



ÜBERSETZUNGSZENTRUM FÜR DIE EINRICHTUNGEN DER EUROPÄISCHEN UNION

ÄNDERUNG DES ARBEITSPROGRAMMS 2012

CT/CA-058/2011/03DE

Inhalt

Inhalt.....	2
Einleitung.....	3
Die Prioritäten des Zentrums für das Jahr 2012 und damit verbundene Risiken.....	3
Tätigkeiten 2012.....	4
1. Kerntätigkeit: Übersetzung	4
<i>Wichtige für Ende 2012 erwartete Meilensteine.....</i>	4
2. Unterstützende Tätigkeiten.....	5
<i>Wichtige für Ende 2012 erwartete Meilensteine.....</i>	5
3. Tätigkeitsbereich: Maßnahmen im Bereich der Außenkontakte	6
<i>Wichtige für Ende 2012 erwartete Meilensteine.....</i>	6
4. Management- und Überwachungstätigkeiten	7
<i>Wichtige für Ende 2012 erwartete Meilensteine</i>	8
Für die Erreichung der Ziele im Jahr 2012 benötigte besondere Maßnahmen/Tätigkeiten und personelle sowie finanzielle Ressourcen	9
1. Kerntätigkeit: Übersetzung – Maßnahmen/Tätigkeiten	9
2. Unterstützende Tätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten	14
3. Tätigkeitsbereich: Außenkontakte – Maßnahmen/Tätigkeiten	19
4. Management- und Überwachungstätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten	22
5. Zusammenfassung der zur Erreichung der Ziele im Jahr 2012 erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen.....	26
Anhang 1 – Mit den Prioritäten des Zentrums für 2012 verbundene Risiken	27
Anhang 2 – Planung der Auftragsvergabe 2012.....	32

Einleitung

Das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union ist vom Unionsgesetzgeber beauftragt, Übersetzungsdienstleistungen für zahlreiche Gemeinschaftsagenturen und -ämter in der gesamten Europäischen Union (EU) zu erbringen und im Wege der interinstitutionellen Zusammenarbeit einen Beitrag zur Rationalisierung von Ressourcen und Harmonisierung von Verfahren im Bereich der gemeinschaftsbezogenen Übersetzung zu leisten.

Das Zentrum stellt seine Arbeit in den Dienst der Kunden, die seine *Daseinsberechtigung* darstellen. Ihre Zufriedenheit und Verbundenheit muss das Übersetzungszentrum fördern und mehren. Vor diesem Hintergrund konzentriert sich das Zentrum auf seine drei „Eckpfeiler“, nämlich fristgerechte Lieferung, faire Preise und Übersetzungen von hoher Qualität.

Das Übersetzungszentrum plant seine langfristigen Aktivitäten auf der Grundlage seiner Vision und seiner strategischen Prioritäten, wie sie in der *„Strategie für die Jahre 2008-2012“* dargelegt sind. Im Mittelpunkt stehen hierbei: 1) Förderung der Dienstleistungen des Übersetzungszentrums durch Marketing und Werbung sowie Steigerung der Kundenzufriedenheit; 2) Förderung der Innovationskraft des Übersetzungszentrums und 3) Aufbau von Kapazitäten auf der Grundlage von neuen Kenntnissen und Kompetenzen. Die Zwischenüberprüfung der Strategie 2008-2012 des Zentrums wurde im April 2011 von seiner Leitung durchgeführt¹. Darüber hinaus wird das Zentrum alle für 2012 geplanten strategischen Maßnahmen, die sich aus der *„Strategie 2012-2014“* ergeben, umsetzen.

Die Aktivitäten des Übersetzungszentrums basieren auf den *jährlichen Arbeitsprogrammen*. Darin werden die strategischen Zielsetzungen nach praktischen Tätigkeiten, Maßnahmen und Projekten aufgeschlüsselt, die im Arbeitsprogramm der einzelnen Abteilungen ausführlicher beschrieben werden und zu deren Umsetzung innerhalb eines Jahres sich das Zentrum verpflichtet.

Das *Arbeitsprogramm 2012* beinhaltet eine Zusammenfassung der Tätigkeiten des Zentrums, Informationen über die aktuelle Lage im Hinblick auf die Erreichung der bisherigen Ziele sowie neue Ziele, deren Einhaltung mittels Indikatoren gemessen wird. Es enthält wichtige Meilensteine – sowohl diejenigen, die bereits im laufenden Jahr erreicht wurden als auch jene, die im Jahr 2012 erreicht werden sollen – und eine Verbindung zwischen den Maßnahmen, die im Rahmen des strategischen Rahmes bereits für 2012 geplant wurden, und deren Verbindung zu den strategischen Maßnahmen, die in der Strategie 2012-2014 enthalten sind.

Außerdem werden die personellen und finanziellen Ressourcen skizziert, die für die Durchführung der einzelnen Tätigkeiten benötigt werden.

Bei den neuen strategischen Maßnahmen, die sich ausschließlich aus der Strategie 2012-2014 ergeben und keine Verbindung zur vorherigen Strategie haben, wurde die Bezeichnung **„NEUE MASSNAHMEN IM RAHMEN DER STRATEGIE 2012-2014“** hinzugefügt, um diese kenntlich zu machen.

Die Prioritäten des Zentrums für das Jahr 2012 und damit verbundene Risiken

Siehe Anhang 1.

¹ Im Rahmen der Zwischenüberprüfung der Strategie 2008-2012 des Zentrums (veröffentlicht auf cdt.europa.eu): wurden a) die Wichtigkeit strategischer Prioritäten und Ziele bestätigt sowie strategische Maßnahmen angepasst, die auf die Umsetzung der Vision ausgerichtet sind und b) die Machbarkeit und Relevanz zuvor festgelegter strategischer Maßnahmen überprüft. Die Führungskräfte bewerteten den Umsetzungsstand der Strategie, führten die SWOT-Analyse in Bezug auf die Stellung des Zentrums Ende 2007/Anfang 2008 durch und berücksichtigten dabei die IAS-/IAC-Prüfungsberichte und -Empfehlungen im Hinblick auf die strategische Planung.

Tätigkeiten 2012

Neben seinen Kernaufgaben muss das Zentrum als eigenständige EU-Einrichtung die Führungs-, Risikomanagement- und Compliancefunktionen umsetzen, die einer öffentlich finanzierten Einrichtung angemessen sind. Administrative und technische Unterstützung im Bereich Humanressourcen, Vergabe öffentlicher Aufträge, präzise und verlässliche Rechnungsführung, Infrastruktur und Logistik sind ebenfalls notwendig. Daher hat das Zentrum vier Tätigkeitsbereiche ermittelt:

- 1. Kerngeschäft: Übersetzung**
- 2. Unterstützende Tätigkeiten**
- 3. Tätigkeiten im Bereich der Außenkontakte**
- 4. Management- und Überwachungstätigkeiten**

1. Kerntätigkeit: Übersetzung

Das Kerngeschäft des Zentrums besteht aus der Bereitstellung von Sprachdienstleistungen, hauptsächlich Übersetzung, Änderungen, redaktionelle Bearbeitung und Revision von Dokumenten sowie Übersetzung und Revision von Gemeinschaftsmarken und -geschmacksmustern nach festgelegten Qualitätskriterien und Lieferfristen (die oberste strategische Priorität des Zentrums).

Wichtige für Ende 2012 erwartete Meilensteine

Im Jahr 2012 wird das Zentrum die Umsetzung des Aktionsplans zur Qualitätssicherung für Übersetzungen fertigstellen (100 %). Nach der Einführung des Ex-post-Kontrollmechanismus im Jahr 2010 und der Optimierung des Arbeitsablaufs in der Sektion Auftragsverwaltung im Jahr 2011 werden die Qualität der Übersetzungsspeicher und das Tool für die computergestützte Übersetzung (Computer-Assisted Translation, CAT) zwei der wichtigsten zu erreichenden Meilensteine im Jahr 2012 sein.

Nach der interinstitutionellen Ausschreibung im Jahr 2010 zum Ersatz der Software SDL Trados Translator's Workbench (TWB), deren Lizenz 2009 erlosch, wird das neue CAT-Tool im Jahr 2012 ausgewählt werden. Daher wird 2013 das neue Tool eingeführt, mit dem die Übersetzungsspeicher gefüttert werden und die Kohärenz der Übersetzungen gewährleistet wird.

Darüber hinaus wurden zur Vorbereitung im Laufe des Jahres 2011 die Übersetzungsspeicher in die interinstitutionelle Datenbank Euramis² übertragen. Mit der Übertragung sollte ein zuverlässiges Backup-System mit Projektspeichern geschaffen werden, um die gegenwärtig über 700 Übersetzungsspeicher durch die Schaffung eines zentralen Übersetzungsspeichers zu rationalisieren. Schließlich wird im Jahr 2013 der zentrale Übersetzungsspeicher mit dem CAT-Tool integriert, das ausgewählt wurde, um die SDL Trados-Software zu ersetzen.

Ein weiteres wichtiges Ziel für 2012 stellt die Umsetzung der halbautomatischen Vorbearbeitung von Dokumenten dar. Nach der Konsolidierung des neuen Arbeitsablaufs in der Sektion Auftragsverwaltung im Jahr 2011 wird das Zentrum Ende des Jahres den Arbeitsablauf zwischen der Sektion Auftragsverwaltung (Demand Management Section, DMS) und der Sektion

² European Advanced Multilingual Information System.

Unterstützung im Bereich Sprachen und Technologie (Language and Technology Support Section, LTSS) neu organisieren, um die Dokumente zu ermitteln, die halbautomatisch vorbearbeitet werden können und um die operativen Schritte festzulegen, die automatisch erfolgen sollen. Im Jahr 2012 werden daher die bisherigen Anstrengungen konsequent fortgesetzt, wobei der Schwerpunkt auf der Umsetzung der technischen Lösung für den neuen Arbeitsablauf mit der halbautomatischen Bearbeitung der jeweiligen Kategorien von Dokumenten liegen wird.

Außerdem werden 2012 zwei wichtige Meilensteine der Philosophie des Zentrums zur kontinuierlichen Verbesserung erreicht. Der erste bezieht sich auf die vor Jahren begonnene Arbeit zur ständigen Verbesserung der Terminologie für unsere Kunden, die 2012 mit der Schaffung von neun zusätzlichen kundenspezifischen Glossaren fortgesetzt wird. Dadurch wird sich die Zahl der kundenspezifischen Glossare auf 45 erhöhen.

Der zweite Meilenstein im Zusammenhang mit der stetigen Verbesserung wird die Umsetzung des Aktionsplans aufgrund der allgemeinen 2011 durchgeführten Umfrage zur Kundenzufriedenheit sein.

Als letzten Meilenstein im Bezug auf das Kerngeschäft für 2012 möchte das Zentrum einen Ansatz zur Qualitätskontrolle externer Dienstleister im Bereich Übersetzung entwickeln und ein Pilotprojekt durchführen, um zu beurteilen, ob ein solches Qualitätskontrollsystem in der Zukunft eingeführt werden soll.

2. Unterstützende Tätigkeiten

Als eigenständige EU-Einrichtung muss das Zentrum administrative und technische Unterstützung in den Bereichen Humanressourcen, Vergabe öffentlicher Aufträge, präzise und verlässliche Rechnungsführung, Infrastruktur und Logistik leisten; dazu gehört insbesondere jedwede Unterstützung seines Kerngeschäfts. Mit den unterstützenden Tätigkeiten sollen auch wichtige abteilungsübergreifende Projekte für geschäftliche Lösungen koordiniert werden, die zu höherer Effektivität und besseren Dienstleistungen für den Kunden führen. Gemäß der zweiten strategischen Priorität will das Zentrum auf Organisationsebene innovative und qualitativ hochwertige, hochmoderne IKT³-Infrastrukturlösungen, Unterstützungsleistungen und Telekommunikationseinrichtungen bereitstellen.

Wichtige für Ende 2012 erwartete Meilensteine

Das wichtigste Unterstützungsprojekt für das Kerngeschäft des Zentrums, das 2009 eingerichtete Geschäftsportal, wurde so stark erweitert, dass es nunmehr ein Programm darstellt und den Namen e-CdT erhielt⁴. e-CdT bildet eine neue Plattform für den Arbeitsablauf bei Dokumenten, den Austausch von Dokumenten und Informationen mit freiberuflichen Übersetzern, die Archivierung und Bearbeitung der administrativen Aspekte des Kerngeschäfts, nämlich die Bearbeitung von Rechnungen und Zahlungen an externe Dienstleister. Letzteres ist eng mit der Einführung der Periodenrechnung (Accrual Based Accounting System, ABAC) verknüpft. Das Zentrum wird das

³ Informations- und Kommunikationstechnologie.

⁴ CdT = Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union.

Programm nutzen, um den Erfordernissen der Online-Übersetzung gerecht zu werden, indem es mit einem ausgewählten Kunden ein Pilotprojekt durchführen wird.

Nach Fertigstellung der geschäftlichen Spezifikationen der im Jahr 2011 durchgeführten Projekte werden 2012 die oben aufgelisteten e-CdT-Module implementiert. In diesem Kontext ist zu erwähnen, dass das Zentrum seinen Ansatz für die Implementierung einiger Kernkomponenten des e-CdT neu bewertet hat. Eine zwischen 2009 und 2010 durchgeführte Marktanalyse hat gezeigt, dass die auf dem Markt erhältlichen Tools für den Arbeitsablauf im Übersetzungsbereich sehr ausgereift sind. Daher wird das Zentrum im Jahr 2012 eine öffentliche Ausschreibung für den Erwerb eines solchen Tools durchführen. Dieser Ansatz ist nicht nur kostengünstiger als eine Inhouse-Entwicklung sondern verkürzt auch die Zeit für die Implementierung von e-CdT.

Das andere wichtige Ziel für 2012 ist der Ersatz des SI2-Rechnungsführungssystems durch ABAC. 2010 unterzeichnete das Zentrum mit der Kommission die gemeinsame Absichtserklärung und 2011 die Sicherheitsvereinbarung mit der Kommission. Das ABAC-Projekt umfasst den Ersatz des SI2-Systems im Hinblick auf die Rechnungsführung und die Bearbeitung der finanziellen Vorgänge, einschließlich der Verwaltung von Daten Dritter, das Zahlungsmodul und die Erstellung von Finanzberichten. Nach Abschluss der für 2011 geplanten Geschäftsanalyse wird im Jahr 2012 schließlich das neue Tool eingeführt, auf das das Zentrum seit 2007 wartet.

Zur Unterstützung der Management- und Überwachungstätigkeiten sind einige Entwicklungsarbeiten geplant. In der zweiten Hälfte des Jahres 2012 plant das Zentrum eine Geschäftsanalyse für die Entwicklung eines Moduls zur Unterstützung der Entscheidungsfindung. Dieses Modul deckt fünf unterschiedliche, miteinander verbundene Bereiche ab: Strategie, Qualität, Indikatoren, Follow-up des Aktionsplans und interne Kontrolle.

Um den reibungslosen Ablauf der Tätigkeiten zu gewährleisten, werden 2012 eine Reihe von Verfahren zur Auftragsvergabe – hauptsächlich im Bereich der Übersetzung – eingeleitet werden (Anhang 2 – Planung der Auftragsvergabe 2012).

3. Tätigkeitsbereich: Maßnahmen im Bereich der Außenkontakte

Ziel dieser Tätigkeiten ist es, das Zentrum bekannt zu machen und das Verständnis für den Übersetzungsprozess zu fördern. Das Zentrum will dies hauptsächlich durch Präsentationen bei seinen externen Interessenträgern, Kunden, interinstitutionellen und internationalen Ausschüssen sowie Universitäten in den Mitgliedstaaten erreichen. Diese Tätigkeit hängt auch mit dem zweiten Auftrag des Zentrums zusammen – der Teilnahme an der interinstitutionellen Zusammenarbeit durch einen Beitrag zur Rationalisierung von Ressourcen und zur Harmonisierung von Verfahren im Bereich der Übersetzung in der EU.

Wichtige für Ende 2012 erwartete Meilensteine

Gemäß den Grundsätzen der wirtschaftlichen Haushaltsführung und angesichts seiner begrenzten Ressourcen wird das Zentrum seine Arbeit in den Bereichen fortsetzen, in denen es bereits über die Jahre eine Reputation erworben hat. Zu diesem Zweck und um seinen zweiten Auftrag, nämlich die Teilnahme an der interinstitutionellen Zusammenarbeit, zu erfüllen, wird das Zentrum für den

Interinstitutionellen Ausschuss für Übersetzen und Dolmetschen (ICTI) die interinstitutionelle Terminologiedatenbank IATE⁵ weiterhin verwalten.

Angesichts des hohen Risikos eines wesentlichen Rückgangs der in den nächsten Jahren zu übersetzenden Seiten wird das Zentrum unter den neuen EU-Einrichtungen systematisch nach neuen Kunden suchen. Zusätzlich und vorbehaltlich einer Änderung seiner Gründungsverordnung geht das Zentrum davon aus, dass es im Jahr 2012 mit der Gewinnung neuer internationaler Kunden außerhalb des EU-Kontextes beginnen kann. Schließlich wird das Zentrum am Aufbau einer strategischen Partnerschaft mit der Kommission arbeiten. Die drei vorstehend genannten Maßnahmen stehen in direktem Zusammenhang mit den „Optionen für eine nachhaltige Zukunft des Übersetzungszentrums“, die zwischen der Generaldirektion Übersetzung der Europäischen Kommission und dem Zentrum vereinbart wurden. Die Prüfung dieser Optionen wurde 2011 begonnen und wird 2012/2013 fortgesetzt. Dabei wird auch ihre Kostenwirksamkeit untersucht.

Dazu muss das Zentrum auf europäischer Ebene als verlässlicher Dienstleister wahrgenommen werden und wird deshalb seinen strukturierten Ansatz zur Messung und Erhöhung der Zufriedenheit seiner Kunden weiterverfolgen. In den letzten beiden Jahren hat das Zentrum seinen Ansatz beim Management der Kundenbeziehungen formalisiert (Hinweis: Die Messung der Qualität der vom Zentrum erbrachten Dienstleistungen ist unter Tätigkeit „1. Kerngeschäft: Übersetzung“ aufgeführt) und 2012 wird es ein spezielles IT-Tool für die Umsetzung des Ansatzes einzuführen.

Außerdem sollten Kooperationsprojekte zur Terminologie beispielsweise mit Universitäten in den Mitgliedstaaten initiiert werden. Das Zentrum begann 2010 und 2011 damit, diese Kontakte zu knüpfen und sollte diese in begrenztem Rahmen, abhängig von den für Außenkontakte zur Verfügung stehenden Mitarbeitern, fortsetzen.

4. Management- und Überwachungstätigkeiten

Die Leitung des Zentrums muss die Einhaltung des Statuts und der für die EU-Organe und -Einrichtungen geltenden Finanzregelungen, die Zuverlässigkeit, Rechtmäßigkeit und Ordnungsmäßigkeit seiner Aktivitäten, die Wirksamkeit seiner Normen für die interne Kontrolle und die Einhaltung des Total-Quality-Management-Systems (TQM) gewährleisten. Sie ist für die strategische und jährliche Planung sowie für den Programmzyklus verantwortlich und muss durch sorgfältige Planung, Umsetzung und Überwachung verschiedener Prozesse und Projekte einen fortlaufenden Betrieb sicherstellen. Sie muss ebenfalls fundierte Entscheidungen über die Optimierung von Arbeitsabläufen, internen Strukturen und Arbeitsmethoden treffen.

Die oben genannten Informationen müssen auf zuverlässige und transparente Art und Weise an die Interessenträger sowie an die Überwachungs- und Kontrollgremien des Zentrums (den Verwaltungsrat, die Haushaltsbehörde, die Europäische Kommission und die Auditgremien) übermittelt werden; sie müssen die Ergebnisse der Tätigkeiten im Verhältnis zu den ursprünglichen Zielen, die mit den Tätigkeiten verbundenen Risiken, die Nutzung der vorhandenen Ressourcen und die Art und Weise beschreiben, wie das System der internen Kontrolle hinreichende Sicherheit dafür bietet, dass die Tätigkeiten zu den erwarteten

⁵ Inter-Active Terminology for Europe (http://iate.europa.eu/iatediff/about_IATE.html).

Ergebnissen führen. Diese Sicherheit kann nur durch wirksame und effiziente Management- und Überwachungstätigkeiten erreicht werden.

Wichtige für Ende 2012 erwartete Meilensteine

2012 wird die Leitung des Zentrums die Komplianz und Effektivität in wichtigen Bereichen des internen Kontrollsystems weiter verbessern und sich dabei an den Prioritäten und Aktionsplänen orientieren, die sich aus den Selbstbewertungen im Rahmen der internen Kontrolle ergeben haben. Einer der Bereiche für Verbesserungen ist die interne Kommunikation. Hier muss das Zentrum trotz beträchtlicher Fortschritte – wie aus den Ergebnissen der 2010 durchgeführten Mitarbeiterumfrage hervorgeht – seine Anstrengungen fortsetzen. Zu diesem Zweck muss der von der Leitung des Zentrums 2010 gebilligte Kommunikationsrahmen überprüft werden.

Was die IT-Governance angeht, werden wegen der hohen Arbeitsbelastung der Leitung des Zentrums und anderer dringenderer Prioritäten Fortschritte nur langsam erkennbar. Nach den Anstrengungen 2010 und 2011 zur Umsetzung einer Reihe von COBIT-Prozessen⁶ im Bereich Planung und Organisation „Plan and Organize“ (PO) plant das Zentrum 2012 die Umsetzung einer weiteren Reihe von Prozessen in zwei anderen Bereichen: Beschaffung und Implementierung „Acquire and Implement“ (AI) sowie Bereitstellung und Unterstützung „Delivery and Support“ (DS).

Gleiches gilt für die Umsetzung des tätigkeitsbezogenen Managements „Activity Based Management“ (ABM). Sobald – wie im Arbeitsprogramm 2011 vorgesehen – das ABM-System entwickelt und der Fahrplan festgelegt wurde, wird die Leitung des Zentrums entscheiden, welche Maßnahmen in den Entwurf des Arbeitsprogramms 2012 aufgenommen werden.

⁶ Control Objectives for Information and related Technology (Steuerungsvorgaben für Informations- und verwandte Technologie).

Für die Erreichung der Ziele im Jahr 2012 benötigte besondere Maßnahmen/Tätigkeiten und personelle sowie finanzielle Ressourcen

1. Kerntätigkeit: Übersetzung – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Strategisches Ziel 1.2: Unter Berücksichtigung aller Kostenfaktoren unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern <i>[Bisher unter 1.2 Unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern]</i>					
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
1.1	Übersetzung, Änderung, redaktionelle Bearbeitung und Revision von Dokumenten nach festgelegten Qualitätskriterien.	Anzahl der übersetzten, geänderten und revidierten Seiten (Dokumente).	264 667 Seiten	263 790 Seiten	I.A.1
1.2	Übersetzung und Revision von Gemeinschaftsmarken und -geschmacksmustern nach festgelegten Qualitätskriterien.	Anzahl der übersetzten, geänderten und revidierten Gemeinschaftsmarken und -geschmacksmuster.	371 078 Seiten	452 126 Seiten	I.A.1
1.3	Beibehaltung einer sehr genauen Termineinhaltung.	% der Fristen eingehalten.	99 % der Fristen eingehalten.	99 % der Fristen eingehalten.	I.A.1
1.4	Umsetzung des Qualitätsaktionsplans für Übersetzungen, endgültige Bewertung und Follow-up.	Stand der Umsetzung des Qualitätsaktionsplans für Übersetzungen.	100 % des Qualitätsaktionsplans für Übersetzungen umgesetzt.	80 % des Qualitätsaktionsplans für Übersetzungen umgesetzt.	I.A.1
1.5	Einführung eines neuen Tools für die computergestützte Übersetzung (CAT). Implementierung einer technischen Lösung für die halbautomatische sprachliche Vorbearbeitung von Dokumenten.	Stand der Umsetzung des neuen Tools für die computergestützte Übersetzung beim Zentrum. Stand der Implementierung der halbautomatischen Vorbearbeitung.	100 % der Übersetzer geschult und einsatzbereit. Neues CAT-Tool in das Arbeitsablauf-Tool des Zentrums integriert. 100 % der Dokumente vorbereitet.	Nicht zutreffend. Die Ergebnisse der interinstitutionellen Ausschreibung werden in der ersten Jahreshälfte 2012 verfügbar sein.	II.D.3

1.6	Konsolidierung und Erweiterung der sprachlichen Ressourcen des Zentrums, nämlich:				I.A.1
	Einrichtung und Nutzung von Kernübersetzungsspeichern; Einrichtung neuer Terminologieglossare. Untersuchung der Nützlichkeit von Ontologien beim Übersetzen.	% der Verfügbarkeit der Kernübersetzungsspeicher. Umsetzungsrate (Anzahl NEUER Glossare, die vom Kunden validiert werden können / Anzahl der für 2012 geplanten Glossare). Stand der Umsetzung des Pilotprojekts.	Kernübersetzungsspeicher für 100 % der vom Zentrum übersetzten Seiten verfügbar. 100 % der Glossare (9) fertiggestellt. 1 Pilotprojekt umgesetzt. Evaluierungsbericht zum Pilotprojekt.	Neue Initiative	
1.7	Entwicklung eines Ansatzes für eine neue <i>Ex-post</i> -Kontrolle der externen Übersetzungsdienstleister.	Stand der Umsetzung eines Ansatzes in diesem Bereich.	Ansatz entwickelt und der obersten Leitungsebene vorgelegt.	Neue Initiative	I.A.1

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Strategisches Ziel 1.1: Erhöhung der Flexibilität des Zentrums zwecks Anpassung an sich ändernde Kundenanforderungen in Bezug auf Volumen und Produkte <i>[Bisher 1.1 Arbeitsvolumen des vorhandenen Kundenstamms erhöhen und neue Kunden finden]</i>					
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
1.8	Umsetzung des Aktionsplans aufgrund der Ergebnisse der 2011 durchgeführten Umfrage zur Kundenzufriedenheit.	% der umgesetzten Maßnahmen im Verhältnis zur Gesamtzahl der ermittelten Maßnahmen.	100 % der geplanten Maßnahmen umgesetzt.	Umfrage zur Kundenzufriedenheit durchgeführt, Ergebnisse ausgewertet, Bericht der Leitung des Zentrums und den Mitarbeitern vorgelegt sowie Aktionsplan festgelegt.	I.A.1, I.A.2, I.B.1

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Strategisches Ziel 1.1: Erhöhung der Flexibilität des Zentrums zwecks Anpassung an sich ändernde Kundenanforderungen in Bezug auf Volumen und Produkte <i>[Bisher 1.1 Arbeitsvolumen des vorhandenen Kundenstamms erhöhen und neue Kunden finden]</i>					
1.9	Sammlung und Übermittlung regelmäßigen Feedbacks an Kunden über die Dienstleistungsqualität mit Schwerpunkt auf den unter Strategische Maßnahme/Initiative aufgeführten Punkten. Erstellung einer Tabelle zur Rückverfolgung des Follow-up der im Protokoll genannten Maßnahmen.	% der getroffenen Kunden/Jahr. % der Maßnahmen abgeschlossen.	25 % der getroffenen Kunden/Jahr. 50 % der Maßnahmen abgeschlossen.	25 % der getroffenen Kunden/Jahr (Schwerpunkt auf neuen Kunden und EU-Einrichtungen).	I.A.2, I.B.1

NEUE MASSNAHMEN IM RAHMEN DER STRATEGIE 2012-2014

Verbindung zur Strategie 2012-2014				
Strategisches Ziel I.B.: Mehr Wettbewerbsfähigkeit. Vertiefung des Wissens über den Markt und die Kunden zur Erweiterung des Angebots profitabler Dienstleistungen				
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2012	
1.10	Durchführung einer Marktstudie zur Untersuchung der Arbeitsmethoden, Produkte und Dienstleistungen der Übersetzungsbranche	- Marktstudie durchgeführt; Bestimmung möglicher Dienstleistungen, für die sich eine genauere Untersuchung lohnt.	Ergebnisse der Marktstudie: Daten und Empfehlungen; Anzahl möglicher neuer Dienstleistungen, für die sich eine genauere Untersuchung lohnt.	

NEUE MASSNAHMEN IM RAHMEN DER GESCHÄFTSERFORDERNISSE

Verbindung zur Strategie 2012-2014				
Strategisches Ziel I.A.: DIE DERZEITIGEN KUNDEN HALTEN. Beibehaltung des Umfangs der für die Kunden erbrachten Dienstleistungen und des derzeitigen Tätigkeitsvolumens in Bezug auf die Dokumente.				
Ref.	Spezifische Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2012	
1.11	Einführung eines batchlosen Kommunikationssystems für Marken (webbasiertes Pull-Push-System)	Stand der Umsetzung des Projekts	- IT-Entwicklungen zu 100 % abgeschlossen (System wird am 1.1.2013 eingeführt);	Neue Initiative
	Einführung eines Web-Dienstes für die Übersetzung der EuroClass-Begriffsliste	Stand der Umsetzung des Projekts	- IT-Entwicklungen zu 100 % abgeschlossen (V1); Übersetzer des CdT geschult – System voll einsetzbar	Neue Initiative
	Einführung einer Ex-Post-Kontrolle der Qualität der Marken	Stand der Umsetzung des Projekts	- 2 Ex-Post-Kontrollen durchgeführt	Neue Initiative

Zur Erreichung der Ziele im Kerngeschäft für das Jahr 2012 benötigte Ressourcen

Personal in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen

Beamte	Bedienstete auf Zeit (BaZ)	Vertragsbedienstete (VB)	Gesamt	% des Personals
30 AD	79,6 AD	7 FG IV	116,6	50,7 %
3 AST	18,8 AST	4 FG I-III	25,8	11,2 %
Gesamt	33	11	142,4	61,9 %

*AD = Administration; AST = Assistenz.

Haushaltsmittel nach Haushaltstiteln

Haushaltsmittel	EUR	Prozent des Haushaltsplans
Titel 1 – Personal	16 323 968	36,4 %
Titel 2 – Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	3 323 305	7,4 %
Titel 3 – Operationelle Ausgaben	12 500 000	27,9 %
Gesamt	32 147 273	71,7 %

2. Unterstützende Tätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Strategisches Ziel 1.1: Erhöhung der Flexibilität des Zentrums zwecks Anpassung an sich ändernde Kundenanforderungen in Bezug auf Volumen und Produkte <i>[Bisher 1.1 Arbeitsvolumen des vorhandenen Kundenstamms erhöhen und neue Kunden finden]</i>					
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
2.1	Ermittlung flexibler Lösungen, um kurzfristige Abwesenheiten wirksam ausgleichen zu können.	Analyse durchgeführt.	1 Pilotversuch durchgeführt.	Neue Initiative	

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Strategisches Ziel 2.1: Bereitstellung hochwertiger geschäftlicher Lösungen nach dem neuesten Stand der Technik <i>[Bisher 2.2 Die Umsetzung nützlicher innovativer Ideen sicherstellen und 2.3 Den Wissensaustausch verbessern sowie innovative Ideen und bewährte Praktiken im Zentrum fördern]</i>					
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
2.2	Weiterentwicklung des e-CdT-Programms (ehem. Projekt Geschäftsportal), nämlich: Modul zur Übersetzungsverwaltung.	Stand der Umsetzung des Projekts.	Erwerb des Tools und Lückenanalyse durchgeführt.	Geschäftliche Rahmenbedingungen für die Ausschreibung schriftlich festgelegt; Funktionsspezifikationen des Moduls zur Übersetzungsverwaltung verfügbar.	II.D.3
	Modul „Online-Übersetzung“.	Stand der Umsetzung des Projekts.	1 Pilotprojekt mit 1 ausgewählten Kunden durchgeführt.	Neue Initiative	
	Modul „Admin“	Stand der Umsetzung des Projekts.	100 % der IT-Entwicklungen abgeschlossen.	Neue Initiative	
	Modul zur Unterstützung der Entscheidungsfindung.	Stand der Umsetzung des Projekts.	100 % der geschäftlichen Spezifikationen festgelegt.	Projektmandat (PM) und Projektinitiierungsdokument (PID) festgelegt.	

ANGENOMMEN VOM VERWALTUNGSRAT DES ZENTRUMS AM 22 SEPTEMBER 2012

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Strategisches Ziel 2.1: Bereitstellung hochwertiger geschäftlicher Lösungen nach dem neuesten Stand der Technik <i>[Bisher 2.2 Die Umsetzung nützlicher innovativer Ideen sicherstellen und 2.3 Den Wissensaustausch verbessern sowie innovative Ideen und bewährte Praktiken im Zentrum fördern]</i>					
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
2.3	Einbettung des „Technology Watch“ als Routinetätigkeit in die Prozesse des Zentrums.	Anzahl der evaluierten neuen Ideen, Tools und Methoden. Anzahl der Präsentationen über neue Technologien, Tools oder Methoden, die von anderen Organisationen durchgeführt werden. Jahresbericht über „Technology Watch“ vorgestellt und von der Leitung gebilligt. Dokumentierter Prozess bzw. dokumentiertes Verfahren.	10 5 1 1	Anzahl der evaluierten neuen Ideen, Tools und Methoden: 10 Anzahl der Präsentationen über neue Technologien, Tools oder Methoden, die von anderen Organisationen durchgeführt werden: 5 1 intern veröffentlichter Jahresbericht über „Technology Watch“.	II.D.3

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Strategisches Ziel 1.2: Unter Berücksichtigung aller Kostenfaktoren unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern <i>[Bisher unter 1.2 Unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern]</i>					
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
2.4	Ermittlung von Anforderungen an ein System für das Management der Kundenbeziehungen.	Stand der Umsetzung des Projekts.	100 % der geschäftlichen Spezifikationen festgelegt.	Projektmandat (PM) und Projektinitiierungsdokument (PID) erstellt.	II.D.3

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 1.2: Unter Berücksichtigung aller Kostenfaktoren unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern <i>[Bisher unter 1.2 Unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern]</i>					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
2.5	Ersatz des SI2 durch ABAC.	Stand der Umsetzung des Projekts.	100 % der IT-Entwicklungen abgeschlossen.	Einbeziehung des Zentrums in den Rollout der Europäischen Kommission erst 2012. Die für 2011 erwarteten Ergebnisse haben sich entsprechend geändert: 100 % der geschäftlichen Spezifikation fertiggestellt und 20 % der IT-Entwicklungen implementiert.	II.D.3
2.6	Erstellung neuer, benutzerfreundlicher Tools für die Planung und Überwachung des Haushaltsplans des Zentrums.	Stand der Umsetzung.	100 % der geschäftlichen Spezifikationen festgelegt.	Umfang der Arbeit festgelegt und Spezifikationen erstellt.	II.D.3

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 3.2: Sicherstellung der Kontinuität des Betriebs durch Vielseitigkeit und Wissen <i>[Bisher 2.1 Die interne Kommunikation und den Informationsaustausch zwischen den Abteilungen verbessern]</i>					Verbindung zur Strategie 2012- 2014 Strategische Aktion Nummer
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
2.7	Verbesserung der Sicherstellung der Betriebskontinuität (BCM), nämlich: Testen des Notfallplans (BCP) und ggf. Überarbeitung/Änderung. Festlegung (bzw. Neufestlegung) der Grundsätze des CdT zur Dokumentenverwaltung.	Jährlicher Test durchgeführt. Regeln des CdT zur Festlegung der Grundsätze zur Dokumentenverwaltung definiert.	Bericht über das Testergebnis erstellt; ggf. Aktionsplan erstellt. Regeln des CdT zur Festlegung der Grundsätze zur Dokumentenverwaltung vom Management des Zentrums genehmigt.	Ein größerer Notfallplan-Test ausgeführt. Testen der Verbindungen zu anderen Einrichtungen.	
	Fertigstellung der Übergabedokumente.	% der Übergabedokumente fertiggestellt.	100 % der Übergabedokumente fertiggestellt.		

NEUE MASSNAHMEN IM RAHMEN DER STRATEGIE 2012-2014

Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategisches Ziel II.E.1: Ein guter Arbeitgeber sein. Verbesserung der Arbeitsumgebung durch die weitere Förderung des Wohlbefindens der Bediensteten				
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	
2.8	Bestimmung des ständigen Sitzes des Zentrums	Analyse der gegebenen Möglichkeiten	Ständiger Sitz festgelegt	

ANGENOMMEN VOM VERWALTUNGSRAT DES ZENTRUMS AM 22 SEPTEMBER 2012

Zur Erreichung der Ziele im Unterstützungsbereich für das Jahr 2012 benötigte Ressourcen

Personal in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen

Beamte		Bedienstete auf Zeit (BaZ)		Vertragsbedienstete (VB)		Gesamt	% des Personals
6,5	AD	5,5	AD	1	FG IV	13	5,7 %
11,5	AST	37,3	AST	3	FG I-III	51,8	22,5 %
Gesamt	18	42,8		4		64,8	28,2 %

*AD = Administration; AST = Assistenz.

Haushaltsmittel nach Haushaltstiteln

Haushaltsmittel	EUR	% des Haushaltsplans
Titel 1 – Personal	5 359 191	12,0 %
Titel 2 – Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	1 504 298	3,3 %
Titel 3 – Operationelle Ausgaben	0	0,0 %
Gesamt	6 863 489	15,3 %

3. Tätigkeitsbereich: Außenkontakte – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 1.1: Erhöhung der Flexibilität des Zentrums zwecks Anpassung an sich ändernde Kundenanforderungen in Bezug auf Volumen und Produkte <i>[Bisher 1.1 Arbeitsvolumen des vorhandenen Kundenstamms erhöhen und neue Kunden finden]</i>					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
3.1	Pflege der interinstitutionellen IATE-Datenbank für die IATE-Partner	Annahme der Zwischen- und Jahresberichte durch die entsprechenden ICTI-Gruppen.	2 Berichte angenommen.	100 % des IATE-Arbeitsprogramms umgesetzt.	
3.2	Marktsondierung nach neu gegründeten Agenturen.	% der neuen Dienstgütevereinbarungen (DGV) für die neu gegründeten Agenturen unterzeichnet.	80 % der neuen DGV unterzeichnet.	3 neue DGV unterzeichnet.	I.B.1

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 1.2: Unter Berücksichtigung aller Kostenfaktoren unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern <i>[Bisher unter 1.2 Unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern]</i>					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
3.3	Durchführung eines Benchmarking-Verfahrens, um zu untersuchen, was Übersetzungsabteilungen anderer EU- und von Nicht-EU-Einrichtungen zur Sicherstellung hoher Qualitätsstandards tun.	Benchmarking-Bericht vorgelegt.	1 Bericht	Festlegung von Daten und Einrichtungen für das Benchmarking.	I.A.1

Besondere Tätigkeiten/Maßnahmen ohne direkte Verbindung zur Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
3.4	Teilnahme an ICTI- und IAMLAPD-Sitzungen wie geplant.	Teilnahme an % der Sitzungen. Anzahl der Projekte des Interinstitutionellen Ausschusses für Übersetzen und Dolmetschen mit Beteiligung des CdT. Anzahl der gemeinsamen Veranstaltungen oder Schulungsmaßnahmen im Rahmen des ICTI.	Teilnahme an 100 % der Sitzungen. 7 Projekte 2 Veranstaltungen	Teilnahme an 100 % der Sitzungen.	
3.5	Herstellung von Kontakten mit Bildungseinrichtungen in den Mitgliedstaaten und Einrichtung eines Netzwerks von Sprachsachverständigen.	Anzahl der Präsentationen. Anzahl der Praktikanten. Anzahl der Schulungseinheiten. Anzahl der ermittelten Kooperationsprojekte.	10 Präsentationen für Bildungseinrichtungen. 2 Praktikanten/Jahr im Bereich der Übersetzung, Revision und Terminologie, die vom Netzwerk eingestellt wurden. 5 Seminare/Tage, die den Mitarbeitern des Zentrums von den Sachverständigen der Netzwerke angeboten werden. 2 Schulungseinheiten/Seminare, die dem Netzwerk vom Zentrum angeboten werden. Mindestens 1 Projekt pro 5 Veranstaltungen.	Mindestens 1 Projekt pro 5 Veranstaltungen.	

Zur Erreichung der Ziele im Bereich der Außenkontakte für das Jahr 2012 benötigte Ressourcen

Personal in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen

Beamte		Bedienstete auf Zeit (BaZ)		Vertragsbedienstete (VB)		Gesamt	% des Personals
1,6	AD	1,4	AD	0	FG IV	3	1,3 %
0,7	AST	1,4	AST	0	FG I-III	2,1	0,9 %
Gesamt	2,3	2,8		0		5,1	2,2 %

*AD = Administration; AST = Assistenz.

Haushaltsmittel nach Haushaltstiteln

Haushaltsmittel	EUR	% des Haushaltsplans
Titel 1 – Personal	755 358	1,70 %
Titel 2 – Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	127 052	0,30 %
Titel 3 – Operationelle Ausgaben	707 475	1,55 %
Gesamt	1 589 885	3,55 %

4. Management- und Überwachungstätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Strategisches Ziel 1.2: Unter Berücksichtigung aller Kostenfaktoren unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern <i>[Bisher unter 1.2 Unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern]</i>					
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
4.1	Follow-up zu und Umsetzung von Maßnahmen, die sich aus einer externen Studie über die Optimierung des Geschäftsmodells ergeben.	Stand der Umsetzung des Aktionsplans.	50 % des Aktionsplans umgesetzt.	Externe Studie durchgeführt; Aktionsplan erstellt.	II.D.1

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
4.2	Weitere Dokumentation der Verfahren und Methoden, die direkt zur Umsetzung der Strategie beitragen.	% der wichtigsten Prozesse und Verfahren dokumentiert.	50 % der wichtigsten Prozesse/Verfahren dokumentiert.	Prozessfassung überprüft. 8 Prozesse/Verfahren überprüft.	II.D.5

Verbindung zur überarbeiteten Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 2.1: Bereitstellung hochwertiger geschäftlicher Lösungen nach dem neuesten Stand der Technik <i>[Bisher 2.2 Die Umsetzung nützlicher innovativer Ideen sicherstellen und 2.3 Den Wissensaustausch verbessern sowie innovative Ideen und bewährte Praktiken im Zentrum fördern]</i>					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
4.3	Umsetzung der IT-Governance. Umsetzung aller erforderlichen Prozesse in folgenden COBIT-Bereichen ⁷ : Planung und Organisation (PO): Beschaffung und Implementierung (AI); Bereitstellung und Unterstützung (DS).	Anzahl der umgesetzten Prozesse: Festlegung eines strategischen IT-Plans (PO1) Festlegung der IT-Organisation und -Beziehungen (PO4) Management von Projekten (PO10) Management von Veränderungen (AI6) Beschaffung und Pflege von Anwendungssoftware (AI2) Festlegung und Management der Dienstgüte (DS1) Gewährleistung eines fortlaufenden Betriebs (DS4) Management des Service Desks und von Störungen (DS8) Gewährleistung der Sicherheit der Systeme (DS5)	100 % umgesetzt.	3 Prozesse umgesetzt 100 % im folgenden COBIT-Bereich: Planung und Organisation (PO): Festlegung eines strategischen IT-Plans (PO1); Festlegung der IT-Organisation und -Beziehungen (PO4); Management von Projekten (PO10).	II.D.4

⁷ COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) ist eine eingetragene Marke der Information Systems Audit and Control Association, Inc. (ISACA).

Management- und Überwachungstätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten ohne Bezug zur Strategie 2008-2012					Verbindung zur Strategie 2012-2014 Strategische Aktion Nummer
Ref.	Besondere Tätigkeit / Maßnahme	Indikator / Ergebnis	Ziel 2012	Erwartetes Ergebnis 2011	
4.4	Überprüfung des 2010 genehmigten Kommunikationsrahmens.	Kommunikationsrahmen überprüft.	1 Dokument überprüft	Neue Initiative	I.A.2
4.5	Überprüfung der Mitarbeiterzufriedenheit	Mitarbeiterfluktuation Anzahl der Fälle, die an den Bürgerbeauftragten verwiesen wurden; Anzahl der Fälle, die vom paritätischen Evaluierungsausschuss untersucht wurden (Bewertung und Beförderung)	<8 % < 3 < 6	Neue Initiative	II.E.2
4.6	Sensibilisierung für interne Kontrolle. Durchführung der jährlichen Risikobewertung und der Selbstbewertung in Bezug auf die interne Kontrolle. Ermittlung der Risikoreaktion, der Abmilderungsmaßnahmen und Umsetzung.	% der Mitarbeiter des Zentrums, die an einer Schulung zu internen Kontrollstandards teilgenommen haben Risikoregister aktualisiert. Selbstbewertung zur internen Kontrolle durchgeführt. % der in den Risikobewertungen ermittelten Abmilderungsmaßnahmen durchgeführt. Stand der Umsetzung des Aktionsplans.	>95 % 1 Überprüfung (jährlich) 1 Selbstbewertung zur internen Kontrolle (jährlich) 75 % 100 % umgesetzt.	>95 % 1 Überprüfung (jährlich) 1 Selbstbewertung zur internen Kontrolle (jährlich) 75 % 50 % umgesetzt.	II.D.4
4.7	Prozesse und Verfahren zwecks Überarbeitung der Dokumentation des bestehenden Total-Quality-Management-Systems (TQM) analysieren, überprüfen und einem Audit unterziehen	Stand der Umsetzung des Aktionsplans. Anzahl der überprüften Prozesse oder Verfahren. Anzahl der durchgeführten Qualitätsaudits.	100 % des Aktionsplans 2011 umgesetzt. 8 Prozesse bzw. Verfahren überprüft. 8 Qualitätsaudits durchgeführt.	50 % des Aktionsplans 2011 umgesetzt. 8 Prozesse bzw. Verfahren überprüft. 8 Qualitätsaudits durchgeführt.	II.D.5
4.8	Entwicklung eines tätigkeitsbezogenen Managementsystems (Activity Based Management - ABM) im Zentrum	Stand der Umsetzung des Projekts.	50 % der Maßnahmen umgesetzt.	ABM-System entwickelt und Fahrplan festgelegt.	II.D.3

ANGENOMMEN VOM VERWALTUNGSRAT DES ZENTRUMS AM 22 SEPTEMBER 2012

Zur Erreichung der Ziele der Management- und Überwachungstätigkeiten für das Jahr 2012 erforderliche Ressourcen

Personal in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen

Beamte		Bedienstete auf Zeit (TA)		Vertragsbedienstete (CA)		Gesamt	Prozent des Personals
8,8	AD	4,5	AD	0	FG IV	13,3	5,8 %
2,9	AST	1,4	AST	0	FG I-III	4,3	1,9 %
Gesamt	11,7	5,9		0		17,6	7,7 %

*AD = Administration; AST = Assistenz.

Haushaltsmittel nach Haushaltstiteln

Haushaltsmittel		EUR	% des Haushaltsplans
Titel 1	— Personal	2 553 583	5,7 %
Titel 2	— Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	540 945	1,2 %
Titel 3	— Operationelle Ausgaben	0	0,0 %
Gesamt		3 094 528	6,9 %

5. Zusammenfassung der zur Erreichung der Ziele im Jahr 2012 erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen

Tätigkeiten	Personal (*)					Finanzielle Mittel (**)				Haushaltsplan insgesamt	Anteil am Haushaltsplan (%)
	Gesamt (%)	Gesamt	Beamte	Zeitb.	VB	Titel 1	Titel 2	Titel 3	Titel 10		
Kerntätigkeit: Übersetzungsleistungen	61,9 %	142,4	33	98,4	11	16 363 968	3 323 306	12 500 000	0	32 147 273	71,7 %
Unterstützende Tätigkeiten	28,2 %	64,8	18	42,8	4	5 359 191	1 504 298	0	0	6 863 489	15,3 %
Maßnahmen im Bereich der Außenkontakte	2,2 %	5,1	2,3	2,8	0	755 358	127 052	707 475	0	1 589 885	3,55 %
Management- und Überwachungstätigkeiten	7,7 %	17,6	11,7	5,9	0	2 553 583	540 945	0	0	3 094 528	6,9 %
Rückstellungen									1 139 074	1 139 074	2,55 %
Insgesamt	100 %	230	65	150	15	24 992 100	5 495 600	13 207 475	1 139 074	44 834 249	100 %

(*) in Vollzeitäquivalenten (VZA).
(**) gerundete Zahlen.

Anhang 1 – Mit den Prioritäten des Zentrums für 2012 verbundene Risiken

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko			Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Maßnahmenplans			Kritisches Risiko ?
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung	Reaktion des Managements		Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
1	2008	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Weniger Kundenanfragen als prognostiziert im Bereich Übersetzung von Dokumenten könnten zu einer Reduzierung der Einnahmen und Ausgaben führen.	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	<p>Suche nach neuen Kunden zur Steigerung der Übersetzungsvolumen von Dokumenten durchgeführt</p> <p>Regelmäßige Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Prognosen des Übersetzungsvolumens, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen tatsächlichem und prognostiziertem Volumen zu erhalten;</p> <p>Kostenanalyse 2009 von einem externen Berater durchgeführt. Struktur vom Berater vorgeschlagen, seitdem verwendet und jährlich verfeinert. Kostenanalyse jährlich aktualisiert;</p> <p>Monatlicher Haushaltsbericht und Kontrolle der Einnahmen von der Abteilung Verwaltung vorgenommen; Die Indikatoren 225, 235 und 329 ermöglichen die Kontrolle der Veränderung der Übersetzungsvolumen in Seiten, der Anzahl der in Rechnung gestellten gegenüber den veranschlagten Seiten und der Einnahmen gegenüber dem Voranschlag;</p> <p>„Hochrangiger“ Notfallplan entwickelt;</p> <p>Regelmäßige Überprüfung der Stellenzahl.</p>	Mittel	Hoch	Reduzieren	nicht zutreffend	Maßnahmen- und Aktionsplan zur Reduzierung der Kosten des Übersetzungszentrums (Kosteneinsparungsplan)	Direktorin	Ende 2011	Nein

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko			Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Maßnahmenplans			Kritisches Risiko?
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung	Reaktion des Managements		Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
2	2008	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Bei mehr Kundenanfragen als prognostiziert im Bereich Übersetzung von Dokumenten könnte es schwierig werden, sofort mit einem angemessenen Kapazitätsmanagement zu reagieren. Dies könnte letztlich einen Einfluss auf die Qualität haben	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	<p>Regelmäßige Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Prognosen des Übersetzungsvolumens, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen tatsächlichem und prognostiziertem Volumen zu erhalten;</p> <p>Die Humanressourcen werden regelmäßig überprüft und, falls notwendig, werden proaktive Maßnahmen ergriffen;</p> <p>Reservelisten für Bedienstete auf Zeit werden auf dem neuesten Stand gehalten und ermöglichen somit schnell verfügbare Ressourcen</p> <p>Die Ausschreibungslisten werden regelmäßig geprüft und Ausschreibungen für spezielle Bereiche eingeleitet</p> <p>Monatlicher Haushaltsbericht und Kontrolle der Einnahmen durch die Abteilung Verwaltung: Die Indikatoren 225, 235 und 329 ermöglichen die Kontrolle der Veränderung der Übersetzungsvolumen in Seiten, die Zahl der in Rechnung gestellten gegenüber den veranschlagten Seiten und der Einnahmen gegenüber dem Voranschlag.</p>	Gering bis mittel	Mittel	Reduzieren	nicht zutreffend	<p>Maßnahmen- und Aktionsplan zur Reduzierung der Kosten des Übersetzungszentrums (Kosteneinsparungsplan)</p> <p>Teilnahme an einer interinstitutionellen Arbeitsgruppe zu Humanressourcen, mit dem Ziel der kurzfristigen Verstärkung von Teams bei zu erwartenden Arbeitsspitzen (Vertragsbedienstete oder Leiharbeitskräfte) und dem Finden flexibler Lösung für die kurzfristige Rekrutierung von Personal (z. B. Leiharbeitskräfte oder „Intra-muros“-Freelancer).</p>	<p>Direktorin</p> <p>Leitende Führungskräfte</p>	<p>Ende 2011</p> <p>Ende 2011</p>	Nein

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko			Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Maßnahmenplans			Kritisches Risiko?
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung	Reaktion des Managements		Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
3	2008	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Kundenanfragen im Bereich GM, die weit unterhalb der Vorhersagen liegen, könnten zu weniger Einnahmen und Kosten führen	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	<p>Regelmäßige Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Prognosen des Übersetzungsvolumens, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen tatsächlichem und prognostiziertem Volumen zu erhalten; Prognose der Übersetzungsvolumen verbessert und im Einsatz.</p> <p>Kostenanalyse 2009 von externem Berater durchgeführt. Struktur vom Berater vorgeschlagen, seitdem verwendet und jährlich verfeinert. Kostenanalyse jährlich aktualisiert;</p> <p>Proaktive Koordinierungstreffen mit bestehenden und potenziellen Kunden;</p> <p>Mechanismus geschaffen zur Anpassung der Preise je nach GM-Volumen</p> <p>„Hochrangiger“ Notfallplan entwickelt;</p> <p>Regelmäßige Überprüfung der Stellenzahl.</p> <p>Beschäftigungspolitik in Bezug auf langfristige Vertragsbedienstete überarbeitet.</p>	Hoch	Hoch	Reduzieren	nicht zutreffend	<p>Maßnahmen- und Aktionsplan zur Reduzierung der Kosten des Übersetzungszentrums</p> <p>Aufnahme einer Klausel in den Vertrag mit dem HABM, in der die Volumen als Anzahl fakturierter Seiten definiert werden;</p> <p>Umsetzung der Empfehlungen der Arbeitsgruppe des Verwaltungsrats zur Personalpolitik</p> <p>Verhandlung mit der Kommission über die Revision der Gründungsverordnung zur Ausweitung des Kundenportfolios des Zentrums auf Nicht-EU-Organisationen</p>	<p>Direktorin</p> <p>Leiterin der Abteilung „Allgemeine Angelegenheiten“</p> <p>Leiter der Verwaltung</p> <p>Direktorin</p>	<p>Ende 2011</p> <p>Q1 2012</p> <p>Ende 2012</p> <p>Ende 2012</p>	Nein

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko			Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Maßnahmenplans			Kritisches Risiko?
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung	Reaktion des Managements		Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
4	2011	2. Unterstützen der Tätigkeiten	Wenn eCdT seinen Zweck nicht erfüllt oder verspätet zum Einsatz kommt, kann dies dem Image des Zentrums/der Motivation der Mitarbeiter schaden, die Kosten für die Instandhaltung der bisherigen Plattform in die Höhe treiben und die Änderungen an den aktuellen IT-Systemen blockieren.	Risiko im Zusammenhang mit Planung, Verfahren und Systemen	Strategische Entscheidung zum Kauf anstelle einer internen Entwicklung im Februar 2011 getroffen Vergleich der Produkte auf dem Markt vorgenommen Dem Projekt wurden ein Business Analyst und ein Projektmanager zugewiesen; Sammlung der Geschäftserfordernisse im Gange; Regelmäßige Nachverfolgung des Projekts durch den Lenkungsausschuss (Zentrumsleitung und PMO)	Niedrig bis mittel	Mittel	Angenommen	Getroffene Maßnahmen werden als ausreichend erachtet				Nein
5	2011	2. Unterstützen der Tätigkeiten	Das Gebäude, in dem sich das Zentrum und der Serverraum befinden, entspricht nicht den Sicherheitsbestimmungen und -vorschriften. Dies könnte zu Problemen für die Sicherheit der Mitarbeiter des CdT und der Aufrechterhaltung des Betriebs führen.	Risiken in Verbindung mit Menschen und der Organisation	Übungen zur Evakuierung des Gebäudes jährlich durchgeführt.	Hoch	Hoch	Reduzieren	nicht zutreffend	Neuaufnahme formaler Treffen zwischen dem Präsidenten des Verwaltungsrats und den luxemburgischen Behörden. Unterzeichnung einer Absichtserklärung mit den luxemburgischen Behörden. Machbarkeitsstudie der Einrichtung des Serverraums außerhalb des NHE-Gebäudes. Entscheidung, ob der Serverraum außerhalb des NHE-Gebäudes eingerichtet wird Neuaufnahme der Marktstudie, ob ein einzelnes neues Gebäude für das CdT in Frage kommt	Verwaltungsratsvorsitzender oder Direktorin des CdT Leiter der IT-Abteilung IT-Lenkungsausschuss Leiter der Sektion Infrastruktur und Sicherheit Leiter der Sektion Infrastruktur und Sicherheit	Q32011 Q32011 Q32011 Oktober 2011 Q42011	Nein

ANGENOMMEN VOM VERWALTUNGSRAT DES ZENTRUMS AM 22 SEPTEMBER 2012

#	Datum	Maßnahmenbereich	Risikobeschreibung	Art des Risikos	Bereits bestehende Kontrollmaßnahmen	Restrisiko			Begründung für die Annahme	Zusammenfassung des Maßnahmenplans			Kritisches Risiko?
						Wahrscheinlichkeit	Auswirkung	Reaktion des Managements		Kurze Beschreibung	Zuständige Dienststelle	Frist	
										Business Continuity Plan in Entwicklung und Tests geplant			
6	2011	1. Kerngeschäft: Übersetzung	Eine starke Abnahme der Einnahmen kann den laufenden Betriebs des Zentrums gefährden	Risiko extern bedingt (außerhalb des Zentrums)	Regelmäßige Überprüfung des Stellenplans.	Mittel bis hoch	Hoch	Reduzieren	nicht zutreffend	Umsetzung des Kostenverbesserungsplans Sondierung möglicher Partnerschaften mit anderen Institutionen Suche nach anderen möglichen Kunden bei den EU-Organen/-einrichtungen	Direktorin Direktorin Direktorin	Ende 2012 Ende 2012 Ende 2012	Nein
7	2009	2. Unterstützende Tätigkeiten	Ist ABAC im Jahr 2012 nicht uneingeschränkt funktionsfähig, kann dies die Kontinuität der bestehenden Rechnungsführungs- und Haushaltsführungssysteme gefährden, da diese möglicherweise nur eingeschränkt gewartet werden können.	Risiko im Zusammenhang mit Planung, Verfahren und Systemen	Es wurde ein Berater mit Kenntnissen des Systems eingestellt, der mit der Instandhaltung (oder technischen Hilfe bei Systemzusammenbrüchen) von SI2, bis zum Ersatz durch ABAC, betraut wurde Diesem Projekt wurden angemessene Ressourcen (IT, PMO und Betriebsmittel) zugewiesen. Eingehende Nachverfolgung des Projekts und der spezifischen Geschäftserfordernisse durch das Management.	Niedrig bis mittel	Mittel bis hoch	Angenommen	Kontrollmechanismen zur Reduzierung der Risiken, die vom CdT ausgehen, funktionieren wie beabsichtigt. Aufgrund der Abhängigkeit von der Kommission und deren Beschränkungen sind die Wahrscheinlichkeit und die Auswirkungen der Risiken jedoch unverändert.				Nein

Anhang 2 – Planung der Auftragsvergabe 2012

Hinweis: Diese Planung der Auftragsvergabe schließt nicht unbedingt jede interinstitutionelle Ausschreibung ein und kann Änderungen, Annullierungen und Terminverschiebungen unterliegen.

	Bezeichnung	Art des Verfahrens	Mehrfach-Rahmenverträge	Einleitung der Ausschreibung (Richtwert)	Vertragsunterzeichnung	Haushaltsjahr 2012	Mittel insgesamt (Schätzung) ⁸
ÜBERSETZUNG	AO MED12 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im medizinischen Bereich – aus dem EN ins HR	Öffentlich	Ja	Juni 2012	15.11.2012	5 000	100 000
	AO EDITING11 : Redaktionelle Bearbeitung in EN	Öffentlich	Ja	Ende 2011	März 2012	20 000	400 000
	AO RAIL11 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Bereich Eisenbahn aus dem DA,ES,FI,NL,PT,RO,SK,NO,HR ins EN	Öffentlich	Ja	November 2011	15.8.2012	30 000	100 000
	AO AIR11 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Luftfahrtbereich aus dem EN ins DA,FI,IS,NL,NO,SL,SV,HR	Öffentlich	Ja	Oktober 2011	1.5.2012	90 000	300 000
	AO CHEM12 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Bereich Chemie aus dem EN in alle Amtssprachen + IS+NO+HR	Öffentlich	Ja	Oktober 2012	15.4.2013	0	3 200 000
	AO ENV12 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Umwelt aus dem EN ins BG,CS,ET,HU,LT,LV,MT,PL,SL,SK,GA,RO,HR,IS,TR	Öffentlich	Ja	Januar 2012	1.10.2012	20 000	150 000
	Aufruf zur Interessenbekundung TERMINOLOGY12 : Dienstleistungen im Bereich Terminologie in alle Amtssprachen + HR	Aufruf zur Interessenbekundung	Nein	Quartal 2012	Quartal 2013	0	200 000
	AO GEN12 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Bereich Allgemeine Angelegenheiten aus dem EN in alle Amtssprachen (+HR+NO) und aus allen Amtssprachen ins EN + Übersetzungen aus dem FR und DE in verschiedene Sprachen und umgekehrt	Öffentlich	Ja	September 2012	1.10.2013		15 000 000

⁸ Die genannte Höhe der Mittel ist für die gesamte Vertragsdauer bindend.

VERWALTUNG	AO NETTOYAGE 11 : Dienstleistungen der Büroreinigung / Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Entsorgung und Sortierung von Abfall	Öffentlich	Nein	November 2011	1.6.2012	65 000	420 000
	AO -Versicherungsdienstleistungen	Beschränkt Interinstitutionell (Kommission)	Nein	1. Halbjahr 2012	1.6.2013	0	80 000
	AO (OIB) Courier – Briefpost und Pakete aus Luxemburg	Öffentlich Interinstitutionell (Kommission)	Nein	1. Halbjahr 2012		0	200 000
	AO(OIL) Déménagement (Umzüge)	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	1. Halbjahr 2012		0	50 000
	AO (OIB) Courier rapide (Eilkurierdienste)	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	1. Halbjahr 2012	Dezember 2012		12 000
	AO OIB10/PR/2007/014/054/Lot3 Furniture (Mobiliar)	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	2.Halbjahr 2011	1. Halbjahr 2012	5 000	30 000

ANGENOMMEN VOM VERWALTUNGSRAT DES ZENTRUMS AM 22 SEPTEMBER 2012

COMPUTER	DIGIT/R2/PR/2011/039 (TESTA-NG) – TESTA-NETZWERK	Beschränkt Interinstitutionell (Kommission)	Nein	August 2011	Juni 2012	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar ⁹
	DIGIT/R2/PO/2011/022 – Bereitstellung von IKT-Schulungskursen für die Mitarbeiter der IT-Abteilung	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	August 2011	März 2012	80 000	380 000
	DIGIT/R2/PO/2011/079 LAR 2011 – Großhändler für Microsoft-Produkte	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	August 2011	Februar 2012	50 000	238 000
	DIGIT/R2/PO/2011/041 Natacha II – Erwerbskanal für Netzwerk, Telefonie und Videokonferenz-ausrüstung	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	Juli 2011	Januar 2012	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar ¹⁰
	DIGIT/R2/PO/2011/087 - ENS II ExternDe Netzdienste	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	Januar 2012	September 2012	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar
	DIGIT/R2/PO/2011/038 – MDS III – Mainframe-Datenserver	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	Januar 2012	September 2012	Nicht verfügbar	500 000
	DIGIT/R2/PO/2012/027 – Mobile equipment (MEQ III) (Mobile Ausrüstung)	Offen Interinstitutionell (Kommission)	Nein	Oktober 2012	April 2013	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar
	CDT WANS II- Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Hochgeschwindigkeits-Datenlinks	Offen	Nein	4. Quartal 2011	August 2012	250 000	2 000 000
MANAGEMENT	Beratungsstudie	Verhandlungsverfahren	Nein	2. Halbjahr 2012	2. Halbjahr 2012	25 000	25 000

Insgesamt für die Auftragsvergabe veranschlagte Mittel 2012 – ursprünglich : 640 000 EUR - Aktuell : 640 000 EUR

⁹ Das Zentrum ist ausschließlich an den Bedingungen für die Anschlussfähigkeit interessiert. Für das Übersetzungszentrum sind keine Kosten geplant, denn im Orientierungsdokument ist festgelegt: „Das ISA-Gemeinschaftsprogramm finanziert das TESTA-ng-Standardnetzwerk im Einvernehmen mit den Mitgliedstaaten. Die Mittel dazu sind im Arbeitsprogramm festgelegt.“

¹⁰ Der Bedarf des Zentrums wurde in Anzahl von zu erwerbenden Projekten und dem Anteil der Ausrüstung ausgedrückt, für den eine solche Instandhaltung notwendig ist. Nur der Teil, der sich auf den „zusätzlichen Verkäufer“ bezieht, wurde in EUR ausgedrückt (20 000).