

prEN 15038:2006 (E)

3.5 Project management

Each translation project shall be supervised by a project manager (see 5.2) who shall be responsible for carrying out the project in accordance with the TSP's procedures and the client-TSP agreement (see 4.4).

4 Client-TSP relationship**4.1 General**

The TSP shall have documented procedures in place for handling and analysing enquiries, determining project feasibility, preparing quotations, entering into an agreement with the client, invoicing and recording payment.

4.2 Enquiry and feasibility

The TSP shall analyse the client's enquiry with regard to the service requirements. The TSP shall determine whether all the required human and technical resources are available.

4.3 Quotation

Unless otherwise agreed with the client, the TSP shall submit a quotation to the client indicating at least price and delivery details.

4.4 Client-TSP agreement

For the provision of the service, the TSP shall have an agreement with the client. The commercial terms and service specifications under that agreement shall be recorded. The agreement can also cover the following points:

- copyright;
- liability;
- confidentiality;
- settlement of disputes;
- quality assurance.

Any and all subsequent deviations from the original agreement shall be agreed by all parties and documented.

4.5 Handling of project-related client information

The TSP shall endeavour to obtain supplementary information and clarification of ambiguities in the source text by contacting the client.

All information and material received from the client shall be handled in accordance with the provisions contained in the TSP's quality management system (see 3.4).

4.6 Project conclusion

The TSP shall have documented procedures in place for final verification, archiving, traceability, follow up and the assessment of client satisfaction.

prEN 15038:2006 (E)

3.5 Управление заказом

Каждый заказ на перевод осуществляется под наблюдением руководителя ответственного за выполнение заказа (см. п. 5.2), который несет ответственность за выполнение в соответствии с методиками поставщика услуг по письменному переводу и договором между заказчиком и поставщиком услуг по письменному переводу (см. п. 4.4).

4 Отношения между заказчиком и поставщиком услуг по письменному переводу**4.1 Общеположения**

Поставщик услуг по письменному переводу должен иметь документированные методики по обработке и анализу запросов, по определению осуществимости заказа, по предварительному определению сметной стоимости, по заключению договора с заказчиком, по выставлению счетов и регистрации платежей.

4.2 Запрос на размещение заказа и анализ осуществимости заказа

Поставщик услуг по письменному переводу должен проанализировать запрос заказчика с учетом требований к выполнению письменного перевода. Поставщик услуг должен определить, доступны ли все необходимые человеческие и технические ресурсы для выполнения заказа на перевод.

4.3 Предложение по выполнению заказа

Если иное с заказчиком не согласовано, поставщик услуг по письменному переводу должен представить заказчику расчет стоимости где, по крайней мере, подробно описана сдача заказа и ценообразование.

4.4 Договор между заказчиком и поставщиком услуг по письменному переводу

Для предоставления услуги, поставщик услуг должен иметь договор с заказчиком. В рамках этого договора должны быть зафиксированы коммерческие условия и техническое задание на перевод. Договор может также включать следующие пункты:

- авторское право;
- ответственность;
- конфиденциальность;
- урегулирование споров;
- обеспечение качества.

Любые и все последующие отклонения от первоначального договора должны быть согласованы всеми сторонами, и документально подтверждены.

4.5 Обращение с информацией связанной с выполнением заказа получаемой от заказчика

Поставщик услуг по письменному переводу должен стремиться получить дополнительную информацию и разъяснения двусмысленных выражений в тексте оригинала, связавшись с заказчиком.

Со всей информацией и материалами, полученными от заказчика, необходимо обращаться в соответствии с положениями, содержащимися в системе управления качеством поставщика услуг по письменному переводу (см. п. 3.4).

4.6 Завершение выполнения заказа

Поставщик услуг по письменному переводу должен иметь документированные методики для окончательной проверки, хранению, отслеживанию, завершению заказа и оценке удовлетворенности заказчика.