

## **ALLGEMEINE ZERTIFIZIERUNGSBEDINGUNGEN SOCIAL-MEDIA-QUALITÄTSZERTIFIKAT STAND 21. SEPTEMBER 2020**

### **Präambel**

Der BVDW e.V. ist die Interessenvertretung für Unternehmen im Bereich interaktives Marketing, digitale Inhalte und interaktive Wertschöpfung. Der BVDW e.V. ist interdisziplinär verankert und hat damit einen ganzheitlichen Blick auf die Themen der digitalen Wirtschaft.

Für eine marktgerechte Außendarstellung bietet der BVDW e.V. als ideeller und fachlicher Träger Agenturen und Dienstleistern (nachfolgend gemeinsam „Dienstleister“) die Möglichkeit, Qualitätszertifikate zu erhalten. Materieller Träger und Vertragspartner für die Zertifizierung ist die BVDW Services GmbH. Dienstleister haben ein Interesse daran, sich dem Zertifizierungsprozess zu unterwerfen, um sich als Qualitätsdienstleister am Markt darstellen zu können.

### **§1 Vertragsgegenstand und Teilnahmevoraussetzungen**

1. Gegenstand dieses Vertrags ist die Durchführung des Zertifizierungsprozesses für ein Social-Media-Qualitätszertifikat (nachfolgend „Zertifikat“) auf Grundlage der nachstehenden Bedingungen im Auftrag des anfragenden Unternehmens.
2. Um das Zertifikat können sich Dienstleister mit expliziten Geschäftstätigkeiten im Bereich Social Media gemäß § 1 Abs. 3 bewerben. Antragsberechtigt sind sowohl Mitglieder des BVDW e.V. als auch Nicht-Mitglieder. Natürliche Personen sind nicht antragsberechtigt.
3. Ein Dienstleister mit expliziten Geschäftstätigkeiten im Bereich Social Media ist festgestellt, wenn eine Agentur oder ein Unternehmen mit Beratungstätigkeiten für den Kunden Social-Media-Dienstleistungen erbringt. Diese können die Bereiche Social Media Strategie, Social Media Content, Social Media Advertising und Social Media Relations umfassen. Für die Beratungs- und Umsetzungsleistungen hält das Unternehmen eigenes Personal bereit.

### **§2 Zustandekommen des Vertrages**

1. Das Zertifizierungsverfahren wird von der BVDW Services GmbH durchgeführt, die sich für die Überprüfung der fachlichen Zertifizierungsvoraussetzungen der Expertise des BVDW e.V. bedient. Der BVDW e.V. ist an der BVDW Services GmbH zu hundert Prozent beteiligt.
2. Die BVDW Services GmbH stellt sämtliche Informationen über die Art und Weise der Zertifizierung sowie zu den erforderlichen Antragsunterlagen und Einreichungsfristen auf der Webseite unter <https://www.bvdw.org/zertifizierungen/qualitaetszertifikate/social-media-qualitaetszertifikat/faq/?L=0> zur Verfügung. Interessierte Dienstleister können sich das Antragsformular nebst diesen allgemeinen Zertifizierungsbedingungen dort zur Ansicht herunterladen.
3. Der Dienstleister übersendet das ausgefüllte Antragsformular via Einreichungsdatenbank und unter vollständiger Anfügung der weiter benötigten Unterlagen, insbesondere dem Unternehmenslogo, an die BVDW Services GmbH. Der Link zur Einreichungsdatenbank wird der Agentur nach Eingang des Antrages mitgeteilt. Mit Übersendung an die BVDW Services GmbH gibt der Dienstleister einen verbindlichen Antrag zum Vertragsschluss zu den nachfolgend niedergelegten Bedingungen ab.
4. Das ausgefüllte Antragsformular des Dienstleisters nebst benötigter Antragsunterlagen muss der BVDW Services GmbH spätestens zu dem beim Aufruf zur Bewerbungsphase genannten Zeitpunkt zugegangen sein. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit ist das Datum des Zugangs (Antragsformular nebst Antragsunterlagen). Nach diesem Termin zugegangene Anmeldungen können nicht berücksichtigt werden.
5. Der Zertifizierungsvertrag kommt erst durch die Annahme der BVDW Services GmbH zu Stande. Die Annahme kann durch die BVDW Services GmbH entweder durch Übersendung einer Rechnung für das Prüfungsverfahren gemäß § 5 Abs. 1 oder durch ausdrückliche Vertragsannahme in Textform (§ 126b BGB) erklärt werden. Die Annahme des Zertifizierungsantrages steht der BVDW Services GmbH frei.

### **§3 Vertragsdurchführung**

1. Nach Eingang des Antragsformulars nebst allen zur Prüfung benötigten Unterlagen, prüft die BVDW Services GmbH zunächst, ob es sich bei dem antragenden Dienstleister um einen Social-Media-Dienstleister im Sinne des § 1 Abs. 2 und 3 handelt. Ebenso erfolgt eine Vorabprüfung der BVDW Services GmbH auf Vollständigkeit der eingereichten Unterlagen.
2. Die Zertifikatsprüfung erfolgt auf Grundlage des eingereichten Antragsformulars nebst Antragsunterlagen und nach Maßgabe des untenstehenden Kriterienkatalogs durch den BVDW e.V. Soweit Unterlagen nicht vollständig von dem Dienstleister oder ihren Referenzkunden eingereicht wurden, wird die BVDW Services GmbH jeweils eine zweimalige Nachfrist zur Einreichung festsetzen. Im Falle des fruchtlosen Verstreichens der letzten Frist steht der BVDW Services GmbH ein Kündigungsrecht gemäß § 13 Abs. 2c zu.

## §4 Pflichten des Dienstleisters

1. Der Dienstleister ist verpflichtet, die Antragsunterlagen vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen. Die unter <https://www.bvdw.org/zertifizierungen/qualitaetszertifikate/social-media-qualitaetszertifikat/faq/?L=0> aufgeführten bzw. der Agentur durch die BVDW Services GmbH mitgeteilten Fristen müssen zwingend eingehalten werden.
2. Zur Gewährleistung eines reibungslosen Zertifizierungsprozesses ist der Dienstleister ebenso verpflichtet, einen Ansprechpartner zu benennen, um während der vereinbarten Ansprechzeiten gegebenenfalls erforderliche Informationen und Fragen klären zu können. Der Ansprechpartner muss ermächtigt sein, Erklärungen im Namen des Dienstleisters abzugeben, die im Rahmen der Durchführung der Zertifizierungsprüfung notwendig sind.
3. Der Dienstleister ist allein verantwortlich für die fristgerechte Vorlage von Unterlagen und die Nominierung von Referenzkunden. Dies trifft insbesondere auf die seitens der Referenzkunden bereitzustellenden Informationen (nachfolgend auch „Referenzkundenbewertungen“) zu.
4. Sofern es sich um Unterlagen handelt, die von Referenzkunden des Dienstleisters zur Zertifizierungsprüfung zur Verfügung gestellt werden müssen, ist die BVDW Services GmbH neben der Setzung einer einmaligen Frist zur Einreichung der Referenzkundenbewertungen gegenüber den Referenzkunden nicht verpflichtet, bei Verstreichen dieser Frist eine weitere Nachfrist zu setzen. Die BVDW Services GmbH soll den Dienstleister rechtzeitig darauf hinweisen, falls von den Referenzkunden benötigte Unterlagen nicht, nicht vollständig oder nicht innerhalb der gesetzten Frist zur Verfügung stehen, um dem Dienstleister die Möglichkeit zu verschaffen, den Referenzkunden zur Einreichung aufzufordern.
5. Verstreicht auch die gegenüber dem Dienstleister gesetzte Nachfrist zur Einreichung einer vollständigen (§ 6 Abs. 3) oder fehlenden Referenzkundenbewertung, ist die BVDW Services GmbH nicht verpflichtet, spätere Referenzkundenbewertungen oder Bewertungen anderer Referenzkunden für die Berücksichtigung in der Zertifizierungsprüfung zu akzeptieren. Kommt die vorgegebene Anzahl an Referenzkundenbewertungen nicht zustande, gilt das Bewertungskriterium „Kundenzufriedenheit“ (§ 6 Abs. 3) als nicht bestanden.
6. Der Dienstleister ist verpflichtet sicherzustellen, dass die Benennung von Referenzkunden sowie die Zurverfügungstellung von Kontaktinformationen an die BVDW Services GmbH zum Zwecke der Nutzung im Rahmen der Erfüllung des vorliegenden Vertrages in datenschutz- und wettbewerbsrechtlicher Weise erfolgt. Der Dienstleister versichert, dass die benannten Referenzkunden in die Nutzung ihrer Kontaktdaten durch die BVDW Services GmbH zum Zwecke der Vertragsdurchführung, insbesondere der Kontaktaufnahme für die Referenzkundenbewertung vorab eingewilligt haben. Auf Verlangen der BVDW Services GmbH hat der Dienstleister den Nachweis über die Einhaltung dieser Vorgabe zu erbringen.
7. Der Dienstleister ist verpflichtet, die sich aus dem Zertifizierungsprozess ergebenden Kosten gemäß § 10 zu tragen.
8. Der Dienstleister verpflichtet sich, alle Änderungen im Unternehmen, die für die Erfüllung der Anforderungen an die durchzuführende Zertifizierung erheblich sind, unverzüglich anzuzeigen.

## §5 Pflichten der BVDW Services GmbH

1. Die BVDW Services GmbH ist verpflichtet, die Antragsunterlagen sorgfältig zu prüfen und gemäß § 6 zu bearbeiten. Für die Überprüfung der Projektreferenz (§ 6 Abs. 2) wird die BVDW Services GmbH die dafür erforderlichen Unterlagen an den BVDW e.V. übermitteln. Nach Abschluss des Zertifizierungsprozesses wird die BVDW Services GmbH das Ergebnis an die Agentur (§ 8) kommunizieren.
2. Ansprechpartner für inhaltliche und organisatorische Fragen rund um die Zertifizierung ist auf Seiten der BVDW Services GmbH:  
Jana Hamalides, Projektmanagerin Qualitätszertifikate  
hamalides@bvdw.org, 030 2062186-0
3. Die BVDW Services GmbH ist zur Erteilung des Zertifikats gemäß § 8 verpflichtet, wenn die Überprüfung gemäß § 5 Abs. 1 zu dem Ergebnis kommt, dass die Voraussetzungen für eine Zertifizierung nach Maßgabe der Bewertungskriterien i.S.d. § 6 erfüllt sind und zum Prüfungszeitpunkt keine Gründe für einen Widerruf (§ 8 Abs. 6 S. 6) oder eine außerordentliche Kündigung (§ 13 Abs. 2) vorliegen.

## §6 Bewertungskriterien

Bei der Zertifizierungsprüfung werden die folgenden Bewertungskriterien berücksichtigt:

1. Kriterium Erfahrung
  - a) In diesem Kriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:
    - Markteintritt
    - Projektgeschäft
    - Dienstleistungsspektrum
    - Dienstleistungstransparenz
    - Mitarbeiterqualifikation

- b) Für die Bewertung werden zusätzlich folgende Unterlagen benötigt:
- Aktuelle Kopie des Handelsregisterauszuges
  - Nachweis durch Kopie eines Social-Media-Auftrages aus den Gründungsjahren, spätestens aber aus dem vorletzten abgeschlossenen Geschäftsjahr (mind. Unternehmen, Datum und Leistungsauftrag ersichtlich, Schwärzung von weiteren Angaben möglich)
- c) Die für dieses Kriterium abgefragten Qualitätsaspekte müssen nachweislich folgende Mindestanforderungen kumulativ erfüllen:
- Handelsregistereintrag besteht seit mindestens zwölf Monaten

Das ausgefüllte Antragsformular wird von der BVDW Services GmbH gespeichert. Dem Prüfungsgremium werden lediglich solche Angaben aus dem Antragsformular zugänglich gemacht, die eine Bewertung des Gesamtbildes der Erfahrung des Dienstleisters gewährleisten.

## 2. Kriterium Arbeitsweise

Das Kriterium Arbeitsweise zum Nachweis des Kompetenzbereiches Social-Media-Marketing setzt sich zu 100 Prozent aus den eingereichten Projektreferenzen zusammen. Die Projektreferenzen müssen im deutschsprachigen Raum (DACH-Raum) umgesetzt worden sein.

Für die Bewerbung zum Kompetenzfeld Social-Media-Marketing gilt: Die Projektreferenzen werden vor dem Hintergrund der gewählten Ausrichtung geprüft. Jede der eingereichten Projektreferenzen muss einer der folgenden Kerndisziplinen zugeordnet werden: Social Media Strategie, Social Media Advertising, Social Media Content, Social Media Relations. Eigene Social-Media-Projekte können nicht eingereicht werden.

- a) In diesem Kriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:
- Drei aktuelle Kundenprojekte mit anhand der Folieninhalte abgefragten Informationen zum Projekt im Format der Präsentationsvorlage, sodass der Expertenbeirat die Arbeitsweise für dieses Projekt nachvollziehen kann.
- b) Für die Bewertung werden zusätzlich folgende Unterlagen benötigt:
- Vollständig ausgefüllte Angaben zu drei Projektreferenzen. Jede der drei Projektreferenzen muss einer der Kerndisziplinen zugeordnet werden. Darüber hinaus angegebene Kundenprojekte werden nicht berücksichtigt.
- c) Die für dieses Kriterium abgefragten Qualitätsaspekte müssen nachweislich folgende Mindestanforderungen kumulativ erfüllen:
- Wenn drei Kundenprojekte fristgerecht und mit vollständigen Angaben vorgelegt werden, deren erläuterte Maßnahmen jeweils eine Kerndisziplin abdecken.
  - Wenn diese eingereichten Kundenreferenzen mit mindestens 80 Prozent bewertet werden.

Die Bewertung der Projektreferenzen erfolgt streng anonymisiert. Dem Prüfungsgremium und Social-Media-Expertenbeirat wird lediglich die Einreichungspräsentation vorgelegt. Das ausgefüllte Antragsformular verbleibt bei der BVDW Services GmbH. Den angegebenen Kunden können bei Bedarf, im Rahmen der Zufriedenheitsbefragung, Rückfragen zu einzelnen Aspekten im Zusammenhang mit der Zufriedenheit dieser Maßnahmen gestellt werden.

Für die Bewerbung zum Kompetenzfeld Social-Media-Strategie gilt:

Das Kriterium Arbeitsweise zum Nachweis des Kompetenzbereiches Social-Media-Strategie wird anhand eines auf Strategieanforderungen ausgeweiteten Kundenzufriedenheitsfragebogens geprüft.

- d) In diesem Kriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:
- Angabe von mindestens drei Kunden inklusive Ansprechpartner, E-Mail-Adresse, Telefonnummer (die hier aufgeführten Kunden können ebenso als Kontakte für die Kundenzufriedenheit benannt werden).
- e) Für die Bewertung werden zusätzlich folgende Unterlagen benötigt:
- Ausgefüllter Fragebogen von drei Kunden aus Deutschland (separate Abfrage durch die BVDW Services GmbH)
- Die ausgefüllten Kundenfragebögen müssen innerhalb der von der BVDW Services GmbH gesetzten Frist zur Überprüfung vorliegen. Der Dienstleister ist für die Einhaltung dieser Frist selbst verantwortlich. Liegen trotz Aufforderung durch die BVDW Services GmbH an den Referenzkunden oder den Dienstleister die Referenzfragebögen nicht oder nicht vollständig vor, können diese bei der Bewertung nicht berücksichtigt werden, vgl. § 4 Abs. 4.
- c) Die für dieses Kriterium abgefragten Qualitätsaspekte müssen nachweislich folgende Mindestanforderungen kumulativ erfüllen:
- Vorliegen von drei ausgefüllten Kundenreferenzen mit Ergänzungsfragen zur Strategie, die kumuliert mind. 80 Prozent der erreichbaren Punktzahl ergeben.

## 3. Kriterium Kundenzufriedenheit

- a) In diesem Kriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:
- Angabe von mind. fünf Unternehmen inklusive Ansprechpartner, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, die zugleich auch als Referenz für ein Kundenprojekt angegeben sind. Grundsätzlich sind zunächst die Kunden der Projektreferenzen des Kriteriums Arbeitsweise zu berücksichtigen. Wurden nur drei Projektreferenzen aufgeführt, können bis zu fünf weitere Kunden unabhängig benannt werden.

b) Für die Bewertung werden zusätzlich folgende Unterlagen benötigt:

- Ausgefüllter Referenzkundenfragebogen von fünf Kunden aus dem deutschsprachigen Raum (separate Abfrage durch die BVDW Services GmbH).

Die ausgefüllten Referenzkundenfragebögen müssen innerhalb der von der BVDW Services GmbH gesetzten Frist zur Überprüfung vorliegen. Der Dienstleister ist für die Einhaltung dieser Frist selbst verantwortlich. Liegen trotz Aufforderung durch die BVDW Services GmbH an den Referenzkunden oder den Dienstleister die Referenzkundenfragebögen nicht oder nicht vollständig vor, können diese bei der Bewertung nicht berücksichtigt werden, vgl. § 4 Abs. 4.

c) Die für dieses Kriterium abgefragten Qualitätsaspekte müssen nachweislich folgende Mindestanforderungen kumulativ erfüllen:

- Vorliegen von fünf ausgefüllten Kundenreferenzen, die kumuliert mind. 80 Prozent der erreichbaren Punktzahl ergeben

Die Befragung der Kunden durch die BVDW Services GmbH erfolgt einmalig anhand eines Referenzkundenfragebogens. Dem einreichenden Dienstleister obliegt die Einholung der Zustimmung der anzufragenden Kunden. Der Dienstleister garantiert der BVDW Services GmbH, dass die Kunden ihre Einwilligung in eine Kundenbefragung durch die BVDW Services GmbH im Sinne der Regelungen der DSGVO erteilt haben. Dies bestätigt der einreichende Dienstleister mit seiner Unterschrift.

#### 4. Kriterium Engagement am Markt

a) In diesem Kriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:

- Vorträge auf offiziellen Veranstaltungen z.B. Fachkongresse und –messen, wie etwa die dmexco
- Veröffentlichung von Fachartikeln oder andere Arten von Fachpublikationen (z.B. Whitepaper, Presse-Fachkommunikation)
- Angebot von Social-Media-Workshops für Unternehmen (keine Workshops im Rahmen von Kundenprojekten) bzw. Weiterbildungsseminaren für Fachkräfte

b) Für die Bewertung werden folgende zusätzliche Unterlagen benötigt:

- Kopie bzw. gültige URL des Fachartikels
- Kopie bzw. gültige URL zur Ankündigung oder Berichterstattung des Fachvortrages, wahlweise Pressemappe
- Kopie Workshop-Unterlagen bzw. gültige URL der Workshop-Unterlagen/-Informationen

c) Die für dieses Kriterium abgefragten Qualitätsaspekte müssen nachweislich folgende Mindestanforderungen kumulativ erfüllen:

- Veröffentlichung von mindestens zwei Fachbeiträgen in der einschlägigen Fachpresse bzw. Berichterstattung über eigene Fachpublikationen in den letzten zwölf Monaten. Dazu zählen nicht eigene Social-Media-Kanäle und Newsletter. Allerdings kann der Nachweis eines eigenen themenrelevanten Unternehmensblogs zur positiven Bewertung beitragen.
- Einen Vortrag bei entsprechenden Fachveranstaltungen in den letzten zwölf Monaten
- Einen unabhängigen Social-Media-Workshop für Unternehmen (keine Workshops im Rahmen von Kundenprojekten) bzw. alternativ ein Weiterbildungsseminar zur Ausbildung von Fachkräften

#### §7 Bewertung

1. Sämtliche Antragsunterlagen werden über die zentrale Einreichungsdatenbank automatisch in die Bewertungsmatrix überführt und ausgewertet. Der zuständige Projektmanager der BVDW Services GmbH überprüft die eingegangenen Dokumente im Nachgang lediglich auf Vollständigkeit und inhaltliche Abweichungen durch die automatische Erfassung. Bei begründeten Zweifeln an der Richtigkeit der automatisierten Auswertung, erhalten die Prüfer die Bewertungsmatrix zur Einsicht und prüfen diese in einem gemeinsamen Termin mit den anonymisierten Projektreferenzen nach dem Vier-Augen-Prinzip anhand des niedergelegten Kriterienkatalogs.
2. Die BVDW Services GmbH hat die Vornahme der Zertifizierungsprüfung teilweise einem Prüfungsgremium des BVDW e.V. übertragen. Das Prüfungsgremium setzt sich aus einem Erst- und ggf. Zweitprüfer der Gremienleitung der Fokusgruppe Social Media im BVDW e.V., dem zuständigen Projektmanager Qualitätszertifikate sowie einem gewählten Social-Media-Expertenbeirat zusammen.
3. Der Social-Media-Expertenbeirat setzt sich aus von der Fokusgruppe Social Media im BVDW e.V. gewählten Delegierten, Experten aus dem Gremium sowie externen Social-Media-Experten mit umfassender Erfahrung am Markt zusammen. Dieser kann ebenso Mitglieder wie auch Nicht-Mitglieder berücksichtigen und ist auf maximal zehn Delegierte beschränkt.
4. Der Social-Media-Expertenbeirat erhält die anonymisierten Projektreferenzen zur vorbereitenden Begutachtung. Zu einem zentralen, gemeinsamen Prüfungstermin werden die vorbereiteten Bewertungen vom Prüfungsgremium diskutiert und ein Endergebnis festgestellt. Die Entscheidung ist schriftlich zu dokumentieren. Alle Bewertungen werden nachvollziehbar mit Begründung in der Bewertungsmatrix erfasst.
5. Die Bewertung sämtlicher zu erfüllender Kriterien erfolgt anhand eines Punktesystems. Dabei werden die Punkte von 1 („extrem unzureichend“) bis 10 („ausgezeichnet, hervorragend“) vergeben.



6. Die vergebenen Punkte für ein einzelnes Bewertungskriterium bzw. eine Unterkategorie werden mit sämtlichen Punkten für das jeweilige Kriterium bzw. die jeweilige Unterkategorie zusammengerechnet und ein entsprechender Durchschnitt pro Kriterium errechnet.
7. Die einzelnen Bewertungskriterien werden im Hinblick auf das Gesamtergebnis wie folgt gewichtet:
  - Erfahrung 20%
  - Arbeitsweise 40%
  - Kundenzufriedenheit 30%
  - Engagement am Markt 10%
8. Für alle Gewichtungsschwellen gilt, dass diese jeweils nur ungeteilt in die Bewertung einfließen („Ganz oder gar nicht“-Prinzip). Bsp.: Werden im Kriterium Erfahrung mind. 80 Prozent erreicht, hat man das Kriterium und damit 20 Prozent der zum Bestehen mindestens erforderlichen 80 Prozent der Gesamtbewertung erreicht. Werden innerhalb des Kriteriums 80 Prozent der Unterkategorien nicht erreicht, hat man das gesamte Kriterium nicht erfüllt und erhält somit die 20 Prozent nicht.
9. Wenn ein Dienstleister die Erfüllung eines für das Gesamtbestehen notwendigen Bewertungskriteriums um weniger als fünf Punkte verfehlt, sind die Bewertungsergebnisse auf dem Prüftermin mit dem Social-Media-Expertenbeirat zu diskutieren. Die Bewertung eigener Unternehmen durch die Prüfer ist ausgeschlossen.

## §8 Zertifikatserteilung und Lizenzbedingungen

1. Im Falle des Bestehens der Zertifizierungsprüfung erhält der Dienstleister von der BVDW Services GmbH eine E-Mail, welche eine kumulierte Übersicht über die in jedem Kriterium erreichten Ergebnisse enthält.
2. Im Falle des Nicht-Bestehens der Zertifizierungsprüfung informiert die BVDW Services GmbH den Dienstleister schriftlich. Neben der kumulierten Übersicht über das in jedem Kriterium erreichte Ergebnis, enthält das Schreiben eine Kurzbegründung zu den einzelnen Bewertungskriterien. Sollte der Dienstleister knapp am Schwellenwert 8, das entspricht 80%, (mit einem Punkt Differenz, d.h. zwischen 70,0% und 79,9%) bewertet worden sein, hat der Dienstleister nach Einschätzung und Entscheidung des Expertenbeirates die Möglichkeit zur Nachprüfung. Der Dienstleister wird hierüber durch die BVDW Services GmbH unterrichtet. Dem Dienstleister wird die Möglichkeit eingeräumt, die Unterlagen nachzubessern.
3. Erfüllt der Dienstleister die Zertifizierungsvoraussetzungen, ist er berechtigt, ein von der BVDW Services GmbH bereitgestelltes Zertifikat als Referenz zu nutzen. Das Zertifikat, einschließlich dem Zertifikat-Logo, wird dem Dienstleister gemäß § 5 Abs. 1 in digitaler Form per E-Mail übersandt.

Der Dienstleister ist verpflichtet, das von der BVDW Services GmbH bereitgestellte Zertifikat-Logo (Kennzeichen für die erfolgreiche Teilnahme an der Zertifizierung), als Referenz an prominenter Stelle auf der Webseite (z.B. bei der Unternehmens- bzw. Leistungsbeschreibung) zu nutzen. Dies gilt für alle von dem Unternehmen zur Vermarktung seiner Leistungen betriebenen Webseiten für den erfolgreich zertifizierten Dienstleister. Das Zertifikat-Logo ist zwingend mit der Beschreibung des Qualitätszertifikates auf der BVDW-Webseite unter <https://www.bvdw.org/qualitaetszertifikate/qualitaetszertifikate/social-media-qualitaetszertifikat/> zu verlinken. Diese Verlinkung soll als rel="nofollow" gekennzeichnet werden.

Sollte der Dienstleister das Zertifikat-Logo in analogen Medien (Angebote, Prospekte etc.) nutzen, so ist die URL (<https://www.bvdw.org/qualitaetszertifikate/qualitaetszertifikate/social-media-qualitaetszertifikat/>) in Form einer gut erkennbaren Fußnote anzugeben.
4. Die Gültigkeit des Zertifikates beträgt 24 Monate ab Erteilung. Der Dienstleister ist befugt, das Zertifikat für den angegebenen Zeitraum zu führen. Die Nutzung über den angegebenen Zeitraum hinaus ist nur in Verbindung mit einer Zertifizierung und Bestehen im unmittelbar darauffolgenden Turnus zulässig. Wird die Zertifizierung im Folgeturnus nicht bestanden (Lücke in einer Reihe) ist keine Nutzung abgelaufener Zertifikat-Logos mehr zulässig. Weiterhin erhält der Dienstleister eine gerahmte Zertifizierungsurkunde und wird in der Pressekommunikation, sowie auf der Webseite des BVDW e.V. entsprechend erwähnt. Es gilt § 12 Abs. 3.
5. Der BVDW e.V. ist Inhaber sämtlicher Rechte an dem Zertifikat. Die Berechtigung für Nutzung des Kennzeichens wird dem Dienstleister von der dazu berechtigten BVDW Services GmbH ausschließlich zu den nachstehenden Bedingungen erteilt.
6. Für den Fall des Bestehens der Zertifizierungsprüfung räumt die BVDW Services GmbH dem Dienstleister an dem Zertifikat ein widerrufliches auf die Gültigkeit des Zertifikats beschränktes, örtlich unbeschränktes, nichtausschließliches Recht ein, das gemäß § 9 Abs. 3 überlassene Zertifikat ausschließlich zum Zwecke der werblichen Außendarstellung des Dienstleisters zu vervielfältigen und der Öffentlichkeit über die von dem Dienstleister betriebenen Webseiten, zugänglich zu machen. Die Verwendung auf von dem Dienstleister betriebenen Webseiten, über welche er Leistungen unter einer oder mehrerer Vertriebsmarken anbietet, ist nicht gestattet. Die Genehmigung zur Nutzung des Zertifikats gilt ausschließlich für den gemäß diesem Vertrag zertifizierten Dienstleister. Die Nutzung des Zertifikats durch ein anderes Unternehmen (einschließlich verbundener Unternehmen oder Referenzkunden) ist nicht gestattet. Von dem Nutzungsrecht erfasst ist weiter das Recht, das Zertifikat auch in anderen Medien (Print, CD-ROM und ähnliche Verwertungsarten) entsprechend zu verwenden. Ein Widerruf des Nutzungsrechts kann insbesondere in den Fällen § 13 Abs. 2 S. 2 a und d erfolgen. Im Falle des Widerrufs oder bei Wirksamkeit einer Kündigung (§ 13) ist der Dienstleister verpflichtet, das bei ihm in elektronischer Form vorliegende

Zertifikat unverzüglich und dauerhaft zu löschen und jede weitere Verwendung des Zertifikats (gleich ob elektronisch oder analog) zu unterlassen. Das hier eingeräumte Recht erlischt ebenso mit Wirksamwerden einer Kündigung. Wird das hier eingeräumte Recht widerrufen oder erlischt es aufgrund einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (§ 13 Abs. 2), kann die Öffentlichkeit hierüber in geeigneter Form, z.B. in Form einer Pressemitteilung des BVDW e.V. und/oder einer Veröffentlichung auf der Webseite des BVDW e.V. informiert werden. In den Fällen des § 13 Abs. 2 S. 2 a und d kann die Pressemitteilung und/oder Veröffentlichung auch die Gründe des Widerrufs bzw. der außerordentlichen Kündigung enthalten.

7. Die Rechteeinräumung steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der Zertifizierungskosten gemäß § 10 dieses Vertrages.

## § 9 Einspruchsverfahren bei Nicht-Bestehen

1. Der Dienstleister kann im Falle des Nichtbestehens der Zertifizierungsprüfung innerhalb von 14 Werktagen nach Übersendung der Mitteilung gemäß § 8 Abs. 2 Einspruch erheben. Maßgeblich für die Einhaltung der Frist ist der Eingang der Mitteilung bei dem Dienstleister.
2. Der Einspruch ist schriftlich (z.B. Brief, Fax, unterschriebenes PDF) an folgende Adresse zu richten:  
zertifikate@bvdw.org  
oder  
BVDW Services GmbH  
z.H. Jana Hamalides  
Schumannstr. 2  
10117 Berlin
3. Das Einspruchsschreiben muss eine detaillierte Begründung enthalten und erkennen lassen, auf welche konkreten Prüfpunkte Bezug genommen wird. Die Nachprüfung ist auf die konkret vorgebrachten Beanstandungen begrenzt. Einsprüche ohne entsprechende Begründung werden nicht berücksichtigt. Die Begründung kann nach Ablauf der Einspruchsfrist nicht nachgeholt werden. Nach Eingang des begründeten Einspruchs wird das Prüfungsgremium sowohl die im Antragsformular gemachten Angaben, auf dessen Basis die Bewertungen durchgeführt wurden, als auch die Argumente der Beanstandung zum Prüfungsergebnis des Dienstleisters erneut prüfen. Der Prüfung werden ausschließlich die zum Zeitpunkt der Einreichung gemäß § 3 vorgelegten Unterlagen zugrunde gelegt. Nachträgliche Einreichungen oder Erklärungen des Dienstleisters können nicht berücksichtigt werden.
4. Die BVDW Services GmbH wird dem Dienstleister das Ergebnis der Nachprüfung zeitnah, spätestens jedoch 30 Werktage nach Eingang des Einspruchs mitteilen.
5. Im Falle der Erteilung des Zertifikats nach erfolgreichem Einspruch (Abhilfe), wird das Logo des Dienstleisters als Zertifikatsträger auf der BVDW-Webseite unter <https://www.bvdw.org/zertifizierungen/zertifikatsinhaber/social-media-zertifikatsinhaber/?L=0> bvdw.org ergänzt sowie dieser nach § 8 Abs. 3 zur Verwendung des Zertifikats befugt. Weitere Ansprüche bestehen nicht.
6. Soweit die Nachprüfung das Ergebnis der Erstprüfung bestätigt (Nichtabhilfe), wird die BVDW Services GmbH dies dem Dienstleister schriftlich mitteilen. Die Entscheidung ist in diesem Falle endgültig.

## §10 Preise und Zahlungsmodalitäten

Die Kosten für eine Zertifizierung setzen sich wie folgt zusammen:

1. Zertifizierungsgebühren für Mitgliedsunternehmen:  
Zertifizierung zum 1.1. und 1.7. jährlich möglich, gültig für 24 Monate:  
Prüfungsverfahren (diese Kosten entstehen unabhängig vom Ausgang des Zertifizierungsverfahrens und sind nicht erstattungsfähig)
  - 1.750,- € netto für die Prüfung
  - 750,- € netto für das Tragen des Zertifikat-Logos
2. Zertifizierungsgebühren für Nicht-Mitglieder:  
Zertifizierung zum 1.1. und 1.7. jährlich möglich, gültig für 24 Monate:  
Prüfungsverfahren (diese Kosten entstehen unabhängig vom Ausgang des Zertifizierungsverfahrens und sind nicht erstattungsfähig)
  - 3.000,- € netto für die Prüfung
  - 1.000,- € netto für das Tragen des Zertifikat-Logos
3. Zertifizierungsgebühren für Nachprüfung:  
Bei Nichtbestehen haben die Dienstleister die Möglichkeit zur Nachprüfung (diese Kosten entstehen unabhängig vom Ausgang des Zertifizierungsverfahrens und sind nicht erstattungsfähig)
  - 750,- € netto für die Nachprüfung für Mitglieder und Nicht-Mitglieder

#### 4. Zahlungsmodalitäten

Die BVDW Services GmbH stellt dem Dienstleister die Kosten nach Abschluss des jeweiligen Zertifizierungsschritts in Rechnung. Sämtliche Rechnungsbeträge sind sofort nach Zugang der Rechnung fällig und innerhalb der dort mitgeteilten Zahlungsfrist auf folgendes Konto zu überweisen:

BVDW Services GmbH  
IBAN DE 18 3008 0000 0229 4205 00  
SWIFT-BIC.: DRES DE FF 300  
Commerzbank AG  
Verwendungszweck: Social-Media-Qualitätszertifikat

#### § 11 Nutzungsrechte, Referenz

1. Die BVDW Services GmbH sowie der BVDW e.V. erhalten das Recht, die Unternehmensdaten des Dienstleisters im Falle des Bestehens für eigene Referenzzwecke z.B. zur Pressekommunikation gemäß § 8 Abs. 4 zu verwenden. Dazu gehört auch das mit dem Antragsformular von dem Dienstleister eingereichte Logo.
2. Der Dienstleister stellt der BVDW Services GmbH sowie dem BVDW e.V. zu diesem Zweck das im Antragsformular bezeichnete Kennzeichen in digitaler Form zur Verfügung und räumt diesen ein widerrufliches, nicht-ausschließliches Nutzungsrecht für sämtliche bekannten und unbekanntenen Nutzungsarten ein. Dazu zählen insbesondere, aber nicht ausschließlich, das Vervielfältigungs-, Verbreitungs-, Ausstellungs-, Aufführungs- und Vorführrecht, das Senderecht sowie das Recht auf öffentliche Wiedergabe einschließlich dem Recht auf öffentliche Zugänglichmachung.

#### § 12 Geheimhaltung und Datenschutz

1. Beide Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche während der Durchführung oder bei Gelegenheit der Zertifizierung erhaltenen Daten und Informationen (einschließlich Inhalt und Ergebnisse von Gesprächen, Untersuchungen und Prüfungen über den Dienstleister) vertraulich zu behandeln, Dritten gegenüber Stillschweigen zu bewahren und nur für den vereinbarten Zweck auszuwerten. Die Geheimhaltungspflicht gilt über die Laufzeit der Vereinbarung hinaus fort. Der Dienstleister kann den die BVDW Services GmbH von der Geheimhaltungspflicht entbinden.
2. Beide Vertragsparteien verpflichten sich, die geltenden, datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Die Erhebung, Speicherung oder Verarbeitung personenbezogener Daten durch die BVDW Services GmbH erfolgt ausschließlich zum Zwecke der Erfüllung des vorliegenden Vertrages. Eine Weitergabe an Dritte oder Nutzung zu anderen Zwecken findet nicht statt.
3. Der Dienstleister ist frühestens einen Tag nach Übersendung des Zertifikats gemäß § 8 Abs. 3 berechtigt, Dritten gegenüber das Bestehen des Zertifikates zu kommunizieren und das zur Verfügung gestellte Zertifikat zu verwenden.

#### § 13 Vertragsdauer/Kündigung

1. Der Vertrag wird durch Annahme seitens der BVDW Services GmbH gemäß § 2 Abs. 4 wirksam und endet spätestens mit dem Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats.
2. Das Recht beider Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für die BVDW Services GmbH insbesondere gegeben bei:
  - a) Unrichtigen und unwahren Auskünften durch den Dienstleister.
  - b) Nichtzahlung gemäß der in § 10 statuierten Zahlungsziele.
  - c) Soweit die zur Bewertung notwendigen Antragsunterlagen, insbesondere die ausgefüllten Referenzkundenfragebögen trotz Aufforderung durch die BVDW Services GmbH gemäß § 4 Abs. 4 nicht vorliegen.
  - d) Wegfall der Voraussetzungen zur Vergabe des Zertifikats nach dessen Erteilung.

#### § 14 Haftung

1. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die BVDW Services GmbH nur bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, mithin solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages ermöglichen und auf deren Einhaltung des Dienstleisters regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflichten). Die BVDW Services GmbH haftet bei leichter Fahrlässigkeit, ferner für Personenschäden und nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes oder bei Übernahme einer Garantie. Im Übrigen ist die vorvertragliche, vertragliche und außervertragliche Haftung der BVDW Services GmbH auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, wobei die Haftungsbegrenzung auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen gilt.
2. Die BVDW Services GmbH haftet für Schäden nur insoweit, als sie der Dienstleister auch nicht durch zumutbare Maßnahmen, insbesondere eigene Programm- und Datensicherung, hätte verhindern können. Die BVDW Services GmbH haftet für Schäden, die entstehen, weil der Internet-Zugangs-Provider seine Leistungen (Zugang zum Internet) nicht wie geschuldet erbringt.
3. Der Dienstleister versichert, Inhaber sämtlicher zur Zertifizierungsprüfung an die BVDW Services GmbH überlassenen Unterlagen und Informationen zu sein und über darin etwa enthaltene schutzfähige Informationen aus eigenem oder

übertragenem Recht frei verfügen darf. Der Dienstleister versichert weiter, dass sämtliche zur Verfügung gestellte Informationen frei von Rechten Dritter sind, insbesondere eventuell notwendige Einwilligungen Dritter vorliegen.

4. Der Dienstleister stellt die BVDW Services GmbH - für den Fall der Inanspruchnahme wegen von dem Dienstleister zu vertretenen Rechtsverletzungen und/oder Verletzung von Rechten Dritter wegen der Nutzung oder Auswertung der eingereichten Unterlagen und Kontaktdaten von Referenzkunden, sowie von sämtlichen sich hieraus ergebenden Ansprüchen seitens Dritter - frei und verpflichtet sich, alle etwaigen Kosten, die der BVDW Services GmbH durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, zu ersetzen. Zu den erstattungsfähigen Kosten zählen insbesondere die Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung, die auf Seiten der BVDW Services GmbH zur Abwehr von Ansprüchen Dritter entstehen. Der Dienstleister ist darüber hinaus verpflichtet, die BVDW Services GmbH bei der Verteidigung gegen Ansprüche Dritter, die auf der Verletzung von Rechten beruhen, aktiv zu unterstützen.

## **§15 Schlussbestimmungen**

1. Die Parteien werden versuchen, alle Probleme, die bei der Durchführung dieses Zertifizierungsprozesses entstehen, gütlich durch Verhandlungen zu lösen. Bei Streitigkeiten über die Begründung bzw. das Bestehen oder Nicht-Bestehen eines Bewertungskriteriums, welches zur Nicht-Erteilung des Zertifikats führt, wird der von dem Dienstleister benannte Ansprechpartner zunächst Kontakt zur Geschäftsführung der BVDW Services GmbH mit der Bitte um Klärung suchen.
2. Gelingt es den Vertragsparteien nicht, ihre Meinungsverschiedenheiten binnen 60 Tagen nach der Aufforderung zur Aufnahme von Verhandlungen gütlich beizulegen, werden sie ein Mediationsverfahren gemäß der Verfahrensordnung des EUCON – Institut für Conflict Management e.V. (EUCON) durchführen. Entsprechendes gilt, wenn die Verhandlungen nicht binnen 30 Tagen nach Zugang der Aufforderung aufgenommen werden.
3. Durch diese Vereinbarung ist keine Partei gehindert, ein gerichtliches Eilverfahren, insbesondere ein Arrest- oder einstweiliges Verfügungsverfahren durchzuführen.
4. Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag, gleich welcher Rechtsgrundlage, ist Berlin.