

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

### PRÄAMBEL

- a. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleister (die „**Vereinbarung**“) gelten für die Beziehung zwischen dem auf die Erbringung von Sprachdienstleistungen und damit zusammenhängenden Dienstleistungen spezialisierten Dienstleister (der „**Dienstleister**“) einerseits und der Acolad Group und ihren Tochtergesellschaften („**ACOLAD**“), die Dienstleistungen in Auftrag geben, andererseits.
- b. ACOLAD bietet seinen Endkunden (die „**Kunden**“) Sprachdienstleistungen und/oder andere Lokalisierungsdienste an, darunter unter anderem: Übersetzung, Überprüfung, Korrekturlesen, Post-Editing, Transkreation, Texten, SEO, Dolmetschen, Voice-Over, Untertitelung, DTP und Lokalisierung (die „**Dienstleistungen**“).
- c. Der Dienstleister verpflichtet sich, gemäß dieser Vereinbarung für ACOLAD Sprachdienstleistungen im Zusammenhang mit einigen der oben genannten Dienstleistungen zu erbringen.

#### 1. Zweck

Zweck dieser Vereinbarung ist es, die Bedingungen festzulegen, unter denen der Dienstleister sich bereit erklärt, die Dienstleistungen für ACOLAD zu erbringen.

Der Dienstleister ist für die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderliche Ausrüstung verantwortlich.

#### 2. Bestellung von Dienstleistungen

Alle von ACOLAD in Auftrag gegebenen Dienstleistungen unterliegen einer Bestellung (nachfolgend die „**Bestellung**“), die alle für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Informationen enthält und detaillierte Angaben macht zu:

- den Merkmalen der bestellten Dienstleistungen,
- zum Preis der Dienstleistungen,
- zum Liefertermin.

Bestellungen erfolgen über das Dienstleisterportal (das „**Portal**“) oder per E-Mail.

Der Dienstleister bestätigt jede Bestellung über das Portal oder über eine andere Methode, sofern diese zuvor mit ACOLAD vereinbart wurde. Mit der Annahme der Bestellung erklärt sich der Dienstleister verbindlich mit der Erfüllung der in der Bestellung genannten Anforderungen einverstanden, es sei denn, es wird ein anderes Annahmeverfahren mit ACOLAD vereinbart.

Wird eine Bestellung nicht durch den Dienstleister bestätigt, ist ACOLAD berechtigt, den Auftrag einem anderen Dienstleister zuzuweisen.

Stimmt der Dienstleister der Erbringung der Dienstleistungen nicht zu, sind die Bestellung und ihre Anhänge innerhalb von 24 Stunden nach schriftlicher Mitteilung über die Nichtannahme zu vernichten.

ACOLAD kann sich an den Dienstleister wenden, um zusätzlich zu den bereits beauftragten Dienstleistungen weitere Leistungen in Auftrag zu geben.

In Zusammenhang mit der Annahme der zusätzlichen Dienstleistungen muss der Dienstleister ggf. zusätzliche Dokumente ausfüllen und/oder unterschreiben.

ACOLAD benachrichtigt den Dienstleister, wenn die Dienstleistungen vom Kunden nicht mehr benötigt werden. Der Dienstleister verpflichtet sich, die Ausführung der Dienstleistungen unverzüglich nach Erhalt einer solchen Mitteilung zu beenden. Der Dienstleister stellt ACOLAD nur den Teil der Dienstleistungen in Rechnung, der bei Erhalt der schriftlichen Stornomitteilung von ACOLAD bereits abgeschlossen war. Der Dienstleister wird den von ihm bei Erhalt dieser Stornierungsmitteilung bereits fertiggestellten Teil unverzüglich liefern. Die Bestellsumme wird entsprechend angepasst. Eine Benachrichtigung per Telefon oder E-Mail ist ebenfalls gültig.

Handelt es sich bei den Dienstleistungen um Dolmetschdienste, zahlt ACOLAD nicht den gesamten Preis der Dienstleistungen, sondern die folgenden Stornogeühren:

- a. 50 % des Preises der Dienstleistungen, wenn die Stornierung bis zu vierzehn (14) Werktagen vor dem Datum der Dienstleistungen erfolgt,
- b. 80 % des Preises der Dienstleistungen, wenn die Stornierung zwischen sieben (7) und vierzehn (14) Werktagen vor dem Datum der Dienstleistungen erfolgt,
- c. 100 % des Preises der Dienstleistungen, wenn die Stornierung sieben (7) Werktagen oder weniger vor dem Datum der Dienstleistungen erfolgt.

### **3. Lieferung und pünktliche Lieferung**

Die Lieferung der Dienstleistungen erfolgt am in der Bestellung angegebenen Tag und zur vereinbarten Uhrzeit. Eine Lieferung gilt als verspätet, wenn der vereinbarte Termin nicht eingehalten wird und der Dienstleister nicht proaktiv mit dem ACOLAD-Ansprechpartner eine Fristverlängerung vereinbart hat.

Liefert ein Dienstleister zu spät, behält sich ACOLAD in jedem Fall das Recht vor:

- (i) die Bestellung zu stornieren und bereits ausgeführte Arbeiten nicht zu bezahlen,
- (ii) die Dienstleistungen nicht anzunehmen und unfertige Arbeiten nicht zu bezahlen,
- (iii) einen Dritten mit der Arbeit zu beauftragen.

Storniert ACOLAD die Bestellung nicht und gefährdet die verspätete Lieferung die fristgerechte Abgabe an den Kunden von ACOLAD und/oder wirkt sich auf die Fristen für andere Sprachen (z. B. für Aufträge/Projekte mit mehrsprachigen Inhalten) aus, können 15 % vom Gesamtbetrag der Bestellung abgezogen werden, unbeschadet anderer Entschädigungsansprüche auf die ACOLAD eventuell Anspruch hat.

### **4. Qualitätsstandards und Nichteinhaltung**

#### **4.1. Qualitätsstandards**

- a) Der Dienstleister verpflichtet sich, Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den Qualitätsstandards von ACOLAD (siehe Anlage 1), sowie in Übereinstimmung mit den in der Bestellung genannten Kundenanforderungen und/oder den zusätzlichen von ACOLAD für ein bestimmtes Projekt/einen bestimmten Auftrag festgelegten Anforderungen (sofern diese in den Anweisungen gesondert festgelegt wurden) zu erbringen.
- b) Der Dienstleister verpflichtet sich, seine Arbeit vor der Lieferung auf Vollständigkeit, korrekte Rechtschreibung (einschließlich automatischer Rechtschreibprüfung), Interpunktion, terminologische Konsistenz, Einhaltung der festgelegten Terminologie sowie inhaltliche Richtigkeit zu überprüfen und ggf. erforderliche Änderungen vorzunehmen, damit die Lieferung den Anforderungen der ACOLAD-Qualitätsstandards (siehe Anlage 1) entspricht.
- c) Der Dienstleister informiert ACOLAD über alle notwendigen Aktualisierungen der bestehenden Terminologie, die in die Datenbanken von ACOLAD übernommen werden sollen.
- d) Der Dienstleister stellt sicher, dass die Formatierung der von ihm gelieferten Dokumente der Formatierung der Ausgangsdatei entspricht, unter Anwendung der in den Anweisungen angegebenen technischen Mittel und zu den vereinbarten Kosten.
- e) CAT-Tools für die computergestützte Übersetzung, darunter unter anderem Translation Memory (TM) Tools, Terminologieverwaltungstools und Qualitätssicherungstools, dürfen verwendet werden, sofern ACOLAD nichts anderes bestimmt.
- f) Der Dienstleister erkennt jedoch an, dass CAT-Tools unter die Beschränkungen des Abschnitts „Vertraulichkeit“ fallen. Der Dienstleister trägt die alleinige Verantwortung für eine rechtswidrige oder unsachgemäße Verwendung solcher Tools.
- g) Soweit ACOLAD Translation Memories mit dem Dienstleister teilt, verwendet der Dienstleister diese nur für die im Rahmen dieser Vereinbarung in Auftrag gegebenen Arbeiten.

#### Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

- h) Sofern ACOLAD keine anderen Anweisungen erteilt, ist es dem Dienstleister aus Gründen der Vertraulichkeit, Rückverfolgbarkeit und Qualität strengstens untersagt, maschinelle Übersetzungstools oder automatische Übersetzungssysteme jeglicher Art, gleich ob online oder offline, zu verwenden. Falls eine maschinelle Übersetzung von ACOLAD angefordert wird, verpflichtet sich der Dienstleister, ausschließlich mit dem von ACOLAD zur Verfügung gestellten maschinenübersetzten Inhalt zu arbeiten.
- i) Werden Sprachdienstleistungen erbracht, garantiert der Dienstleister, dass die Dienstleistungen von Fachleuten erbracht werden, die ein muttersprachliches Niveau in der Zielsprache haben und die Anforderungen der Norm ISO 17100 erfüllen. Der Dienstleister muss nachweisen können, dass er:
  - einen anerkannten Hochschulabschluss für Übersetzung, Linguistik oder
  - einen anerkannten Hochschulabschluss in einem anderen Bereich und 2 Jahre Vollzeiterfahrung als professioneller Übersetzer; oder
  - 5 Jahre Vollzeiterfahrung als professioneller Übersetzer besitzt.
  - über maßgebliche Fähigkeiten, Qualifikationen und/oder Erfahrung in den Bereichen verfügt, in denen die Dienstleistungen erbracht werden

#### 4.2. Nichteinhaltung der Qualitätsstandards

- a) ACOLAD behält sich das Recht vor, Dienstleistungen und Arbeitsergebnisse (definiert als alle vom Dienstleister im Rahmen der Vereinbarung erstellten Elemente, unabhängig von Form, Speichermedien oder Schreibart, nachfolgend die „**Ergebnisse**“), die den ACOLAD-Qualitätsstandards (siehe Anlage 1) und/oder den Anforderungen des Kunden und den spezifischen Projekt-/Auftragsanweisungen nicht entsprechen, nicht anzunehmen.
- b) In einem solchen Fall verpflichtet sich der Dienstleister, seine Dienstleistungen ohne zusätzliche Kosten zu korrigieren.
- c) ACOLAD behält sich das Recht vor, ohne Rücksprache mit dem Dienstleister Korrekturen durchzuführen und die für die Korrektur durch einen Dritten entstandenen Mehraufwendungen zu verrechnen, welche zusammen den vom Dienstleister in Rechnung zu stellenden Höchstbetrag für diese Dienstleistungen nicht übersteigen sollten, wenn:
  - Zeitwänge keine Korrekturen durch den Dienstleister zulassen oder
  - es konkrete Gründe für die Annahme gibt, dass Korrekturen durch den Dienstleister nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß vorgenommen werden können (z. B. der Dienstleister kann nicht kontaktiert werden) oder
  - ACOLAD gegenüber seinem eigenen Kunden aufgrund von Problemen nach der Lieferung (d. h. Reklamation) verpflichtet ist, eine Vertragserfüllung zu gewährleisten.
- d) Alle Ergebnisse, deren Qualität entweder vom ACOLAD-Kunden oder von anderen Prüfern als unzureichend erachtet wird, werden überprüft, um die Schwere und Herkunft der Fehler zu bestimmen. Sollte die Untersuchung ergeben, dass eine Nichterfüllung vorliegt und der Dienstleister für diese Nichterfüllung verantwortlich war, kommen Vertragsstrafen in Übereinstimmung mit den folgenden Richtlinien zur Anwendung:
  - Geringfügige Nichterfüllung (Fehler, die verbesserungswürdig sind, wie z. B. Rechtschreib-, Tipp- und Syntaxfehler): 10 % des Gesamtbetrags der Bestellung.
  - Wesentliche Nichterfüllung (Fehler, die die Integrität des Dokuments gefährden, wie z. B. falsche Bedeutungen oder ein verfehlerter Sinn, Auslassungen, Nichteinhaltung der von ACOLAD zur Verfügung gestellten Terminologie): 20 % des Gesamtbetrags der Bestellung zuzüglich der Überprüfungsgebühr in Höhe von 5 % des Gesamtbetrags der Bestellung.
  -
- e) ACOLAD behält sich das Recht vor, in Abhängigkeit von der Schwere der Fehler und vom Umfang der Korrekturen zusätzliche Kosten anzuwenden und Korrekturmaßnahmen durchzuführen, einschließlich der Stornierung kompletter Bestellungen. ACOLAD legt vor Anrechnung dieser zusätzlichen Kosten und Durchführung von Korrekturmaßnahmen eine Erklärung und den Nachweis für die Fehler oder Nichterfüllungen vor.

## 5. Zahlungsbedingungen

Der Preis der Dienstleistungen wird in der Bestellung oder in einer anderen schriftlich festgelegten Zusatzvereinbarung festgehalten. Eine Bestellung dient nicht als Rechnung.

Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

Sofern nicht ausdrücklich mit ACOLAD vereinbart, stellt der Dienstleister ACOLAD keine Mindestgebühren oder Zuschläge für Eil-, Wochenend- oder Abendaufträge in Rechnung.

ACOLAD zahlt die Rechnungen innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Monatsende, es sei denn, ACOLAD legt in der Bestellung oder einer anderen Form der Zusatzvereinbarung und gemäß den geltenden Gesetzen eine andere Frist fest.

Sofern nicht anders angegeben, müssen alle Rechnungen den Fakturierungsrichtlinien von ACOLAD (die dem Dienstleister von ACOLAD zur Verfügung gestellt werden) entsprechen und folgende Angaben enthalten:

- Name, Adresse, Bankkonto, IBAN-Code und Umsatzsteuernummer des Dienstleisters sowie
- Bestellnr. und entsprechender Betrag.

Sofern zwischen ACOLAD und dem Dienstleister nichts anderes vereinbart wurde, erfolgen Zahlungen ausschließlich per Banküberweisung. Die im Zusammenhang mit den Banküberweisungen entstehenden Gebühren werden wie folgt aufgeteilt: ACOLAD und der Dienstleister bezahlen die auf ihrer jeweiligen Seite anfallenden Bankgebühren (falls zutreffend).

Der Preis der Dienstleistung wird basierend auf einem CAT-Standardzahlungssystem zu den von ACOLAD festgelegten Tarifen berechnet, sofern nicht anders in einer projektbezogenen Preisvereinbarung oder in der Bestellung angegeben. Das CAT-Standardzahlungssystem kann regelmäßig von ACOLAD überprüft und angepasst werden, um den nach aktuellen Marktbedingungen erforderlichen Änderungen zu entsprechen; ACOLAD wird den Dienstleister entsprechend informieren.

## 6. Laufzeit und Kündigung

Diese Vereinbarung tritt am Tag der ersten Bestellung der dem Dienstleister zugewiesenen Dienstleistungen in Kraft. Die Annahme einer Bestellung führt automatisch zur Annahme der Vereinbarung durch den Dienstleister. Diese Vereinbarung bleibt auf unbestimmte Zeit bestehen.

Beide Parteien sind berechtigt, diese Vereinbarung mit einer Frist von dreißig (30) Kalendertagen zu kündigen. ACOLAD ist berechtigt, die Vereinbarung zu kündigen, wenn:

- die Qualität der Dienstleistungen nicht den Erwartungen von ACOLAD entspricht und/oder der Kunde die gelieferten Dienstleistungen berechtigterweise beanstandet,
- der Dienstleister wiederholt die mit ACOLAD vereinbarten Liefertermine nicht einhält,
- der Dienstleister die von ACOLAD für die betreffende Bestellung festgelegten technischen Anforderungen nicht einhält,
- der Dienstleister seinen Verpflichtungen gegenüber Sozialversicherungsträgern nicht oder nicht ordnungsgemäß nachkommt,
- der Dienstleister gegen die Bestimmungen über die Vertraulichkeit und das geistige Eigentum verstößt,
- beim Dienstleister ein Kontrollwechsel stattfindet, wodurch es zu einem Interessenkonflikt mit ACOLADs Aktivitäten kommen könnte oder kommt. „Kontrolle“ bezeichnet die Fähigkeit, die Angelegenheiten des Dienstleisters kraft einer Vereinbarung, des Eigentums an Aktien oder anderweitig zu leiten.

Sofern von ACOLAD nichts anderes angegeben, sind Dienstleistungen, die vor der Kündigung der Vereinbarung bestellt wurden, vom Dienstleister gemäß der entsprechenden Bestellung zu liefern und von ACOLAD gemäß des in dieser Bestellung angegebenen oder anderweitig zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Preises zu zahlen.

Alle Rechte und Pflichten der Parteien, die sich aus den vor Kündigung dieser Vereinbarung bestellten Dienstleistungen ergeben, bleiben nach einer Kündigung in Kraft.

## **7. Vertraulichkeit**

Für die Zwecke dieser Vereinbarung bezeichnet **„vertrauliche Informationen“**:

- Informationen in den die Dienstleistungen betreffenden Dokumenten und/oder die von ACOLAD oder vom ACOLAD-Kunden in Zusammenhang mit den Dienstleistungen übermittelt werden,
- Informationen über die Geschäftsbereiche, Handels-, Finanz- und Branchenrichtlinien und -strategien von ACOLAD und ACOLAD-Kunden und -Partnern (sonstige Dienstleister und Anbieter),
- Informationen zum Know-how, zu technischen Daten, Bankgeheimnissen und Software von ACOLAD und ACOLAD-Kunden und -Partnern (sonstige Dienstleister und Anbieter).
- Sonstige Informationen zu einem Projekt (z. B. Vertrag, Passwörter, Produktionsdaten).

Der Dienstleister verpflichtet sich, (i) alle von ACOLAD erhaltenen Informationen vertraulich und mit demselben - jedoch zumindest einem angemessenen - Maß an Sorgfalt wie seine eigenen vertraulichen Informationen zu behandeln; (ii) Vertrauliche Informationen von ACOLAD weder direkt noch indirekt an Dritte weiterzugeben und (iii) die Vertraulichen Informationen von ACOLAD nur zur Ausübung seiner Rechte und Erfüllung seiner Pflichten aus der Vereinbarung zu nutzen.

Der Dienstleister hat ACOLAD unverzüglich über jede ihm bekannte unbefugte Offenlegung, widerrechtliche Verwendung oder jeden Missbrauch der vertraulichen Informationen durch eine natürliche oder juristische Person in Kenntnis zu setzen.

Darüber hinaus darf der Dienstleister keine finanziellen Vorteile für sich selbst oder andere aus dem Missbrauch oder der Offenlegung vertraulicher Informationen an einen Dritten ziehen, die den Preis für Wertpapiere, Aktien oder Optionen wesentlich verändern könnten (nachfolgend **„Insider-Informationen“**).

Ungeachtet des Vorstehenden übernimmt der Dienstleister keinerlei Verantwortung für vertrauliche Informationen, die

1. ohne Verschulden des Dienstleisters öffentlich bekannt geworden sind, bzw. bekannt werden,
2. vom Dienstleister unabhängig entwickelt werden,
3. dem Dienstleister bekannt sind, bevor sie ihm von ACOLAD offengelegt werden,
4. der Dienstleister rechtmäßig von einem nicht zur Vertraulichkeit verpflichteten Dritten erhält,
5. aufgrund gesetzlicher oder gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind (in diesem Fall sollten sie nur im erforderlichen Umfang und nach schriftlicher Mitteilung an ACOLAD offengelegt werden).

Die Verpflichtungen des Dienstleisters in Bezug auf vertrauliche Informationen bleiben für die Dauer der Vereinbarung und für einen Zeitraum von zwanzig (20) Jahren nach Beendigung dieser Vereinbarung in Kraft.

Informationen, die unter das Bankgeheimnis fallen sowie Insider-Informationen werden jedoch bis zu ihrer Veröffentlichung vertraulich behandelt.

Der Dienstleister verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen nach Ablauf oder Kündigung jedes Projekts innerhalb einer Frist von maximal dreißig (30) Kalendertagen gemäß den Anweisungen von ACOLAD zurückzugeben oder zu vernichten.

## **8. Geistiges Eigentum**

### ***8.1. Rechte an geistigem Eigentum von ACOLAD***

Der Dienstleister erkennt ausdrücklich an, dass er keine geistigen Eigentumsrechte an den Marken, Logos oder anderen geistigen Eigentumsrechten von ACOLAD und ACOLAD-Kunden besitzt. Folglich darf der Dienstleister die von ACOLAD zur Verfügung gestellten Unterlagen, Informationen oder Materialien ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der Vereinbarung nutzen.

Sämtliche Materialien, einschließlich Texte, Zeichnungen, Modelle, Filme, Glossare, Terminologie usw., die sich auf die Dienstleistungen beziehen, bleiben alleiniges Eigentum von ACOLAD und den ACOLAD-Kunden und sind nach Erbringung der Dienstleistungen unverzüglich zurückzugeben oder zu vernichten. Stellt ACOLAD dem Dienstleister eine spezielle Software für die Erbringung von Dienstleistungen zur Verfügung, muss der Dienstleister nach Erbringung der Dienstleistungen diese Software an ACOLAD zurückgeben und jede Kopie auf seinem Computer vernichten.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Dienstleister, die Handelsmarken von ACOLAD ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ACOLAD in keiner Form und für keinen Zweck zu verwenden, ungeachtet des verwendeten Mediums und unabhängig davon, ob die Verwendung öffentlichen oder privaten Zwecken dient.

### **8.2. Geistige Eigentumsrechte an Ergebnissen**

ACOLAD wird ausschließlicher Eigentümer aller Ergebnisse in der Form und ab dem Zeitpunkt ihrer Entstehung und der Dienstleister überträgt ACOLAD hiermit ausschließlich, unwiderruflich, weltweit und für alle Rechtsgebiete alle geistigen Eigentumsrechte an allen Dienstleistungen und Ergebnissen ab dem Zeitpunkt ihrer Entstehung und für die gesamte Dauer der entsprechenden Rechte.

Die vorgenannte Übertragung und Abtretung beinhaltet, ist aber nicht beschränkt auf das Recht von ACOLAD, die Ergebnisse selbst oder durch Dritte zu vervielfältigen, verwerten, vervielfachen, verändern, anzupassen, zu übersetzen, verteilen, veröffentlichen, vermieten, verleihen, enthüllen, öffentlich zugänglich zu machen, zum Verkauf anzubieten, zu verkaufen, verwenden, übertragen und lizenzieren, unabhängig von Träger (digital oder analog), Umfang (teilweise oder vollständig), Mittel (einschließlich, aber nicht beschränkt auf wissenschaftliche und andere Zeitschriften, Radiosender, Fernsehsender, Berichte, Zeitungen, Internet, Social-Media-Kanäle, Online- oder Streaming-Plattformen) oder Zweck (gewerblich oder nicht-gewerblich).

Der Dienstleister akzeptiert, dass diese Abtretung im nach geltendem Recht höchstzulässigen Umfang erfolgt, ohne zeitliche Begrenzung und ohne jegliche andere Vergütung als die in Artikel 5 dieser Vereinbarung festgelegte Entschädigung.

Die Nichtzahlung aus triftigen Gründen, wie beispielsweise die Verletzung der Verpflichtungen des Dienstleisters, hat keine Auswirkung auf diese Übertragung und Abtretung.

Der Dienstleister verzichtet im nach geltendem Recht höchstzulässigen Umfang auf seine Urheberrechte und widersetzt sich Änderungen der Ergebnisse, die seinem Ruf nicht schaden, nicht. Der Dienstleister stimmt ferner zu, dass keines der Ergebnisse seinen Namen oder sein Logo trägt.

### **8.3. Gewährleistung**

Der Dienstleister garantiert ACOLAD, der Eigentümer aller Rechte, Titel und Beteiligungen am geistigen Eigentum seiner Ergebnisse zu sein und über das Recht, die Befugnis und die Geschäftsfähigkeit zu verfügen, um die hierin beschriebenen Rechte einzuräumen.

ACOLAD ist daher berechtigt, alle Rechte in Bezug auf die Ergebnisse offenzulegen, zu verwerten oder abzutreten, ohne dass eine Genehmigung des Dienstleisters oder Dritter erforderlich ist.

Der Dienstleister stellt ACOLAD, die verbundenen Unternehmen und leitenden Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter und Unterauftragnehmer von ACOLAD von sämtlichen Verbindlichkeiten, Schäden, Verlusten, Kosten oder Ausgaben frei (insbesondere Kosten für Verfahren, Anwaltsgebühren und -kosten, von einem Gericht zuerkannte Schadensersatzansprüche), die sich aus Klagen, Ansprüchen oder Verfahren ergeben, in denen behauptet wird, dass die gemäß dieser Vereinbarung bereitgestellten Ergebnisse gegen geistige Eigentumsrechte verstoßen oder Rechte am geistigen Eigentum verletzen. Auf Verlangen von ACOLAD verpflichtet sich der Dienstleister, den Verstoß unverzüglich und auf eigene Kosten zu beheben, indem er alle geistigen Eigentumsrechte an dem/den beanstandeten Teil(en) der Dienstleistungen erwirbt und an ACOLAD überträgt und/oder den/die beanstandeten Teil(e) der Dienstleistungen so ändert, dass sie die geistigen Eigentumsrechte nicht länger verletzen.

Die vorstehenden Verpflichtungen gelten jedoch nicht für Verletzungen von geistigen Eigentumsrechten Dritter, bei denen die Leistungsergebnisse und/oder Ergebnisse der Dienstleistungen lediglich die schriftliche und/oder mündliche Übersetzung von Dokumenten und/oder Dialogen betreffen, die dem Dienstleister von ACOLAD ursprünglich vorgelegt wurden und/oder von ACOLAD stammen, es sei denn ACOLAD kann nachweisen, dass die schriftliche und/oder mündliche Übersetzung an sich (d. h. unabhängig von Dokumenten und/oder vom Austausch mit ACOLAD) die geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzt.

## **9. Informationssicherheit**

Um das konzernweite Sicherheitsniveau kontinuierlich zu verbessern, den hohen Sicherheitsstandards der ACOLAD-Kunden gerecht zu werden und sich gegen die zunehmenden kriminellen Angriffe zu schützen, hat ACOLAD ein Information Security Management System (ISMS) eingeführt, das auf den Anforderungen der weltweit anerkannten Norm ISO/IEC 27001 basiert.

Als Teil des ISMS hat ACOLAD Sicherheitsstandards (Anlage 2) eingeführt, die alle Dienstleister umsetzen müssen.

Im Falle eines Sicherheitsverstoßes meldet der Dienstleister den Verstoß ACOLAD unverzüglich und spätestens achtundvierzig (48) Stunden nach Kenntnisnahme.

#### **10. Personenbezogene Daten**

Alle ACOLAD bekannten beruflichen Informationen des Dienstleisters, z. B. Anschrift, Tarife usw. werden in der Datenbank gespeichert. ACOLAD verpflichtet sich, diese Informationen vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Wie diese personenbezogenen Daten von ACOLAD verarbeitet werden, ist in der Datenschutzrichtlinie für Dienstleister und Lieferanten auf der ACOLAD-Website (<https://www.acolad.com/legal-notices.html>) aufgeführt.

Der Dienstleister verarbeitet auch personenbezogene Daten der Mitarbeiter von ACOLAD und hält sich an die geltenden Datenschutzgesetze wie die Datenschutzverordnung 2016/679 für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

Erhält der Dienstleister in den für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Ausgangsdokumenten enthaltene personenbezogene Daten von ACOLAD, gilt der Dienstleister als Dritter und hat gemäß obigem Artikel 9 die Anlage 2 dieser Vereinbarung einzuhalten und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der in den Ausgangsdokumenten enthaltenen personenbezogenen Daten zu ergreifen.

#### **11. Ethik**

Der Dienstleister verpflichtet sich, alle geltenden Vorschriften in Bezug auf die Geschäftsethik einzuhalten, darunter auch den ACOLAD-Verhaltenskodex laut Anlage 4.

#### **12. Erklärungen des Dienstleisters**

Der Dienstleister sichert zu, dass er alle für sich geltenden Gesetze und Vorschriften in Bezug auf die Dienstleistungen einhält, die gemäß den geltenden Vorschriften erforderlichen Verwaltungs-, Steuer- und Sozialversicherungserklärungen abgegeben hat und persönlich dafür haftet. Der Dienstleister verpflichtet sich, alle in Anlage 3 aufgeführten Unterlagen vorzulegen.

Der Dienstleister trägt die alleinige Verantwortung für die Entrichtung seiner Steuern. Darüber hinaus garantiert der Dienstleister, dass er all seinen gesetzlichen Pflichten als Selbständiger nachkommt.

Ist ACOLAD nach geltendem Recht verpflichtet, einen als Steuer oder anderweitig bezeichneten Betrag abzuziehen, zieht ACOLAD diesen Betrag von der an den Dienstleister zu bezahlenden Summe ab. ACOLAD führt den solchermaßen abgezogenen Betrag gemäß geltendem Recht an die zuständigen Steuerbehörden ab. Besteht zwischen dem Wohnsitzland des Dienstleisters und dem Land der ACOLAD-Tochtergesellschaft, das die Dienstleistungen in Auftrag gibt, ein Doppelbesteuerungsabkommen, übermittelt der Dienstleister ACOLAD vor Zahlung der ersten Rechnung des Dienstleisters eine Ansässigkeitsbescheinigung, ausgestellt von den Steuerbehörden des Landes, in dem der Dienstleister seinen steuerlichen Wohnsitz im Sinne des Abkommens hat, zusammen mit allen gemäß den örtlichen Vorschriften erforderlichen zusätzlichen Dokumenten. Die Bescheinigung wird jährlich erneuert, sofern nicht gemäß den örtlichen Rechtsvorschriften etwas anderes vorgesehen ist. Wird ACOLAD die oben genannte Bescheinigung nicht vorgelegt, übernimmt der Dienstleister unmittelbar die alleinige Haftung für alle Quellensteuern oder andere Steuern, Kosten oder Gebühren, die auf jeden an den Dienstleister zu bezahlenden Betrag erhoben werden, sowie für Zinsen für verspätete Zahlung oder Strafen, die von den Steuerbehörden verhängt werden.

#### **13. Haftung**

Der Dienstleister übernimmt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Erbringung der bei ihm in Auftrag gegebenen Dienstleistungen.

Verletzt folglich der Dienstleister oder eine Person, die direkt oder indirekt unter seiner Kontrolle arbeitet, die sich aus der Vereinbarung ergebenden Verpflichtungen des Dienstleisters, hat der Dienstleister ACOLAD alle Schäden bis zu dem Gesamtbetrag der in den letzten zwölf (12) Monaten von ACOLAD an den Dienstleister gezahlten Dienstleistungen zu ersetzen.



Diese Einschränkung gilt nicht für einen Verstoß gegen die Pflichten des Dienstleisters der Abschnitte „Vertraulichkeit“ und „Wettbewerbsverbot“, die dem Dienstleister oder einer Person, die direkt oder indirekt unter seiner Kontrolle arbeitet, zuzurechnen sind. In diesem Fall hat der Dienstleister alle ACOLAD entstandenen Schäden zu ersetzen; die maximale Haftung des Dienstleisters pro Vorfall darf jedoch den Betrag von 10.000 € (zehntausend Euro) nicht überschreiten.

Die Parteien erkennen an, dass eine finanzielle Schadenersatzleistung nicht in jedem Fall als Abhilfe für einen Verstoß gegen diese Vereinbarung durch den Dienstleister und/oder eine direkt oder indirekt unter seiner Kontrolle arbeitende Person ausreicht und dass ACOLAD zusätzlich zu allen anderen kraft Gesetz oder Billigkeitsrecht vorgesehenen Abhilfemaßnahmen Anspruch auf eine sofortige Unterlassungs- oder billigkeitsrechtliche Verfügung hat, ohne eine Sicherheit leisten zu müssen, um Verstöße oder drohende Verstöße gegen diese Vereinbarung durch den Dienstleister und/oder eine direkt oder indirekt seiner Kontrolle unterstehende Person zu beheben oder zu verhindern.

#### **14. Höhere Gewalt**

Keine der Parteien haftet der anderen Partei gegenüber für die Nichterfüllung einer in dieser Vereinbarung eingegangenen Verpflichtung oder für Verluste oder Schäden, Verzögerungen oder Unterbrechungen und/oder Störungen, die der anderen Partei oder einer anderen, über sie oder in ihrem Namen Anspruch erhebenden Person oder Einrichtung aufgrund eines Ereignisses Höherer Gewalt gemäß den geltenden Gesetzen entstehen können. Ereignisse Höherer Gewalt umfassen unter anderem: Erdbeben, Brände, Überschwemmungen, Explosionen, Epidemien, Kriege, zivile oder militärische Störungen, terroristische Akte, Sabotage, Streiks, Aussperrungen, Unruhen, Stromausfälle oder Engpässe, Computerausfälle und alle Umstände, die sich ihrer angemessenen Kontrolle entziehen und zu Unterbrechungen, Verlusten oder Störungen in der Versorgung, beim Transport oder an der Computer-Hardware oder -Software oder den Telefonkommunikationsdiensten, zu Unfällen, Arbeits- oder Handelsstreitigkeiten, einem Einschreiten ziviler oder militärischer Behörden, Handlungen oder Unterlassungen der Regierung oder zur Unmöglichkeit Arbeitskräfte, Material, Ausrüstung oder Transport zu erhalten und zu Handlungen oder Unterlassungen Dritter führen könnten, sowie andere Ursachen, die außerhalb ihrer angemessenen Kontrolle liegen.

Die Verpflichtungen einer Partei ruhen im Falle Höherer Gewalt, sofern diese Partei:

- die andere Partei unverzüglich über den Eintritt des Ereignisses der Höheren Gewalt und über Umfang und Dauer der voraussichtlichen Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen informiert,
- alles unternimmt, um die Auswirkungen des Ereignisses Höherer Gewalt auf ihre Fähigkeit, ihren Verpflichtungen nachzukommen, abzumildern,
- die Erfüllung ihrer Verpflichtungen so bald wie möglich wieder aufnimmt.

Für den Fall, dass die Dauer dieser Ereignisse fünfzehn (15) Kalendertage übersteigt, steht es den Parteien frei, von dieser Vereinbarung zurückzutreten, indem sie dies der anderen Partei mindestens fünfzehn (15) Tagen im Voraus mitteilen.

#### **15. Versicherung**

Sehen die geltenden Gesetze und Vorschriften des Wohnsitzes des Dienstleisters dies vor, gewährleistet der Dienstleister, dass er durch einen mit einer solventen Versicherungsgesellschaft abgeschlossenen Berufshaftpflichtversicherungsvertrag abgesichert ist. In diesem Fall hat der Dienstleister auf Verlangen von ACOLAD einen solchen Versicherungsschutz nachzuweisen.

#### **16. Unterauftragnehmer**

Für den Fall, dass der Dienstleister freiberuflicher Übersetzer ist, darf er die Übersetzung nicht ohne Zustimmung von ACOLAD an einen Unterauftragnehmer übertragen.



Ist der Dienstleister eine juristische Person (eine andere Übersetzungsagentur oder ein anderes Unternehmen), die mit Unterauftragnehmern wie zum Beispiel freiberuflichen Übersetzern zusammenarbeitet, hat der Dienstleister seine Unterauftragnehmer aufzufordern, bei der Erbringung dieser Dienstleistungen alle geltenden Bedingungen dieser Vereinbarung einzuhalten und ist weiterhin als einzige Partei gegenüber ACOLAD haftbar.

### **17. Übertragung und Eigentumsänderung**

ACOLAD ist berechtigt, diese Vereinbarung an jedes seiner verbundenen Unternehmen, Mutter- und/oder Tochtergesellschaften abzutreten. Der Dienstleister ist nicht berechtigt, seine Rechte und/oder Pflichten aus dieser Vereinbarung oder einen Teil davon ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ACOLAD abzutreten, zu lizenzieren oder zu übertragen.

### **18. Wettbewerbsverbot**

Der Dienstleister verpflichtet sich, einem ACOLAD-Kunden keine Dienstleistungen anzubieten, bzw. keine Erbringung von Dienstleistungen zu vereinbaren, solange ACOLAD für diesen Kunden Dienstleistungen erbringt und/oder für die Dauer der Vereinbarung zwischen ACOLAD und diesem Kunden, es sei denn, der Dienstleister kann nachweisen, dass er ohne Beteiligung von ACOLAD bereits Dienstleistungen für diesen Kunden erbracht hat, bevor ACOLAD den Dienstleister mit der ersten Leistungserbringung beauftragt hat.

Diese Bestimmung gilt auch dann, wenn der Dienstleister eine Bestellung nicht angenommen oder nicht ausgeführt hat, aber über ein Angebot von ACOLAD Kenntnis von einem Kunden erlangt hat.

Dieses Wettbewerbsverbot bleibt für einen Zeitraum von einem Jahr ab dem Lieferdatum der letzten von ACOLAD an den Kunden erbrachten Dienstleistungen in Kraft.

### **19. Abwerbeverbot**

Für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen dem Dienstleister und ACOLAD und für einen Zeitraum von einem (1) Jahr nach Beendigung des Vertragsverhältnisses darf der Dienstleister ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ACOLAD keine Person, die zum Zeitpunkt der Abwerbung ein Mitarbeiter oder Berater von ACOLAD war, abwerben, versuchen abzuwerben, einstellen oder ihre Einstellung veranlassen.

### **20. Audit**

ACOLAD kann von staatlichen Behörden oder Aufsichtsbehörden oder von seinen Kunden aufgefordert werden, seine Dienstleister zu prüfen. ACOLAD kann diese Prüfungen auch für notwendig erachten, um ein wesentliches internes Problem oder eine Situation zu lösen, die eine Bedrohung für die eigene Geschäftstätigkeit darstellen kann. Ist der Dienstleister Freiberufler und/oder hat er seinen Arbeitsplatz an seinem Wohnsitz, wird die Prüfung nicht in seinen Räumen durchgeführt. Stattdessen kann der Dienstleister verpflichtet werden, im Rahmen des anwendbaren Rechts Zuverlässigkeitsprüfungen und Strafregisterauszüge vorzulegen.

Somit hat ACOLAD das Recht, während der Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen den Parteien und für drei (3) Jahre nach dessen Beendigung jederzeit nach angemessener Vorankündigungszeit den Dienstleister zu prüfen.

Diese Prüfungen können von ACOLAD, ACOLAD-Kunden oder von ACOLAD benannten Dritten, die einer Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen, während der in der Zeitzone, in der der Dienstleister tätig ist, üblichen Bürozeiten durchgeführt werden.

Der Dienstleister hat in gutem Glauben mit den Prüfern zusammenzuarbeiten und alle für die Prüfung notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

### **21. Sonstiges**

#### **21.1. *Unabhängigkeit der Parteien***

Beide Parteien sind unabhängige Unternehmer. Nichts in dieser Vereinbarung ist so auszulegen, dass eine juristische Person, ein Joint Venture, eine Agentur, eine Handelsvertretung für irgendeinen Zweck begründet wird. Diese Vereinbarung stellt in keiner Weise eine Form eines Anstellungsverhältnisses dar. Der Dienstleister erkennt ausdrücklich an, dass er ein unabhängiger Dienstleister ist und er daher in der Einteilung seiner Zeit und Pflichten

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

unabhängig bleibt und es ihm freisteht, die von ACOLAD angebotenen Aufträge anzunehmen oder abzulehnen.

Aufgrund der Folgen, die sich aus wirtschaftlichen Abhängigkeitssituationen ergeben können, möchte ACOLAD die Arbeit mit Dienstleistern vermeiden, die im Wesentlichen für ACOLAD tätig sind. ACOLAD ermutigt alle Dienstleister, Maßnahmen zur Diversifizierung ihrer Kunden zu ergreifen. Ist ACOLAD der einzige Kunde des Dienstleisters, hat der Dienstleister ACOLAD unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

Dem Dienstleister ist bewusst, dass eine hohe wirtschaftliche Abhängigkeit von ACOLAD ACOLAD nicht daran hindert, das Arbeitsverhältnis mit dem Dienstleister gegebenenfalls einzuschränken oder zu beenden.

Die Parteien vereinbaren, auf nicht-exklusiver Basis gemäß dieser Vereinbarung zusammenzuarbeiten. Vorbehaltlich der Artikel 18 und 19 steht es jeder Partei frei, nach eigenem Ermessen Geschäfte mit anderen Partnern zu machen.

### **21.2 Verzichtserklärung**

Besteht eine der Parteien zu irgendeinem Zeitpunkt nicht auf der Durchsetzung oder Einhaltung von Bestimmungen dieser Vereinbarung, wird dies weder als Verzicht auf ihr zustehende Rechte oder Rechtsmittel ausgelegt noch wird davon die Gültigkeit dieser Vereinbarung oder eines Teils davon beeinflusst. Ein Verzicht ist nur in schriftlicher Form wirksam und kein Verzicht oder Verstoß gegen diese Vereinbarung stellt eine Duldung früherer oder nachfolgender Verstöße dar.

### **21.3 Gesamte Vereinbarung**

Die folgenden Anlagen sind wesentlicher Bestandteil dieser Vereinbarung:

- Anlage 1 – Qualitätsstandards
- Anlage 2 – Sicherheitsstandards
- Anlage 3 – Vom Dienstleister vorzulegende Dokumente
- Anlage 4 – Verhaltenskodex für Dienstleister

Diese Vereinbarung stellt die gesamte Rahmenvereinbarung zwischen den Parteien hinsichtlich der Dienstleistungen dar und ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen, Zusagen, Abreden, Erklärungen oder Zusagen zwischen den Parteien oder Erklärungen, die von einer der Parteien mündlich oder schriftlich abgegeben wurden. Diese Bestimmungen erstrecken sich nicht auf eine von den Parteien unterzeichnete Geheimhaltungsvereinbarung, die weiterhin als gültig gilt.

Sofern zwischen beiden Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, unterliegt die Erbringung aller Dienstleistungen allein den Bedingungen dieser Vereinbarung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Dienstleisters finden keine Anwendung.

### **21.4 Gültigkeit**

Sollte ein Teil dieser Vereinbarung aus irgendeinem Grund ungültig oder nicht durchsetzbar sein, so wird er durch einen entsprechenden Text ersetzt, der gültig ist und dem Sinngehalt entspricht. Die übrige Vereinbarung bleibt unberührt und wirksam. Dies gilt auch für Anlagen der Vereinbarung.

Die Verwendung von Fax und E-Mail wird ausdrücklich für jede gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung erforderliche schriftliche Bestätigung genehmigt.

### **21.5 Ergänzungen**

Für kundenspezifische Informationen und Anweisungen verweisen die Parteien auf die kundenspezifischen Ergänzungen. Bei Abweichungen zwischen der Vereinbarung und der kundenspezifischen Ergänzung hat die Ergänzungsversion Vorrang.

### **21.6 Änderungen**

Diese Vereinbarung kann wie folgt durch eine entsprechende Vereinbarung geändert werden: ACOLAD informiert den Dienstleister durch Veröffentlichung der geänderten Version dieser Vereinbarung auf seiner Website und/oder per E-Mail an den Dienstleister unter Verwendung der in der Datei enthaltenen E-Mail-Adresse. Die geänderte Vereinbarung tritt unverzüglich nach dem Erhalt einer solchen Mitteilung in Kraft. Gleichzeitig gewährt ACOLAD dem Dienstleister eine angemessene Frist von mindestens dreißig (30) Tagen, in der dieser erklären kann, ob er die geänderte Vereinbarung akzeptiert. Erfolgt keine Erklärung innerhalb dieser Frist, die mit dem

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

Eingang der Mitteilung in Textform beginnt, gilt die geänderte Vereinbarung als festgelegt.

## **22. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Diese Vereinbarung und etwaige spätere Änderungen unterliegen dem Recht des Landes oder Staates des ACOLAD-Büros, das die Bestellung ausstellt, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 („CISG“). Alle Streitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung oder im Zusammenhang mit deren Verletzung, Kündigung oder Nichtigkeit ergeben, sind den Gerichten im Bezirk des Sitzes dieses ACOLAD-Büros vorzulegen.

## **Anlage 1 – Qualitätsstandards**

### **1. Anwendungsbereich und Zweck**

Dieses Dokument ist Bestandteil des Service Level Agreements/Rahmenvertrags zwischen ACOLAD und dem Dienstleister.

Das Dokument enthält:

- die ISO 17100:2015 Standarddefinitionen der Übersetzungs-, Revisions-, Überprüfungs- und Korrekturaufgaben,
- die Norm ISO 18587:2017 für vollständiges Post-Editing,
- eine Reihe von Qualitätsvorgaben über die sprachlichen, formalen und technischen Anforderungen des Ergebnisses.

Ein Dienstleister (im Folgenden Übersetzer, Revisor, Prüfer oder Korrektor oder Post-Editor, je nach durchgeführter Aufgabe), der eine Übersetzung, Revision, Überprüfung, eine Korrekturlese- oder Post-Editing-Aufgabe für ACOLAD durchführt, hat sich nach diesen Definitionen und Vorgaben zu richten, sofern nicht anders angewiesen.

### **2. Wichtige Grundregeln**

- Bei der Annahme des Auftragsangebots prüfen Sie bitte, ob Sie sich mit dem Thema auskennen und die gewünschte Frist einhalten können. Wenn Sie sich mit dem Thema des Ihnen angebotenen/zugewiesenen Projekts nicht auskennen oder den gewünschten Termin nicht einhalten können, teilen Sie dies bitte dem Projektmanager unverzüglich mit.
- Bitte stellen Sie sicher, dass Sie die automatisierte QA für jeden Auftrag ausführen, den Sie annehmen. Wenn Sie Fragen zur automatisierten QA und den anzuwendenden Einstellungen haben, wenden Sie sich bitte an den Projektmanager, um entsprechende Anweisungen zu erhalten.
- Bekommen Sie während der Revision, Prüfung oder des Korrekturlesens den Eindruck, dass die Qualität der Übersetzung unzureichend ist, wenden Sie sich bitte sofort an den Projektmanager.
- Bitte kontaktieren Sie den Projektmanager, wenn Sie beim Post-Editing den Eindruck bekommen, dass die Qualität des maschinenübersetzten Textes unzureichend ist.

### **3. Aufgabenbeschreibung**

#### **3.1. Übersetzung**

Bei der Übertragung des ausgangssprachlichen Inhalts in die Zielsprache erstellt der Übersetzer einen Text, der den Regeln des sprachlichen Systems der Zielsprache und den bei der Projektvergabe erhaltenen Anweisungen entspricht.

Der Übersetzer hat während dieses Vorgangs Folgendes zu beachten:

- Terminologie: Einhaltung der spezifischen Fach- und Kundenterminologie oder sonstiger bereitgestellter Referenzmaterialien, um eine konsistente Terminologie in der gesamten Übersetzung zu gewährleisten.
- Grammatik: Syntax, Rechtschreibung, Interpunktion, Orthographie, diakritische Zeichen.
- Wortschatz: Kohäsion und Ausdrucksweise.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

- Stil: Einhaltung der ACOLAD- oder kundeninternen Stilrichtlinien, einschließlich Register- und Sprachvarianten.
- Locale: lokale Übereinkünfte und regionale Standards.
- Formatierung.
- Zielgruppe und Zweck der Übersetzung.

Nach Fertigstellung der Übersetzung muss **der Übersetzer seine eigene Arbeit überprüfen**. Dieser Vorgang umfasst eine vollständige Überprüfung des Inhalts auf mögliche semantische, grammatikalische und Rechtschreibfehler, Auslassungen und sonstige Fehler sowie auf Einhaltung der entsprechenden Spezifikationen des Übersetzungsprojekts. Der Übersetzer hat vor der Lieferung alle erforderlichen Änderungen vorzunehmen.

Bitte beachten Sie, dass nicht alle Übersetzungen nachfolgend überarbeitet werden und daher eine von Ihnen gelieferte Übersetzung als **finale Übersetzung** betrachtet werden sollte und wie geliefert veröffentlicht werden kann.

### 3.2. Revision

**Die Revision ist eine zweisprachige Überprüfung des zielsprachlichen Inhalts auf der Grundlage des Ausgangssprachlichen Inhalts.** Der Revisor ist grundsätzlich ein zweiter unabhängiger Sprachmittler, der nicht die Übersetzung durchgeführt hat und über entsprechende Kompetenzen in der Ausgangs- und Zielsprache verfügt. Der Revisor überprüft die Übersetzung auf deren Zwecktauglichkeit und erkennt etwaige Fehler und andere Probleme. Dies umfasst, je nach Projekt, den Vergleich von Terminologie, Konsistenz und Stil des Zieltextes mit dem Ausgangstext.

Übersetzungsänderungen sollten nur bei unbedingtem Bedarf durchgeführt werden. Eine Änderung wird als notwendig erachtet, wenn sie zur Behebung einer Nichtkonformität dient.

Eine Neuübersetzung ist zu vermeiden. Wenn der Revisor/Prüfer eine Neuübersetzung jedoch für notwendig hält, sollte er den Projektmanager unverzüglich informieren.

### 3.3. Überprüfung

**Die Prüfung ist eine einsprachige Prüfung des zielsprachlichen Inhalts** auf Eignung der Übersetzung für den festgelegten Zweck und zur Empfehlung von Korrekturmaßnahmen. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der fachlichen Genauigkeit und der Einhaltung der entsprechenden Konventionen für die entsprechende Textart.

Obwohl es sich bei der Prüfung um eine einsprachige Überprüfung handelt, müssen alle Korrekturen sowohl in der zweisprachigen als auch in der einsprachigen Datei eingefügt werden.

### 3.4. Korrekturlesen („Linguistic Sign Off“ in der Zeitschrift Life Sciences)

**Korrekturlesen ist die Überprüfung des zielsprachlichen Inhalts** und die Durchführung der notwendigen Korrekturen vor Druckbeginn.

Ziel des Korrekturlesens ist es, sicherzustellen, dass bei der Formatierung keine Fehler eingebracht wurden und das Dokument druckfertig ist. Es umfasst **das Korrekturlesen der Übersetzung vor dem Hintergrund des Ausgangstextes**. Der Fokus des Korrekturlesers liegt auf der Vollständigkeit, Genauigkeit und Flüssigkeit der Übersetzung, wobei der Ausgangstext als Referenz dient. Es handelt sich nicht um eine Prüfung des fachlichen Inhalts und umfasst keine Neuübersetzung.

### 3.5. Full Post-Editing

Das Post-Editing ist die Bearbeitung und Korrektur maschinenübersetzter Inhalte. Das Ergebnis eines Full Post-Editings (vollumfängliches Post-Editing) muss genau, verständlich und stilistisch angemessen sein und regelkonforme Syntax, Grammatik und Interpunktion aufweisen. Ziel des Full Post-Editings ist es, einen Text zu produzieren, der von einer menschlichen Übersetzung nicht zu unterscheiden ist. Nichtsdestotrotz wird empfohlen, dass Post-Editoren einen möglichst großen Teil des maschinenübersetzten Textes verwenden.

Aufgabe der Post-Editoren ist es:

- sicherzustellen, dass keine Informationen hinzugefügt oder weggelassen wurden;
- unangemessene Inhalte zu bearbeiten;
- bei fehlerhafter oder unklarer Bedeutung, Sätze umzuschreiben;
- Grammatikalisch, syntaktisch und semantisch korrekte zielsprachliche Inhalte zu erstellen;
- kundenseitige und/oder Fachbegriffe einzuhalten;
- Rechtschreib-, Interpunktions- und Silbentrennungsregeln anzuwenden;
- sicherzustellen, dass der für die Textart angemessene Stil verwendet wird und stilistische Richtlinien des Kunden eingehalten werden;
- Formatierungsregeln anzuwenden.

Nach Fertigstellung der ursprünglichen Aufgabe **muss der Post-Editor seine eigene Arbeit überprüfen**. Dieser Prozess umfasst eine vollständige Überprüfung des Inhalts auf mögliche semantische, grammatikalische und Rechtschreibfehler, Auslassungen und sonstige Fehler sowie die Einhaltung der entsprechenden Spezifikationen des Projekts. Der Post-Editor hat erforderliche Änderungen vor der Lieferung vorzunehmen.

### 4. Qualitätsspezifikationen

Der Übersetzer, Revisor, Prüfer, Korrekturleser oder Post-Editor muss einen **druckbereiten** Text liefern, das heißt:

- Die Übersetzung kann ohne weitere Kontrollen, Revisionen, Überprüfungen etc. an den Endkunden geliefert werden.
- Der Zieltext entspricht voll und ganz den sprachlichen Anforderungen der Zielsprache.
- Etwaige Auslassungen (fehlende Wörter, Sätze, Absätze) wurden erkannt und korrigiert
  - Übersetzung/Post-Editing: Der Übersetzer oder Post-Editor gewährleistet dies durch eine vollständige Überprüfung seiner eigenen Arbeit vor der Lieferung.
  - Revision/Prüfung: Der Revisor gewährleistet dies mittels eines vollständigen Vergleichs von Ausgangs- und Zieltext; der Prüfer mittels einer Stichprobenprüfung gegenüber dem Ausgangstext. Werden Auslassungen festgestellt, benachrichtigen Sie bitte den Projektmanager unverzüglich.
- Etwaige fehlerhafte Übersetzungen (inkorrekte Wiedergabe des Inhalts des Ausgangstextes im Zieltext) wurden erkannt und korrigiert.
  - Übersetzung/Post-Editing: Der Übersetzer oder Post-Editor gewährleistet dies durch eine vollständige Überprüfung seiner eigenen Arbeit vor der Lieferung.
  - Revision/Prüfung: Der Revisor gewährleistet dies mittels eines vollständigen Vergleichs von Ausgangs- und Zieltext; der Prüfer mittels einer Stichprobenprüfung gegenüber dem Ausgangstext. Werden fehlerhafte Übersetzungen festgestellt, benachrichtigen Sie bitte den Projektmanager unverzüglich.

## 5. Qualitätssicherung

Vor der Lieferung einer Übersetzung oder einer Revision müssen sowohl Übersetzer, Revisoren als auch Post-Editoren stets **eine Überprüfung (Kontrolle der Sprachqualität) ihrer eigenen Arbeit, eine automatisierte QA und alle notwendigen Korrekturen durchführen.**

Eine Kontrolle der Sprachqualität (Linguistic Quality Check – LQC) ist in jedem Fall **ZWINGEND** und integraler Bestandteil der Sprachdienstleistungen Übersetzung, Revision und Post-Editing. Die für die Übersetzungs-, Revisions- und Post-Editing-Schritte zuständigen Sprachmittler müssen alle relevanten Kontrollen durchführen, einschließlich der automatisierten QA und Überprüfung der fertiggestellten Übersetzung auf der Grundlage der Original-Ausgangsdatei, um im ersten Anlauf eine erstklassige Lieferung zu gewährleisten. Zusätzlich sollten sie zusammen mit ihrer Übersetzung einen Nachweis für diese LQC in Form des QA-Berichts liefern.

Im Falle falscher positiver Meldungen bitten wir bei der Lieferung darauf hinzuweisen und die Richtigkeit der Übersetzung und Durchführung der LQC zu bestätigen.

Siehe Anlage 1 zur LQC-Checkliste. Die Checkliste beschreibt einige der häufigsten Problembereiche, stellt aber keine vollständige Liste dar. Wenn Sie Fragen zu einem der Punkte in der Checkliste haben, wenden Sie sich zur Klärung bitte an den Projektmanager.

## 6. Anweisungen und Fragen

Alle projektbezogenen Anweisungen von ACOLAD sind während der gesamten Dauer der Auftragsausführung zu berücksichtigen.

Bitte kontaktieren Sie den Projektmanager bei etwaigen übersetzungsbezogenen Unklarheiten oder Fragen, die eine Erläuterung durch den Endkunden erfordern könnten, sobald diese auftreten und frühzeitig vor der Lieferung. In der Regel müssen alle Fragen vor der Lieferung gelöst sein.

Bei Problemen mit den Originaldateien wenden Sie sich bitte direkt an den Projektmanager. Fragen zum Inhalt der Übersetzung müssen in ein *Fragenformular* aufgenommen und an den Projektmanager gesendet werden. Im Falle eines größeren Auftrags können mehrere Fragenformulare während des gesamten Projektzeitraums und zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Übersetzung/Post-Editing/Revision/Prüfung eingereicht werden. Um das Risiko vor Verzögerungen aufgrund offener gebliebener Fragen zu minimieren, sollten Fragen schnellstmöglich gestellt werden.

Bitte reichen Sie alle neuen/vorgeschlagenen Begriffe mit der Lieferung ein. Die Vorschläge werden analysiert und für die Aufnahme in die ACOLAD-Terminologiedatenbanken berücksichtigt.

## 7. Lieferung

### 7.1. Für Übersetzung, Post-Editing und Revision

Nach Abschluss der zugewiesenen Aufgabe stellen der Übersetzer, Post-Editor und Revisor die Dateien an einem bestimmten Speicherort gemäß den Anweisungen des Projektmanagers zur Verfügung. Der Inhalt der zweisprachigen Datei und der einsprachigen Übersetzung muss identisch sein.

Die Standardlieferung umfasst: (sofern nicht anders angegeben)

- Die übersetzten/post-editierten zweisprachigen Dateien/Pakete im CAT-Tool (.sdlxiff oder gleichwertig)
- Entsprechend bereinigte und formatierte einsprachige Zieldateien
- Berichte der automatisierten QA, entweder vollständig bereinigt oder mit einer Bestätigung,



Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

- dass die verbleibenden Probleme nur falsch positive Meldungen sind
- Ggf. Kommentare und Anmerkungen

## 7.2. Für die Prüfung und das Korrekturlesen

Nach Fertigstellung der Aufgabe liefert der Prüfer bzw. der Korrekturleser in Form eines Pakets oder stellt die Dateien an einem bestimmten Speicherort zur Verfügung.

Die Standardlieferung umfasst: (sofern nicht anders angegeben)

- Die geprüften Dateien mit Anmerkungen oder gekennzeichneten Änderungen pro Dateiformat
- Aktualisierte zweisprachige Dateien (ungereinigt/Paket und bereinigte Zieldateien, sofern nicht anders angegeben)
- Ggf. Kommentare und Anmerkungen

## 7.3. Namensgebung

Eine Änderung des Namens der übersetzten Datei ist nicht erlaubt, es sei denn, das Zielsprachkürzel nach ISO 639-1 wird gemäß dem folgenden Format hinzugefügt:

[URSPR. NAME]\_[ZIELSPRACHEKÜRZEL].[FORMAT]

(z. B.: „**Titel\_EN.doc**“ für ein ins Englische übersetztes Word-Dokument).

Wird eine Revision oder Prüfung durchgeführt, wird zwischen dem Sprachkürzel und dem Format „Rev“ (für Revision) oder „rwd“ (für „Review“ (Überprüfung)) ergänzt („**Titel\_ENrev.doc**“ oder „**Titel\_ENrwd.doc**“). ACOLAD verwendet die 2-Buchstaben-Sprachkürzel von ISO 639-1 zur Identifizierung der Sprachen.

### Anlage 1 - Kontrolle der Sprachqualität (Linguistic Quality Check - LQC)

Verzeichnis	Beschreibung
<b>Basistests</b>	
Datei kann geöffnet werden	Keine fehlerhafte Datei, unlesbare Zeichen aufgrund der Tag-Integrität etc. gefunden; keine unbeabsichtigt leeren Seiten
Richtige Zielsprache	Auf korrektes Sprachlocale überprüfen
Dateinamen	Die Dateinamen wurden nicht geändert und entsprechen den Anweisungen des Kunden
Vollständiger Satz Dateien/Batch	Es liegen alle Dateien/Batches vor; übersetzte Dateien sind im Rückpaket/Lieferordner verfügbar
Kundenseitige und projektspezifische Regeln und Anweisungen	Überprüfen, dass die Ausgangstextanalyse durchgeführt und Stilrichtlinien, Glossare, Referenzmaterial und Anweisungen befolgt wurden
Offene Fragen und Antworten	Sicherstellen, dass alle Fragen beantwortet und Antworten in die Übersetzung integriert wurden
Der Übersetzung hinzugefügte Kommentare/Bemerkungen	Notwendige Anmerkungen sind sowohl in Bezug auf Format als auch auf Formulierung angemessen.
<b>Abgeschlossener automatisierter Prozess</b>	<b>Automatisierte QA</b>
Vollständige Tag-Kontrolle durchführen	Tagprüfer im CAT-Tool angewandt
Rechtschreibprüfung durchführen	Rechtschreibprüfer im CAT-Tool oder Windows-Rechtschreibprüfer angewandt
Terminologiekontrolle durchführen	Im CAT-Tool integrierter Terminologie-Prüfer angewandt
Unbearbeitete Fuzzy Matches	QA-Prüfer im CAT-Tool angewandt
Konsistenzkontrollen	QA-Prüfer im CAT-Tool angewandt

Allgemeines Layout	
Bereinigte Dateien	Sicherstellen, dass in der Zieldatei keine Tag-Probleme verbleiben; Textunregelmäßigkeiten prüfen Sicherstellen, dass keine Worte abgeschnitten sind Auf verdächtige Großschreibung in der Satzmitte überprüfen
Interpunktion	Wann immer möglich, der Interpunktion der Ausgangsdatei folgen, sofern dies nicht die Regeln der Zielsprache beeinträchtigt Sicherstellen, dass keine Satzzeichen fehlen oder zusätzliche hinzugefügt wurde Überprüfen, ob sich Aufzählungen/nummerierte Listen nach dem Ausgangstext richten (bzw. mit den Sprachanforderungen übereinstimmen)
Leerzeichen	Sicherstellen, dass es keine Doppelleerzeichen und keine fehlenden Leerzeichen zwischen Wörtern, nach Markensymbolen etc. gibt. Überprüfen, ob Leerzeichen zwischen Zahl und Einheit den Sprachregeln entsprechen; Konsistenz der Leerzeichen vor Grad-Symbolen in Übereinstimmung mit Sprachregeln überprüfen.
Silbentrennung	Nach abgeschnittenen Wörtern, verdächtigen Zeilenumbrüchen usw. suchen und überprüfen, ob Silbentrennungen aktiviert und korrekt angewandt wurden
Tabellenformat	Sicherstellen, dass Tabellen-, Zeilen- und Spaltendimensionen an die entsprechenden Anforderungen der Ausgangs- und Zielsprache im Dateiformat angepasst sind Im Zieltext überprüfen, ob rowspan dem Format der Ausgangsdatei entspricht, da dies zum Abschneiden von Wörtern oder anderen Problemen führen könnte.
Symbole (#, &, %, <, >)	Gibt es die gleichen Symbole im Ausgangstext? Werden sie in den Sprachen konsequent gehandhabt? Achten Sie besonders auf Symbole, wenn sie in Software-Strings verwendet werden. Sie können eine andere Rolle/Bedeutung haben als üblich
Klammern	Vollständigkeit der Klammern überprüfen (öffnen/schließen, konsistentes Format)
Anführungszeichen	Überprüfen, ob sprachspezifische Anführungszeichen innerhalb der Sprache durchgängig verwendet werden.
Anzeige der Bilder	Sicherstellen, dass Grafiken, Callouts, Screenshots usw. korrekt angezeigt werden Sind sie korrekt lokalisiert, falls vom Kunden angefordert? Ggf. im Dateiformat prüfen Sicherstellen, dass der Text mit den passenden Bildern verknüpft ist
Formatierung	Überprüfen, ob Ausgangs- und Zielformatierung konsistent sind (in kursiver, fetter, unterstrichener, durchgestrichener Schrift usw.)

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

Großschreibung	Beispiele sind Titel, Kopfzeilen oder Wörter innerhalb von Sätzen (z. B. CLEVER) Sicherstellen, dass sie entsprechend den Sprachanforderungen gehandhabt werden
Inhaltsverzeichnis	Einträge und Seitenzahlen entsprechen dem Ausgangstext Einträge entsprechen den entsprechenden Kopfzeilen Hyperlinks funktionieren ordnungsgemäß und verknüpfen die Sprache/den Standort richtig (falls zutreffend und im finalen Format überprüfbar) Das Verzeichnis ist richtig sortiert und in alphabetischer Reihenfolge Bitte Stichprobenkontrolle durchführen
Seitenzahlen	Sicherstellen, dass Seitenzahlen und Seitenanzahl fortlaufend und korrekt sind
<b>Inhaltsbezogen</b>	
Sämtlicher Ausgangstext übersetzt	Überprüfen, ob Elemente in der Ausgangssprache gelassen wurden Sicherstellen, dass alle Inhalte in der/n Zielsprache(n) enthalten sind
Inhaltliche Vollständigkeit	Anzahl der Paragraphen zählen; Anzahl der Sätze zählen
Marken, Firmennamen, Produktnamen, Eigennamen	Sicherstellen, dass diese nach Kundenspezifikationen und durchgängig einheitlich gehandhabt werden Sicherstellen, dass es keine Schreibfehler oder Formatierungsunterschiede zwischen Ausgangs- und Zieldatei gibt Deskriptoren werden innerhalb einer Sprache und auch sprachübergreifend einheitlich übersetzt z. B. NET® Surgical Suture
Abkürzungen und Kürzel	Sicherstellen, dass sie durchgängig und entsprechend den Anweisungen gehandhabt werden (entsprechend der Kundenanweisungen übersetzt/in englischer Sprache belassen mit Übersetzung in Klammern).
Wiederholte Wörter	Überprüfen, ob diese absichtlich/sprachspezifisch oder als Fehler einzustufen sind
Adressen und Kontaktdaten (Links, E-Mail-Adressen oder Telefonnummern)	Sicherstellen, dass sie konsequent und entsprechend den Kundenanforderungen gehandhabt werden. Anhand der Stilrichtlinien oder in Absprache mit dem Projektmanager überprüfen, ob Wörter wie Ländernamen lokalisiert werden sollten Überprüfen, wie mit kostenlosen Telefonnummern (0800) umgegangen werden soll

Temperatur-/Maßeinheiten	<p>Überprüfen, ob die Kundenanweisungen befolgt wurden Stilrichtlinien hinzuziehen oder Rücksprache mit Projektmanager zur Handhabung von Maßeinheiten Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umrechnung in die üblicherweise in der Zielsprache verwendete Maßeinheit (vergewissern, dass die Umrechnungen zulässig und durchgängig sind) Wenn zwei Einheitssysteme verwendet werden (imperial und metrisch), bestätigen, ob</li> <li>• beide verwendet werden sollen (imperial und metrisch/ °C und °F)</li> <li>• die Reihenfolge umgekehrt werden soll (metrisch und imperial gemäß üblichem Gebrauch in der jeweiligen Sprache)</li> <li>• nur das üblicherweise in der Zielsprache verwendete System angewandt werden soll</li> </ul>
Datums-/Zeitformat	Überprüfen, ob das Datums-/Uhrzeitformat gemäß den Anweisungen und den Sprachanforderungen gehandhabt wurde
Zahlen	<p>In der Regel sind die Bestimmungen der Zielsprache einschließlich der Dezimal- und Tausendertrennzeichen anzuwenden. Sicherstellen, dass die Konvertierungen in allen Sprachen konsistent sind und vom Kunden bestätigt werden.</p>
Verweise auf Publikationen, Bücher usw.	Anhand der Stilrichtlinien oder in Absprache mit dem Projektmanager überprüfen, wie diese gemäß den Kundenanweisungen zu handhaben sind
Rechtsverordnungen	Anhand der Stilrichtlinien oder in Absprache mit dem Projektmanager überprüfen, ob diese zu übersetzen oder in der Originalsprache gefolgt von der Übersetzung in Klammern zu belassen sind
Internationale (technische) Normen (ISO, IEC, etc.)	Anhand der Stilrichtlinien oder in Absprache mit dem Projektmanager überprüfen, ob diese zu übersetzen oder in der Originalsprache zu belassen sind
Kopf- und Fußzeilen, Verweise auf andere	Die Konsistenz und Richtigkeit überprüfen
Verweise auf Software	<p>Anhand der Stilrichtlinien oder in Absprache mit dem Projektmanager überprüfen, ob diese zu übersetzen oder in der Originalsprache (gefolgt von der Übersetzung in Klammern) zu belassen sind Wurde die Software in die Zielsprache übersetzt? Haben Sie Zugriff auf die Übersetzungen für einen Abgleich (Glossare, etc.)?</p>
Fehler im Ausgangstext	<p>Beeinträchtigen sie die Zielsprachen? Werden sie konsequent gehandhabt? Es ist auf unnötige Doppelleerzeichen, falsche Interpunktion, Tippfehler, falsche Grammatikanwendungen und unvollständige Sätze zu achten</p>

## Anlage 2 – Sicherheitsstandards

Der Dienstleister implementiert und befolgt während der Laufzeit der Vereinbarung folgende technische, organisatorische und physische Sicherheitsmaßnahmen.

Für die Zwecke dieser Anlage wird zwischen Dienstleistern, die Einzelpersonen/Freischaffende und Dienstleistern, bei denen es sich um Unternehmen handelt, unterschieden.

Einige technische, organisatorische und physische Sicherheitsmaßnahmen gelten nur für Dienstleister, die Unternehmen sind.

Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen	Gültig für <b>ALLE</b> Dienstleister	Gültig <b>NUR</b> für Dienstleister, bei denen es sich um Unternehmen handelt
<b>Allgemeine Verwaltung von Konten und Passwörtern</b>		
Für alle IT-Systeme ist ein Login erforderlich	<b>X</b>	
Die Benutzerauthentifizierung erfolgt über registrierte Benutzerkonten	<b>X</b>	
Der Benutzer muss nach einer begrenzten Anzahl an fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen gesperrt werden	<b>X</b>	
Jeder Benutzer muss ein persönliches Passwort bestehend aus mindestens 10 Zeichen festlegen, das wiederum verschiedene alphanumerischen Zeichen und Sonderzeichen enthält (siehe unten)	<b>X</b>	
Die Anforderungen an die Passwortstärke müssen die üblichen Sicherheitsstandards (z. B. ISO, NIST) in Bezug auf Länge und Komplexität erfüllen	<b>X</b>	
Alle voreingestellten Standardpasswörter müssen geändert werden	<b>X</b>	
Es muss eine Passworthistorie aufgezeichnet werden		<b>X</b>
Ein zyklischer Ablauf von Passwörtern muss eingerichtet werden		<b>X</b>
Vorübergehende Passwörter müssen sicher kommuniziert werden und Benutzer nach ihrer ersten Verwendung aufgefordert werden, diese zu ändern		<b>X</b>
<b>Sitzungskontrolle</b>		
Bildschirme müssen automatisch passwortgeschützt sein und Computer automatisch in den Sperrmodus wechseln, wenn sie vorübergehend nicht verwendet werden	<b>X</b>	
Sitzungskontrollen, einschließlich Kontosperrung und Sitzungszeitlimit, müssen vorhanden sein		<b>X</b>

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)		
Für privilegierte und/oder Verwaltungskonten muss eine Multi-Faktor-Authentifizierung eingerichtet sein.		<b>X</b>
Eine MFA muss für alle Anwendungen im Internet eingerichtet sein.		<b>X</b>
Eine MFA muss für alle Remote-Zugangsmethoden (z. B. virtuelle private Netzwerke, Remote-Desktop-Protokolle) eingerichtet sein.		<b>X</b>
Passwortänderung und Kontodeaktivierung		
Passwörter werden sofort geändert, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass ein Konto gefährdet ist	<b>X</b>	
Es muss ein offizielles Verfahren implementiert werden, um Konten von Personen, die das Dienstleisterunternehmen verlassen und/oder in eine andere Position wechseln und somit keinen Zugriff mehr auf die Systeme und Anwendungen benötigen, zeitnah zu deaktivieren und die Kontopasswörter zu ändern (d.h. innerhalb von 24 Stunden nach Kündigung/Änderung ihres Vertrages mit dem Dienstleisterunternehmen).		<b>X</b>
Konten, auf denen in jüngerer Zeit (z. B. in den letzten 90 Tagen, mit Ausnahme derjenigen, die nur für vierteljährliche, halbjährliche und jährliche Aufgaben verwendet werden) keine Aktivitäten stattfanden, müssen deaktiviert werden.		<b>X</b>
Die Identität des Benutzers muss überprüft werden, bevor ein Passwort zurückgesetzt wird		<b>X</b>
Es muss ein überprüfbares und verbindliches Verfahren zum Zurücksetzen vergessener Passwörter implementiert werden		<b>X</b>
Trennung von Zugriff und Einrichtung bestimmter Benutzerkonten		
Es wird ein offizielles Genehmigungsverfahren für die Gewährung des Zugangs implementiert, basierend auf der Notwendigkeit des Nutzers, seine Aufgaben zu erfüllen (d. h. nach dem Prinzip der geringsten Privilegien, ausschließlich begrenzt auf den erforderlichen Zugriff)		<b>X</b>
Es muss eine Trennung zwischen Antrag, Genehmigung und Zugangsgewährung erfolgen		<b>X</b>
Benutzerkonten für den Zugriff auf Systeme, Dienste und Anwendungen müssen einzelnen Benutzern zugewiesen	<b>X</b>	



und dürfen nicht geteilt werden		
Privilegierte und/oder Verwaltungsbenutzerkonten müssen sich vom Standardbenutzerkonto unterscheiden und über eine eindeutige Benutzer-Login-ID verfügen. Privilegierte Konten (erhöhte Zugriffsebene, die innerhalb eines Computersystems Befugnisse einräumt, die deutlich umfassender sind als die, die dem gewöhnlichen Benutzer gewährt werden) müssen eingeschränkt und nur autorisierten Benutzern zugewiesen werden.		<b>X</b>
Regelmäßige Zugriffsüberprüfungen aller Benutzer, Systemkonten, Testkonten und Standardkonten sind mindestens jährlich durchzuführen und zu dokumentieren.		<b>X</b>
<b>Remote-Zugriff und Verschlüsselung</b>		
Alle Remote-Zugriffe auf IT-Systeme müssen gesichert werden (VPN, starke Authentifizierung, etc.)	<b>X</b>	
Serversysteme können nur mit Konsolen-Passwort oder über eine passwortgeschützte und verschlüsselte Verbindung verwaltet werden		<b>X</b>
Es muss ein sicheres WLAN eingerichtet werden	<b>X</b>	
Mobile Geräte müssen verschlüsselt werden	<b>X</b>	
Mobile Endgeräte (Smartphone, Tablets) müssen über ein Mobilgeräte-Managementsystem gesichert werden	<b>X</b>	
Daten, die über das Internet übertragen werden, müssen verschlüsselt werden (E-Mail-Verschlüsselung, SSL-Verschlüsselung)	<b>X</b>	
Endgeräte müssen verschlüsselt und mit einem Passwort gesichert sein		<b>X</b>
<b>Antiviren und Firewalls</b>		
Server und Endgeräte müssen mit Hilfe eines Viren-/Malware-Schutzes gesichert werden, der auf dem neuesten Stand gehalten wird.	<b>X</b>	
Es sind regelmäßige Updates (automatisch oder manuell) von Virenschutzprogrammen und Firewalls zu implementieren	<b>X</b>	
Es müssen Systeme zur Intrusionserkennung oder Intrusionsprävention implementiert werden, um einen unbefugten oder schädlichen Netzwerkverkehr zu erkennen und darauf zu reagieren		<b>X</b>

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

Aktualisierungen		
Kritische Updates von Betriebssystemen müssen unverzüglich installiert werden	<b>X</b>	
Die Systeme müssen auf einem Niveau gehalten werden, das den Einsatz der neuesten Sicherheitspatches/Service-Packs ermöglichen	<b>X</b>	
Alle Systeme müssen für Aktualisierungen des Betriebssystems und wesentlicher Komponenten bei sicherheitsrelevanten Patchfreigaben und Bewertung gemäß den üblichen Sicherheitsstandards (z.B. ISO, NIST) gepatcht werden.		<b>X</b>
Elektronische Signatur		
Soweit vorhanden, ist die elektronische Signatur zu verwenden.	<b>X</b>	
Backups		
Datensicherungen müssen regelmäßig unter Kontrolle der Durchführung und Überprüfung dieser Datensicherungen durchgeführt werden	<b>X</b>	
Testverfahren		
Es sind Verfahren für die Überprüfung, Analyse und Bewertung der Effizienz der technischen und organisatorischen Maßnahmen durchzuführen (Penetrationstests, Suchläufe nach internen und externen Schwachstellen usw.)		<b>X</b>
Jährliche unabhängige Penetrationstests an Netzwerken und Anwendungen, die Informationen bearbeiten		<b>X</b>
Verfahren zur Verwaltung von Sicherheitsstörungen		
Es ist ein Verfahren für die Verwaltung von Sicherheitsstörungen zu implementieren		<b>X</b>
Anwendungsaktualisierungen sind bei kritischem Verstoß zu installieren		<b>X</b>

Räumliche Sicherheit	Gültig für <b>ALLE</b> Dienstleister	Gilt <b>NUR</b> für Dienstleister, die Unternehmen sind
<b>Zugangskontrolle</b>		
Räumlichkeiten müssen von der Außenseite gesichert werden		<b>X</b>
Der Serverraum muss mit einem kontrollierten und registrierten Zugang abgeschlossen sein (Serverräume müssen über einen höheren Schutz verfügen als die restlichen Räume)		<b>X</b>
Der Arbeitsplatz darf nur für Personal/Fachkräfte zugänglich sein		<b>X</b>
(bei Fernarbeit und/oder häuslichem, privatem oder Arbeitsbereich, der der Fachkraft gehört oder von dieser angemietet ist) Der Arbeitsplatz ist durch Türen, Schlösser, Alarmer und jede andere Schutzmaßnahme zu sichern, die Zugang begrenzen	<b>X</b>	
Es müssen Identitätsprüfungen durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass die Personen, die Zugang zu gesicherten Räumen haben, die vorgesehenen Mitarbeiter sind		<b>X</b>
Sämtliche Tür-Hardware muss direkt an intelligente oder semi-intelligente Leser angeschlossen werden		<b>X</b>
Ordnungsgemäße Feuerlöscher müssen auf dem gesamten Gelände vorhanden sein und die Mitarbeiter müssen in ihrer Nutzung und der Durchführung des Evakuierungsprotokolls geschult werden.		<b>X</b>
Es muss einen aktiven Schädlingsbekämpfungsplan geben		<b>X</b>
Es muss eine Richtlinie für die Verwaltung von Schlüsseln und Ausweisen geben		<b>X</b>
Die Fachkräfte dürfen die Geräte nicht gemischt nutzen (privat/beruflich)	<b>X</b>	
Das Personal darf Geräte nicht gemischt nutzen (privat/beruflich)		<b>X</b>
Eine Risikobewertung zur Wirksamkeit der Zugangskontrollmaßnahmen muss mindestens einmal jährlich erfolgen		<b>X</b>

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

(bei Fernarbeit und/oder häuslichem, privatem oder Arbeitsbereich, der der Fachkraft gehört oder von dieser angemietet ist) Die WLAN-Zugangsdaten sind spezifisch und im Besitz der Fachkräfte; sie können nicht an Dritte weitergegeben werden, die nur wenn unbedingt erforderlich und ausdrücklich angefordert, spezifische Anmeldedaten mit einem niedrigen Zugangsniveau (Gastzugang) erhalten	<b>X</b>	
<b>Überwachung</b>		
Ein aktives Überwachungssystem 24/24 Std. & 365/365 Tage muss von Fachpersonal implementiert und kontrolliert werden		<b>X</b>
Jeder Arbeitsraum gilt als eingeschränkter und damit als durch Zugangs- und Überwachungsrichtlinien, die das Personal/die Fachkräfte kennen und verstehen müssen, geregelter Bereich		<b>X</b>
Zur Schaffung und Entwicklung einer Sicherheitskultur innerhalb des Dienstleisterunternehmens muss ein wirksamer Plan umgesetzt werden		<b>X</b>

### **Anlage 3 – Vom Dienstleister vorzulegende Dokumente**

Sehen die geltenden Gesetze und Vorschriften des Wohnsitzes des Dienstleisters dies vor, übermittelt der Dienstleister ACOLAD folgende Dokumente:

- Ist die Eintragung des Dienstleisters in einem Berufsregister im Land der Niederlassung oder des Wohnsitzes vorgeschrieben, eines der folgenden Dokumente:
  - Ein Dokument, das von den Behörden ausgestellt wurde, die das Berufsregister führen oder ein gleichwertiges Dokument, das die Eintragung bestätigt;
  - Ein Kostenvoranschlag, ein Werbedokument oder eine Geschäftskorrespondenz, die den Namen oder den Firmennamen, die vollständige Anschrift und die Art der Eintragung in das Berufsregister angeben.
- Ist die Eintragung des Dienstleisters in einem Berufsregister im Land der Niederlassung oder des Wohnsitzes nicht zwingend vorgeschrieben, ein amtliches Dokument mit Angabe seiner Identität und Anschrift und gegebenenfalls der Registrierungsnummer;
- In allen Fällen ein Dokument mit Angabe seiner individuellen Steuernummer, auch wenn der Dienstleister nicht verpflichtet ist, eine solche Nummer zu haben;
- In allen Fällen ein Dokument, das die Ordnungsmäßigkeit der sozialen / beruflichen Situation<sup>1</sup> des Dienstleisters bestätigt und, sofern die Gesetzgebung des Wohnsitzlandes dies vorsieht, ein Dokument, das von der Stelle ausgestellt wurde, die das Pflichtsozialversicherungssystem verwaltet und vermerkt, dass der Dienstleister seiner Sozialerklärungspflicht und der Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge nachgekommen ist;
- Gegebenenfalls die Liste der Namen der Mitarbeiter ausländischer Staatsangehörigkeit, die eine Arbeitserlaubnis benötigen. Diese Liste, die aus dem einheitlichen Personalregister zu entnehmen ist, muss für jeden Mitarbeiter dessen Einstellungsdatum, Staatsangehörigkeit und Art und Seriennummer der Arbeitserlaubnis angeben.
- Versetzen Dienstleister Mitarbeiter zum Zwecke der Erbringung der Dienstleistungen ins Ausland, die entsprechende Dokumentation gemäß diesem anwendbaren Gesetz.<sup>2</sup>

Bei der erstmaligen Erbringung von Dienstleistungen für ACOLAD und jährlich bis zum Ende der Ausführung legt der Dienstleister ACOLAD folgende Dokumente vor:

- Besteht zwischen dem Wohnsitzland des Dienstleisters und dem Land der ACOLAD-Einheit, die die Bestellung erteilt, ein Doppelbesteuerungsabkommen, eine von den Steuerbehörden des Landes ausgestellte Bescheinigung über den steuerlichen Wohnsitz des Dienstleisters im Sinne des Vertrags und jedes andere zusätzliche Dokument gemäß den örtlichen Anforderungen,
- Besteht nach geltendem Recht für Auftragnehmer eine Pflicht zum Abschluss einer Berufshaftpflichtversicherung, ist eine Versicherungsbescheinigung vorzulegen.

---

<sup>1</sup> Gemäß der Verordnung (EG) Nr. 883/2004 vom 29. April 2004, sofern der Dienstleister in der EU ansässig ist.

<sup>2</sup> Werden Mitarbeiter nach Frankreich entsandt, eine Kopie der vorläufigen Einreichung an die Arbeitsaufsicht, eine Kopie des Schreibens zur Ernennung eines französischen Vertreters für den Dienstleister für seine Beziehungen zu den französischen Behörden, eine eidesstattliche Erklärung des Dienstleisters, dass den entsandten Mitarbeitern in Übereinstimmung mit den sozialen Rechtsvorschriften im Gastland anständige Lebens- und Arbeitsbedingungen geboten werden

## **Anlage 4 – Verhaltenskodex für Dienstleister**

ACOLAD setzt sich für die höchsten Sozial-, Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsstandards ein und erwartet von Dienstleistern dasselbe. Dienstleister müssen lokale und nationale Gesetze und Vorschriften einhalten. Darüber hinaus wird von Dienstleistern erwartet, dass sie die folgenden Standards einhalten.

### **Gesundheit und Sicherheit**

Die Dienstleister müssen ihren Mitarbeitern und befugten Unterauftragnehmern sichere und gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen bieten. Die Dienstleister haben die lokalen und nationalen Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz einzuhalten und über die erforderlichen Genehmigungen, Lizenzen und Zulassungen von lokalen und nationalen Behörden zu verfügen. Die Dienstleister haben über entsprechende Sicherheits- und Gesundheitsrichtlinien und/oder Verfahren sowie eine angemessene Sicherheitsinfrastruktur und -ausrüstung zu verfügen. Dienstleister, für die moderate bis hohe Gesundheits- und Sicherheitsrisiken identifiziert wurden, müssen die notwendigen Maßnahmen ergreifen und nachweisen, dass sie Fortschritte bei der Umsetzung eines anerkannten Gesundheits- und Sicherheitsmanagementsystems erzielen. Dienstleister an ACOLAD-Standorten müssen alle geltenden ACOLAD-Grundsätze und -Richtlinien einhalten.

### **Sicherheit**

Die Dienstleister müssen sicherstellen, dass sie alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um ihre Mitarbeiter, Auftragnehmer, die an ihren Standorten arbeiten, und ihre Infrastruktur, insbesondere in Konfliktzonen, zu schützen. Insbesondere müssen Dienstleister über eine Strategie zur Krisenbewältigung verfügen, die direkt umgesetzt werden kann, um sicherzustellen, dass sie möglichst schnell auf Notfälle reagieren können.

### **Arbeitsbedingungen**

Die Dienstleister müssen faire und menschenwürdige Arbeitsbedingungen bieten. Mitarbeiter müssen mindestens den in der örtlichen Branche geltenden Lohn oder den nach dem Recht des betreffenden Landes vorgeschriebenen Mindestlohn bezahlt bekommen, je nachdem, welcher Betrag höher ist, und müssen gemäß den örtlichen Normen sozial abgesichert werden. Wird durch nationales Recht kein Mindestlohn festgelegt, sind Mitarbeiter im Rahmen der von den Dienstleistern erwarteten gerechten und angemessenen Arbeitsbedingungen entsprechend dem im Land erwarteten Vergütungsniveau, den Lebenshaltungskosten, der Sozialsicherheit und dem örtlichen Lebensstandard zu entlohnen.

### **Vereinigungsfreiheit und Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen**

Dienstleister respektieren die Vereinigungsfreiheit der Arbeitnehmer. Arbeitnehmervertreter dürfen nicht diskriminiert oder ihre Arbeitsverträge nicht gekündigt werden, wenn sie ihre Rechte als Arbeitnehmer ausüben, Beschwerden erheben, an gewerkschaftlichen Tätigkeiten teilnehmen oder eventuell rechtswidrige Tätigkeiten melden.

### **Zwangsarbeit**

Dienstleistern ist es untersagt:

- sich in irgendeiner Form am Menschenhandel zu beteiligen, sei es durch Gewalt, Betrug oder Zwang, oder in irgendeiner Form von unfreiwilliger Arbeit oder Sklaverei;
- sich im Rahmen der Erfüllung der Vereinbarung in irgendeiner Form an gewerblicher

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleister

- Prostitution zu beteiligen oder sexuelle Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen;
- bei der Ausführung von Arbeiten im Rahmen der Vereinbarung zwangsweise oder unfreiwillige Arbeit zu nutzen;
- sich an irgendeiner Form von Kinderarbeit zu beteiligen und Arbeitskräfte zu engagieren, die das gesetzliche Mindestalter für ihren Standort nicht erfüllen, bzw. dies zu unterstützen;
- den Zugriff eines Mitarbeiters auf seine Ausweis- oder Einwanderungsunterlagen zu verweigern, bzw. diese zu vernichten, verbergen oder beschlagnahmen;
- bei der Einstellung von Mitarbeitern oder in Stellenangeboten irreführende oder betrügerische Praktiken anzuwenden;
- Mitarbeitern Anwerbegebühren in Rechnung zu stellen.

## **Nichtdiskriminierung**

Löhne müssen anhand von zweckdienlichen und objektiven Kriterien festgelegt werden. Es sollte nicht auf der Grundlage der folgenden Kriterien (keine vollständige Liste) unterschieden werden: Alter, Behinderung, Geschlecht, sexuelle Orientierung, politische oder sonstige Meinung, ethnische oder soziale Herkunft, Religion. Sogenannte beschäftigungsrelevante Entscheidungen umfassen (sind jedoch nicht beschränkt auf): Rekrutierung, Beförderung, Entlassung und Versetzung von Mitarbeitern, Weiterbildung, Gesundheit und Sicherheit oder jegliche Richtlinie in Bezug auf Arbeitsbedingungen wie Arbeitszeit und Gehalt.

## **Einhaltung von Umweltvorschriften**

Die Dienstleister sind verpflichtet, auf allen Ebenen (lokal, national und international) Umweltgesetze durchzusetzen und einzuhalten. Bei all ihren Tätigkeiten müssen sie durch die erforderlichen Umweltgenehmigungen und -zulassungen abgedeckt sein. Der Grundsatz der Vorsorge findet auf alle Umweltbelange Anwendung.

## **Umweltfolgenmanagement**

Dienstleister sollten die Auswirkungen ihrer Tätigkeiten auf die Umwelt systematisch steuern, unter anderem in Bezug auf die folgenden Aspekte: Energie, Wasser, Abfall, Chemikalien, Luftverschmutzung und Artenvielfalt. Für die Reduzierung dieser Auswirkungen sollten Ziele festgelegt werden.

Dienstleister mit beträchtlichen Auswirkungen auf die Umwelt haben die notwendigen Schritte zu unternehmen und nachzuweisen, dass sie Fortschritte bei der Einführung eines anerkannten Umweltmanagementsystems erzielen.

## **Bestechung**

Die Dienstleister sind verpflichtet, alle geltenden Gesetze und Vorschriften zur Korruptionsbekämpfung einzuhalten. Sie müssen eine Politik der Nulltoleranz gegenüber allen Formen von Korruption, Bestechung, Erpressung und Veruntreuung verfolgen. Insbesondere dürfen sie im Zusammenhang mit ihren Geschäftstransaktionen mit Kunden und Regierungsbeamten keine Bestechungsgelder oder sonstige Anreize (wie Schmiergelder, Vermittlungszahlungen, übertriebene Geschenke und Gastfreundschaft, Zuschüsse oder Spenden) zahlen. Die Dienstleister sind verpflichtet, ihre Geschäftstransaktionen auf transparente Weise durchzuführen und sie genau in ihren Unternehmenskonten und -aufzeichnungen zu erfassen. Die Dienstleister dürfen keine Dritten einsetzen, um Handlungen durchzuführen, die ihnen untersagt sind, wie zum Beispiel das Bezahlen von Bestechungsgeldern.