

Inhalt

1. Einleitung.....	3
2. Vertragsgegenstand.....	3
3. Pflichten und Verantwortung von ZertSozial.....	4
4. Pflichten des Trägers	5
5. Entzug der Akkreditierung durch die DAkkS.....	7
6. Geltungsbereich.....	7
7. Rechtliches.....	7
8. Datenschutz bei der Auditdurchführung (gemäß DSGVO oder KDG)	9
9. Besonderheit Mehrstandorteverfahren (MSV)	13
10. Träger-Zulassungsverfahren.....	14
a. Anfrage, Informationsgespräch, Antrag, Antragsprüfung.....	14
b. Vertragsschließung zwischen Träger und ZertSozial.....	14
c. Vorbereitung Zulassungsprüfung.....	14
d. Auswahl von Auditor:innen / Evaluator:innen und Vorbereitung der Dokumenten-prüfung.....	14
e. Zulassungsaudit (in 2 Stufen):	14
f. Korrekturmaßnahmen bei Nichtkonformitäten (Abweichungen und Hinweise)	17
g. Zulassungsentscheidung durch ZertSozial	17
h. Zulassung und Erteilung von Zertifikaten	17
i. Zulassung von Maßnahmen	18
j. Vereinfachte Verfahren der Maßnahmezulassung (Referenzauswahl)	19
k. Nutzungsbestimmungen der Zulassung und des Zertifikats.....	19
11. Überwachung der Zulassung, Gültigkeit der Zulassung.....	21
a. Überwachungsaudit	21
b. Erneutes Zulassungsaudit.....	21
c. Veränderungen in der Zulassung	22
12. Aufgaben und Verpflichtungen des Trägers.....	23
13. Pflichten von ZertSozial.....	24
14. Gewährleistung	25
15. Verschwiegenheit und Vertraulichkeit	25
16. Haftung und Schadensersatz	26
a. Haftungsbegrenzung dem Grunde nach	26
b. Haftungsbegrenzung der Höhe nach	26
c. Haftung aus vorvertraglichen Schuldverhältnissen	26

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

d. Ansprüche aus übergegangenem Recht	26
17. Sonderfälle.....	27
18. Beschwerden.....	27
19. Einsprüche	27
20. Zertifikatsmissbrauch	28
21. Vertragslaufzeit, Inkrafttreten, Kündigung.....	28
22. Schlussbestimmungen	28

1. Einleitung

Allgemeine Bedingungen und Vertragsgrundlagen für die Zulassung von Trägern und Maßnahmen gemäß Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV).

Diese Sammlung von wertvollen vertragsrelevanten Informationen dienen der Darstellung des Zulassungsverfahrens bei ZertSozial GmbH Prüfungsdienstleister für Soziales, Gesundheit und Bildung, Heusteigstraße 99, 70180 Stuttgart gemäß ISO/IEC 17065.

Sie enthalten sämtliche relevanten Bestimmungen für die Zulassung von Managementsystemen nach ISO/IEC 17065, einschließlich der Anforderungen an das Zulassungsverfahren, die Pflichten der Parteien und den Umgang mit Nichtkonformitäten.

Die Verfahren werden alle nach dem verbindlichen IAF Dokument MD 5 (Auditzeiten) kalkuliert und konzipiert.

Das IAF Dokument MD 1 (Auditierung mehrerer Standorte) wird bei Mehrstandorteverfahren zusätzlich angewandt.

Diese Bestimmungen sind für alle Organisationen, die eine Zulassung durch ZertSozial anstreben oder bereits ein Zertifikat besitzen, bindend.

ZertSozial ist eine unabhängige akkreditierte Zulassungsstelle nach DIN EN ISO 17065.

2. Vertragsgegenstand

Der konkrete Vertragsgegenstand ist in der aktuellen Spezifikation festgelegt.

Die Kosten des Verfahrens sind im Vertragsangebot festgelegt.

Gegenstand des Vertrages ist es Leistungen für die Träger der Arbeitsförderung zu erbringen mit den Zielen:

- Das Trägerunternehmen ist gemäß SGB III § 178 und der von ihm gewünschten Standorte zugelassen.
- Die Maßnahmen sind gemäß SGB III § 179 zugelassen.
- Die Erfüllung der Zulassungsbedingungen, jährliche Überprüfung der wirksamen Anwendung des QM-Systems gemäß § 2 AZAV, Überprüfung von Änderungsmeldungen etc. sind überwacht.

Die verbindliche Grundlage für die Zulassung sind die §§ 177, 178 und 179 SGB III (Drittes Buch Sozialgesetzbuch), die „Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung“ (AZAV) und die aktuell gültigen Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III.

3. Pflichten und Verantwortung von ZertSozial

- Autorisierung und Geltungsbereich

ZertSozial GmbH bietet ihre Dienstleistungen zur Zulassung gemäß AZAV frei und unabhängig jedem Träger im Geltungsbereich der AZAV an.

ZertSozial wird jährlich durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) auf Einhaltung der Vorgaben der ISO 17065, der Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III und den Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit geprüft als Grundlage für die Zulassung als fachkundige Stelle. Stellt die DAkkS in der Arbeit der fachkundigen Stelle Abweichungen fest, die die zugelassenen Träger betreffen, verpflichten sich die Träger bei der Behebung der Abweichungen mitzuwirken. Falls die Zulassung als fachkundige Stelle entzogen werden sollte, verpflichtet sich ZertSozial, die von ihr zugelassenen Unternehmen umgehend zu informieren.

- Unabhängigkeit und Unparteilichkeit:

ZertSozial ist unabhängig und unparteilich gegenüber dem zu prüfenden Trägerunternehmen und den zu prüfenden Maßnahmen. Das gilt für alle Personen, die im Auftrag von ZertSozial am Verfahren und den Entscheidungen bezüglich der Träger- oder Maßnahmzulassungen beteiligt sind. ZertSozial überprüft bei allen Trägerzulassungsverfahren mögliche Interessenkonflikte, um die Objektivität der Zulassungstätigkeiten sicherzustellen. Trägerunternehmen können Auditor:innen aufgrund von begründeten Gefährdungen der Unparteilichkeit ablehnen. Andere Ablehnungsgründe von Auditor:innen sind ausgeschlossen.

Für die Überwachung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit ist der ZertSozial-Programmbeirat als Aufsichtsgremium zuständig.

- Vertraulichkeit

Alle Informationen, die den Auditor:innen und sonstigen Mitarbeiter:innen von ZertSozial zugänglich gemacht wurden, werden streng vertraulich behandelt und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke ausgewertet.

Wenn die fachkundige Stelle gesetzlich verpflichtet oder durch vertragliche Vereinbarungen ermächtigt ist, vertrauliche Informationen offen zu legen, so informiert ZS den Auftraggeber oder die betreffende Person, sofern nicht gesetzlich verboten, über die bereitgestellten Informationen.

- Mitwirkung bei Wechsel der fachkundigen Stelle

Entscheidet sich der Auftraggeber, die Zulassung auf eine andere akkreditierte fachkundige Stelle zu übertragen, wirkt die fachkundige Stelle gemäß den Vorgaben des IAF MD 2 kooperativ mit.

Auf schriftliche Anfrage des Auftraggebers oder der übernehmenden fachkundigen Stelle stellt die Zulassungsstelle der neuen fachkundigen Stelle die für den Transfer erforderlichen Informationen zur Verfügung, insbesondere den Status des Zertifikats, relevante Auditberichte sowie den Stand offener Nichtkonformitäten.

Die Mitwirkung erfolgt unverzüglich, in transparenter Form und unter Wahrung der Vertraulichkeit.

Eine Behinderung oder Verzögerung des Transfers ist ausgeschlossen.

- Umstellung auf eine neue Verordnung

Bei Veröffentlichung einer neuen Verordnung verpflichtet sich der Auftraggeber, sein System zur Sicherung der Qualität innerhalb der von IAF/DAkkS vorgegebenen Übergangsfrist auf die neue Verordnung umzustellen. Zertifikate auf Basis der alten Verordnung verlieren nach Ablauf der Übergangsfrist ihre Gültigkeit. Die Umstellung wird im Rahmen regulärer oder zusätzlicher Audits geprüft und gesondert berechnet.

Die Zulassungsstelle informiert den Auftraggeber über die Veröffentlichung der neuen Verordnung und die einschlägigen Übergangsfristen und unterstützt ihn bei der Planung der Umstellung.

4. Pflichten des Trägers

- Der Träger

- trifft alle notwendigen Vorbereiungen für die Durchführung des Zulassungs- und Überwachungsverfahrens. Dazu gehört die Ermöglichung der Kontaktaufnahmen zu den Personen (Mitarbeitende, Kunden, externe Anbieter) im Fachbereich, die Bereitstellung der dokumentierten Informationen des Auftraggebers, Einsicht in die dokumentierten Beschwerden der Kund:innen und Zugang zur relevanten Infrastruktur.
 - stellt der fachkundigen Stelle und der Auditor: in dokumentierte Nachweise zur Sicherung der Qualität unter Wahrung des Datenschutzes zur Verfügung. Diese Dokumente werden zur Vetoprüfung und Nachweisführung gegenüber externen Prüfinstitutionen benötigt.
 - sorgt für einen reibungslosen Ablauf des Verfahrens. Er sorgt dafür, dass Konformitätsfeststellungen getroffen werden können, z.B. durch die Einsicht in Dokumente der Kund:innen und Mitarbeiter: innen oder durch andere Auditmethoden im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung.
 - stimmt der Veröffentlichung der Zulassung (Name der Organisation, Ort und Zertifizierungsgrundlage) auf der Homepage von ZertSozial zu.
 - stimmt dem Erhalt des Newsletters von ZertSozial bis auf Widerruf zu
 - erlaubt die Überprüfung der Auditverfahren durch die Deutsche Akkreditierungsstelle im Rahmen von Geschäftsstellen- und anderen Prüfungen, wie z.B. Witnessprüfungen, im Zusammenhang mit der Akkreditierung von ZertSozial.
- Falls organisationsfremde Personen als Hospitant: innen, Praktikant: innen, Besucher: innen oder in anderer Funktion am Audit teilzunehmen beabsichtigen, muss darüber ZertSozial informiert werden. Umgekehrt gilt, dass der Auftraggeber über Teilnehmer: innen („Gäste“) informiert sein muss, die auf Initiative von ZertSozial am Audit teilnehmen möchten. Dann entscheidet der Auftraggeber über die Teilnahme dieser Gäste.
 - Folgende besondere Anlässe können nach Prüfung durch die fachkundige Stelle zu kurzfristig angekündigten Audits führen: Beschwerden durch Kund:innen der Organisation, Konsequenzen von schwerwiegenden Änderungen der Organisation und des Managements, z.B. Rechts- oder Organisationsform, wirtschaftliche oder Besitzverhältnisse, neue Standorte und Kontaktadressen usw.

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

- Voraussetzung für die Zertifikatserteilung bzw. -bestätigung ist die fristgerechte Behebung der Nichtkonformitäten und die fristgerechte Begleichung der Rechnung.
- Folgende Kriterien können zu einem Abbruch des Audits durch die Auditleitung führen:
 - Leitungskräfte sind nicht wie geplant anwesend. Stellenvertretungen sind nicht verfügbar.
 - Keine Einsichtnahme in Kundendokumentationen möglich.
 - Sicherheit des Auditteams wird nicht gewährleistet.
- Mit der Auftragserteilung verpflichtet sich der Träger offen und wahrheitsgemäß Auskünfte zu erteilen und die für eine reibungslose Auditdurchführung notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen. Dies schließt ein, dass der Träger alle das zu System zur Sicherung der Qualität betreffenden Informationen ZertSozial zur Verfügung stellt, einen verantwortlichen Ansprechpartner benennt und den ZertSozial-Auditor: innen Zugang zu allen relevanten Stellen im Betrieb gewährt. Nach der Zertifikatserteilung ist der Zertifikatsinhaber verpflichtet, ZertSozial über alle das System zur Sicherung der Qualität betreffenden Änderungen, die eine Neubeurteilung notwendig machen könnten, umgehend schriftlich zu informieren. Dies gilt vor allem bei
 - Änderungen von Besitzverhältnissen oder der Rechtsform
 - Wechseln von Verwaltungssitz oder Betriebsgelände
 - Wesentliche Änderungen hinsichtlich Struktur und Inhalt des Systems zur Sicherung der Qualität
 - Geplante Ausweitung oder Änderung der Fachbereiche des Zertifikats
 - Personelle Veränderungen der Ansprechpartner: innen
 - Verletzung von Rechtsvorschriften
 - Änderung der Zahl der beschäftigten Mitarbeiter: innen (insbesondere der Vollzeitkraftäquivalente = VZK).
- Der Zertifikatsinhaber verpflichtet sich, alle Beanstandungen betreffend sein System zur Sicherung der Qualität (auch durch Dritte) und ihre Behebung aufzuzeichnen und der fachkundigen Stelle zu melden.
- Die Erteilung eines Zertifikats entbindet den Auftraggeber nicht von der Verantwortung zur Einhaltung von gesetzlichen und sonstigen wichtigen Normen, Regelungen und Vorschriften. Bei Änderung der Zulassungsgrundlage sowie bei Änderungen im nationalen oder internationalen Akkreditierungssystem, die sich auf das Zulassungsverfahren des Trägers auswirken, verpflichtet sich der Träger gegebenenfalls notwenige Änderungen seines Systems zur Sicherung der Qualität durchzuführen. Dies geschieht im Rahmen einer Übergangsfrist, die von ZertSozial festgelegt wird.
- Der Auftraggeber ermöglicht der zuständigen Akkreditierungsstelle (DAkkS) auf Wunsch die Begleitung von Audits und die Einsicht von Dokumenten und Akten im Rahmen eines Zulassungsverfahrens sowie Überwachungen. Bei allen dem Auftraggeber überlassenen Unterlagen sind die Urheberrechte von ZertSozial zu beachten.
- ZertSozial wird jährlich durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) auf Einhaltung der Vorgaben der ISO 17065, den Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III und den Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit geprüft als Grundlage für die Zulassung als fachkundige Stelle.

Stellt die DAkkS in der Arbeit der fachkundigen Stelle Abweichungen fest, die die zugelassenen Träger betreffen, verpflichten sich die Träger bei der Behebung der Abweichungen mitzuwirken.

5. Entzug der Akkreditierung durch die DAkkS

Wird die Akkreditierung der fachkundigen Stelle durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) ganz oder teilweise ausgesetzt oder entzogen, informiert die Zertifizierungsstelle den Träger unverzüglich.

Das vom Träger geführte Zertifikat verliert in diesem Fall automatisch seine Anerkennung als akkreditierte Bescheinigung.

Ab Zugang der Mitteilung ist der Träger verpflichtet, die Nutzung des Zertifikats und aller damit verbundenen Logos oder Hinweise auf eine Zertifizierung einzustellen sowie Zertifikatskopien, Werbematerialien und elektronische Verweise entsprechend anzupassen.

Die fachkundige Stelle haftet nicht für Schäden oder Nachteile, die dem Träger aus der Aussetzung oder dem Entzug der Akkreditierung entstehen, da diese außerhalb ihres Einflussbereichs liegen.

Auf Wunsch unterstützt die fachkundige Stelle den Träger beim Wechsel zu einer anderen akkreditierten fachkundigen Stelle, soweit rechtlich und tatsächlich möglich.

6. Geltungsbereich

Diese Bestimmungen gelten für das gesamte Zulassungsverfahren und umfassen:

- Erstzulassung
- Überwachungsaudits
- erneute Zulassungen
- Erweiterungsaudits
- Sonderaudits aus besonderen Anlässen
- Zertifikatsübernahmen

7. Rechtliches

Vertragsbeginn und Vertragsdauer

- Der Vertrag beginnt mit dem Datum der Unterzeichnung und läuft gemäß der Spezifikation bis zum Ende des vereinbarten Zertifizierungs- oder Zulassungszyklus.
- Eine vorzeitige Beendigung des Vertrags ist nur mit einer Frist von sechs Monaten vor dem Zieltermin (Tag/Monat der Zertifikaterteilung) des nächsten Überwachungsaudits möglich. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.
- Kündigt der Kunde den Vertrag weniger als sechs Monate vor dem geplanten Audit- bzw. Zieltermin, wird ein Ausfallhonorar in Höhe von **25 %** des vereinbarten Auditvolumens fällig.
- Erfolgt die Kündigung weniger als zwölf Wochen vor dem Zieltermin, beträgt das Ausfallhonorar **50 %** des vereinbarten Auditvolumens.
- Das Ausfallhonorar deckt die bereits erbrachten Vorbereitungstätigkeiten sowie die für den Audittermin reservierten Kapazitäten ab. Nicht stornierbare Reise- oder Reservierungskosten werden zusätzlich in Rechnung gestellt.
- Der **Auftragnehmer** ist berechtigt, den Vertrag aus wesentlichen und sachlich nachvollziehbaren Gründen mit einer Frist von 12 Wochen zum Zieltermin ordentlich zu kündigen.

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

- Sollte es dem Auftragnehmer in Ausnahmefällen nicht möglich sein, für ein bestimmtes Verfahren eine qualifizierte Auditor:in bereitzustellen und kann das Verfahren deshalb nicht durchgeführt werden, hat der Auftragnehmer die Möglichkeit, den Vertrag in Bezug auf dieses Verfahren aus wichtigem Grund außerordentlich zu beenden.
Ändert sich der Unternehmenszweck des Auftragnehmers wesentlich und wird dadurch die Fortführung des Vertragszwecks unmöglich, ist der Auftragnehmer berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen.
- Preisanpassungen während der Vertragslaufzeit können erforderlich werden, z.B. aufgrund von Inflationsentwicklungen. Dies kann insbesondere Anpassungen der vereinbarten Tagessätze sowie weiterer Gebühren und Kosten umfassen.

Terminierung / Verschiebung/Absage

- Die Terminplanung erfolgt grundsätzlich einvernehmlich zwischen dem Auftraggeber und der Auditleitung.
- Eine Terminverschiebung auf Wunsch des Auftraggebers ist nur im Einvernehmen mit der Auditleitung und innerhalb der vorgegebenen Fristen möglich.
- Bei Absagen durch den Auftraggeber ist ZertSozial zu informieren. Die möglichen Konsequenzen (z. B. Aussetzung, Sonderkündigung, Entzug des Zertifikats) werden mit dem Auftraggeber besprochen.
- Kosten, die dem Auftraggeber durch eine Verschiebung oder Absage seitens des Auftragnehmers entstehen, werden nicht in Rechnung gestellt.

Reisekosten der Auditor*innen:

Bahn/Flug/Taxi/ Übernachtung	<p>Reisezeiten und Reisekosten</p> <p>Reisezeiten und Reisekosten des Auditors/der Auditorin werden grundsätzlich ab dem Wohnsitz (Haustür) berechnet.</p> <p>Befindet sich die Auditorin zum Zeitpunkt des Einsatzes nicht am Wohnsitz, erfolgt die Berechnung ab dem aktuellen Aufenthaltsort. In beiden Fällen wird der jeweils kürzeste oder wirtschaftlichste Reiseweg zugrunde gelegt.</p> <p>Bahnhäfen</p> <p>Die Auditorin bzw. der Auditor ist bemüht, für Reisen möglichst günstige Bahnhäfen in der 1. oder 2. Klasse zu buchen.</p> <p>Übernachtungskosten</p> <p>ZertSozial bemüht sich um einen regionalen Einsatz der Auditor: innen. Sollte dies nicht möglich sein, können zusätzliche Übernachtungskosten durch eine Vorabend-Anreise oder eine spätere Abreise entstehen.</p> <p>Wünschenswert ist eine Hotelbuchung einschließlich Frühstück durch den Auftraggeber. Bei Selbstbuchung sind die Auditor: innen gebeten, ein angemessen günstiges Hotel zu wählen.</p>
Fahrtzeit	Längere Anreise-/Abreisezeiten und Fahrzeiten zwischen den Standorten können pauschal in Rechnung gestellt werden.
PKW	Änderungen auf Grund von erhöhten Treibstoffkosten sind vorbehalten und werden rechtzeitig kommuniziert. Weitere Kosten werden auf Nachweis in Rechnung gestellt
Tagesspesen	Werden nicht berechnet.

Rechnungsstellung:

Eine Rechnung wird nach der Leistungserbringung (ggf. bereits nach einer Phase der Leistungserbringung) erstellt und ist zahlbar innerhalb von 21 Tagen nach Zugang der Rechnung per E-Mail.

8. Datenschutz bei der Auditdurchführung (gemäß DSGVO oder KDG)

Die Arbeit von personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen erfordert die Einsichtnahme von personenbezogenen Daten und Informationen über die Teilnehmenden, hauptsächlich in

- die erhobenen Probleme und Ressourcen für die Teilnehmer:innen
- die Ziele der Dienstleistung für die Teilnehmer:innen
- die Planung und Durchführung von Maßnahmen mit und für die Teilnehmender:innen und
- die Evaluation der Leistungen für die Teilnehmer:innen

Personenbezogene Dokumente von Mitarbeiter:innen, soweit diese für die sach- und fachgerechte Durchführung des Audits erforderlich sind, müssen zur Verfügung gestellt werden. Der Träger stellt sicher, dass die erforderlichen Unterlagen zum vereinbarten Zeitpunkt bereitgestellt werden. Die Auditor:innen sind berechtigt, diese Unterlagen einzusehen, zu kopieren oder auszuwerten, soweit dies zur Bewertung der Erfüllung der AZAV-Anforderungen erforderlich ist. Dies umfasst insbesondere Nachweise zu Qualifikation, Beschäftigung, Qualifizierungs- und Teilnahmeinformationen, Leistungsnachweise und weitere dokumentierte Prozesse des Trägers. Um der FKS zu ermöglichen, die Konformität der umgesetzten Sicherung der Qualität mit den Anforderungen der Organisation und den Anforderungen wie z.B. AZAV festzustellen, ist es erforderlich für die Auditor:in, in Stichproben diese personenbezogenen Daten zur Kenntnis zu nehmen.

Vorgehensweise

Auditgespräch:

Im Rahmen des Auditgesprächs erhebt die Auditor: in Informationen durch z.B. Einsichtnahme in Dokumente (des Trägers, der Teilnehmer: innen, von Mitarbeiter: innen), durch Gespräche mit Mitarbeiter: innen, durch Beobachtungen, durch Gespräche mit Teilnehmer: innen des Trägers und/oder deren Vertreter.

Ziel ist, generelle Rückschlüsse auf die Dienstleistungsqualität zu erhalten, um valide Feststellungen zur Konformität treffen zu können.

Dies gilt sowohl für Audits, die vor Ort in Präsenz, als auch für Audits, die remote z. B. Videokonferenz, durchgeführt werden. Unter keinen Umständen werden Videokonferenzen aufgezeichnet, in denen personenbezogene Daten besprochen oder hochgeladen werden.

Für die Ermöglichung der Einsichtnahme in Teilnehmer:innendokumente, Beobachtungen und Gespräche über die Teilnehmer: innen sorgt der Träger im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung.

Einsichtnahme in Dokumente mit Mitarbeiterbezogenen Informationen/Daten:

Wenn bei Audits Einblick in Mitarbeiter:innenakten genommen wird, um z.B. die Einarbeitung nachzuvollziehen, wird eine Mitarbeiter: in ausgewählt, die an diesem Tag ihre persönliche Einwilligung in die Einsichtnahme geben kann. Die Bereitschaft der betreffenden Mitarbeiterin zum Interview mit der Auditor: in gehört mit zu dieser Einwilligung.

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

Auditdokumente:

Auditplan:

Im Auditplan werden in der Regel auch die Personen benannt, mit denen die Auditleitung (bzw. das Auditteam) während des Audits spricht. Die Auditleitung von ZertSozial vereinbart die Auditpläne ausschließlich mit VertreterInnen der obersten Leitung des Trägers. Die Organisation entscheidet, wie mit dem Auditplan innerhalb des Trägers umgegangen wird.

Auditcheckliste:

Dort werden Feststellungen zu Konformitäten und Nichtkonformitäten, eingesehene Dokumente, Gespräche etc. dokumentiert. Namen von Teilnehmer:innen und Mitarbeiter:innen werden dort nicht rückverfolgbar festgehalten.

Auditbericht:

Feststellungen zu Konformitäten (und Nichtkonformitäten) werden dort aufbereitet und berichtshaft festgehalten. Namen von Teilnehmer:innen und Mitarbeiter:innen werden dort nicht rückverfolgbar festgehalten. Der Name von Leitungskräften und wichtigen Funktionsträgern können dort erwähnt werden.

Nach dem 4. Überwachungsaudit löscht bzw. vernichtet die Auditor:in alle Nachweisedokumente, die sie bis dahin gespeichert hat.

Dateien zum Audit werden von ZertSozial und seinen Auditor: innen an die Organisationen in der Regel mit Hilfe von ASANA oder YourSecure Cloud versandt.

Im Rahmen der jährlichen Begutachtungen von ZertSozial durch die DAkkS sind wir gehalten, folgende Dokumente bereitzustellen:

- Vertragsdokumente
- Verfahrensdokumente
- Nachweise zur Umsetzung des QM-Systems.

Die Datenschutzerklärung befindet sich auf der Homepage von ZertSozial.

Wer ist für die Verarbeitung Ihrer Daten verantwortlich?

ZertSozial GmbH
Heusteigstraße 99
70180 Stuttgart

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die ZertSozial GmbH.

Kontakt für Datenschutzanliegen:

✉ datenschutz@zertsozial.de
📞 0711 964 1578

Warum wir Ihre Daten verarbeiten

Wir verarbeiten Ihre Daten, um unsere Leistungen für Sie sicher, zuverlässig und gesetzeskonform erbringen zu können. Dazu gehören:

- Durchführung und Abwicklung von Verträgen und Zertifizierungsverfahren incl. Auditbericht
- Kommunikation im Rahmen unserer Zusammenarbeit (z. B. Terminabsprachen, Informationen)
- Nachweis unserer Arbeit gegenüber der DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle)

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

- Verwaltung Ihrer Kontaktdaten, um Sie bei Bedarf erreichen zu können

Welche Daten wir verarbeiten

Je nach Art der Zusammenarbeit verarbeiten wir insbesondere folgende Daten:

- Stammdaten: Name, Vorname, Adresse, ggf. Qualifikationsnachweise
- Kontaktdaten: Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- Vertragsdaten: Vereinbarungen, Rechnungs- oder Zahlungsdaten
- Auditunterlagen (Auditbericht, Checklisten, Kundendokumente etc.)
- Kommunikationsdaten: Schriftverkehr, E-Mails und Nachrichten

Ihre Daten werden ausschließlich in unseren Systemen **ASANA** und **YourSecure Cloud** verarbeitet.

Auf welcher Grundlage wir Ihre Daten verarbeiten

Je nach Zweck der Verarbeitung stützen wir uns auf folgende Rechtsgrundlagen der DSGVO:

- Art. 6 Abs. 1 lit. b – zur Erfüllung eines Vertrags oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen
- Art. 6 Abs. 1 lit. c – zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten (z. B. Aufbewahrungspflichten)
- Art. 6 Abs. 1 lit. f – zur Wahrung berechtigter Interessen (z. B. reibungslose Kommunikation, Qualitätssicherung)

Wer Ihre Daten erhält

Wir geben Ihre Daten nur weiter, wenn dies für die Zusammenarbeit erforderlich ist. Mögliche Empfänger sind:

- Auditor:innen
- Interne Fachabteilungen der ZertSozial GmbH
- Externe Vetoprüfer:innen
- IT-Dienstleister und Hosting-Anbieter
- Behörden, soweit gesetzlich vorgeschrieben
- DAkkS im Rahmen von Prüfungen oder Audits

Eine Weitergabe an Dritte zu Werbezwecken erfolgt **nicht**.

Werden Ihre Daten außerhalb der EU verarbeitet?

In der Regel **nicht**.

Falls ausnahmsweise ein IT-Dienstleister außerhalb der EU eingesetzt wird, erfolgt die Übermittlung nur mit geeigneten **Datenschutzgarantien** – z. B. durch **EU-Standardvertragsklauseln**.

Wie lange wir Ihre Daten speichern

Wir speichern Ihre Daten nur so lange, wie dies erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

- Vertrags- und Rechnungsdaten: 10 Jahre
- Kontaktdaten: bis zum Ende der Geschäftsbeziehung
- Einwilligungsbasierter Daten: bis zum Widerruf der Einwilligung

Ihre Rechte

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

Sie haben gemäß DSGVO insbesondere folgende Rechte:

- Auskunft über die gespeicherten Daten (Art. 15 DSGVO)
- Berichtigung unrichtiger Daten (Art. 16 DSGVO)
- Löschung der Daten („Recht auf Vergessenwerden“, Art. 17 DSGVO)
- Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO)
- Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

Wenn Sie eines dieser Rechte ausüben möchten, schreiben Sie uns einfach an:

datenschutz@zertsozial.de

Widerruf von Einwilligungen

Sofern Sie uns eine Einwilligung erteilt haben (z. B. für Informationszusendungen), können Sie diese jederzeit **mit Wirkung für die Zukunft** widerrufen.

Der Widerruf kann formfrei per E-Mail an datenschutz@zertsozial.de erfolgen.

Beschwerdemöglichkeit

Sollten Sie der Meinung sein, dass wir mit Ihren Daten nicht korrekt umgehen, können Sie sich an die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden:

Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg (LfDI)

Lautenschlagerstraße 20, 70173 Stuttgart

www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/beschwerde/

9. Besonderheit Mehrstandorteverfahren (MSV)

- Wird ein Unternehmen, das mehrere Standorte unterhält, zugelassen, so sind diese Standorte zumindest stichprobenartig ebenfalls zu auditieren. Die Zulassung von Trägern mit mehreren Standorten mit gleichem Fachbereich und unter einem einheitlichen System zur Sicherung der Qualität kann durch die Anwendung eines Stichprobenverfahrens erfolgen.
- Der Träger prüft, ob alle Kriterien für die Durchführung eines Mehrstandorteverfahrens erfüllt sind, und stellt deren Einhaltung sicher:
 - Der Träger muss eine einzelne (natürliche oder juristische) Rechtsperson sein
 - Die Zentrale ist Teil des Trägers und darf nicht an eine externe Organisation ausgliedert sein
 - Der Träger muss nachweisen, dass das System zu Sicherung der Qualität in der Lage ist, die geplanten Ergebnisse an allen Standorten zu erreichen
 - Der Träger (mit den Standorten) hat ein gemeinsames, einziges System zur Sicherung der Qualität.
 - Die Zentrale legt das System zur Sicherung der Qualität nach den Vorgaben AZAV fest, überwacht, entwickelt es weiter und auditiert es (intern).
 - Die Zentrale stellt sicher, dass Daten von allen Standorten erhoben und analysiert werden und muss nachweislich die Befugnis und Fähigkeit haben, organisatorische Veränderungen (Systemdokumentation, Systemveränderung, Managementbewertung, Beschwerden, Bewertung von Korrekturmaßnahmen, Planung interner Audits und Bewertung der Ergebnisse, gesetzliche und behördliche Anforderungen) zu veranlassen.
 - Das Managementsystem unterliegt einer zentralen Managementbewertung
 - Die Zentrale muss das Recht haben, Korrekturmaßnahmen von den Standorten einzufordern.
- Die Auswahl der Standorte nimmt FKS vor nach den jeweils relevanten Kriterien wie
 - Ergebnis interne Audits
 - Beschwerden
 - Komplexität des Managementsystems
 - Dienstleistungsangebot
 - Zusätzlich: zufällige Auswahl

10. Träger-Zulassungsverfahren

a. Anfrage, Informationsgespräch, Antrag, Antragsprüfung

- Der Träger sendet eine Anfrage (z.B. per Mail) an ZertSozial. Im Vorfeld der Beauftragung und Vertragsvereinbarung führt ZertSozial auf Wunsch ein Informationsgespräch mit dem Träger durch. Dabei können alle für die Zulassung benötigten Informationen besprochen werden. Es ist Ziel von ZertSozial das Verfahren und die Entscheidungsfindung dem Träger möglichst transparent zu machen. ZertSozial bietet keinerlei Tätigkeiten und Hilfen an, die als Beratung zum Aufbau und der Aufrechterhaltung eines Systems zur Sicherung der Qualität oder zu Erfüllung der Anforderungen der AZAV gelten können.
- Der Träger erhält den Antrag Träger zugeschickt und sendet diesen ausgefüllt zurück.
- Aufgrund des Antrags erstellt ZertSozial ein Angebot. Dabei sind die verbindlichen Vorgaben der FKS im Rahmen ihres geprüften QM-Systems über den jeweils erforderlichen Zeitaufwand zu berücksichtigen. Im Interesse des Trägers werden dabei Kosten-Reduzierungsmöglichkeiten genutzt.
- Die Ziele der Antragsprüfung sind:
 - Die Angaben und Nachweise des Trägers sind auf Vollständigkeit bewertet.
 - Über die Annahme des Antrags auf Zulassung nach AZAV ist entschieden.
 - Eine Ablehnung des Antrags wird von der fachkundigen Stelle begründet.

b. Vertragsschließung zwischen Träger und ZertSozial

- ZertSozial erstellt ein Angebot und eine Spezifikation auf der Basis der bereitgestellten Informationen. Die Vertragsbedingungen AZAV sind Bestandteil des Angebots. Der gesetzlich Vertretungsberechtigte des Trägers unterzeichnet das Angebot, ergänzt die Signatur mit dem Klarnamen und stimmt so implizit den Vertragsbedingungen zu. Das Angebot wird per Mail an ZertSozial gesandt.

c. Vorbereitung Zulassungsprüfung

- Nach Eingang des vom Träger unterschriebenen Vertrages und Auftrages, erhält der Träger folgende Unterlagen:
 - Einen Zip-Ordner, in den die Angaben und Nachweise gemäß § 2 AZAV vom Träger bereitgestellt werden.

d. Auswahl von Auditor:innen / Evaluator:innen und Vorbereitung der Dokumentenprüfung

- Auf Wunsch erhält der Kunde ein Kurzprofil der Mitglieder des Auditteams. Mitglieder des Auditteams können nur abgelehnt werden, wenn Wettbewerbsbedenken oder Bedenken bzgl. Parteilichkeit vorhanden sind. In der Regel werden Auditor:innen für 5 Jahre in einem Verfahren eingesetzt. Spätestens nach 10 Jahren wird ein Auditor:innenwechsel vorgenommen.

e. Zulassungsaudit (in 2 Stufen):

Zulassungsaudits sind jene Audits, bei denen der Träger nach AZAV durch die Auditor:innen, bzw. Evaluator:innen einer fachkundigen Stelle geprüft wird. Zulassungen sind maximal 5 Jahre gültig (Zulassungszyklus) und werden jährlich überwacht. Da in den Audits immer auch die AZAV-

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

spezifischen Anforderungen an das in §178 SGB III geforderte Managementsystem geprüft werden müssen, finden die Anforderungen der ISO 17021 an die Prüfung von Managementsystemen Anwendung.

○ **Stufe 1-Audit:**

Das Stufe-1 Audit wird bei Erst-Zulassungen und erneuten Zulassungen durchgeführt.

Ziel der Stufe 1 ist:

Die Angaben und Nachweise des Trägers sind validiert.

Um dieses Ziel zu erreichen, kann es hilfreich sein, dass mindestens Teile von Stufe 1 auf dem Betriebsgelände des Trägers durchgeführt werden.

Nicht gelöste Unklarheiten und Abweichungen können zum Abbruch der Stufe 1 führen.

○ **Stufe 2-Audit:**

Die Stufe 2 kann erst nach erfolgreichem Abschluss der Stufe 1 durchgeführt werden.

Der Zweck von Stufe 2 ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Systems zur Sicherung der Qualität des Trägers zu bewerten. Die Stufe 2 muss grundsätzlich am Standort des Trägers stattfinden.

Das Audit umfasst folgendes:

Informationen und Nachweise einholen über die Konformität mit allen Anforderungen der AZAV und dazugehörigen gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen.

Die Art und Weise des Trägers nachvollziehen bezüglich Überwachung der Leistung, Messung,

Berichterstattung und Überprüfung in Bezug auf Ziele und Vorgaben für Schlüsselleistungen

Operative Lenkung der Prozesse des Trägers erfassen

Folgende Methoden werden eingesetzt:

- Auditgespräche mit Mitarbeiter:innen und Teilnehmer:innen des Trägers
- Beobachtung von relevanten Situationen
- Analyse von Nachweisdokumenten und Aufzeichnungen zu Führungs-, Unterstützungs- und Arbeitsförderprozessen

Nicht erfüllte, nicht umgesetzte oder nicht wirksam angewandte Forderungen der AZAV werden vom jeweiligen Auditor protokolliert und in ihrer Auswirkung bewertet. Die Bewertung umfasst die Nichtkonformitäten:

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

Bewertung	Bedeutung für die Konformität mit der Norm	Maßnahmen für den Auftraggeber im Sinne einer Weiterführung des Verfahrens
A (Abweichung) (wesentliche Nichtkonformität)	<p>Wenn die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen beeinträchtigt ist.</p> <p>z.B. Produkte/Dienstleistungen erfüllen die festgelegten Anforderungen nicht;</p> <p>z.B. Prozessmanagement nicht wirksam</p> <p>Eine Mehrzahl an Hinweisen zu demselben Themenbereich können eine Abweichung ergeben.</p>	<p>Die Nichtkonformitäten müssen nachweislich vor der Zertifizierungsentscheidung behoben sein. Zusätzlich muss ein Maßnahmenplan mindestens mit der Beschreibung der Korrekturmaßnahme, einer Ursachenanalyse und einer Ausmaßanalyse (sind andere Prozesse, Systemteile, Standorte etc. betroffen) eingereicht werden.</p> <p>Fristen:</p> <p>ZA/RZ: Abweichungen müssen bis drei Monate nach dem Audittermin, spätestens bis zum Zieltermin (s. Zertifikat) geschlossen sein.</p> <p>ÜA: Abweichungen müssen nach 3 Monaten zum Audittermin bzw. bis spätestens 3 Monate nach Zieltermin (s. Zertifikat) geschlossen sein.</p>
H (Hinweise) (untergeordnete Nichtkonformität)	<p>Es sind einzelne Anforderungen der Norm nicht ausreichend erfüllt.</p> <p>Die Fähigkeit des Managementsystems die Ergebnisse zu erreichen sind nicht beeinträchtigt.</p>	<p>Ein Maßnahmenplan mit mindestens mit der Beschreibung der Korrekturmaßnahme, einer Ursachenanalyse und einer Ausmaßanalyse (sind andere Prozesse, Systemteile, Standorte etc. betroffen) muss erstellt werden.</p> <p>Fristen:</p> <p>Der Maßnahmenplan muss <u>vor</u> der Zertifizierungsentscheidung/Entscheidung zur Aufrechterhaltung des Zertifikats eingereicht werden, die Maßnahmen müssen bis zum nächsten Audit bearbeitet/umgesetzt sein.</p> <p>Bei der Fristsetzung zur Erledigung der einzelnen Maßnahmen muss auf die Kritizität der Nichtkonformitäten geachtet werden.</p> <p>Werden die Hinweise nicht bis zum nächsten Audit bearbeitet, kann eine Abweichung formuliert werden.</p>

Nach Beendigung des Audits wird der Träger in einem Abschlussgespräch über das Auditergebnis unterrichtet. Das Ergebnis wird in einem Auditbericht dokumentiert. Der Auditleiter dokumentiert seine Empfehlung zur Erteilung oder Nichterteilung der Zulassung in einem Auditbericht. Die Bewertung der Feststellungen im Auditbericht und die endgültige **Entscheidung über die Zulassung bleibt bei der fachkundigen Stelle.**

f. Korrekturmaßnahmen bei Nichtkonformitäten (Abweichungen und Hinweise)

Solange Abweichungen nicht behoben und Hinweise nicht bearbeitet sind, kann eine Zulassung nicht ausgesprochen werden. Abweichungen und Hinweise werden im Auditbericht dokumentiert. Der Auditleiter verfolgt die Analyse der Abweichungen und Hinweise sowie die Durchführung/Umsetzung der angegebenen Korrekturmaßnahmen und dokumentiert seine Bewertungen im Auditbericht. Dies kann durch Prüfung von Unterlagen oder im Rahmen eines Nachaudits erfolgen.

Wenn die Bearbeitung einer Abweichung nicht über die Prüfung von Dokumenten validiert werden kann, besteht die Möglichkeit der Durchführung eines kostenpflichtigen Nachaudits.

Beim Nachaudit werden ausschließlich die von der Abweichung betroffenen Forderungen auditiert.

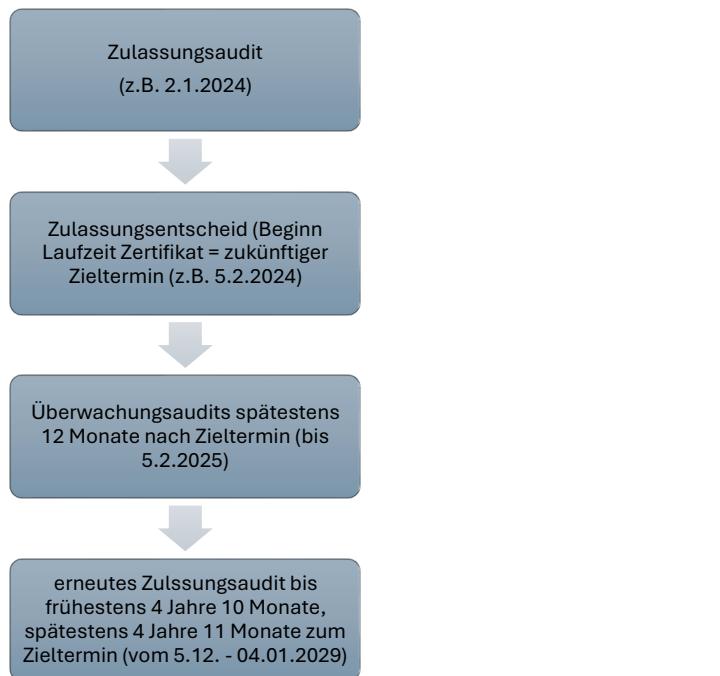
Nachdem alle notwendigen Korrekturmaßnahmen nachweislich erfolgt sind, spricht der Auditleiter seine Empfehlung zur Erteilung oder Nichterteilung der Zulassung im Auditbericht aus.

g. Zulassungsentscheidung durch ZertSozial

- Nach Eingang des Auditberichtes und weiterer Auditunterlagen bei ZertSozial wird das Verfahren durch ZertSozial überprüft und die Zulassungsentscheidung von der fachkundigen Stelle (FKS) von ZertSozial gefällt und dokumentiert. Dabei wird darauf geachtet, dass an der Entscheidung nur Personen beteiligt sind, die an den vorangegangenen Prüfungsvorgängen unbeteiligt waren und nicht als Gutachter, Fachexperte, Auditor, Dozenten oder beratend beim Träger tätig waren. Das Eigentumsrecht am Auditbericht verbleibt bei ZertSozial.
- ZertSozial ist allein verantwortlich und behält das alleinige Recht für ihre Entscheidungen in Bezug auf Zulassung, einschließlich der Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung der Zulassung.

h. Zulassung und Erteilung von Zertifikaten

- Bei positivem Ergebnis der Zulassungsentscheidung wird mit der Zulassung ein Zertifikat gemäß § 5 AZAV vergeben. Auch das Zertifikat bleibt Eigentum von ZertSozial. Es muss zurückgegeben werden, wenn das Zertifikat während seiner Laufzeit entzogen wird.



(Schaubild: Kurzdarstellung der einzuhaltenden Fristen im Zulassungszyklus)

i. Zulassung von Maßnahmen

- ZertSozial kann Maßnahmen nach §§ 45, 81, 179, 180 und 181 SGB III und § 3 AZAV zulassen.
- Die Zulassungsprüfung von Maßnahmen kann prinzipiell von jeder fachkundigen Stelle (FKS) durchgeführt werden. Die FKS kann frei gewählt werden. Allerdings muss die gewählte FKS das Qualitätssicherungssystem des Trägers kennen.
- Die Maßnahmzulassungsprüfung erfolgt analog zur Trägerzulassungsprüfung. Aufgrund von Antragsunterlagen findet eine Dokumentenprüfung statt, die durch vor-Ort-Begehungen ergänzt wird.
- Die Vor-Ort-Begehungen können im Rahmen von Trägerzulassungsaudits oder separat erfolgen. Nach jedem Vor-Ort-Trägerzulassungsaudit gelten alle bis dahin zugelassene Maßnahmen als vor Ort geprüft, da die Auditoren stichprobenweise die in den Antragsunterlagen dargelegten Sachverhalte vor Ort überprüfen und ferner Räumlichkeiten und Ausstattungen exemplarisch besichtigen. Näheres, darunter auch die Prüfung von Maßnahmen, regeln die Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III.
- Maßnahmzulassungen gelten in der Regel 3 Jahre. Maßnahmeneänderungen verlängern nicht die Laufzeit der Zulassung. Maßnahmen können innerhalb der Laufzeit des Maßnahmzertifikats gestartet werden, auch wenn die Maßnahmedauer über das Laufzeitende des Zertifikates hinausgeht. Maßnahmen dürfen nicht gestartet werden, wenn die Trägerzulassung nicht gültig ist.
- Es kommt vor, dass Änderungen an zugelassenen Maßnahmen notwendig werden (z.B. Anpassungen der Dauer einzelner Lerneinheiten). Wenn Anpassungen notwendig werden, muss

ein Änderungsantrag zur Maßnahmezulassung bei ZertSozial gestellt werden, indem die Änderungen und ihre Begründung dargestellt und anschließend durch die fachkundige Stelle geprüft und ggf. zugelassen werden.

j. Vereinfachte Verfahren der Maßnahmezulassung (Referenzauswahl)

- Die AZAV (§ 5) sieht vereinfachte Verfahren für die Maßnahmezulassung vor. Hierbei handelt es sich um Stichprobenverfahren.
- Diese Vereinfachungen werden bereits in der Angebotsphase des Zulassungsverfahrens mit dem Träger geklärt und berücksichtigt. ZertSozial behält sich vor, die dort gemachten Angaben während der Audits durch den Auditleiter zu verifizieren.
- Für die Stichprobendefinition bei der Maßnahmezulassung (Referenzauswahl) gilt die Empfehlung des Beirates nach § 182 SGB III: „Bei einer Gesamtzahl von insgesamt bis zu 30 zur Prüfung vorgelegten Weiterbildungsmaßnahmen wird eine Referenzauswahl in der Höhe von 20 Prozent gezogen, bei einer darüber liegenden Zahl richtet sich die Größe der Stichprobe nach der Quadratwurzel der Gesamtzahl der vorgelegten Maßnahmen. Unabhängig davon ist sicher zu stellen, dass aus jedem Fachbereich mindestens eine Maßnahme geprüft wird.“ Eine Referenzauswahl ist nicht möglich, wenn der Bundesdurchschnittskostensatz überschritten wird.

k. Nutzungsbestimmungen der Zulassung und des Zertifikats

Zertifikate sind für die Träger wichtige Nachweise. Der Umgang mit diesen Zertifikaten ist daher strengen Regelungen unterworfen.

Für die Träger, die von ZertSozial ein Zertifikat bekommen haben, gelten folgende Bedingungen für die Verwendung:

- Der Träger darf ausschließlich in dem Fachbereich tätig werden, für den er eine Zulassung hat, die im Trägerzertifikat auch für den jeweiligen Standort ausgewiesen ist. Die Nutzung für nicht genannte Bereiche und Zweigstellen ist nicht gestattet.
- Der Geltungsbereich für die Maßnahmezulassung bezieht sich ausschließlich auf die im Zertifikat genannten Maßnahmen sowie deren Folgemaßnahmen und Kombinationen von zugelassenen Maßnahmen.
 - Das Zertifikat darf, insbesondere nicht mehr verwendet werden, wenn, festgestellte Abweichungen nicht in einem mit ZertSozial festgelegten Zeitraum korrigiert werden
 - Änderungsmeldungen über zulassungsrelevante Sachverhalte nicht unverzüglich an ZertSozial gemeldet werden
 - Änderungen die Zulassungsvoraussetzungen nicht mehr erfüllen
- Das Symbol darf nur gemeinsam mit dem Namen der Träger verwendet werden.
- Das ZertSozial-Symbol darf für geschäftliche Zwecke verwendet werden. Die Verwendung ist jedoch beschränkt auf geschäftliche Korrespondenz und Werbezwecke wie Homepage und Broschüren. Dabei ist der Fachbereich wie er auf dem Zertifikat angegeben ist einzuhalten und zu benennen.
- Der Inhaber des Zertifikats hält sich an die Regeln des lauteren Wettbewerbs. Eine missbräuchliche Verwendung des Zertifikats von ZertSozial ist zu unterlassen.

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

- Der Inhaber eines ZertSozial-Zertifikats erhält auf Wunsch ein reprofähiges ZertSozial-Zertifikatsymbol. Er wird es jedoch nicht in irgendeiner Form ändern. Hinzugefügt werden kann die Registriernummer des betreffenden ZertSozial-Symbols und ein erläuternder Text.
 - Zertifikate und Zertifikatssymbol werden auch als digitale Dateien zur Verfügung gestellt und gelten nur in Verbindung mit dem Originalzertifikat und für die Laufzeit des Zertifikats.
 - Die Verwendung des Zertifikatsymbols ist auf juristische und natürliche Personen bezogen. Es darf nicht ohne Genehmigung auf Dritte oder Nachfolger übertragen werden.
 - Die Trägerzertifizierung darf nicht in einer Weise verwendet werden, die die Zertifizierungsstelle in Misskredit bringen könnte, sowie dürfen keinerlei Äußerungen über ihre Trägerzertifizierung getroffen werden, die der fachkundigen Stelle als irreführend oder unberechtigt betrachten könnte.
 - Bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zulassung ist die Verwendung aller Werbematerialien, die jeglichen Bezug auf die Zulassung enthalten, einzustellen und die vom Zertifizierungsprogramm geforderten Maßnahmen zu ergreifen (z. B. die Rückgabe von Zertifizierungsdokumenten) sowie alle anderen erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.
 - Bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zulassung erlischt das Recht auf Verwendung des ZertSozial-Zertifikats und des Symbols.
 - Die Verwendung des Akkreditierungssymbols der DAkkS ist nur der fachkundigen Stelle gestattet und nicht dem Träger der Arbeitsfördermaßnahme.

Die vorsätzliche oder grob fahrlässige Zu widerhandlung gegen diese Bestimmungen zieht die Löschung der Registrierung nach sich.



11. Überwachung der Zulassung, Gültigkeit der Zulassung

- Zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates sind mindestens jährliche Überwachungsaudits notwendig. Das Datum der Zulassung ist mit Tag und Monat als „Zieltag“ der Bezugszeitpunkt für die weiteren Überwachungsaudits. Die jährlichen Überwachungsaudits dürfen in den Folgejahren nicht vor zehn Monaten und nicht nach diesem Zieltag stattfinden. Der Zweck der Überwachung ist der Nachweis der andauernden Umsetzung der Anforderungen der AZAV auch bei Veränderungen im Trägerunternehmen.
- Die Verschiebung des Audittermins hinter den Zieltag ist prinzipiell gleichbedeutend mit einer Aussetzung des Zertifikates. Auch bei einer befristeten Aussetzung des Zertifikates (maximal drei Monate) darf das Unternehmen bis zur Durchführung des Überwachungsaudits nicht als zugelassener Träger auftreten.
- Das gesamte Überwachungsverfahren (d.h. incl. Entscheidung von ZertSozial) muss jeweils innerhalb von 3 Monaten nach diesem Zieltag abgeschlossen sein. Bei nicht zeitgerechter Durchführung der Audits verliert das Zertifikat seine Gültigkeit und darf nicht mehr verwendet werden. Nach fünf Jahren beginnt mit der Stufe 1 der Zulassungs- und Überwachungszyklus erneut.

Kommentiert [DB1]: Hier würde das Schaubild von oben besser reinpassen.

a. Überwachungsaudit

- Die Auditleitung setzt sich jeweils im Vorfeld mit dem Träger in Verbindung, informiert sich über Veränderungen im Unternehmen und/oder Qualitätsmanagementsystem und klärt den Auditplan ab.
- Wenn es wesentliche und/oder umfangreiche Änderungen im Unternehmen oder am genehmigten QM-System gegeben hat, kann es notwendig sein, den ursprünglich geplanten Aufwand für das Überwachungsaudit zu erhöhen, um den Zweck der Überwachung zu erfüllen. Diese Entscheidung wird von der fachkundigen Stelle nach Rücksprache mit der Auditleitung und dem Träger getroffen. Sollte die Überwachung nicht im notwendigen Umfang durchgeführt werden können, muss das Zertifikat entzogen werden.
- Im Überwachungsaudit entspricht die grundsätzliche Vorgehensweise dem des Zertifizierungsaudits Stufe 2, wobei bei einer Überwachung die Tiefe der Auditierung der einzelnen Themen unterscheiden kann.
- Es wird „die wirksame Anwendung“ des QM-Systems überprüft. Ferner wird die Nutzung des Zertifikats geprüft. Die Dokumentenprüfung erstreckt sich lediglich auf die geänderten und die jährlich einzureichenden Dokumente des Trägers.
- In besonderen, begründeten Fällen kann auch ein außerordentliches und kostenpflichtiges Überwachungsaudit erforderlich werden. Die Feststellung der Erforderlichkeit liegt dabei im Ermessen von ZertSozial.

b. Erneutes Zulassungsaudit

- Vor dem Ablauf des Zertifikats kann der Träger, mit einer Frist von mindestens 6 Monaten, einen Antrag auf erneute Zulassung bei der fachkundigen Stelle stellen.
- Das erneute Zulassungsaudit sollte ca. 1 bis 2 Monate vor dem Ablauf des Zertifikats terminiert und durchgeführt sein.
- Erneute Zulassungen müssen bis zum Ablauf des Zertifikates, incl. Bearbeitung der Nichtkonformitäten und Vetoprüfungen, positiv abgeschlossen sein.

c. Veränderungen in der Zulassung

Reduzierung des Umfangs des Zertifikates

- ZertSozial entzieht dem Trägerunternehmen die Zulassung eines Fachbereichs, wenn die Zulassungsanforderungen nicht (mehr) erfüllt werden.

Aussetzung des Zertifikates

Das Zertifikat muss ausgesetzt werden, wenn

- der Träger Zahlungsverpflichtungen gegenüber ZertSozial nicht nachkommt
- gravierende Abweichungen von bestehenden und jeweils geltenden Vertragsgrundlagen vorliegen
- wesentliche Anforderungen der AZAV nicht eingehalten werden
- der zugelassene Träger freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat. Diese Aussetzung ist nur einmal im Zulassungszyklus zu gewähren und darf 3 Monate nicht überschreiten.
- der zugelassene Träger freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat (Aussetzung für max. 3 Monate, der Zieltermin verändert sich nicht)
- eine Überwachung aus Gründen, die der Träger zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden kann,
- festgestellte Nichtkonformitäten (Abweichungen und Hinweise) nicht innerhalb der vereinbarten Zeit behoben wurden

Die Aussetzung der Zertifizierung wird dem Träger durch die fachkundige Stelle mitgeteilt, wobei die Aussetzung den gesamten Anwendungsbereich des Zertifikats oder Teile davon betreffen kann. Gleichzeitig werden die Bedingungen genannt, zu denen die Aussetzung aufgehoben wird. Bei nachgewiesener Erfüllung dieser Bedingungen wird die Aussetzung aufgehoben und der Träger wird diesbezüglich durch die FKS informiert. Bis zu diesem Zeitpunkt darf der Auftraggeber weder Zertifikat oder Zertifikatsymbol noch Hinweise auf ein bestehendes Zertifikat zur internen und externen Darlegung verwenden. Sofern die durch die fachkundige Stelle festgelegten Bedingungen nicht erfüllt werden, wird das Zertifikat entzogen. Der mit der Aussetzung und/oder Aufhebung der Aussetzung verbundene Aufwand kann dem Auftraggeber in Rechnung gestellt werden. Der Beginn der Zertifikatslaufzeit entspricht dem Datum der Zulassungsentscheidung, die Zertifikatslaufzeit orientiert sich an diesem Termin.

Die Aussetzung wird mit der Zertifikatsnummer und dem Datum der Aussetzung des Zertifikats auf der Homepage von ZertSozial veröffentlicht.

Entzug des Zertifikates

Das Zertifikat kann entzogen werden, wenn ein Auditor:in feststellt, dass:

- Abweichungen nicht korrigiert wurden
- die Wirksamkeit zur Sicherung der Qualität in Frage zu stellen ist
- in der Sicherung der Qualität festgelegte Forderungen oder Festlegungen wiederholt nicht umgesetzt werden
- Verstöße gegen die Anforderungen der AZAV vorliegen
- gegen die Nutzungsbedingungen Zulassung und des Zertifikates verstoßen wird bzw. diese nicht mehr erfüllt sind
- der Träger die Anforderungen der AZAV auch nach Ablauf einer von ihr gesetzten, drei Monate nicht überschreitenden Frist nicht erfüllt.
- Die Zulassung kann eingeschränkt werden, wenn die Voraussetzungen für die Zulassung eines Standortes nicht mehr gegeben sind. (Abs. 5)
- der Träger die Tätigkeit auf Dauer einstellt

- oder die Überwachungsfristen nicht eingehalten werden oder gegen die Zeichensatzung (siehe Abschnitt 15) verstoßen wird.
- das QMS eines Trägers die Zulassungsanforderungen – einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des QMS – dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt
- der zugelassene Träger die Durchführung der Überwachungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, nicht gestattet
- eine nicht korrekte Verwendung des Zertifikatsymbols nicht fristgerecht beseitigt wurde
- wenn geltende Zulassungsbestimmungen vom Träger verletzt wurden.

Die Zulassung eines Trägers kann entzogen werden, wenn:

- wiederholt bei der Überwachung Mängel festgestellt werden, die trotz der vom Auditor verlangten, Maßnahmen nicht beseitigt wurden,
- der Träger gegen jeweils geltenden Vertragsgrundlagen und die darin enthaltenen Zulassungsvoraussetzungen wiederholt trotz Anmahnung oder nachhaltig verstößt,
- die Prüfung im Hinblick auf die Erfüllung von erteilten Auflagen durch den Auditor und der fachkundigen Stelle nicht erfolgt,
- Leitung der fachkundigen Stelle, auch im Wiederholungsfall, zu einem negativen Ergebnis führt,
- nachträglich Tatbestände bekannt werden, deren Vorliegen Voraussetzung der Zulassung waren, und die zum Zeitpunkt der Auditierung nicht vorlagen,
- oder die festgesetzten Preise für die Zulassung bzw. die Überwachung nicht spätestens 2 Monate nach Absendung der jeweiligen Rechnungen auf dem angegebenen Konto eingegangen sind.

Die Zulassung muss ferner aberkannt werden,

- wenn der Träger insolvent ist, aufgelöst wird oder
- wenn der Träger gegenüber ZertSozial erklärt, dass er eine Zulassung nicht mehr wünscht.

Zulassungen erlöschen ohne weiteren Akt mit dem im Zertifikat angegebenen Gültigkeitsdatum, wenn nicht rechtzeitig eine erneute Auditierung zur Zulassung beauftragt worden ist.

Mit dem Entzug des Trägerzertifikats werden auch alle Maßnahmzertifikate entzogen.

12. Aufgaben und Verpflichtungen des Trägers

- Der Träger verpflichtet sich, die Anforderungen aus diesem Vertrag, den der Zulassung zugrundeliegenden Verordnung und die Grundlagen der Zulassung jederzeit einzuhalten und alle erforderlichen Vorkehrungen zu treffen zur Durchführung der Audits, einschließlich der Bereitstellung der zu prüfenden Dokumentation sowie Zugang zu allen Prozessen und Bereichen, Aufzeichnungen und zum Personal zum Zwecke der Zulassung, Überwachung, erneuten Zulassung und Beschwerdelösung, sowie Vorkehrungen zu treffen, um – wo zutreffend – die Teilnahme von Beobachtern entgegenzukommen (z.B. Akkreditierungs-Auditoren oder Auditoren in Ausbildung).
- Der Träger stellt ZertSozial und den von der ZertSozial benannten Auditoren die Dokumente zur Sicherung der Qualität zur Verfügung, die zur Erfüllung des Vertragsgegenstandes notwendig sind. Die fachkundige Stelle stellt dem Kunden für die Einreichung der Dokumente einen ZIP-Ordner zur Verfügung, in den die Dokumente einsortiert eingereicht werden.

Vertragsbedingungen AZAV



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart

- Der Träger benennt einen oder mehrere Ansprechpartner (Zuständige) für das Audit.
 - Der Träger ist verpflichtet, alle Beschwerden und Beanstandungen, die den Geltungsbereich des Zertifikates betreffen und von außerhalb des Unternehmens kommen, und ihre Behandlung/Behebung zu dokumentieren, um dem Auditor im Audit vorzulegen.
 - Der Träger verpflichtet sich die fachkundige Stelle unverzüglich zu informieren, wenn dem Träger Umstände bekannt werden, die ihn, ZertSozial oder Auditor:innen von ZertSozial vor Interessenskonflikte stellen oder stellen könnten oder die anderweitig eine Gefährdung der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit bedeuten könnten.
 - Der Träger gestattet im Rahmen seiner „normalen“, vereinbarten Audits die Durchführung von Witness-Audits der akkreditierenden Stelle. Hierbei handelt es sich um Beobachtungen der ZertSozial überwachenden Stelle, die keinen Einfluss auf die Auditattivitàt und Auditentscheidung beim Träger haben sollen und dürfen.
 - Der Träger ist verpflichtet bei Entzug des noch gültigen Zertifikates alle Ausfertigungen unverzüglich an ZertSozial zurückzusenden.
 - Der Träger ist nach Erteilung des Zertifikates verpflichtet:
 - Änderungen der Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse,
 - Änderung in Organisation und Management (z.B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal)
 - Änderungen bei Kontaktadressen und Standorten
 - Änderungen der zertifizierten Dokumente zur Sicherung der Qualität erfassten Tätigkeitsfeldes und der Fachbereiche
 - wesentliche Veränderungen der Sicherung der Qualität und der Verfahren
 - Änderungen im Bereich der zugelassenen Maßnahmen und der Durchführung der Maßnahmen gemäß §§ 3 und 5 AZAV
 - Änderungen im Bereich der Trägerzulassung gemäß § 2 AZAV
 - wenn der Träger die Tätigkeit auf Dauer einstellt
- unverzüglich mitzuteilen.

In der Regel genügt für Trägerzulassungen eine Information des Trägers an ZertSozial per Email. Die Beweislast, dass die Email bei ZertSozial angekommen ist, liegt beim Träger. ZertSozial wird sich dann mit dem Träger in Verbindung setzen. ZertSozial wird die Änderungsmeldung daraufhin prüfen, ob die Zulassungsbedingungen weiterhin erfüllt sind oder ggf. eine Zertifikatserweiterung/-änderung notwendig wird. Erweiterungen des Fachbereichs haben dabei in der Regel auch erhöhenden Einfluss auf den Überwachungsaufwand. ZertSozial wird dem Träger dazu ein angepasstes Angebot unterbreiten.

Bei Maßnahmeneänderungen ist die fachkundige Stelle unverzüglich zu informieren, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

13. Pflichten von ZertSozial

- ZertSozial ist verpflichtet, den Träger während der Vertragslaufzeit über alle Änderungen im Zulassungsverfahren, die direkte Auswirkungen auf ihn haben, zeitnah zu unterrichten.
- ZertSozial ist verpflichtet, regelmäßig und aktiv über neue oder geänderte Empfehlungen des Beirates der anerkennenden Stelle und andere Änderungen in den Anforderungen innerhalb des Fachbereiches der von ihr erteilten Zertifikate zu informieren und für Rückfragen zur Verfügung zu stehen.

- ZertSozial ist verpflichtet, ein Verzeichnis der von ihr durchgeführten Zulassungsverfahren zu führen sowie die Verfahren zu dokumentieren, um der anerkennenden Stelle auf Nachfrage Auskunft erteilen zu können. ZertSozial ist verpflichtet, den Entzug der Trägerzulassung an die DAkKS zu melden. Die Zulassung und Änderungen von Maßnahmen werden monatlich an die Bundesagentur für Arbeit gemeldet.
- ZertSozial ist verpflichtet, bei diesen Meldungen auch die Kostensätze der zugelassenen Maßnahmen zu erfassen und der Bundesagentur für Arbeit vorzulegen.
- Alle im Rahmen eines Zulassungsverfahrens entstandenen Berichte und sonstigen Nachweise werden durch ZertSozial digital für eine Dauer von 10 Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses aufbewahrt. Vertragsdokumente werden digitalisiert 10 Jahre nach Abschluss des Vertragsverhältnisses aufbewahrt.
- ZertSozial nimmt Beschwerden und Einsprüche des Trägers zum Zulassungsverfahren und der Zulassungsentscheidung schriftlich auf. Auf der Internetseite von ZertSozial ist ein Beschwerdeweg eingerichtet. Der Träger erhält eine Rückmeldung über die Beschwerdebearbeitung.

14. Gewährleistung

- ZertSozial übernimmt Gewähr für die sach- und fachgerechte Prüfung durch die von ihr benannten Auditor:innen.
- ZertSozial übernimmt aber keine Gewähr dafür, dass das Zertifikat zum Zwecke des Wettbewerbes uneingeschränkt genutzt werden kann.
- Im Übrigen kann keine Gewähr für die Rechtswirksamkeit und Rechtsbeständigkeit der Vertragsschutzrechte sowie der Freiheit von Rechtsmängeln und sonstigen Mängeln übernommen werden.

15. Verschwiegenheit und Vertraulichkeit

ZertSozial und die von ihr beauftragten Auditoren sind verpflichtet, alle ihr zugänglich gemachten Informationen über das Unternehmen des Trägers vertraulich zu behandeln und nur für den vereinbarten Zweck auszuwerten. Überlassene Unterlagen werden nicht an Dritte weitergegeben. Hiervon ausgeschlossen sind:

- die ausführliche Berichterstattung an den Programmbeirat von ZertSozial
- die beteiligten und von beiden akzeptierten Instanzen bei der Klärung von Streitfällen
- die Gutachter der anerkennenden Stelle, sofern sie ebenfalls Vertraulichkeit gegenüber Dritten zusichern

Der Auftraggeber kann die Zertifizierungsstelle aus bestimmten Gründen von ihrer Schweigepflicht entbinden.

Wenn ZertSozial gesetzlich verpflichtet ist, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so muss – sofern nicht gesetzlich anders geregelt – der betreffende Träger oder die betreffende Person über diese Information vorab unterrichtet werden.

16. Haftung und Schadensersatz

a. Haftungsbegrenzung dem Grunde nach

Schadensersatzansprüche oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Pflichtverletzungen oder wenn die fällige Leistung von uns nicht oder nicht wie geschuldet erbracht wird, wegen Verzugs oder bei Mängeln stehen dem Vertragspartner nur zu für

- a. Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf unserer mindestens fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen,
- b. sonstige Schäden, die auf einer mindestens grob fahrlässigen Pflichtverletzung unsererseits oder auf einer mindestens grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen oder auf der mindestens fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) unsererseits oder einer mindestens fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen und
- c. Schäden, die in den Schutzbereich einer von uns erteilten Zusicherung (Garantie, § 276 Abs. 1 BGB).

b. Haftungsbegrenzung der Höhe nach

Soweit unsere Haftung für einfache Fahrlässigkeit und unsere Haftung für grob fahrlässiges Verhalten unserer Erfüllungsgehilfen, die nicht gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte sind, nicht gemäß Buchstaben ausgeschlossen ist, haftet ZertSozial nur für den typischerweise bei Vertragsschluss zu erwartendem Schaden und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur bis zur Höhe des Erfüllungsinteresses. Auch diese Haftung ist begrenzt.

c. Haftung aus vorvertraglichen Schuldverhältnissen

Die vorstehenden Absätze gelten auch für Schadensersatzansprüche des Vertragspartners aus Schuldverhältnissen, die durch Aufnahme von Vertragsverhandlungen, Anbahnung eines Vertrages oder ähnlichen geschäftlichen Kontakte entstehen. Kommt ein Vertrag zwischen uns und dem Vertragspartner zustande, so gelten Schadensersatzansprüche des Vertragspartners als erlassen, die nicht nach den vorstehenden Bestimmungen bei bestehendem Vertrag begründet wären.

d. Ansprüche aus übergegangenem Recht

Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für Ansprüche, die der Vertragspartner aus übergegangenem Recht geltend macht. Auf ausländisches Recht kann sich der Vertragspartner nur berufen, soweit der Anspruch auch bei Anwendung der vorstehenden Bestimmungen und dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen begründet wäre.

Sollte die fachkundige Stelle Grund vertragswidriger Nutzung des Zertifikates durch den Träger nach den Grundsätzen der Produkthaftung in Anspruch genommen werden, so ist der Träger verpflichtet, die fachkundige Stelle von allen Ansprüchen Dritter freizustellen. Das gleiche gilt für Fälle, in denen die fachkundige Stelle auf Grund von durch den Träger gemachten Werbebehauptungen von Dritten in Anspruch genommen wird.

ZertSozial behält sich vor, Schadensersatzansprüche gegen den Träger geltend zu machen, wenn ihr Schaden aus der missbräuchlichen oder vertragswidrigen Verwendung des Zertifikates entsteht.

17. Sonderfälle

- **Zertifikatsübernahme:** Mögliche Übernahme von Zertifikaten anderer DAkkS-akkreditierter Zertifizierungsstellen. Ausgesetzte Zertifikate oder solche, bei denen die Gefahr einer Aussetzung besteht, dürfen nicht übernommen werden. Offene Nichtkonformitäten sollten, soweit praktikabel, noch vor der Übernahme mit der bisherigen Zertifizierungsstelle geklärt werden. Andernfalls müssen sie im Audit behandelt werden. Das weitere Überwachungsprogramm richtet sich nach dem bisherigen.
- **Kombi-Audits ISO + AZAV:** Für Kombi-Audits erhält der Kunde die Vertragsbedingungen ZS (ISO 9001-Verfahren) **und** die Vertragsbedingungen ZS (AZAV-Verfahren). Beide gelten gleichberechtigt.

18. Beschwerden

- Jedes Unternehmen und jede Einzelperson haben die Möglichkeit Beschwerden an ZertSozial zu richten. Die Adressaten für Beschwerden sind auf den Internetseiten der ZertSozial benannt.
- Beschwerden über das Auditverfahren, die fachkundige Stelle etc. sind mündlich oder schriftlich einzureichen.
- ZertSozial prüft und entscheidet mit begründetem Bescheid.
- Das Beschwerdeverfahren ist auf der ZertSozial-Website beschrieben.

19. Einsprüche

- Jedes Unternehmen und jede Einzelperson haben die Möglichkeit Beschwerden an ZertSozial zu richten. Die Adressaten für Beschwerden sind auf den Internetseiten der ZertSozial benannt.
- Einsprüche der Träger gegen eine Zulassungsentscheidung können mündlich und schriftlich erfolgen. Ein Einspruch muss spätestens 6 Wochen nach der Zulassungsentscheidung ausreichend begründet bei der FKS eingegangen sein.
- Die ZS prüft den Einspruch. Sofern der Einspruch gerechtfertigt ist, wird die Rücknahme der getroffenen Maßnahme eingeleitet.
- Die Entscheidung über den Einspruch wird dem Auftraggeber schriftlich begründet mitgeteilt.
- In Fällen, in denen der Einspruch erfolgreich war und das Zertifikat wieder eingesetzt wurde, können gegen ZertSozial keine Ansprüche auf Rückerstattung der Kosten oder irgendwelcher Verluste auf Grund der ursprünglichen Mitteilung bezüglich der Aussetzung oder Entzug des Zertifikats geltend gemacht werden. Alle Einsprüche werden vertraulich behandelt.

20. Zertifikatsmissbrauch

- ZertSozial kann unangekündigte Audits zur Einhaltung der „Vertragsbedingungen AZAV“ durchführen.
- Ein durch ZertSozial erteiltes Zertifikat wird aberkannt, wenn es missbräuchlich verwendet wird. Aus diesem Grund wird jedem Hinweis bezüglich einer missbräuchlichen Nutzung von ZertSozial-Zertifikaten oder -Symbolen nachgegangen. Der Zertifikatsinhaber wird unverzüglich nach Bekanntwerden des Verdachts auf Zertifikatsmissbrauch zu einer umgehenden schriftlichen Stellungnahme aufgefordert. Die fachkundige Stelle von ZertSozial entscheidet dann über Aussetzung beziehungsweise Entzug des Zertifikats und über mögliche weitergehende Maßnahmen. Diese können rechtliche Schritte sowie Veröffentlichungen bezüglich des Zertifikatsmissbrauchs enthalten.

21. Vertragslaufzeit, Inkrafttreten, Kündigung

Der Vertrag kommt mit der Unterzeichnung des Angebots mit sofortiger Wirkung zustande. Er läuft mindestens für die Dauer von fünf Jahren für die Trägerzulassung. Er endet spätestens am letzten Tag der Gültigkeit des Trägerzertifikats. Die jeweils gültigen Vertragsbedingungen AZAV sind bindend.

Das Recht zur fristlosen Kündigung durch ZertSozial aus wichtigem Grunde bleibt unberührt.

22. Schlussbestimmungen

- ZS behält sich vor, diese Vertragsbedingungen zu ändern, wenn sich externe Bedingungen ändern oder interne Optimierungen eingeführt werden. Wesentliche Änderungen werden dem Vertragspartner in Textform mitgeteilt und gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber/Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen widerspricht.
- Salvatorische Klausel: Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsbedingungen unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Der Auftraggeber und der Auftragnehmer verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahe kommende wirksame Regelung zu treffen.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist Stuttgart.