

EINLEITUNG

Die Zertifizierungsstelle am IOL Institut für Organisation und Leadership der OST – Ostschweizer Fachhochschule ist von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS zugelassene Zertifizierungsstelle für eduQua, dem Qualitätslabel für Weiterbildungsinstitutionen.

Die Zertifizierungsstelle am IOL bekennt sich offen zur Qualitätsverpflichtung. Unsere Maximen sind Fachkompetenz, Kundenorientierung, Zuverlässigkeit und Flexibilität. Die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Instituts bzgl. der Zertifizierungsaufgaben geniessen den höchsten Stellenwert. Potenziellen Gefährdungen durch Eigennutz, Selbstbewertung, Vertrautheit und Einschüchterungen wird eine hohe Aufmerksamkeit geschenkt.

Mit diesem Dokument hat die Zertifizierungsstelle das Verfahren und die allgemeinen Geschäftsbedingungen im Zusammenhang mit ihren Dienstleistungen (namentlich Auditierung, Zertifizierung und Schulung) festgelegt.

1. ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN

Die Zertifizierung beginnt in der Regel mit der Kontaktaufnahme und dem Austausch erster Informationen zwischen dem Kunden und der Zertifizierungsstelle. Die Anmeldung zur Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach eduQua erfolgt mit entsprechendem Antragsformular an die Zertifizierungsstelle (s. Antragsformular auf unserer Homepage ost.ch/eduQua).

Bei der Prüfung, ob die Anforderungen an ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem erfüllt sind und aufrechterhalten werden, führt die Zertifizierungsstelle das Zertifizierungsverfahren auf der Basis der ISO/IEC 17021-1 durch.

Gem. eduQua:2021 kann die Institution ein Voraudit vereinbaren. Die Durchführung eines Voraudits ist einmalig. Ziel dieses Voraudits ist es, durch eine Prüfung vor Ort die Zertifizierungsfähigkeit bzw. die Zertifizierungsreife der Institution festzustellen.

Die Durchführung des Voraudits wird entsprechend dem erstellten Auditplan durch die Gutachterin / den Gutachter der Zertifizierungsstelle durchgeführt und im späteren Auditbericht festgehalten. Die Institution hat anschliessend die Möglichkeit, Korrekturen vor dem eigentlichen Audit vorzunehmen. Der für das optionale Voraudit vorgesehene Aufwand ist mit zusätzlichen Kosten verbunden und wird nicht auf den Aufwand des Zertifizierungsaudits angerechnet.

Die zu prüfenden Qualitätsanforderungen für Zertifizierungen nach eduQua:2021 sind in der Qualitätsnorm eduQua:2021 auf eduQua.ch beschrieben.

Planung, Umfang und Zeitpunkt des Zertifizierungsverfahrens erfolgen durch die Zertifizierungsstelle bzw. durch die Gutachterin / den Gutachter der Zertifizierungsstelle in Absprache mit dem Kunden. Können festgelegte Termine, Audits etc. aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht oder nicht zum vereinbarten Zeitpunkt durchgeführt werden, ist die Zertifizierungsstelle berechtigt, die geplanten und angefallenen Dienstleistungen vollumfänglich in Rechnung zu stellen.

Nach erfolgreicher Auditierung erteilt die Zertifizierungsstelle dem Kunden das Zertifikat.

VERFAHREN UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2. DAS ZERTIFIKAT

Das Zertifikat beinhaltet Name und Sitz der Institution sowie Standort/-e des Zertifikatinhabers, den zertifizierten Bereich, das Tätigkeitsgebiet, die normative Grundlage, die Gültigkeitsdauer und die Zertifikats-Nummer.



2.1 Voraussetzung zur Erteilung des Zertifikats / Publikation

Nach erfolgreicher Zertifizierung erteilt die Zertifizierungsstelle das Zertifikat. Dabei müssen alle Qualitätsanforderungen der anzuwendenden Norm erfüllt sein.

Durch die Vergabe der Registrierungs- / Zertifikatsnummer wird das Zertifikat registriert und auf der Homepage der Zertifizierungsstelle publiziert. Das Zertifikat wird zusätzlich auf der Homepage der Geschäftsstelle eduQua publiziert.

2.2 Gültigkeitsdauer / Aufrechterhaltung

Die Gültigkeit eines Zertifikats beträgt in der Regel drei Jahre, ab Ausstellung der Zertifikationsurkunde und unter Voraussetzung, dass insbesondere die jährlichen Zwischenaudits erfolgreich durchgeführt werden und kein Missbrauch des Zertifikats oder des eduQua Logos vorliegen.

Die Bedingungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikats sind im Reglement Zertifizierungsverfahren eduQua:2021 beschrieben.

VERFAHREN UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.3 Zertifikat / Zertifizierungslogo

Die Verwendung des Zertifikates und des Zertifizierungslogo sind Bestandteil des mit der Institution geschlossenen Zertifizierungsvertrags.

Liegen die Voraussetzungen für die Gültigkeit eines Zertifikates nicht mehr vor, werden durch die Zertifizierungsstelle Massnahmen ergriffen, um die Verwendung des Zertifikates zu unterbinden bzw. die Erfüllung der Anforderungen an die Zertifizierung sicherzustellen.

Verfahren zur Annullierung, Suspendierung, Wiederherstellung, Entzug sowie Widerruf von Zertifikaten werden dokumentiert.

Die gültigen Zertifikate werden öffentlich zugänglich gemacht.

2.4 Annullierung des Zertifikates

Die Annullierung eines Zertifikates erfolgt, falls die zertifizierte Institution ohne direktes Verschulden die Bedingungen für die weitere Gültigkeit der Zertifizierung nicht mehr erfüllt. Dazu gehört insbesondere der Konkurs, der Übergang an eine andere Institution oder der Wechsel der zertifizierten Tätigkeit (somit Verlassen des Anwendungsbereichs des Zertifikats).

Liegen der Zertifizierungsstelle obenerwähnte Gründe vor, werden diese verifiziert (i.d.R. durch Kontaktaufnahme mit der Institution). Der Zertifizierungsvertrag muss gekündigt werden und die Institution wird schriftlich aufgefordert, die ausgestellten Zertifikate zurückzusenden.

Die Institution verliert das Recht auf Nutzung des entsprechenden Logos. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo versehen sind, ab Rechtskraft der Annullierung nicht weiter benutzt werden.

2.5 Aussetzung der Zertifizierung

Die Zertifizierung kann ausgesetzt werden, wenn die Institution das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem die eduQa-Prinzipien, Kriterien und Anforderungen anhaltend oder schwerwiegend nicht erfüllt, oder wenn sich die Institution nicht an die vorgegebenen Fristen für die Durchführung der erforderlichen Audits hält, oder aufgrund einer besonderen Situation „force major“ diesen nicht nachkommen kann, oder wenn das Zertifikat oder das eduQa-Logo missbräuchlich verwendet werden, oder wenn Beweise vorliegen, dass die Institution gesetzliche oder vertragliche Vorgaben in Bezug auf das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem nicht mehr einhält, oder wenn die zertifizierte Institution vertraglichen Vereinbarungen mit der Zertifizierungsstelle nicht nachkommt, oder wenn die Institution Ihren Betrieb vorübergehend einstellt und / oder die zeitweise Aussetzung freiwillig beantragt.

Liegen der Zertifizierungsstelle obenerwähnte Gründe vor, werden diese verifiziert (i.d.R. durch Kontaktaufnahme mit der Institution). Die zertifizierte Institution wird schriftlich über die zu ergreifenden Massnahmen zur Wiederherstellung informiert.

Die Zertifizierungsstelle benachrichtigt die Institution über die Dauer der Aussetzung, die erforderlichen Korrekturmassnahmen und die Überprüfung.

Die Institution verliert das Recht auf Nutzung des eduQa Logos. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo versehen sind, ab Rechtskraft der Aussetzung nicht weiter benutzt werden.

Die Aussetzung dauert max. 3 Monate, danach wird das Zertifikat entzogen. Das gilt auch dann, wenn die auftraggebende Institution die Aussetzung beantragt hat.

Die eduQa-Geschäftsstelle wird von der Zertifizierungsstelle über die Aussetzung informiert.

2.6 Wiederherstellung

Bei der fristgerechten Erfüllung der definierten Bedingungen wird die Aussetzung aufgehoben und das Zertifikat wiederhergestellt. Diese Entscheidung wird der Institution schriftlich mitgeteilt und der entsprechende Eintrag auf der Website der Zertifizierungsstelle geführt.

Die Institution darf das entsprechende Logo sowie vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo versehen sind, ab Rechtskraft der Wiederherstellung erneut nutzen.

VERFAHREN UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.7 Widerruf

Die Zertifizierungsstelle kann die von ihr ausgestellten Zertifikate widerrufen und somit als ungültig erklären.

Der Widerruf eines Zertifikates kann u.a. erfolgen, wenn

- die dem Auftrag zugrundeliegenden Richtlinien oder normativen Anforderungen sich ändern und diese vom Auftraggeber nicht innerhalb einer angemessenen Frist umgesetzt werden.
- die Zertifizierungsstelle die Akkreditierung verliert.

Bei Widerruf eines Zertifikates für einen Hauptsitz oder für eine Niederlassung erfolgt der Widerruf stets für alle Stellen. Der Widerruf der Zertifizierung wird der Institution schriftlich mitgeteilt.

Erklärt die Zertifizierungsstelle ein Zertifikat als ungültig, verliert die Institution das Recht auf Nutzung des entsprechenden Logos. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo versehen sind, ab Rechtskraft des Widerrufs nicht weiter benutzt werden.

Die Institution verpflichtet sich, die von der Zertifizierungsstelle geforderten Dokumente zurückzugeben.

Die Zertifizierungsstelle muss auf Anfragen von Parteien den gegenwärtigen Status korrekt angeben.

2.8 Entzug

Die Zertifizierung kann dauerhaft entzogen werden, wenn die Gründe für die Aussetzung nicht fristgerecht behoben bzw. die erforderlichen Korrekturmaßnahmen nicht umgesetzt wurden, oder wenn anhaltende oder schwerwiegende Mängel im Qualitätsmanagementsystem festgestellt werden und die Aussetzung nicht als die geeignete Massnahme erachtet wird.

Der Entzug erfolgt schriftlich und ist ab dem Empfang der Mitteilung gültig. Die registrierte Institution wird von der Liste der publizierten Zertifikatsinhaber gelöscht. Zudem erfolgt eine schriftliche Mitteilung an die Geschäftsstelle eduQua.

Die Institution verliert das Recht auf Nutzung des entsprechenden Logos. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo versehen sind, ab Rechtskraft des Entzugs nicht weiter benutzt werden.

Nach dem Entzug eines Zertifikats ist in der Regel eine erneute Zertifizierung möglich. Es muss jedoch ein Audit vergleichbar mit einer Erst-Zertifizierung durchgeführt werden.

2.9 Verwendung des Labels eduQua

Während der Gültigkeit und im Umfang eines durch die Zertifizierungsstelle erteilten Zertifikats eduQua, ist der Inhaber berechtigt, im Rahmen seiner Kommunikation das eduQua-Logo zu verwenden und darauf hinzuweisen, dass sein Qualitätsmanagementsystem eduQua-zertifiziert ist.

Verwendet der Inhaber das eduQua-Logo, ist er verpflichtet, die Nutzungsbestimmungen für den Gebrauch des eduQua-Labels zu beachten, welche auf der Homepage der Geschäftsstelle eduQua unter eduQua.ch im Dokument «Nutzungsbestimmungen eduQua-Logo» beschrieben sind.

VERFAHREN UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

3. RECHTE UND PFLICHTEN DES KUNDEN

3.1 Rechte des Kunden

Während der Gültigkeitsdauer des Zertifikats ist der Zertifikatsinhaber berechtigt, das Zertifikat, das Label eduQua im Sinne von Punkt 2.9 dieses Reglementes im Geschäftsverkehr zu gebrauchen.

3.2 Pflichten des Kunden

Der Kunde betreibt ein Qualitätsmanagementsystem, welches die Qualitätskriterien bzw. welches die normativen Anforderungen erfüllt. Bei Abweichungen anlässlich eines Audits sind die festgestellten Nichtkonformitäten termingerecht zu beheben. Der Kunde ist verpflichtet, den Auditoren der Zertifizierungsstelle offen und wahrheitsgemäss Auskunft über alle unternehmensinternen Belange zu geben, die für die Beurteilung des Qualitätsmanagementsystems relevant sind. Nach erfolgter Erteilung des Zertifikats durch die Zertifizierungsstelle ist der Inhaber verpflichtet, die Zertifizierungsstelle über alle für die Beurteilung der Konformität des Qualitätsmanagementsystems wichtigen Änderungen zu informieren (z.B. Adressänderungen, Institutionsänderungen, Funktionen, Übernahmen etc.). Formelle Änderungen (z.B. wie Adressänderungen) führen zwingend zur Änderung des Zertifikats der Zertifizierungsstelle.

Bei akkreditierten Zertifizierungsschemen ermöglicht der Kunde auf Wunsch der Zertifizierungsstelle der Akkreditierungsstelle an Audits als Beobachter teilzunehmen. Dies gilt auch bei Witness-Audits oder bei Einführung neuer Gutachterinnen / neuer Gutachter der Zertifizierungsstelle.

Der Kunde ist im Weiteren verpflichtet, seine im Rahmen des Auftragsverhältnisses bestehenden Vertragsverpflichtungen korrekt und vollständig zu erfüllen, namentlich der Zertifizierungsstelle über die für die Auftrags Erfüllung notwendigen Sachverhalte wahrheitsgetreu Auskunft zu geben. Für die Folgen einer Verletzung dieser Auskunftspflicht hat der Auftraggeber einzustehen.

4. RECHTE UND PFLICHTEN DER ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

4.1 Rechte der Zertifizierungsstelle

Erhält die Zertifizierungsstelle Informationen, die Zweifel über die Konformität, die Wirksamkeit oder den Umfang des von ihr zertifizierten Qualitätsmanagementsystems begründen, hat sie das Recht, nach Anhörung des Kunden und auf dessen Kosten, zusätzliche ausserplanmässige Audits durchzuführen.

4.2 Pflichten der Zertifizierungsstelle

Die Zertifizierungsstelle ist verpflichtet, die Anforderungen an die Unparteilichkeit und Objektivität einzuhalten. Gemäss ISO/IEC 17021-1 ist es ihr nicht gestattet, den Institutionen Beratung anzubieten oder interne Audits und Gap-Analysen (Analyse der Lücke zwischen Soll- und Istwerten) durchzuführen. Die Zertifizierungsstelle verpflichtet sich und die von ihr eingesetzte Gutachterin / den von ihr eingesetzten Gutachter, alle für eine Zertifizierung notwendigen Arbeiten sorgfältig nach den geforderten Kriterien der aktuell gültigen Norm auszuführen und die Termine gemäss dem von ihr abgegebenen Auditplan einzuhalten. Ist es der Zertifizierungsstelle bzw. der von ihr eingesetzten Gutachterin / dem von ihr eingesetzten Gutachter ausnahmsweise aufgrund ausserordentlicher Umstände (Fälle höherer Gewalt oder sonstige unvorhersehbare und nicht von ihr zu vertretende Ereignisse) nicht möglich, einen Termin gemäss dem massgebenden Auditplan einzuhalten, so ist diese berechtigt, mit dem antragstellenden Kunden einen zeitnahen Ersatztermin zu vereinbaren.

Die Zertifizierungsstelle verpflichtet sich und die von ihr eingesetzte Gutachterin / den von ihr eingesetzten Gutachter zur Diskretion und Geheimhaltung. Insbesondere verpflichtet sie sich und die von ihr eingesetzte Gutachterin / den von ihr eingesetzten Gutachter, alles, was sie bei ihrer Tätigkeit in persönlicher und sachlicher Hinsicht vom antragstellenden Kunden erfahren, was sie dabei feststellen und vorschlagen, ohne schriftliche Einwilligung des antragstellenden Kunden nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Diese Verpflichtung gilt auch nach Vertragsende.

Die Zertifizierungsstelle haftet nur für rechtswidrigen Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit im Rahmen der von ihr übernommenen Tätigkeiten. Soweit gesetzlich zulässig, wird jede weitere Haftung wegbedungen.

VERFAHREN UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Zertifizierungsstelle kann insbesondere nicht haftbar gemacht werden, wenn Dritte das durch die Zertifizierungsstelle erteilte Zertifikat nicht oder nur teilweise anerkennen. Gleiches gilt bei allfälligen Schadenersatzansprüchen Dritter (namentlich von Kunden des Zertifikatsinhabers, wegen Nichterfüllung ihrer Qualitätserwartungen oder bei Nichtanerkennung des Zertifikats der Zertifizierungsstelle als Beweismittel in Produkthaftpflicht-Streitfällen).

5. EINSPRACHEN (REKURSE) / BEILEGUNG VON STREITFÄLLEN

Der Entscheid der Zertifizierungsstelle über die Nichterteilung oder den Entzug eines Zertifikats bzw. die Verweigerung des Gebrauchsrechts des eduQua-Logos kann mittels Einsprache (Rekurs) angefochten werden. Die eduQua Überprüfungsinstanz, ein von der Zertifizierungsstelle unabhängiges Gremium, gewährleistet, dass von der Institution reklamierte Entscheide der Zertifizierungsstelle unabhängig und unparteilich bewertet und bearbeitet werden.

Der Kunde anerkennt mit der Auftragserteilung die Überprüfungsinstanz der Zertifizierungsstelle in der jeweiligen Zusammensetzung als einzige Instanz zur Schlichtung und Entscheidung in derartigen Streitfällen.

Die Einsprache (Rekurs) ist innert 10 Tagen nach Eröffnung des Entscheids der Zertifizierungsstelle, schriftlich mit entsprechendem Formular «**Einsprache**» an die Zertifizierungsstelle einzureichen (s. Homepage der Zertifizierungsstelle ost.ch/Zertifizierungsstelle).

Die Überprüfungsinstanz der Zertifizierungsstelle überprüft den Entscheid der Zertifizierungsstelle. Der Präsident der Überprüfungsinstanz kann der Einsprache aus wichtigen Gründen aufschiebende Wirkung erteilen. Die Kosten für die Prüfung der Einsprache durch die Überprüfungsinstanz der Zertifizierungsstelle trägt die unterliegende Partei.

Wie auch bei Zertifizierungsdienstleistungen üblich, werden bei der Bearbeitung von Einsprachen die Vertraulichkeitsanforderungen angewendet.

6. BESCHWERDEN

Beschwerden sind Einwände gegen zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme von Kunden der Zertifizierungsstelle (z. B. von Lernenden oder einer Person einer anderen Anspruchsgruppe).

Ansprechpartner für Beschwerden bezüglich Nichteinhaltung der geltenden Kriterien bzw. Anforderungen des zertifizierten Qualitätsmanagementsystems ist die Zertifizierungsstelle.

Mit dem Formular «**Beschwerde**» kann der Beschwerdesteller entsprechende Einwände der Zertifizierungsstelle zusenden (s. Homepage der Zertifizierungsstelle ost.ch/Zertifizierungsstelle).

Die Zertifizierungsstelle analysiert die Einwände, überprüft insbesondere die Konformität mit den geltenden Anforderungen des zertifizierten Qualitätsmanagementsystems und fällt einen Entscheid. Das abschliessende Ergebnis wird dem Beschwerdesteller mitgeteilt.

Wie auch bei Zertifizierungsdienstleistungen üblich, werden bei der Bearbeitung von Beschwerden die Vertraulichkeitsanforderungen angewendet.

7. WEITERE ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

7.1 Geltungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die zwischen der Zertifizierungsstelle und ihren Auftraggebern abgeschlossenen Verträge betreffend Erbringung von Dienstleistungen durch die Zertifizierungsstelle (namentlich Auditierung, Zertifizierung und Schulung), soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist. Vorbehalten bleiben insbesondere individuelle Vertragsvereinbarungen.

Änderungen und Nebenabreden zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn sie von beiden Vertragsparteien schriftlich bestätigt werden.

VERFAHREN UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

7.2 Sorgfalt, Vertraulichkeit

Die Weitergabe von Informationen ist nur zulässig bei Amtsstellen (z.B. Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS), die mit Vollzugsaufgaben betraut sind und für das Personal der Zertifizierungsstelle, die für deren Zweckerfüllung Audit- respektive Zertifizierungstätigkeiten wahrnehmen.

7.3 Anpassungen im Dienstleistungsangebot

Die Zertifizierungsstelle behält sich vor, ihr Dienstleistungsangebot den aktuellen Verhältnissen anzupassen und z. B. gewisse Dienstleistungen nicht länger anzubieten. Die Zertifizierungsstelle ist in derartigen Fällen bemüht, ihren Kunden alternative Lösungen zu unterbreiten, doch stehen den Kunden gegenüber der Zertifizierungsstelle keinerlei Ansprüche wegen Änderung oder Einstellung einer Dienstleistung zu.

7.4 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses

Das Auftragsverhältnis kommt mit der Annahme der Anmeldung des Kunden durch die Zertifizierungsstelle zustande. Allfällige vom Kunden gewünschte Erweiterung des Auftrags werden ebenfalls mit der Annahme des entsprechenden Erweiterungsantrags durch die Zertifizierungsstelle verbindlich. Das Auftragsverhältnis gilt bis zum schriftlichen Widerruf.

7.5 Konditionen

Wenn keine anderslautende Vereinbarung abgeschlossen ist, gelten die Konditionen der jeweils gültigen Offerte und des Zertifizierungsvertrags.

7.6 Streitigkeiten / Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Im Falle einer Auseinandersetzung bemühen sich die Zertifizierungsstelle und der Kunde, eine einvernehmliche Lösung zu finden, bevor sie den Rechtsweg beschreiten. Sie verpflichten sich, aus den zwischen ihnen abgeschlossenen Verträgen entstehende Streitigkeiten, im Zusammenhang mit Dienstleistungen der Zertifizierungsstelle der Überprüfungsinstanz zu unterbreiten. Die Überprüfungsinstanz versucht unter den Parteien zu vermitteln und eine aussergerichtliche Streitbeilegung herbeizuführen. Den Parteien steht es ausser den Streitigkeiten gemäss Punkt 5 dieses Dokumentes somit frei, anschliessend ein staatliches Gericht anzurufen.

Allfällige Streitigkeiten aus dieser Regelung zwischen dem Kunden und der Zertifizierungsstelle sind nach Schweizer Recht zu beurteilen. Für die Beurteilung von Streitigkeiten gilt der Gerichtsstand St.Gallen.

8. WEITERFÜHRENDE BESTIMMUNGEN

Es gelten die jeweiligen Anforderungen der anwendbaren produktspezifischen normativen Grundlagen.

Des Weiteren gelten die [Datenschutzregelungen der OST – Ostschweizer Fachhochschule](#).

St. Gallen, 18.10.2023 / mia