

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

от АРТЕ.ДОК ЕООД
(наименование на участника)

и подписано Тания Тенчева Карабашева
(трите имена и ЕГН)

в качеството му на Управител
(на длъжност)

с ЕИК/БУЛСТАТ: 131303612 индивидуализация на участника или подизпълнителя
(когато е приложимо):.....;

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След запознаване с всички документи и образци от документацията за участие в обществена поръчка с предмет: „Осигуряване на преводачески услуги в рамките на проект „Разработване и приемане на съвместно институционализирано партньорство за управление на риска от прекомерна популация на насекоми, които засягат общественото здраве и безопасност в рамките на трансграничния регион Румъния-България“, с регистрационен номер 15.3.1.016“

с настоящото, ние удостоверяваме и потвърждаваме, че представяваният от нас участник отговаря на изискванията и условията посочени в документацията за обществената поръчка. Срокът за изпълнение на поръчката е до 24 /двадесет и четири/ месеца от получаването на Възлагателното писмо.

Декларираме, че сме запознати с указанията и условията за участие в обявената от Вас поръчка. Съгласни сме с поставените от Вас условия и ги приемаме без възражения.

С подаване на настоящата оферта декларираме, че сме съгласни валидността на нашата оферта да бъде 90 /деветдесет/ календарни дни от крайния срок за получаване на оферти, посочен в указанията за представяне на оферта.

Запознати сме и приемаме условията на проекта на договора. Ако бъдем определени за изпълнител, ще сключим договор по приложения в документацията образец.

Договорът по настоящата поръчка влиза в сила от датата на връчване от страна на Възложителя на писмена покана до Изпълнителя за започване изпълнението на дейностите по договора. Начална дата за изпълнение на договора е дата на подписване на договора за настоящата поръчка.

Моля попълнете според техническата спецификация и методиката за оценка:

I. Обяснителна записка:

Писменият превод ще се изразява в извършване на превод на материали и документи. Преводът ще се извършва от български на английски език и следва да бъде предоставен, както на хартиен носител, така и в електронен формат, позволяващ текстообработка. Преводите ще се предават на адресът на Възложителят както следва: брой на предадените писмените материали: 2 /два/ екземпляра на хартиен носител и 1 /едно/ копие на електронен носител. При необходимост от допълнителни бройки хартиени копия Изпълнителят се задължава да осигури на Възложителят за своя сметка.

„МИТРА Транслейшънс“

Варна

Йорданка Иванова

Всеки превод ще подлежи на редакция от втори преводач-редактор носител на езика на превода. При изискване от Възложителят на допълнителна редакция, същата ще бъде направена без допълнително заплащане.

Писмените преводи ще са в следните групи:

I^{ва} група:

- задължителни езици – английски език.

Допълнителни езици, които предлагаме към тази група са: френски, немски, руски, испански и италиански.

II^{ра} група

- задължителни езици – румънски език.

Допълнителни езици, които предлагаме към тази група са: молдовски.

– Писмен превод от английски и др. от двете групи на български език / страница: ще са с обикновен, бърз и експресен срок на изпълнение на превода.

– Писмен превод от български и др. от двете групи на английски език / страница: обикновен, бърз и експресен превод.

– Устен превод от румънски на български език: консекутивен - 1 преводач, при придружаване - 1 преводач.

– Устен превод от български на румънски език: консекутивен - 1 преводач, при придружаване - 1 преводач.

– Устен превод от български на румънски език: симултанен - 2 преводача, при придружаване - 1 преводач.

Срок за изпълнение на даден писмен превод:

- обикновен – до 20 страници / 3 работни дни.
- бърз – до 20 страници / 24 часа.
- експресен – до 20 страници / 8 часа.

Устният превод ще се изразява в извършването на консекутивен или придружаващ превод от румънски на български език или от български на румънски език, така също имаме възможност да осигурим екипи за симултанен превод. Преводите ще се извършват на място посочено от Възложителя, при провеждането на срещи между партньорите по проекта и пресконференции.

АРТЕ.ДОК ЕООД декларира възможността си за предоставяне апаратура за синхронен превод в случаите, когато това е необходимо.

АРТЕ.ДОК ЕООД задължава да осигурява устен превод по всяко време на денонощието и седмицата. Така също се задължава да осигурява устен превод 8 часа след заявката от Възложителя.

АРТЕ.ДОК ЕООД ще спазва изискванията за конфиденциалност на превода.

АРТЕ.ДОК ЕООД се задължава да предоставя правата по извършения от него превод на Възложителя.

АРТЕ.ДОК ЕООД ще извършва устни и/ или писмени преводи, независимо от сложността на текста и наличието на специализирана терминология. Като при

необходимост при преводът на сложни и/или важни за Възложителят материали и документи ще използва допълнителни терминологични консултанти.

АРТЕ.ДОК ЕООД разполага с подходящия оборудван офис, с който да се осъществява взаимодействието и координацията с Възложителя, така също ще предостави персонален координатор, който ще отговаря за изпълнението на договора при възлагането му.

Срокът за изпълнение на поръчката е 24 /двадесет и четири/ месеца от получаването на Възлагателното писмо.

Договорът за настоящата обществена поръчка се счита за сключен от датата на подписването му от страните, но изпълнението по договора започва от датата посочена във Възлагателното писмо.

Етапите на изпълнението на проекта се приемат по следния установен ред:

1) Предаване на документацията

Предаването на документацията за съответния резултат се осъществява чрез приемо-предавателен протокол между Изпълнителя и Възложителя, с указани дата, дейност и оценка на качеството на извършената работа. Приемането на документацията може да се извърши по електронна поща, по класическа поща или чрез куриер. При приемане на документация и заявки по електронна поща Изпълнителят се задължава в рамките на 10 минути от получаването на електронното известие да потвърди получаването и стартирането на преводите.

2) Разглеждане и оценка

Комисия на Възложителя разглежда документацията за резултата. При необходимост от корекции – в 8 часов срок Изпълнителят ще отстрани неточностите/нередностите и да предаде редактирания материал на Възложителя. Всички редакции са за сметка на Изпълнителят.

3) Одобрение

Въз основа на качеството на получените материали, Изпълнителният директор на АДО „Дунав“ ги одобрява. Одобряването на съответния резултат се счита за основание за плащане на Изпълнителя.

При оформлението на всички документи Изпълнителят ще спазва и изпълнява изискванията по отношение на информацията и публичността, заложили в глава II, чл. 3, чл. 4 и чл. 5 на Регламент (ЕО) № 821/2014 на Комисията от 28 юли 2014 година относно реда и начина на изпълнение на Регламент (ЕО) № 1303/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 17 декември 2013 година за общи разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд и Кохезионния фонд.

На всички документи, които се изготвят по проекта се спазват насоките за визуална идентичност, съгласно Програмата Interreg V-A Румъния-България 2014-2020 г. Всеки документ, касаещ проекта трябва да съдържа информация или послание, чрез което да се подчертава, че операцията е съфинансирана от ЕФРР.

КОНТРОЛ И УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

В съответствие с изискванията на внедрената система за управление на качеството по ISO 9001:2008 в агенцията беше създадено звено „Качество на услугата“.

Фирменият отговорник по качеството, т.е. вътрешният одитор, съблюдава качеството на целия работен процес. Изготвя инструкции за отдел „Управление на преводи“ и контролира правилното функциониране на системата за управление на качеството. Извършва одити и обучения на служителите във връзка с изискванията на утвърдените стандарти.

Проектният отговорник по качеството отговаря за качеството при изпълнение на конкретната поръчка. Той осъществява процес на наблюдение и контрол на качеството на превода, извършва корекции след предаване на превода, предприема коригиращи действия и оценява работата на преводача/редактора. Същият е преминал обучение по стандарт БДС 15038 и е отговорен за обучението на участниците в процеса на превода във връзка с изискванията на този стандарт.

Според вътрешните правила за организация на работата в агенцията и въведената фирмена система за управление и контрол на качеството всички преведени и редактирани текстове преди предоставянето им на възложителя задължително получават оценка за качество (смислово и терминологично съответствие и последователност, езиков изказ, работа със софтуерни продукти, граматика и правопис, спазване на крайни срокове и форматиране и т.н.).

Тази оценка се изготвя от старши редактора и се утвърждава от отговорника по качество на съответния проект. Въпросната оценка (feedback) се изпраща на старши преводача/преводачите заедно с редактирания текст, за да се запознаят с установените и санкциониранияте грешки (вид, тежест на грешката и пр.) и за да се предотврати допускането им в бъдеще.

1. Мерки за контрол на качеството на преводаческите продукти и услуги

1) Извършване на проверка на превода от самия преводач

Първата стъпка за контрол на качеството на услугата е проверката от самия преводач след приключване на превода. Той извършва прочит на своя превод с цел да провери дали смисълът на текста е предаден правилно, отстранява пропуски и грешки, за да бъдат изпълнени определените за услугата изисквания.

2) Извършване на проверка на превода от редактор

Преглеждане на преведен текст по отношение на неговото съответствие на уговорената цел, сравняване на текста на изходния език с превода на целевия език и внасяне на необходимите поправки с цел цялостно подобряване на точността на целевия текст и съответствие с оригинала.

3) Проверка на вече преведен текст от друг преводач/редактор

Редактираният текст се изчита от специалист с по-голям опит (старши преводач/редактор), притежаващ специализирани познания в дадена сфера, или преведеният/редактиран текст се предоставя на външен специалист (терминолог) с цел изказване на мнение и отправяне на препоръки.

4) *Оценяване на всеки превод (feedback)*

Окончателният български текст трябва да възпроизвежда смисловото съдържание и оформлението на оригиналния текст, като трябва да се спазват кодове, стилово оформление и тагове, т.е. преведеният текст се оценява по отношение на неговото съответствие на уговорената цел съгласно предварително установени критерии.

5) *Изготвяне на месечна класация на служителите*

Тя се изготвя на база най-високо качество на предложения готов продукт от екипите, работили по съответните проекти.

6) *Документирани процедури за удовлетвореност на възложителя*

След получаване на готовия превод на клиента се дава възможност да попълни специалния формуляр за удовлетвореност.

7) *Бюро за помощ*

Това е организирана на фирмено ниво структура за оказване на съдействие при проблеми, свързани с процеса на превода. Ежедневните обсъждания между преводачите, редакторите и отговорниците по качеството благоприятстват хармонизирането на индивидуалните техники на работа и са фактор за постигане на по-добри резултати.

2. **Допълнителни мерки за контрол на качеството**

Изготвяне на седмичен и месечен график за работата

В последния работен ден от всяка седмица мениджърът на проекта изготвя и разпечатва *седмичен и месечен график* (включващи информация за езика на документите, клиента, броя страници, датата за предаване от преводач и датата за връщане на поръчките) въз основа на информацията в централизирана система за управление и контрол на качеството на превода (ЦСУП), които предоставя на старши преводача, старши редактора и на проектния отговорник по качеството, на базата на които се разпределя работата между последните. Това предварително разпределение позволява пропорционална натовареност на редакторите и е в пряка връзка с качеството им на работа.

Оценка на риска

Мениджърът на проекта извършва преценка на риска дали крайният срок може да бъде спазен от съответния екип и дали той разполага с необходимите познания по тематиката на текста и такива за работа със специфичен софтуер (при необходимост) и може ли да изпълни качествено задачата. Също така в оценката на риска се вземат под внимание всички фактори и обстоятелства (напр. въвеждане на нов софтуер, почивни дни, предстоящи празници, събития от различен характер, потенциални рискове и др.), които могат да възпрепятстват или да затруднят работата.

Задължение за използване на референтни документи

При изпращането на материалите за превод се прикачва заявка за превод с данните за поръчката, генерирани посредством централизирана система за управление и контрол на качеството на превода (ЦСУП). В заявката е включена изрична инструкция да се ползват задължително всички предоставени или препоръчани от клиента базови и референтни документи.

Ако те не бъдат спазени, може да бъде наложена глоба, преводът може да бъде върнат или да бъде даден на друг преводач по преценка на отговорника по качеството и на мениджъра на проекта.

Актуализиране на базата данни за преводачите/редакторите

Агенцията е разработила база данни за преводачите/редакторите, която се актуализира ежеседмично с вътрешнофирмени оценки и коментари относно работата им. Тази база е част от централизирана система за управление и контрол на качеството на превода (ЦСУП), като съдържа и информация за езика/езиците, който/които владее всеки един от преводачите/редакторите, професионалната квалификация, образователната степен, опита от предишни преводи, периода, от който работи. Чрез нея може да бъде получена актуална информация относно работни позиции и компетенции на служителите на агенцията, текущи проекти, ангажирани с работа по тях лица, крайни срокове, специфични изисквания, месечно класиране на преводачите и др.

Обучение на участниците в процеса на превода

Провеждат се непрекъснато периодични обучителни семинари, свързани с текстове, които са били обработени с помощта на преводачески софтуер (САТ), и превод на текстове с използване на модели, макроси или стилово оформление във връзка с употребата на иновационни технологии в преводаческата област. Фирменият отговорник по качеството периодично провежда инструктажи на всички участници в работния процес с цел отстраняване на констатираните несъответствия и повишаване качеството на предлаганите продукти и услуги.

Предложения на участника за подобряване на качеството на услугата:

- За по-добра комуникация между Изпълнителя и Възложителя както и ефективно управление на проектите Ви за превод, ще Ви предоставим персонален Ръководител на проект (координатор) на вашите преводи. Той/тя ще бъде на Ваше разположение и ще обработва само Вашите поръчки, без да бъде допълнително ангажиран с други клиенти.

- Допълнителна проверка от втори редактор на всеки един превод с нормален срок на изпълнение.

- На Ваше разположение ще е екипа от преводачи и редактори работещи по преводи на Европейската Комисия.

Срокът на реагиране при извънредни обстоятелства, независимо от деня, мястото и часа, включително в извънработно време

До 5 (пет) минути след получаване на заявката за писмен превод.

До 1 (един) час след получаване на заявката за устен превод.

Сроковете за отстраняване на грешки и неточности при извършване на писмени преводи:

-10 (десет) минути след получаване на възражението (за една стандартна преводаческа страница с нормална терминологична сложност)

- 20 (двайсет) минути след получаване на възражението (за една стандартна преводаческа страница с висока терминологична сложност.

ТЕХНИЧЕСКО ОБОРУДВАНЕ

НАИМЕНОВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
<u>Офиси</u>	Четири офиса в гр. София, намиращи се на следните адреси: бул. „Васил Левски” No. 68 бул. „Александър Стамболийски” No. 87 ул. „Александър Жендов” No. 6 бул. „Витоша” No. 23
<u>Хардвер</u>	32 бр. десктоп компютра и 6 бр. лаптоп компютри оборудвани с CD и DVD аудио и цифрови записващи устройства , 10 принтера, 1 цветен принтер, 1 факс, 10 скенера.
<u>Сървъри</u>	1 бр. Windows Server 2003 SBS и 3 бр. сървъра, базирани на Linux. • Файлов сървър - Операционна система: Debian GNU/Linux, имплементирана като guest ОС върху платформа за управление на виртуални машини; - Активни услуги: Samba server, настроен като primary domain controller; ClamAV virus scanner; локален контрол на достъпа чрез индивидуални username/password за служители; Netfilter защитна стена, контролираща достъпа до системата • VOIP server - Операционна система: Slackware GNU/Linux - Активни услуги: Asterisk VOIP server • E-mail сървър • Операционна система: Debian GNU/Linux, имплементирана като guest ОС върху платформа за управление на виртуални машини - Активни услуги: Postfix SMTP сървър; Dovecot IMAP сървър; Postgrey greylist policy; ClamAV virus scanner; локален контрол на достъпа чрез индивидуални username/password за служители; Netfilter защитна стена, контролираща достъпа до системата; осигурена свързаност на всички офиси на АРТЕ.ДОК ЕООД чрез интернет посредством криптирана SSL връзка. Windows 2003 Small Business Server включва следните

	услуги и функции: - Active Directory домейн контролер - Пълен backup на данните на сървъра на външен носител - MySQL база данни с web интерфейс - Услуги с отдалечен достъп - Антивирус: ClamAV Услугите са достъпни само чрез вътрешната (intranet) мрежа на агенцията, като е изградена защитна стена срещу евентуални външни атаки (през интернет).
<u>Компютърна мрежа</u>	1 Gbps Local Area Connection
<u>Сигурност и резервни копия</u>	1. <u>Повишаване на сигурността</u> • Локален RAID дисков масив в mirror режим на работа осигурява непрекъсваемост на услугите при дефектиране на HDD • Резервен сървър осигурява непрекъсваемост на услугите при повреда на друг физически компонент (Motherboard, CPU, RAM, PSU и др.) 2. <u>Създаване на резервни копия (Backup)</u> Тройно подсигуряване на файловете чрез: локално копие; копие на външен носител, намиращ се в близост до системата; копие на отдалечен сървър, собственост на компания партньор, намиращ се в колокационен център (Neterra). • Локално копие ○ Ежеседмично създаване на пълно локално копие на файловете (Weekly full backup) ○ Ежедневно обновяване на седмичното локално копие с променените файлове от предния ден. (Daily incremental backup) ○ Във всеки един момент се съхраняват 4 предишни седмични копия. • Копие на външен носител, намиращ се в близост до системата (USB HDD) ○ Ежеседмично създаване на пълно копие на файловете (Weekly full backup) ○ Ежедневно обновяване на седмичното копие (Daily incremental backup) ○ Във всеки един момент се съхраняват 4 предишни седмични копия. • Копие на отдалечен сървър, собственост на компания партньор (Evhod), намиращ се в колокационен център (Neterra)

	○ Ежеседмично създаване на пълно отдалечено копие на файловете (Weekly full backup) ○ Ежедневно обновяване на седмичното отдалечено копие с променените файлове от предния ден (Daily incremental backup) ○ Във всеки един момент се съхраняват 4 предишни седмични копия
--	---

СОФТУЕР

<u>ERP система</u>	Фирмена централизирана система за управление и контрол на качеството на превода
<u>Операционни системи</u>	Microsoft Windows 2003 Microsoft Windows XP Microsoft Windows 7 Linux Debian 5.0/6.0, Cent OS 5.5, FreeBSD 8.2
<u>Друг приложен софтуер</u>	Microsoft Office 2003 / 2007 / 2010 Adobe Acrobat Professional 10 Adobe Photoshop CS5 Adobe Dreamweaver CS5
<u>Антивирусни програми</u>	Avast Antivirus за настолни компютри и Clam Antivirus за сървъри
<u>Софтуер, подпомагащ превода</u>	SDL Trados 2007 Professional SDL Trados Studio 2009 Professional SDL Trados Studio 2014 Professional Network SDL Share Group TM&PM– Сървърна версия OmegaT, лицензи: 2 Standard Wordfast Classic 5, лицензи: 2 Idiom WorldServer Desktop Workbench, лицензи: 2 Transit 3.0 Satellite PE, лицензи: 2 Nemo translation tool
<u>Софтуер за компресиране на файлове</u>	WinRAR ver. 4.0 7-Zip ver. 9.20

СРЕДСТВА ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЯ

<u>Интернет браузъри и интернет връзка</u>	Internet Explorer ver. 8.0/9.0 Mozilla Firefox ver. 3.1.16/4.0 Opera ver. 10/10.1, Chrome ver. 10.0 Интернет връзка: Интернет връзка чрез оптично влакно, 60Mbps гарантирана скорост за международен интернет.
<u>E-mail адрес</u>	office65@artedoc.com office@artedoc.com
<u>Телефон</u>	02 42 10 170

<u>Факс</u>	02 980 01 34
<u>Мобилен телефон</u>	0894 42 71 09

II. Организация на работата:

Част 1

ПИСМЕН ПРЕВОД МЕТОДИ НА РАБОТА, ГАРАНТИРАЩИ ВИСОКО КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ОТ АГЕНЦИЯ *arte.doc* УСЛУГИ

С цел повишаване качеството на преводаческите услуги в агенцията през 2006 г. беше създаден и внедрен специализиран централизиран софтуер за управление и контрол на качеството на превода.

Тази централизирана система за управление и контрол на качеството на превода (ЦСУП) обхваща всички дейности — от приемането на поръчката през цялостната ѝ обработка до предаването на готовия продукт. Всеки проект за превод се записва с уникален буквено-цифров код и под този код се проследява цялостният процес на извършената работа по веригата. Всеки участник в процеса на превода се идентифицира с буквени инициали и по този начин във всеки момент от работния процес може да се проследи кой превежда/редактира/коригира и оценява конкретния документ за превод.

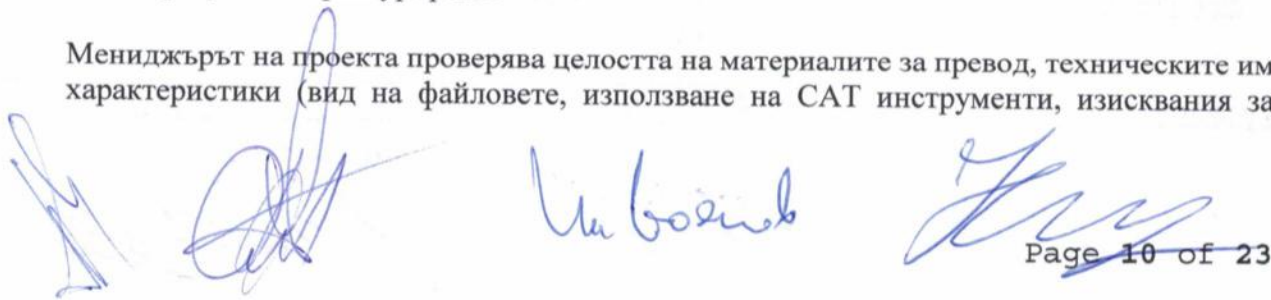
Управляваната чрез специално предназначения софтуер система включва единна база данни, обединяваща управлението на проекти и клиенти (поръчки, срокове, цени, удовлетвореност и пр.), база данни за преводачи/редактори (езикова квалификация, владение на САТ инструменти, тематична специализация и т.н.), база данни за външни преводачи/редактори, терминологични и референтни бази данни с цел синхронизиране на работата на всички участници в процеса и създаване на възможност за повишаване на качеството на предлаганата услуга.

I. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНИЯ ПРОЦЕС

1. Получаване на поръчка за превод — предварителен анализ и подготовка

Материалите за превод се получават посредством електронна поща или на хартиен носител от мениджъра на проекта. Той изготвя оферта за възложителя, в която са документирани търговските условия и изисквания към услугата, тъй като клиентите очакват от нас да им предоставяме вярна, точна и разбираема информация относно продукти и услуги, цени и срокове и т.н. За клиента е важно дали ще му предложим ясна и изгодна оферта за извършване на услугата, както и опростена система на ценообразуване и фактуриране.

Мениджърът на проекта проверява целостта на материалите за превод, техническите им характеристики (вид на файловете, използване на САТ инструменти, изисквания за



форматиране и пр.), параметрите на поръчката (краен срок, езици, референтни материали и др.), както и терминологичната им специфика. Той уточнява с клиента допълнителна информация във връзка с референтни документи и инструкции относно неясноти в текста на оригинала.

След приемане на условията от страна на възложителя всички изменения от първоначалното споразумение се документират с цел удостоверяване на съгласуването и приемането на измененията от двете страни.

Цялата информация от възложителя се документира под фирмен уникален буквено-цифров код на приетия проект за превод съгласно процедури от въведената система за управление на качеството.

Мениджърът на проекта работи по следните приети процедури за управление на проекти:

- 1) изготвя времеви график за изпълнение на превода и редакцията съобразно параметрите на поръчката и упражнява контрол и наблюдение на този график;
- 2) извършва подбор на екипа, който изпълнява конкретния проект;
- 3) гарантира наличието на необходимите бази данни, преводачески софтуер и технически ресурси, както и осигуряването на референтни документи;
- 4) предоставя инструкции на всички участници в проекта;
- 5) осигурява контрол на последователността и съгласуването на превода;
- 6) осигурява контрол и наблюдение на всеки етап от процеса на извършване на превода;
- 7) поддържа ефективна комуникация с всички участници на всеки етап от процеса на превода, включително и с възложителя;

2. Подбор на екип за превод/редакция

За всеки проект мениджърът на проекта сформира екип от старши преводач, преводачи, старши редактор, редактори, коректор/и и отговорник по качеството, които ще работят по зададения проект. Изхождайки от същността на даден проект и съобразявайки се със специфичните му изисквания, това е самостоятелен в организационно отношение изпълнителски екип, чиито функции се подчиняват изцяло на съдържащите се в проекта задачи.

Във всеки такъв целеви екип мениджърът на проекта, който бива подпомаган в работата си от определен за целта отговорник по качеството, привлича преводачи, владеещи повече от един чужд език, с цел да се отговори на изискваните езикови комбинации, редактори, които освен че владеят отлично родния си език, притежават и необходимите познания по езиците от съответната езикова комбинация, и коректори.

Преводачите/редакторите биват подбирани въз основа на тяхното образование и професионална квалификация/специализация, преводаческа компетентност, техническа компетентност, на базата на практическия им опит в съответната тематична област и в създаването на тематични бази данни и тяхното използване, както и на позицията им в месечното класиране, изготвяно от фирмения отговорник по качеството.

Членовете на екипа подлежат на пряка субординация, управление и стриктен контрол от страна на мениджъра на проекта и съответния отговорник по качеството. Установени

са и се поддържат надеждни връзки за ефективна комуникация, които позволяват ежедневно координиране на дейността и бързо и ефикасно реагиране при необходимост.

3. Възлагане на поръчката за превод

Възлагането на материалите по всеки нов проект за превод се извършва съгласно процедурите за управление на проекти. Мениджърът на проекта е отговорен за изпълнението на проекта от неговото стартиране до приключването му.

а) Той извършва предварителна подготовка за подходящите технически и езикови аспекти. Прави анализ на поръчката за наличие на специфични изисквания и за езикови и технически особености на текстовете, които ще бъдат превеждани. Регистрира проекта под уникален буквено-цифров код.

б) Определя екипа от старши преводач, преводачи, старши редактор, редактори, коректор/и и отговорник по качеството и ги запознава с предмета на проекта/договора, като се обсъждат различни аспекти на бъдещата работа. Възлага проекта на най-подходящите преводачи с цел да се осигури съответствие със съгласуваните с възложителя изисквания. Документира състава на екипа за поръчката под вече зададения уникален буквено-цифров код.

в) Осигурява наличието на технически ресурси, референтни материали и терминологични база данни. Отново документира тези ресурси в поръчката за превод под зададения уникален буквено-цифров код.

След като осигури взаимодействията между преводачите и останалите членове на екипа, мениджърът на даден проект възлага и проследява всеки етап на процеса от възлагането на превода до окончателното предаване на готовия продукт чрез централизираната система за управление и контрол на качеството на превода (ЦСУП).

4. Процес на превода

След като бъдат подбрани, преводачите се стремят да удовлетворят в най-пълна степен инструкциите, получени при възлагането на проекта, в терминологичен, граматичен, лексикален, технически и пр. аспект в съответствие с правилата на езика на превода. За голяма част от преводачите, работещи с агенцията, българският език е роден, което е предпоставка за високо качеството на превода, когато целевият език е българският. При преводи на други целеви езици задължително възлагаме поръчките на преводачи, за които целевият език е майчин.

Определеният за старши преводач наблюдава и организира работата между останалите преводачи по проекта и сам участва в превода.

В процеса на работата старши преводачът инструктира преводачите как да използват базите данни на агенцията, различни други бази данни и лингвистични ресурси, речници на изходния и целевия език, глосари и референтни документи, като в това отношение получава съдействие от страна на съответния отговорник по качеството.



При възникване на специфични проблеми във връзка с превода старши преводачът се стреми да ги разреши, като при необходимост може да потърси съдействие от проектния отговорник по качеството или от самия мениджър на проекта. В процеса на превода старши преводачът поддържа редовна комуникация с преводачите и със старши редактора с оглед координиране и последователно използване на терминологията при изпълнението на проекта. При приключване на работата старши преводачът предава готовия продукт на определения старши редактор за съответния проект.

Много важен източник на информация са терминологичните бази данни на агенцията, които са част от централизирана система за управление и контрол на качеството на превода (ЦСУП). За съставянето им са използвани различни източници — референтни материали на клиенти, допълнителни документи, издирени в процеса на превода и редакцията, налични в интернет бази данни и др. След изпълнението на даден проект и след съответен анализ използваната терминологията се разпределя и въвежда по сегменти в зависимост от областта на употребата ѝ.

Достъпът до системата се осъществява както на вътрешно ниво от офисите на агенцията, така и дистанционно от външните ни преводачи.

5. Работа с референтни материали

Честа практика е клиентът да прилага референтни материали към документите за превод с оглед правилното използване на терминологията и на езиково-стилистичните похвати, доминиращи в определена област. Тези помощни документи се изпращат на всеки преводач, който в процеса на превода се придържа към тях.

При изпълнение на дадена поръчка преводачът е длъжен да използва всички предоставени или препоръчани от възложителя базови или референтни документи или глосари и да положи всички усилия да ползва всякакви други източници на информация, включително TMX файлове, препоръчани от клиента. Нерядко обаче в самите референтни материали някои термини или изрази са преведени по различен начин — тогава преводачът по свое виждане може с цел справка да потърси варианти на превод в налични онлайн ресурси (както и в собствени такива, ако разполага). Като вариант той може да избере да използва превод, който не присъства в референтния материал, но счита за по-подходящ — в този случай задължително при връщането на превода трябва да отбележи използвания източник и причините, поради които намира превода на определен термин или израз за по-подходящ от друг.

Също така преводачът би могъл да се свърже с редактор за мнение („Бюро за помощ“) или да отправи искане към отговорника по качеството с молба за съдействие, по-специално при наличие на неологизми, неправилен превод в референтен документ или използване на термини или изрази, които не са придобили гражданственост. Отговорникът по качество на свой ред прави справка в известните му ресурси и при липса на подходящо разрешение на проблема изисква от мениджъра на проекта отново да се свърже с възложителя с молба за разяснение.

Ако възложителят не е предоставил референтни материали, мениджърът на проекта предварително прави справка в базата данни дали вече са превеждани документи в същата област по друг проект/договор и ако това е така, ги препраща на преводача. Ако

не открие такива, задължение на отговорника по качеството е да потърси подходящи материали в онлайн и други сходни бази данни и ресурси и да ги изпрати на преводача.

В случай на грешка в оригинала, терминологично несъответствие или технически проблем и невъзможност на клиента да отговори в срок или да предложи подходящо решение, към готовия превод се прилага коментар, съдържащ описание на проблема и на евентуално предприетите действия за неговото отстраняване.

Част от политиката за контрол на качеството е проверяването на вече преведен текст от старши преводача, който има по-голям опит от останалите преводачи, или изчитането на редактиран текст от старши редактора, който притежава специализирани познания в дадена сфера; при по-сложни и специализирани текстове преведен/редактиран документ се предоставя на външен специалист (терминолог) с цел изказване на мнение и отправяне на препоръки. Ежедневните контакти между преводачите, редакторите и отговорниците по качеството благоприятстват хармонизирането на индивидуалните техники на работа и са фактор за постигане на по-добри резултати.

6. Редакция на превода

Съгласно изготвения план от мениджъра на проекта преведеният материал се изпраща на определения за старши редактор. Последният съставя вътрешен график, разпределя и координира работата на останалите редактори и на коректора/коректорите по проекта и сам участва в процеса на редактирането.

Редакторите по правило са различни от преводачите. Те притежават необходимите за целта езикови компетенции както по изходния, така и по целевия езика на превода.

Самият процес на редактиране включва сравняване на текста на оригинала с текста на превода, с което се цели да се осигури пълнота, точност, съгласуваност и неналичие на пропуски, като при редакцията също така се обезпечава терминологичната последователност и се проверяват езиковите аспекти на превода (изказ, граматика, пунктуация и др.).

При установени разминавания и/или грешки или при неспазване на инструкциите /референтните материали на възложителя, което води до несъответствие с критериите за качество, старши редакторът уведомява отговорника по качеството, който след консултация с мениджъра на проекта предприема коригиращи действия.

Коригиращите действия могат да включват не само отстраняване на констатираните несъответствия, а и частичен или пълен повторен превод от друг преводач. При необходимост се прибегва до услугите на външни специалисти и експерти в дадена област, например за консултация относно превод на термин, специфичен израз и пр. Редактирането от експерти се извършва само на целевия език с оглед на терминологичната последователност на превода.

Тези коригиращи действия също се документират в поръчката за превод под зададения уникален буквено-цифров код. Така на практика във всеки следващ проект за превод на същия клиент тези материали могат да бъдат намерени и да се използват с цел гарантиране на качеството на услугата.



При регистриране на несъответствия във връзка с качеството на превода старши редакторът установява връзка със старши преводача и се стреми да разреши проблема, като при необходимост може да потърси съдействие от проектния отговорник по качеството или от самия мениджър на проекта. С оглед спазване на графика за извършване на редакцията старши редакторът може да свиква срещи с редакторите за наблюдение, контрол и координиране на процеса на редактиране и коригиране. По време на тези срещи старши редакторът излага необходимите мерки за съответствие и съгласуваност на използваната терминология и впоследствие съблюдава изпълнението на тези мерки.

При приключване на работата старши редакторът предава редактирания и коригиран текст на отговорника по качеството.

7. Методи за гарантиране на последователност на терминологията

Най-важната роля за терминологичната последователност е на старши редактора, респ. редакторите. Те проверяват, проследяват и при необходимост уеднаквяват използваната терминология. Вътрешните редактори по правило владеят основните европейски езици. Това им помага да прилагат изискването за единна терминология при превод на различни езикови версии. Важно значение има и редовната и ефективна комуникация и съгласуването на термините при необходимост между старши преводача и старши редактора по време на превода/редактирането.

Терминологичната последователност на преводите се гарантира чрез използването на преводачески софтуер, който е най-надеждният инструмент в работата на преводачите. ТМ /преводаческа памет/ файловете са на разположение на всички членове на екипа – преводачи, редактори и коректори. Задължително се използват и посочените от възложителя терминологични бази данни.

При по-сложни изходни текстове на преводачите се предоставят многоезични референтни материали от същата или сходна тематична област. Когато се налага да бъдат превеждани по-обемни материали в кратки срокове, предварително се изготвят съгласувани речници и работни глосари с терминология, основни понятия и лексика с цел да се постигне максимална последователност и съответствие на използвания език и терминология и да се улесни последващата работа по редактиране на текстовете.

Постоянното поддържане на директна комуникация между отделните членове на екипа, осигурена от мениджъра на проекта, също позволява гъвкавост в процеса на работа и допринася за повишаване на качеството на превода.

Така например при поставяне на специфичен/ни въпрос/и от страна на даден преводач най-често при превод на многоезични документи този/тези въпрос/и заедно със съответния/съответните отговор/и със съдействието на старши преводача и посредством електронна поща става/т достояние на всички преводачи от съответния екип. По този начин също се цели осигуряване на максимална последователност и съгласуваност на използваната терминология.

Нашите преводачи също така редовно се възползват от свободния достъп до уебсайтовете на институциите на Европейския съюз за преводаческа и лингвистична помощ. На тези страници могат да се намерят богати лингвистични ресурси:

многоезични документи, многоезични и двуезични речници, справочни материали, бази терминологични данни и глосари. Преводачите задължително спазват междуинституционалните указания за оформяне на актовете, изготвени от Службата за публикации на ЕС.

Използваме и многоезични терминологични бази данни на институти на БАН и на водещи университети и научноизследователски центрове в България. Разбира се, екипът ни разполага и със собствен богат ресурс от многоезични речници, глосари, справочници, енциклопедии, каталози и друга специализирана литература на различни носители и в различни формати, което е важна предпоставка за ефективна и качествена работа на преводачите и редакторите.

8. Връщане на готовия продукт и архивиране

След като проектният отговорник по качеството удостовери пригодността на превода, той го препраща на мениджъра на проекта, който връща готовия продукт на възложителя в съответствие с изискванията и инструкциите на последния.

Мениджърът на проекта работи по приети процедури относно контрола на крайния продукт, неговото архивиране и последващо оценяване на удовлетвореността на клиента.

След потвърждението за приемане на готовия продукт от страна на възложителя съответният проект се архивира в досие под специален буквено-цифров код в централизираната система за управление и контрол на качеството на превода (ЦСУП).

Агенцията разполага със система за архивиране на данните и файловете — създаване на т. нар. резервни копия (back-up), разположени на сървърите. Извършва се ежедневен и ежеседмичен back-up на файловия сървър, ТМ сървъра и e-mail сървъра, което свежда до минимум риска от загуба на данни. Резервните копия се съхраняват на допълнителен външен сървър, разположен в колокационен център с допълнително независимо електрозахранване и свързаност. Във всеки един момент се съхраняват 4 предишни седмични копия.

9. Обратна връзка с възложителя

Предварителното уточняване на параметрите на поръчката за превод с възложителя позволява планиране и плавно реализиране на отделните етапи от процеса — превод, редакция и допълнителни действия при необходимост, например техническа обработка и др.

Поради това осигуряването на възможност за пряка и надеждна връзка с клиента (чрез електронна поща, телефон, програми за мигновена комуникация) улеснява работата и спомага за бързото разрешаване на възникнали проблеми. По този начин клиентът може да предоставя референтни материали и след стартиране на самия превод, да поиска промяна в крайния срок или на файловете разширения за готовия продукт, да нанася промени в оригинала, да поставя допълнителни изисквания/променя съществуващи такива или да представя нови (ако всичко това е практически осъществимо).

Стараем се сключеният договор с клиента, чрез който се документират всички търговски условия и изисквания за услугата, да съдържа максимално изчерпателна информация и уточнени детайли с цел по-висока удовлетвореност от предоставената услуга.

Мнението на възложителя и обратната връзка са от ключово значение за постигането на висококачествен краен продукт. Поради това всеки превод, извършен от агенцията, се придружава от формуляр, наречен „Степен на удовлетвореност на клиента“, в който последният може да изрази своето мнение за извършената работа (качество на превода, срокове, форматиране в съответствие с определени изисквания, цени и т.н.), да отправи препоръки или забележки. Тези формуляри се разглеждат внимателно от съответния мениджър на проекта и от фирмения отговорник по качеството, които предприемат коригиращи действия и задължително ги свеждат до знанието на съответните екипи и служители на агенцията.

При възражения от страна на възложителя относно качеството или техническите аспекти на изпълнението се сформира работна група от трима членове (преводач, редактор и отговорник по качеството), която представя становище пред мениджъра на проекта по всеки конкретен случай. Становището се изпраща на клиента и при необходимост се предприемат коригиращи мерки.

В случай че възложителят на поръчката не е съгласен със становището на работната група се използват услугите на външен независим експерт, определен след консултация между агенцията и клиента. Този подход се прилага, при условие че не е наличен договор за проекта, който да урежда разрешаването на спорни въпроси.

Проблеми от подобно естество се обсъждат по време на ежемесечните редовни срещи на мениджърите на проекти, като приложените решения се вземат предвид при изпълнението на следващите поръчки.

Част 2

УСТЕН ПРЕВОД

Съгласно фирмената ни политика при получаване на поръчка за устен превод се определя ръководител на проекта, който контролира целия процес на изпълнение на заданието, и проектът се завежда в досие под уникален буквено-цифров код. В досието се отбелязват спецификациите на поръчката, преводаческия екип, сроковете и графика за изпълнение на заданието и други изисквания и условия от страна на възложителя.

Ръководителят на проекта изготвя подробен план за участието на нашите преводачи в мероприятията, за което е предвиден устен превод. В плана се набелязват необходимите човешки и технически ресурси за постигане на крайната цел — клиентът да получи качествен превод. Освен това в плана се набелязват и евентуални рискове, които биха могли да затруднят извършването на превода или да доведат до продукт с по-ниско качество (достатъчно подготвени и компетентни ли са преводачите по съответната тематика, мерки за спазване на трудовата и технологичната дисциплина, умение за боравене с техниката за осъществяване на превода и т.н.).

Една от най-важните стъпки при планирането на устни преводи е внимателното анализиране на целевата аудитория на мероприятиято. В зависимост от това и в съответствие с изискванията на възложителя се уточнява какъв тип превод ще се извършва, какъв тип преводачи са необходими за целта и с какви езикови двойки ще се осъществява преводът.

Решението какъв тип да бъде преводът — консекутивен или симултанен, е много важен елемент от планирането. Ръководителят на проекта уточнява предварително този въпрос с възложителя, за да се осигури достатъчно време за подготовка на преводачите и за осигуряването на най-добре подготвените от тях съобразно специфичната тематика на събитието.

Избор на преводачи

Съобразно избрания от клиента тип устен превод ръководителят на проекта подбира съответните преводачи за изпълнението на заданието. Несъмнено това е една от най-важните стъпки, тъй като от компетентността на преводачите зависи успехът на събитието. В екипа за извършване на превода се включват утвърдени преводачи с дългогодишен опит в тази сфера, които притежават необходимата компетентност съответно по консекутивен или симултанен превод.

За **симултанен превод** ръководителят на проекта взема предвид водещия език на превода, езиковите двойки (в случай че са повече от една). Обикновено ръководителят на проекта съставя екип от двама преводачи, тъй като за постигане на качествен превод се изисква висока степен на концентрация, адаптивност и бърза реакция., за да може да се предаде точно и да се разбере смисълът на изказванията. Членовете на екипа предварително се координират помежду си кой и кога да превежда, кой и кога да води спомагателни бележки, относно подаване на сигнали за подпомагане, действия при спешни обстоятелства (прилошаване, спиране на ток, настройка на звука и т.н.) По този начин се свежда до минимум рискът от нежелани прекъсвания в превода, наличие на пропуски и неточен или непълен превод и т.н.

При наличие на мултимедийни презентации по време на събитието ръководителят на проекта може да определи допълнителни членове на екипа с оглед пълно и точно интерпретиране на излъчената информация.

В общи линии същите изисквания и правила се спазват и при планирането на **консекутивен превод**. (Това несъмнено е по-евтиният вариант, тъй като спестява средства на възложителя — не е необходимо сериозно техническо обезпечаване, но този вариант е приложим само при „по-леки“ мероприятия). Времетраенето на събитието обаче нараства, а това е по-уморително и нарушава концентрацията на аудиторията, лектора и самия преводач, а самият превод се наклъсва. Поради това за този тип превод ръководителят на проекта подбира доказани и добре подготвени преводачи с оглед на тематиката и времетраенето на мероприятиято, които със сигурност ще съумее да предаде точно посланията, съдържащи се в изказванията.

След определянето на преводаческия екип за даденото задание ръководителят на проекта инструктира подробно преводачите за:

- присъствения график на събитието
- работната програма и тематиката на събитието
- изходните и целевите езици
- имената на лекторите и гостите, техните позиции и евентуално титли и звания
- техническата обезпеченост на събитието и условията за боравене с предоставената техника
- специфичните изисквания и указания на клиента и т.н.

Ръководителят на проекта предоставя на преводачите материали, свързани със събитието, референтни материали относно проблематиката и използваната

терминология в съответната тематична област и т.н. Подробно се уточнява с клиента необходимата допълнителна информация.

В зависимост от същността на събитието ръководителят на проекта преценява дали е необходима предварителна среща с възложителя преди самия ден на мероприятиято с цел уговаряне на детайли и подобряване на организацията на работния процес за безпроблемно и гладко протичане на процеса на превода.

В своята работа ръководителят на проекта се подпомага от технически координатор на проекта, който осъществява постоянна комуникация с клиента от момента на възлагане на поръчката до реализацията на крайния продукт. При необходимост координаторът установява връзка и с изпълнителя на техническото оборудване за мероприятиято за изясняване на техническите параметри и осигуряване на оптимални условия за работа на преводачите. При възникване на проблеми и несъответствия координаторът информира ръководителя на проекта с цел навременно предприемане на коригиращи действия.

След приключване на проекта членовете на преводаческия екип предоставят на ръководителя на проекта кратък отчет за изпълнението на заданието и за евентуално наличие на проблеми с оглед недопускането им в бъдеще.

Съгласно фирмената ни политика при извършването на устни преводи също сме въвели процедури за удовлетвореност на клиента (след приключване на проекта възложителят може да попълни и да ни изпрати изготвения от нас специален формуляр за удовлетвореност на клиента.)

При възражения от страна на клиента във връзка с качеството или по отношение на технически аспекти на изпълнението на проекта се сформира специална работна група, включваща старши преводач, отговорник по качеството и техническия координатор на проекта. Тя извършва подробна оценка на работата на преводачите и предоставя становище на ръководителя на проекта във връзка с конкретния случай. Становището се изпраща на клиента и при необходимост се предприемат необходимите коригиращи мерки.

Част 3

УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Съгласно фирмената ни политика за изпълнението на всеки проект се определя ръководител, който контролира цялостната реализация на проекта от неговото възлагане до предаването му на клиента. Ръководителят на проекта идентифицира евентуалните рискове, свързани с изпълнението на дадения проект, и извършва първоначална оценка на рисковете, в която се вземат под внимание всички фактори и обстоятелства, които могат да възпрепятстват и да затруднят работата по превода или да окажат негативно въздействие върху качествено изпълнение на заданието. Тази оценка обхваща: оперативни, технологични и технически рискове — осигуряване на достатъчно човешки и технически ресурси във всеки един момент от изпълнението на проекта, както и на необходимата съгласуваност и взаимодействие между членовете на екипа за изпълнението на проекта, официални неработни дни, отпуск на членове на персонала, евентуално въвеждане на нов софтуер; външни рискове — затруднения в комуникацията с клиента, непредвидими обстоятелства и др.. В хода на изпълнението на проекта неговият ръководител допълва и актуализира първоначалната оценка на рисковете с оглед отчитане на текущия статус на конкретния риск (проявен, овладян,

нововъзникнал, водещ до други рискове) и набелязване на адекватни мерки за неговото предотвратяване или отстраняване.

Освен на фирмено ниво, ръководителят на проекта извършва оценка на риска и на индивидуално ниво: дали съответният преводач/редактор разполага с необходимите познания по тематиката на текста и дали е в състояние да спази крайния срок за дадена поръчка, както и дали може да работи със специфичен софтуер (при необходимост) с оглед изпълнение на задачата в срок и с необходимото качество.

С цел предотвратяване и овладяване на евентуални оперативни и технологични рискове ръководителят на проекта извършва предварителна оценка на терминологичната, езиковата и стиловата специфика на материалите за превод, както и на техническите параметри на поръчката — краен срок, изходни и целеви езици, референтни материали и т.н. Той подробно уточнява с клиента необходимата допълнителна информация във връзка със специфични изисквания и указания.

Цялата информация от възложителя се документира в досие на проекта за превод с уникален буквено-цифров код съгласно процедурите от въведената фирмена система за управление на качеството.

Ръководителят на проекта работи съгласно въведените конкретни процедури за управление на проекти и на рисковете, свързани с тяхното изпълнение:

- Извършва цялостен анализ на поръчката за наличие на специфични изисквания и за езикови и технически особености на текстовете, които ще бъдат превеждани, и регистрира проекта в досие с уникален буквено-цифров код.
- Изготвя времеви график за изпълнение и редакция на превода съобразно параметрите на поръчката и упражнява контрол за спазването на графика;
- Извършва подбор на екипа за изпълнение на конкретния проект;
- Осигурява наличието на необходимите бази данни, преводачески софтуер и технически ресурси;
- Предоставя указания на всички участници в проекта в съответствие с изискванията на възложителя;
- Осигурява контрол на последователността и съгласуваността на превода;
- Поддържа постоянна комуникация с възложителя и с всички участници в проекта на всеки етап от процеса на работата;
- Определя екипа от старши преводач, преводачи, старши редактор, редактори, коректор/и и отговорник по качеството и ги запознава с предмета на проекта/договора, като се обсъждат различни аспекти на бъдещата работа. Възлага проекта на най-подходящите преводачи с цел осигуряване на съответствие със съгласуваните с възложителя изисквания. Документира състава на екипа за поръчката в досието със зададения уникален буквено-цифров код.
- Осигурява наличието на необходимите технически ресурси, референтни материали и терминологична база данни. Документира тези ресурси в досието на поръчката за превод под зададения уникален буквено-цифров код.
-

Изготвяне на работни графици с цел спазване срока на поръчката

Съгласно организацията на работа във фирмата през последния работен ден от всяка седмица/месец ръководителят на проекта изготвя седмичен/месечен график (в който се указва датата за предаване на съответния превод от преводача, необходимото време за редактиране и коригиране и датата за връщане на дадената поръчка) въз основа на информацията в централизирана система за управление и контрол на качеството на превода. (С цел повишаване качеството на превода и конкурентоспособността на предоставяните от *arte.doc* преводачески услуги през 2008 г. въведохме система за управление на качеството, ресертифицирана по ISO 9001: 2008 от BUREAU VERITAS през февруари 2010 г.)

Тези графици своевременно се предоставят на определените за конкретния проект старши преводач, старши редактор и на проектния отговорник по качеството и на тяхна основа при необходимост се извършва допълнително координиране и преразпределяне на конкретните задачи. Това дава възможност за пропорционална натовареност на всички участници при изпълнението на проекта и се цели гарантиране на качественото изпълнение на проекта в зададения срок.

При изпращане на материалите за превод към тях се прикачва заявка за превод с всички данни за поръчката, генерирани посредством централизирана система за управление и контрол на качеството на превода (ЦСУП). В заявката е включено изрично указание за ползване на всички предоставени или препоръчани от клиента базови и референтни документи.

Комуникация и обратна връзка с възложителя

Предварителното уточняване на параметрите на поръчката за превод с възложителя дава възможност за точно планиране и плавно реализиране на отделните етапи от процеса — превод, редакция и допълнителни действия при необходимост. Редовната комуникация и текущото поддържане на обратна връзка с възложителя също са от решаващо значение за срочното и качественото изпълнение на проекта.

Поради това осигуряването на възможност за пряка и надеждна връзка с клиента (чрез електронна поща, телефон, програми за мигновена комуникация) улеснява работата и спомага за бързото решаване на възникнали проблеми. По този начин клиентът може да предоставя референтни материали и след стартиране на самия проект, да изисква промяна на крайния срок, да нанася промени в оригинала, да поставя допълнителни или нови изисквания/да променя съществуващи такива. Освен това редовното поддържане на обратна връзка с възложителя позволява на ръководителя на проекта своевременно да набелязва адекватни мерки и срокове за отстраняване на недостатъците, констатирани в хода на изпълнението на проекта, и да контролира изпълнението им. Тези мерки включват: допълнителна проверка на превода от самия преводач; допълнителна проверка на превода от редактор; проверка на преведения текст от друг преводач/редактор или от външен специалист терминолог; използване на процедури за удовлетвореност на клиента (след като получи превода възложителят може да попълни и да ни изпрати изготвения от нас специален формуляр за удовлетвореност на клиента.)

При възражения от страна на клиента относно качеството или във връзка с технически аспекти на изпълнението се сформира работна група от трима членове (преводач, редактор и отговорник по качеството), която извършва подробна оценка на оспорвания превод и предоставя становище на ръководителя на проекта във връзка с конкретния

Page 21 of 23

случай. Становището се изпраща на клиента и се предприемат необходимите коригиращи мерки.

Организация на работния процес с оглед избягване на рискове за качествено изпълнение на проекта

Съгласно плана, изготвен от ръководителя на проекта, преведеният материал се изпраща на определения старши редактор. Последният съставя вътрешен график, разпределя и координира работата на редакторите/коректорите и проследява и координира процеса на редактиране/коригиране. Редакторите по правило са различни от преводачите. Те притежават необходимите за целта езикови компетенции както по изходния, така и по целевия езика на превода.

Самият процес на редактиране включва сравняване на текста на оригинала с текста на превода, с което се цели осигуряване на пълнота, точност, съгласуваност и неналичие на пропуски, като при редакцията също така се обезпечават терминологичната последователност и се проверяват езиковите и стилистичните аспекти на превода (граматика, пунктуация, изказ и др.).

При установени разминавания и/или грешки или при неспазване на инструкциите/референтните материали на възложителя, което води до несъответствие с критериите за качество, старши редакторът уведомява определения отговорник по качеството, който след консултация с ръководителя на проекта предприема необходимите коригиращи действия.

Коригиращите действия могат да включват не само отстраняване на констатираните несъответствия в превода, а и частичен или дори пълен повторен превод от друг преводач. При необходимост се прибегва до услугите на външни специалисти и експерти в дадена област, например за консултация относно превод на термин, специфичен израз и пр.

Коригиращите действия също се документират в досието на поръчката за превод под зададения уникален буквено-цифров код. Това позволява при следващ проект за превод на същия клиент тези материали да бъдат намерени и да се използват с цел гарантиране на качествено изпълнение на услугата.

При регистриране на несъответствия във връзка с качеството на превода старши редакторът установява връзка със старши преводача с цел решаване на проблема, като при необходимост може да потърси съдействие от проектния отговорник по качеството или от самия ръководител на проекта. С оглед спазване на графика за извършване на редакцията старши редакторът може да свиква срещи с редакторите с цел контрол и координиране на процеса на редактиране и коригиране. На тези срещи старши редакторът излага необходимите мерки за гарантиране на съответствие и съгласуваност на използваната терминология и впоследствие упражнява ефективен контрол върху изпълнението на тези мерки.

Терминологичната последователност на преводите се гарантира също така чрез използването на преводачески софтуер, който е най-надеждният инструмент в работата на преводачите. ТМ (преводаческа памет) файловете винаги са на разположение на всички членове на екипа — преводачи, редактори и коректори, което улеснява

съществено тяхната работа. Задължително се използват и посочените от възложителя терминологични бази данни, а при необходимост от уточнение се осъществява комуникация с него с цел получаване на разяснения и указания.

Дата: 09.02.2016

ПОДПИС И ПЕЧАТ:

