSIGKEITEN ODER BETRUG		
2.13 LOG	9 INTERESSENKONFLIKT		
2.14 AUFTRAGSBEZUGENDE DIENSTSTELLE	10 HAFTUNG DER VERTRAGSPARTEIEN UND SCHADENERSATZ		
2.15 VERDARBS TELLE	10.1 ANSPRUCH AUF VERGÜTUNG		
2.16 LIEFERUNG	10.2 SCHADENERSATZ		
3 LAUFZEIT DES VERTRAGS UND VERTRAGSVERLÄNGERUNG	10.3 SICHERHEIT DER VERWENDETEN SOFTWARE		
3.1 LAUFZEIT DES VERTRAGS	11 NEBENPFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMER		
3.2 VERTRAGSVERLÄNGERUNG	11.1 VERFOHARKEIT DES AUFTRAGNEHMER		
4 VERGÜTUNG			

12.11.2014
Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Zusammenfassung



- Ist der billigste Anbieter auch immer die günstigste und beste Lösung?



Quelle: <http://www.printmag.com/imprint/the-color-of-catsup/>

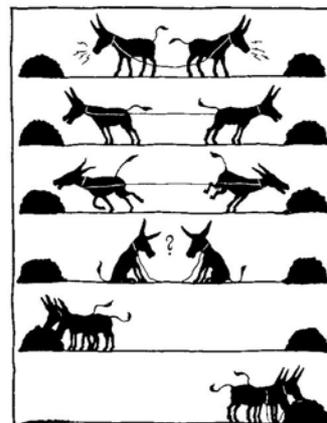
12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

## Zusammenfassung



- Suchen Sie einen Dienstleister oder einen Partner?
  - Vorteile / Nachteile einer langfristigen Zusammenarbeit



Quelle: [www.hans-lohmeier.de](http://www.hans-lohmeier.de)

12.11.2014

Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Zusammenfassung b3 [itl]

- Nehmen Sie den Dienstleister persönlich in Augenschein und schauen Sie sich doch vor Ort bei ihm um



Quelle: [www.kiwitkatze.com](http://www.kiwitkatze.com)

12.11.2014 Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Fragestunde b3 [itl]

- Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung
  - im Anschluss an den Vortrag
  - am Mittwoch 12.11. zwischen 11:00 und 12:00 Uhr am itl-Stand in Halle C2, Stand E06



Quelle: [http://www.bundestag.de/leichte\\_sprache/was\\_macht\\_der\\_bundestag/kontrolle](http://www.bundestag.de/leichte_sprache/was_macht_der_bundestag/kontrolle)

12.11.2014 Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Danke

**b3** [itl]

- Peter Kreitmeier  
Peter.Kreitmeier@itl.eu



Quelle: www.sheepshirts.de

- Beate Früh  
frueh@buerob3.de

12.11.2014 Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

tekomp jahres tagung 2014  
STUTTGART, 11.-13. NOV.

tcworld conference 2014  
STUTTGART, NOVEMBER 11-13

**b3** [itl]

Ihre Meinung ist uns wichtig! Sagen Sie uns bitte, wie Ihnen der Vortrag gefallen hat. Wir freuen uns auf Ihr Feedback per Smartphone oder Tablet unter

**<http://LOC2.honestly.de>**

oder scannen Sie den QR-Code



12.11.2014 Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how

Literatur 

- DIN EN 15038 (2006): Übersetzungsdienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen (demnächst abgelöst durch DIN EN ISO 17100)
- Tekom Leitfaden (2012): „Einkauf von Übersetzungsdienstleistungen“
- VDMA (2007): Übersetzungsmanagement in der Technischen Dokumentation, Frankfurt, VDMA-Verlag
- Europäische Kommission (2012): Rahmenvertrag Übersetzung von Texten der EU [http://ec.europa.eu/dgs/translation/workwithus/calls/open/econ09/econ/econ\\_contract\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/translation/workwithus/calls/open/econ09/econ/econ_contract_de.pdf)
- ASSTI: Übersetzung keine Glückssache – Eine Einkaufshilfe für Übersetzungsdienstleistungen <http://www.astti.ch/media/site/clients/einkaufshilfe.pdf>
- Honorarspiegel für Übersetzungs- und Dolmetschleistungen 2011, BDÜ e.V., 2. Auflage [http://www.bdue-fachverlag.de/fachverlag/schriftenreihe/detail\\_book/68](http://www.bdue-fachverlag.de/fachverlag/schriftenreihe/detail_book/68)
- Kundenbroschüre ADÜ Nord „Verstehen und verstanden werden“ <http://www.adue-nord.de/> bzw. <http://leanverein.de/i/adunord/archiv/kundeninformationsbroschure.pdf>
- ATA: Translation – Buying a non-commodity [http://www.atanet.org/docs/translation\\_buying\\_guide.pdf](http://www.atanet.org/docs/translation_buying_guide.pdf)
- Übersetzerdatenbank des BDÜ <http://www.bdue.de/> und des ASSTI <http://www.astti.ch/de/component/astti>
- Structured Specifications and Translation Parameters (version 6) <http://www.ttt.org/specs/>

12.11.2014 Übersetzungsdienstleistungen – Zielführender Einkauf mit Strategie und Know-how



**Vielen Dank für  
Ihr Dabeisein!**



Technische Dokumentation

Übersetzung

Schulung & Beratung

Produkt- & Prozesslösungen