

# Verfahrensbeschreibung Sicherungsdienstleistungen



Die Verfahrensbeschreibung der ICG Zertifizierung GmbH, ICG, beschreibt den Prozess der Zertifizierung von Sicherungsdienstleistungen, im Nachfolgenden SDL genannt, in den Bereichen:

- I. Stationäre SDL
  - Alarmdienst
  - Empfangsdienst
  - Kontrolldienst
- II. Mobile SDL
  - Revierdienst
  - Interventionsdienst
  - Kontrolldienst
- III. Veranstaltungssicherungsdienst

## § 1 Gegenstand

1. Der Auftraggeber beauftragt die ICG Zertifizierung GmbH (ICG), seine Prozesse für die Erbringung der Sicherungsdienstleistungen, im Nachfolgenden SDL genannt, nach DIN 77200-1 zu auditieren / evaluieren und bei festgestellter Normkonformität zu zertifizieren. Die Zertifizierung einer SDL kann nur erfolgen, wenn in dieser Sicherheitsmitarbeiter, im Nachfolgenden SMA genannt, eingesetzt sind.
2. Diese Zertifizierungsregeln sind integraler Bestandteil des Auftrages an die ICG.
3. Die für die Feststellung der Konformität notwendigen Tätigkeiten werden unter Einhaltung der Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17021-1 durchgeführt, die Bewertung und Evaluierung bzw. die Entscheidung der Zertifizierung erfolgt auf der Basis der DIN EN ISO/IEC 17065 sowie der gültigen DIN 77200-3. Für den Fall, dass diese Norm sich ändern sollte bzw. seitens des Akkreditierers Interpretationen und/oder Richtlinien für gültig erklärt werden, werden diese Zertifizierungsregeln gegebenenfalls angepasst und dem Auftraggeber zugesandt. Falls diese Änderungen einen signifikanten Einfluss auf die Zertifizierung, deren Ablauf bzw. die damit verbundenen Kosten haben sollten, hat der Auftraggeber innerhalb von 8 Wochen nach Zusendung ein außerordentliches Kündigungsrecht. Nach Ablauf dieser Frist ersetzt das geänderte Dokument dieses und wird Vertragsbestandteil.

## § 2 Verschwiegenheitspflicht

1. Die ICG ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Die Verschwiegenheitspflicht umfasst die Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers. Die ICG ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass Dritte von Geschäftsgeheimnissen keine Kenntnis erlangen. Ausgeschlossen davon sind Pflichten zur Auskunftserteilung bei Streitfällen an den Beschwerdeausschuss der ICG.
2. Der Auftraggeber gestattet der ICG, tagesaktuell folgende Informationen über ihn zu veröffentlichen:
  - Identifizierung der zertifizierten Sicherungsdienstleistung(en)
  - Hinweis auf die Norm(en) und weitere normative Dokumente, nach denen zertifiziert wurde
  - Identifizierung des zertifizierten Kunden
  - Gültigkeit und Gültigkeitszeitraum der ZertifizierungenFür den Fall, dass weitere Informationen über die Zertifizierung angefragt werden, wird die Herausgabe nur mit der Erlaubnis des Auftraggebers erfolgen.
3. Der Auftraggeber gestattet der Akkreditierungsstelle bei Geschäftsstellenüberwachungen der ICG sowie auf Anforderung seitens der deutschen Behörden, Einsicht in ihn betreffende Unterlagen zu nehmen.
4. Die Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Vertrages unbegrenzt weiter.

## § 3 Rechte & Pflichten der ICG

1. Mit dem Auftraggeber wird im Vorfeld besprochen, welche Teile der Organisation und der SDL von dem Zertifikat erfasst werden.
2. Auf der Basis der Kundeninformation wird ein Angebot für einen Zertifikatszyklus für maximal 3 Jahre erstellt.
3. Mit Zusendung des Auftrages an die ICG stimmt der Auftraggeber dem Angebot und diesen damit verbundenen Zertifizierungsregeln zu. Für eventuelle Rechtsstreitigkeiten gilt der Gerichtsstand Chemnitz oder Mönchengladbach, je nach Wunsch des Auftragsgebers. Es gilt deutsches Recht.
4. Die ICG verpflichtet sich,
  - a) während der Laufzeit der Zertifizierung die Akkreditierung in dem zutreffenden Bereich aufrechtzuerhalten bzw. bei Aufgabe der zutreffenden Akkreditierung einen Transfer der Zertifizierung zu ermöglichen.
  - b) für die Auditierung/Evaluierung und Zertifizierung entsprechend den gültigen Regeln nur entsprechend qualifiziertes Personal einzusetzen.
  - c) dem Auftraggeber in geeigneter Weise über Änderungen im Regelwerk und einzuhaltende Fristen diesbezüglich zu informieren, die ihn und sein Zertifikat bzw. die Anforderungen hierzu betreffen.
  - d) Aufzeichnungen zum Zertifizierungsverfahren schriftlich oder digital mindestens 10 Jahre aufzubewahren.
5. Für den Fall, dass ein Mahnverfahren eingeleitet werden muss, hat die ICG das Recht, zukünftige Audits gegen Vorkasse durchzuführen. Der Auftraggeber wird entsprechend informiert.
6. Ergebnisse aus Prüfungs- und Beratungstätigkeiten durch Dritte werden weder zur Auswahl der SDL noch zur Ermittlung über die Erfüllung von Anforderungen anerkannt.

## § 4 Rechte & Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber, der eine Zertifizierung beantragt oder Inhaber eines Zertifikats ist, verpflichtet sich, die ICG bei ihrer Tätigkeit zur Überprüfung der Einhaltung der Anforderungen zu unterstützen. Der Auftraggeber erfüllt während der Laufzeit des Zertifikates an allen eingebundenen Standorten die festgelegten Anforderungen der anzuwendenden 77200-Reihe.
2. Zur Sicherstellung der Einhaltung der Anforderungen der DIN 77200-Reihe unterhält der Auftraggeber ein Qualitätsmanagementsystem z. B. nach ISO 9001 für den Geltungsbereich der zertifizierten SDL und hält dieses nachweislich aufrecht. In dieses System sind die Anforderungen der DIN

77200-1:2017-1 implementiert. Die Nachweisführung kann durch die Vorlage einer gültigen Zertifizierung oder durch die Überprüfung im Rahmen der Auditierung erfolgen.

3. Bei der Zertifizierung von SDL eines Unternehmens mit Niederlassungen wird der Auftraggeber eine Hauptstelle festlegen und benennen, die für die Einhaltung der Normanforderungen beim Auftraggeber verantwortlich ist.
4. Die Durchführung einer SDL darf zu maximal 50 % durch SMA von Subunternehmen erbracht werden. Der Auftraggeber gewährleistet die Qualifizierung der eingesetzten SMA gemäß DIN 77200-1, Punkt 4.1 b und 4.19.1; der Umfang der Qualifizierung erfolgt jeweils nach DIN 77200-3, Tabelle 1. Entsprechende Nachweise sind zur Einsicht vorzuhalten.
5. Der Auftraggeber stellt der ICG auf Anforderung die Verfahrensbeschreibungen / Nachweise gemäß DIN 77200-3, Anhang A/Tabelle A1 und Anhang B (gelistet in den Formblättern der ICG T25-3 Ermittlung Tätigkeitsbereiche DIN 77200-1 und SDL2-D1 Auftragsbestätigung SDL) zur Verfügung.
6. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Bereitstellung aller für die Durchführung der Audits vor Ort notwendigen Dokumente / Nachweise und Informationen (z. B. interne Aufzeichnungen, die Bestandteil des Managementsystems für die Erbringung der zertifizierten SDL sind). Darin eingeschlossen ist auch die Vorbereitung aller notwendigen Maßnahmen, die eine ordnungsgemäße Durchführung des Audits entsprechend dem jeweiligen Auditplan der ICG gewährleisten. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Begutachtung der SDL in ausgewählten Objekten vor Ort möglich ist.
7. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Beobachtung von Zertifizierungs-, Kurz- und Verlängerungsaudits durch Begutachter der Akkreditierungsstelle und Beobachter zu ermöglichen.
8. Der Auftraggeber wird Aufzeichnungen aller Beschwerden aufbewahren, die den zertifizierten Bereich betreffen. Diese Aufzeichnungen werden zur Einsichtnahme durch die ICG bereitgestellt. Er implementiert und hält ein Verfahren zum Umgang mit Beschwerden seiner Kunden aufrecht, das Folgendes umfasst: Aufzeichnung aller eingegangenen Beschwerden; Untersuchung auf Berechtigung der Beschwerden; bei nachgewiesenen Mängeln, Einleitung einer unverzüglichen Mängelbeseitigung; Einleitung von korrigierenden Maßnahmen, um ein erneutes Auftreten zu verhindern; Dokumentation der getroffenen Maßnahmen.
9. Der Auftraggeber versichert, dass er alle Vorgaben der anzuwendenden Normen und Regelwerke während der Gültigkeit des Zertifikats einhalten wird. Gleichzeitig wird er während einer benannten Übergangszeit dafür sorgen, dass Änderungen der Normen und Regelwerke in sein Managementsystem eingearbeitet werden. Die Rechnungen für die durchgeführten Audits sind unabhängig von den Audit-Feststellungen und den daraus resultierenden Zertifizierungsentscheidungen seitens des Auftraggebers fristgerecht zu begleichen.
10. Der Auftraggeber hat das Recht, die Berichte, die hinsichtlich der Erteilung, Aufrechterhaltung oder Erneuerung der Zertifizierung erstellt wurden, unter der Bedingung, dass diese vollständig und das jüngste Datum einschließen, zu veröffentlichen.
11. Bei nachfolgenden Änderungen innerhalb des Bereiches der Zertifizierung:
  - Rechtsform und rechtlicher Status des Auftraggebers
  - Standort- oder Namensänderung
  - Ablauf- und Aufbauorganisation, insbesondere des Managements sowie wichtiger Führungskräfte und Schlüsselpositionen
  - wesentliche Betriebsabläufe
  - Bezeichnung des Unternehmens,
  - Unterschreitung der Qualifikationsanforderungen gemäß DIN 77200-3, Tabelle 1
  - Unterschreitung der Mindestanzahl der eingesetzten SMA je Sicherheitsdienstleistung (siehe § 1 Punkt 1),
  - Überschreitung der Maximalanzahl von SMA von eingesetzten Subunternehmen im zertifizierten Bereich (siehe § 4 Punkt 4),
  - der Unterschreitungist die ICG unverzüglich zu informieren. Diese Änderungen werden seitens der ICG dahingehend geprüft, ob Aufwand und Kosten angepasst werden müssen oder ob ein außerplanmäßiges Audit durchzuführen ist. Bei Unterschreitung der Mindestanforderungen wird geprüft, ob die Zertifizierung aufrecht erhalten bleiben kann. Die ICG wird, soweit erforderlich, die vorgeschriebenen Veröffentlichungen tagesaktuell anpassen.
12. Der Auftraggeber hat das Recht, während der Gültigkeit des Zertifikates mit dem Zertifizierungslogo zu werben. Die Werbung mit der Zertifizierung muss den Geltungsbereich der Zertifizierung und die eingeschlossenen Niederlassungen korrekt wiedergeben. Die Aussage zur Zertifizierung darf nicht in einer Weise verwendet werden, die die ICG in Misskredit bringen könnte sowie keinerlei Äußerungen über die Zertifizierung zu treffen, die die ICG als unberechtigt oder irreführend betrachten könnte. Eine missbräuchliche Verwendung der Zertifikatswerbung kann zur Aussetzung oder zum Widerruf der Zertifizierung wie in § 7 dieses Dokumentes beschrieben führen. Näheres wird in dem Dokument ‚Nutzungsrecht ICG Kundenlogo‘ bestimmt, welches auf der Homepage der ICG eingesehen werden kann.
13. Das Auditteam wird dem Auftraggeber benannt. Die ICG wird keine Personen beauftragen, die am Aufbau und der Pflege des Managementsystems beteiligt sind. Falls dies jedoch irrtümlich passiert oder ein anderer Interessenskonflikt gegeben sein sollte, muss der Auftraggeber die ICG unverzüglich informieren. Falls bei einem Wechsel des Zertifizierers die neue Zertifizierungsstelle Personal für die Auditierung des Managementsystems vorschlägt, das bereits zuvor durch die ICG eingesetzt wurde, verpflichtet sich der Auftraggeber für die Dauer von 2 Jahren, nur mit Zustimmung der ICG dieses Personal zu akzeptieren.

## § 5 Zertifizierungs-/Evaluierungsverfahren

1. Angebot und Vertragsprüfung
  - a) Anfrage einer Organisation zur Zertifizierung von Sicherheitsdienstleistungen nach DIN 77200-1:2017-11 und Übermittlung der ICG die für die Angebotserstellung erforderlichen Daten anhand des Formblatts ‚SDL1-D2 Unternehmensdaten SDL‘.
  - b) Erstellung eines Angebotes auf der Basis der zuvor übermittelten Daten durch die Organisation
  - c) Beauftragung / Antrag zur Zertifizierung von Sicherheitsdienstleistungen

Hinweis: Nach Erteilung des Auftrages muss die Zertifizierung innerhalb von 12 Monaten erfolgreich abgeschlossen sein. Bei Überschreiten der 12-Monatsfrist ist das Zertifizierungsverfahren abzubrechen. Die Zertifizierung von Dienstleistungen eines Sicherheitsdienstleisters (SDL) ist nicht zulässig, wenn die jeweils zu zertifizierende SDL zu mehr als 50 % durch Sicherheitsmitarbeiter (SMA) von Subunternehmen erbracht wird bzw. wenn in dieser (noch) keine SMA des Sicherheitsdienstleisters eingesetzt werden

  - d) Vertragsprüfung und Übermittlung der Auftrags- / Verfahrensbestätigung durch die ICG.
  - e) Mit Versand der Auftragsbestätigung erfolgt gleichzeitig die Anforderung
    - der Dokumente für die Prüfung gemäß DIN 77200-3:2017:11, Anhang B
    - der Übersicht der Vorgänge, die zur Ermittlung der zu prüfenden Stichproben herangezogen werden (Formblatt T25-3 Ermittlung Tätigkeitsbereiche DIN 77200-1)
  - f) Durchführung einer Dokumentprüfung auf der Basis der durch den Auftraggeber eingereichten Dokumente

## 2. Die Durchführung der Zertifizierung erfolgt in folgenden Schritten:

- g) Die ICG benennt durch Übermittlung des Auditplans dem Auftraggeber das Auditteam. Der Auftraggeber hat das Recht, das Auditteam bzw. einzelne Mitglieder des Teams ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
- h) Zur Prüfung auf Konformität mit der Bezugsnorm stellt der Auftraggeber die Übergabe der Dokumente gemäß § 4 Punkt 5 der ICG auf Anforderung zur Verfügung.
- i) Zertifizierung/Evaluierung: Ziel des Audits ist die Prüfung der praktischen Umsetzung der dokumentierten Verfahren im Unternehmen (Bemerkung: Das Audit kann erst dann beginnen, wenn durch ein internes Audit und die Managementbewertung die Konformität mit der ISO 9001 und der DIN 77200-Reihe seitens des Kunden im Vorfeld festgestellt wurde). Im Rahmen des Erstaudits werden alle Anforderungen nach DIN 77200-1 für die jeweils zur Zertifizierung beauftragte SDL begutachtet. Dabei wird jeweils mindestens ein Auftrag bezüglich seiner normkonformen Umsetzung nach DIN 77200-1 vor Ort beim Kunden des Auftraggebers geprüft.
- j) Bei der Zertifizierung von Unternehmen mit Niederlassungen wird im Rahmen der Laufzeit der Zertifizierung jede Niederlassung mindestens einmal auditiert. Bei der Erweiterung der Zertifizierung um eine/mehrere Niederlassungen wird/werden diese zusätzlich zu den laufenden Audits im Rahmen eines Erstaudits auditiert.
- k) Die Auditierung der SDL erfolgt in den Räumen des Auftraggebers bzw. in ausgewählten Objekten, in denen die SDL erbracht wird.
- l) Der Versand der Zertifikate bei Erst- bzw. Verlängerungszertifizierung erfolgt erst nach Begleichung der vertraglich vereinbarten Kosten.
- m) Zur Aufrechterhaltung des Zertifikates wird jeweils im 12-Monatszeitraum der Zertifikatslaufzeit eine Überwachung, im Nachfolgenden Kurzaudit genannt, durchgeführt. Dabei wird in Stichproben die Wirksamkeit der Einhaltung der Anforderungen der DIN 77200-Reihe geprüft.
- n) Das Verlängerungsaudit wird im letzten Jahr der Zertifizierung, spätestens drei Monate vor Ablauf des Zertifikates durchgeführt. Ziel ist es, das Verlängerungszertifikat nahtlos an das vorherige Zertifikat anschließen zu lassen. Nach erfolgreichem Abschluss wird die Laufzeit des bestehenden Zertifikates um maximal drei Jahre verlängert. Dem Auftraggeber wird 6 Monate vor Ablauf des Zertifikates eine Information über den Aufwand für den nachfolgenden Zertifizierungszyklus zugestellt.
- o) Es wird ein Bericht nach den Basisanforderungen der DIN EN ISO/IEC 17021 sowie DIN 77200-3, Punkt 4.4.3 erstellt. Auf Wunsch kann auf eigene Kosten ein ausführlicher Bericht vor Beginn des Audits beauftragt werden.

## 3. Terminplanung

- p) Die Dokumentation sollte mindestens 6 Wochen vor dem Audit bereitgestellt werden.
- q) Als Maßgabe für die Terminplanung gilt der Tag der Zertifizierungsentscheidung, im folgenden Jahrestag genannt. Alle Kurz- bzw. Verlängerungsaudits werden so geplant, dass diese jeweils in einem Zeitraum von spätestens 3 Monaten vor diesem Jahrestag abgeschlossen werden.
- r) Falls der vereinbarte Audittermin auf Wunsch des Auftragsgebers weniger als 2 Wochen vor dem Audit verschoben werden muss, hat die ICG das Recht, 50 % der Gesamtsumme des jeweiligen Audits in Rechnung zu stellen.
- s) Falls der Auftraggeber der ICG die Auditdurchführung nicht ermöglicht, hat die ICG das Recht, die Gesamtsumme des planmäßigen Audits in Rechnung zu stellen.
- t) Falls der Zertifizierungsprozess nicht innerhalb von 12 Monaten nach Auftragserteilung erfolgreich abgeschlossen wurde, wird der Auftrag als beendet betrachtet und die ICG hat das Recht, bereits entstandene Kosten, mind. jedoch 50 % des Auftragswertes in Rechnung zu stellen.

## 4. Nicht-Konformitäten / Mängel

- a) Der Kunde wird über jede Nicht-Konformität schriftlich informiert.
- b) Die Art und der Umfang zur Korrekturmaßnahmen zum jeweiligen Mangel werden vereinbart und schriftlich festgelegt.
- c) Die Mängelbeseitigung muss spätestens drei Monate nach dem Audit vor Ort erfolgreich bei der Zertifizierungsstelle nachgewiesen sein.
- d) Die Zertifizierungsstelle entscheidet, ob die Zertifizierungsstelle entscheidet, ob die Wirksamkeitsprüfung der Korrekturmaßnahmen durch Vorlage von Dokumenten ausreicht oder durch ein zusätzliches, kostenpflichtiges Nachaudit erfolgen muss
- e) Eine Überschreitung der oben genannten Frist hat zur Folge, dass das Zertifizierungsverfahren abgebrochen oder die Zertifizierung widerrufen und das Zertifikat als ungültig erklärt wird. Mit der Erklärung der Ungültigkeit wird taggleich das Verzeichnis zertifizierter Sicherheitsdienstleister der ICG aktualisiert und veröffentlicht.

## 5. Zertifizierung

Bei Abschluss des Verfahrens ohne festgestellte Mängel bzw. nach Abschluss jeder Mängelbeseitigung wird die Zertifizierung durch die ICG vorgenommen. Das ausgestellte Zertifikat, welches dem Kunden nach Begleichung der Rechnungen des Zertifizierungsaudit zugesandt wird, bestätigt die Konformität mit dem der Zertifizierung zugrunde liegenden Standard. Die ICG stellt taggleich ein öffentlich zugängliches Verzeichnis gemäß den Anforderungen der DIN 77200-3, Punkt 4.3.2 auf der Homepage bereit.

Alle für das Zertifizierungsverfahren erforderlichen Dokumente werden durch die ICG für die Dauer von 10 Jahren archiviert.

## 6. Kurzaudit

Innerhalb des Gültigkeitszeitraumes des Zertifikates wird jährlich ein Audit zur Überwachung der Einhaltung der zugrunde liegenden Normanforderungen durchgeführt.

## 7. Verlängerungsaudit

Das Verlängerungsaudit (Rezertifizierungsaudit) wird innerhalb der Zertifikatsgültigkeit bis spätestens 3 Monaten vor Zertifikatsablauf durchgeführt.

## § 6 Kurzfristig angekündigte Audits

Es kann für die Zertifizierungsstelle erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits / Evaluierungen bei den zertifizierten Kunden durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen oder als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Kundenzertifizierungen. In solchen Fällen wird die Zertifizierungsstelle

- a) die Begründung für das Audit sowie die Bedingungen, unter denen dieses kurzfristige Audit durchgeführt wird, dem zertifizierten Kunden beschreiben und
- b) bei der Benennung des Auditteams zusätzliche Sorgfalt walten lassen, da dem Kunden die Möglichkeit fehlt, gegen Mitglieder des Audit-teams Einwand zu erheben.

## § 7 Widerruf (Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs) der Zertifizierung

- a) Aussetzung  
Gründe für die Aussetzung können sein:

- das geplante Audit kann nicht innerhalb der vorgegebenen Fristen durchgeführt werden,
  - der Nachweis der Mängelbeseitigung bei Audits wird nicht innerhalb der vorgegebenen Fristen der ICG zur Verfügung gestellt,
  - der Auftraggeber kommt seinen Mitteilungspflichten (§ 4.7) nicht nach,
  - das Zertifikat bzw. das Zertifizierungslogo werden missbräuchlich bzw. irreführend verwendet,
  - bei unlauterer Werbung,
  - der Auftraggeber kommt seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach sowie
  - nachträgliche Tatbestände werden bekannt, welche zum Zeitpunkt der Auditierung/Zertifizierung nicht offen lagen, welche jedoch eine Voraussetzung für die Zertifizierung gewesen wären,
  - Änderungen der dem Zertifizierungsauftrag zugrunde liegenden Normen und nicht fristgerechte Umsetzung dieser Änderungen durch den Auftraggeber.
- Eine Aussetzung kann höchstens einmal für eine Dauer von 3 Monaten während einer Zertifizierungsperiode vorgenommen werden. Bei der Aussetzung der Zertifizierung darf der Kunde nicht mehr mit dem Zertifikat und dem Zertifizierungslogo werben.

b) Zurückziehung

Die Zertifizierungsstelle ist berechtigt, 3 Monate nach dem Scheitern aller Vermittlungsversuche bezüglich der Aussetzung der Zertifizierung das Zertifikat zu entziehen. Der Auftraggeber hat das Recht, den freiwilligen Widerruf seines Zertifikates schriftlich zu verlangen.

c) Einschränkung des Geltungsbereiches

Die Zertifizierungsstelle muss den Geltungsbereich der Zertifizierung des Kunden einschränken, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der zertifizierte Kunde es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereiches der Zertifizierung zu erfüllen. Eine solche Einschränkung muss in Übereinstimmung mit den Anforderungen der für die Zertifizierung verwendeten Norm erfolgen.

Die ICG wird, soweit erforderlich, die vorgeschriebenen Veröffentlichungen tagesaktuell anpassen.

## § 8 Einspruch / Schiedsverfahren

Der Auftraggeber hat das Recht, gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle Einspruch einzulegen. Die Zertifizierungsstelle entscheidet innerhalb von 4 Wochen über den Einspruch. Bevor bezüglich der Entscheidung der Zertifizierungsstelle der ordentliche Rechtsweg beschritten werden darf, ist der Versuch der Herbeiführung einer Einigung durch ein Schiedsverfahren durchzuführen.

Die Zertifizierungsstelle beruft im Schiedsverfahren eine Schiedsstelle zur Klärung ein. Diese setzt sich aus je einem Beauftragten der Zertifizierungsstelle, der am Einspruchsverfahren nicht beteiligt war, einem Beauftragten des Aufsichtsgremiums sowie des Auftraggebers zusammen. Ferner sind im Schiedsverfahren die zuvor mit der Beurteilung des Einspruchsverfahrens befassten Personen/Auditoren anzuhören. Die Verhandlungen zur Klärung des Sachverhaltes im Schiedsverfahren finden vorzugsweise in den Räumlichkeiten des Auftraggebers statt. Eine Erstattung der den Beteiligten anfallenden Kosten findet zwischen ihnen im Schiedsverfahren nicht statt. Im Übrigen gelten für das Schiedsverfahren die Vorschriften der §§ 1025 ZPO sinngemäß.

## § 9 Beschwerde

Jede Person und jede Organisation hat das Recht, Beschwerde gegen die Arbeitsweise und/oder das Verhalten der ICG sowie der zertifizierten Kunden einzulegen. Zur Behandlung von Beschwerden hat die ICG einen Prozess implementiert. Der Prozess ‚SDL 22 Behandlung von Beschwerden‘ ist auf der Homepage veröffentlicht.

## § 10 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit ist unbefristet. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Jahrestag ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. In diesem Fall verliert das Zertifikat an dem in der wirksamen Kündigung genannten Jahrestag seine Gültigkeit. Die ICG wird dementsprechend die vorgeschriebenen Veröffentlichungen tagesaktuell vornehmen.

## § 11 Haftung

1. Die ICG führt die Zertifizierung / Evaluierung mit berufsüblicher Sorgfalt aus. Bei Vorliegen einer fachlich korrekten Zertifizierungsdienstleistung schließt die ICG eine Haftung aus.
2. Die ICG haftet im gesetzlichen Umfang
  - a) bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der ICG oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen und
  - b) bei sonstigen Schäden, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der ICG oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
3. In allen übrigen Fällen ist die Haftung der ICG für alle Schäden, die im Zusammenhang mit der Auftragsdurchführung entstehen und fahrlässig verursacht wurden auf das 20-fache der Auftragssumme, maximal jedoch auf 30.000,00 € begrenzt. Dies gilt auch für mittelbare Schäden und sämtliche Folgeschäden.
4. Die Haftungsbeschränkung zugunsten der ICG wirkt in gleicher Weise zugunsten ihrer Mitarbeiter, leitenden Angestellten und Organe.

Chemnitz, 02.11.2019



Michael Piel  
Geschäftsführer



Stefanie Lose  
Leiterin der Zertifizierungsstelle