

ALLGEMEINE ZERTIFIZIERUNGSBEDINGUNGEN TRUSTED-AGENCY-QUALITÄTSZERTIFIKAT FÜR FULL-SERVICE-DIGITALAGENTUREN STAND 10. SEPTEMBER 2023

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 Full-Service-Digitalagenturen (nachfolgend auch „Agentur“) die Möglichkeit, Qualitätszertifikate zu erhalten. Materieller Träger und Vertragspartner für die Zertifizierung ist die BVDW Services GmbH. Die Agentur hat ein Interesse daran sich dem Zertifizierungsprozess zu unterwerfen, um sich als „Trusted Agency“ am Markt darstellen zu können.

§1 Vertragsgegenstand und Teilnahmevoraussetzungen

1. Gegenstand dieses Vertrags ist die Durchführung des Zertifizierungsprozesses für ein Trusted-Agency-Qualitätszertifikat (nachfolgend „Zertifikat“) auf Grundlage der nachstehenden Bedingungen im Auftrag der anfragenden Agentur.
2. Eine Agentur ist eine Full-Service-Digitalagentur, wenn sie mehrere Ebenen der Wertschöpfungskette Ihrer Referenzkunden (keine verbundenen Unternehmen) im Internet abbilden. Dabei steht die qualitative Begleitung des Digitalisierungsprozesses durch Beratung, Kreation und technologische Entwicklung im Vordergrund. Neben der konzeptionellen Kompetenz und technologischen Kompetenz gehört das entsprechende Projekt-, Prozess- und Qualitätsmanagement zum Kern der Beratungsleistung. Diese Leistungen müssen in ausgewogenem Verhältnis inhouse erbracht werden. Mit diesem Kerngeschäft werden mindestens 60 Prozent des Honorarumsatzes einer Full-Service-Digitalagentur erwirtschaftet. Agenturen, die weniger als 60 Prozent ihres Honorarsatzes mit diesem Kerngeschäft erwirtschaften, insbesondere Media Agenturen, Performance Agenturen, Unternehmensberatungen, Systemhäuser und Softwarehersteller stellen keine Full-Service-Internetagentur im obigen Sinne dar und können sich daher nicht um eine Zertifizierung bewerben. Antragsberechtigt sind sowohl Mitglieder des BVDW e.V. als auch Nicht-Mitglieder.
3. Die Agentur muss mit Einreichung des Antragsformulars die Eigenerklärung zu den Rahmenbedingungen der transparenten Digitalberatung unterschreiben sowie Angaben zum Umgang mit Datenschutzerfordernissen machen.
4. Um das Zertifikat können sich ausschließlich Full-Service-Digitalagenturen bewerben, die die Listung im jeweils zum Bewerbungsstand zuletzt veröffentlichten BVDW e.V. „Internetagentur-Ranking“ (IAR) nachweisen können und die zum Zeitpunkt der Antragstellung nachweislich mindestens 20 festangestellte Mitarbeiter beschäftigen. Das „Internetagentur-Ranking“ wird seit 2001 jährlich vom BVDW e.V. durchgeführt und gemeinsam mit den Kooperationspartnern Hightext iBusiness, Werben & Verkaufen und HORIZONT veröffentlicht. Das „Internetagentur-Ranking“ ist ein redaktioneller Beitrag zum wertungsfreien Ranking von Full-Service-Internetagenturen. Gelistet wird in einem ersten Schritt nach Honorarumsatz, in einem zweiten Schritt nach festangestellten Mitarbeitern, in einem dritten Schritt nach Alphabet. Der Nachweis über die ausreichende Anzahl festangestellter Mitarbeiter wird über die entsprechenden Angaben im „Internetagentur-Ranking“ erbracht. Weiterführende Informationen zu diesem Thema können unter www.agenturranking.de abgerufen werden.

§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/trusted-agency/> zur Verfügung. Interessierte Unternehmen können sich das Antragsformular nebst diesen allgemeinen Zertifizierungsbedingungen dort zur Ansicht herunterladen.

3. Die Agentur 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 ist über die BVDW-Webseite erreichbar. Mit Übersendung an die BVDW Services GmbH gibt die Agentur einen verbindlichen Antrag zum Vertragsschluss zu den nachfolgend niedergelegten Bedingungen ab.
4. Das ausgefüllte Antragsformular der Agentur muss zusammen mit den benötigten Antragsunterlagen spätestens bis zum genannten Zeitpunkt bei der BVDW Services GmbH eingegangen sein. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit ist das Datum der Absendung der Einreichung in der Datenbank (Antragsformular nebst Antragsunterlagen). Nach diesem Termin zugegangene Anmeldungen können nicht berücksichtigt werden. Die BVDW Services GmbH gibt die Bewerbungsfristen jeden Jahres auf der Webseite bekannt.
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 der antragenden Agentur um eine Full-Service-Digitalagentur 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 in einem dreistufigen Prozess auf Grundlage des eingereichten Antragsformulars nebst Antragsunterlagen und nach Maßgabe des untenstehenden Kriterienkatalogs durch den BVDW e.V. Soweit Unterlagen nicht vollständig von der Agentur 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 § 12 Abs. 2 c zu. Erst zum dritten Prüfungsteil werden weitere Anhänge in Form einer Präsentation angefordert.

§4 Pflichten der Agentur

1. Die Agentur ist verpflichtet, die Antragsunterlagen vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen. Die unter <https://www.bvdw.org/zertifizierungen/trusted-agency/> aufgeführten bzw. der Agentur durch die BVDW Services GmbH mitgeteilten Fristen müssen zwingend eingehalten werden.
2. Zur Gewährleistung eines reibungslosen Zertifizierungsprozesses ist die Agentur 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 der Agentur abzugeben, die im Rahmen der Durchführung der Zertifizierungsprüfung notwendig sind.
3. Die Agentur ist allein verantwortlich für die fristgerechte Vorlage von Unterlagen und die Nominierung von Referenzkunden mit einer Geschäftsbeziehung von mehr als zwei Jahren. Dies trifft insbesondere auf die seitens der Referenzkunden bereitzustellenden Informationen (nachfolgend auch „Referenzkundenbewertungen“) zu.
4. Sofern es sich um Unterlagen handelt, die von Referenzkunden der Agentur zur Zertifizierungsprüfung zur Verfügung gestellt werden müssen, ist die BVDW Services GmbH neben der Setzung einer einmaligen Frist gegenüber den Referenzkunden zur Einreichung der Referenzkundenbewertungen nicht verpflichtet, bei Verstreichen dieser Frist eine weitere Nachfrist zu setzen. Die BVDW Services GmbH soll die Agentur rechtzeitig darauf hinweisen, falls von den Referenzkunden benötigten Unterlagen nicht, nicht vollständig oder nicht innerhalb der gesetzten Frist zur Verfügung stehen, um der Agentur die Möglichkeit zu verschaffen, den Referenzkunden zur Einreichung aufzufordern.
5. Verstreicht auch die gegenüber der Agentur 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. Die Agentur 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. Die Agentur 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 die Agentur den Nachweis über die Einhaltung dieser Vorgabe zu erbringen.
7. Die Agentur ist verpflichtet, die sich aus dem Zertifizierungsprozess ergebenden Kosten gemäß § 10 zu tragen.
8. Die Agentur 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 Durchführung und Bewertung der Präsentation (§ 6 Abs. 3) 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

Das Trusted-Agency-Qualitätszertifikat des Fachkreises Full-Service-Digital-Agenturen des BVDW e.V. basiert auf einem dreistufigen Prüfungsprozess:

Kriterien	Gewichtung
1. Agenturdarstellung	20 %
2. Kundenzufriedenheits-Befragung	30 %
3. Präsentation	50 %

1. Kriterium Agenturdarstellung

a) Erfahrung (40%)

In diesem Teilkriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:

- Markteintritt
- Projektgeschäft
- Mitarbeiterstruktur inkl. berufliche Qualifikation aufgeschlüsselt nach Geschäftsbereich
- Honorarverteilung

Für die Bewertung werden zusätzlich folgende Unterlagen benötigt:

- Aktuelle Kopie des Handelsregistereintrages
- Nachweis über Mitarbeiterqualifikationen (z.B. geschwärzte Kopie einer Stellenbeschreibung/eines Auszugs des Anstellungsvertrages, Abschlussbeleg/Zertifikat pro aufgeführten Mitarbeiter)
- Alle Angaben aus dem „Internetagentur-Ranking“ im Vorjahr

b) Arbeitsweise (40%)

In diesem Teilkriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:

- Kundenbetreuung

- Projektmanagement
- Reporting

c) Engagement am Markt (20%)

In diesem Teilkriterium 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

Für die Bewertung werden zusätzlich folgende Unterlagen benötigt:

- Nachweis über Vorträge auf offiziellen Veranstaltungen z.B. Fachkongresse und -messen
- Nachweis über Fachartikeln oder andere Arten von Fachpublikationen z.B. Whitepaper, Presse-Fachkommunikation

Das ausgefüllte Antragsformular wird von der BVDW Services GmbH gespeichert und abgelegt.

2. Kriterium Kundenzufriedenheits-Befragung

In diesem Kriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:

- Angabe von mindestens drei Kunden mit einer Geschäftsbeziehung von mehr als zwei Jahre inklusive Ansprechpartner, E-Mail, Telefonnummer
- Kundenzufriedenheit in Aspekten u.a. zur Häufigkeit, Aufklärung der Projekthalte und Arbeitsweise im Zusammenhang mit der Kundenberatung

Für die Bewertung werden zusätzlich folgende Unterlagen benötigt:

- Ausgefüllter Referenzkundenfragebogen von drei Kunden mit einer Geschäftsbeziehung von mehr als zwei Jahre 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. Die Agentur ist für die Einhaltung dieser Frist selbst verantwortlich. Liegen trotz Aufforderung durch die BVDW Services GmbH an den Referenzkunden oder die Agentur die Referenzkundenfragebögen nicht oder nicht vollständig vor, können diese bei der Bewertung nicht berücksichtigt werden, vgl. § 4 Abs. 4.

Die Befragung der Kunden zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit erfolgt einmalig anhand eines Referenzfragebogens. Der einreichenden Agentur obliegt die Einholung der Zustimmung der anzufragenden Kunden. Die Agentur garantiert der BVDW Services, dass die Kunden nur unter Einhaltung der Regelungen DSGVO zu Befragungszwecken kontaktiert werden. Dies bestätigt die einreichende Agentur mit ihrer Unterschrift.

3. Kriterium Präsentation

Dieses Kriterium wird anhand einer von der BVDW Services GmbH gestellten Präsentationsvorlage, die die Agentur im Rahmen einer pitchähnlichen Situation vor dem Prüfungsgremium präsentieren muss, geprüft. Die vorbereitete Präsentation wird von der BVDW-Geschäftsstelle erst angefordert, wenn die Bereiche Agenturdarstellung und Kundenzufriedenheits-Befragung von der Agentur bestanden sind. Die Projektreferenz muss im deutschsprachigen Raum (DACH-Raum) umgesetzt worden sein.

a) In diesem Kriterium werden folgende Qualitätsaspekte abgefragt:

- Agentur-Darstellung inkl. konzeptioneller Kompetenz und organisatorischer Ausstattung
- Case-Darstellung zur Darlegung der qualitativen Begleitung des Digitalisierungsprozesses durch Beratung, Kreation und technologische Entwicklung im Vordergrund

b) Für die Bewertung werden folgende zusätzliche Unterlagen benötigt:

- Präsentation der Agentur und des Referenzkunden-Cases in einem PDF-Dokument
- Schriftliche Einverständniserklärung des Referenzkunden gemäß § 4 Abs. 6

Sämtliche Inhalte werden im persönlichen Gespräch während des Präsenttermins in einer pitchähnlichen Situation präsentiert, vom Prüfungsgremium validiert und können von der Agentur erläutert werden. Die Präsentation muss von einem Repräsentanten der Agentur auf Geschäftsleitungsebene (Geschäftsführer, Prokurist, Bereichsleiter o.ä.) gehalten werden. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse fließen in die Bewertung durch das Prüfungsgremium ein. Das Datum des Präsenttermins wird der Agentur rechtzeitig, mindestens zwei Wochen vorher mitgeteilt und ist verbindlich. Im Falle des Nichtbestehens des Kriteriums Präsentation kann ein erneuter Antrag auf Zertifizierung erst nach Ablauf eines Jahres gestellt werden.

Kann die Agentur den mitgeteilten Präsenttermin aus selbst zu vertretenden Gründen nicht wahrnehmen, ist sie zu einer rechtzeitigen Absage in Textform (Fax, E-Mail, Brief etc.) verpflichtet. In diesem Fall besteht die Möglichkeit, den Termin in der nächsten Zertifizierungsrunde (i.d.R. drei Monate

später) ohne zusätzliche Kosten nachzuholen. Im Falle des Nichterscheinens ohne Absage gilt das Kriterium als nicht bestanden. Für eine erneute Zertifizierung müssen alle Unterlagen zum nächsten Termin erneut eingereicht werden.

§7 Bewertung

1. Der zuständige Projektmanager Qualitätszertifikate der BVDW Services GmbH prüft die eingereichten Antragsunterlagen anhand des niedergelegten Kriterienkatalogs auf formale Voraussetzungen des Kriteriums Agenturdarstellung. Die BVDW Services GmbH behandelt alle Anträge streng vertraulich. Die Prüfung des Antragsformulars wird von der BVDW Services GmbH vorgenommen.
2. Die BVDW Services GmbH hat die Vornahme der Zertifizierungsprüfung teilweise einem Prüfungsgremium übertragen. Das Prüfungsgremium setzt sich wie folgt zusammen:
 - Ein Vertreter aus der Geschäftsleitung oder des Präsidiums des BVDW e.V.
 - Zwei Vertreter aus dem Vorsitz des Fachkreises Full-Service-Digitalagenturen
 - Ein unabhängiger externer Vertreter
 - Der zuständige Projektmanager (Sicherstellung der Formalia)
3. Das Prüfungsgremium bekommt lediglich die zur Präsentation notwendigen Ergebnisse der Prüfung der Agentur-darstellung und Kundenzufriedenheits-Befragung übermittelt. Jeder Prüfer erhält die schriftlich einzureichende Agentur- und Case-Präsentation zur inhaltlichen Vorbereitung auf die Präsentation durch die Agentur im Präsenztermin. Alle Mitglieder des Prüfungsgremiums besitzen das gleiche Stimmgewicht und prüfen im Rahmen einer Verschwiegenheitsvereinbarung die Inhalte der Präsentation. Alle Bewertungen werden nachvollziehbar in einem Bewertungsprüfbogen dargestellt.
4. Die zum Antragsformular zusätzlich benötigten Antragsunterlagen bleiben bis nach Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats gespeichert. Danach werden sie gemäß dem Vernichtungsgebot nach Erfüllung ihres Zweckes vernichtet.
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 davon werden mit sämtlichen Punkten der Prüfer für das jeweilige Kriterium bzw. Unterkategorie zusammengerechnet und ein entsprechender Durchschnitt pro Kriterium errechnet.
7. 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 nicht erreicht hat man das gesamte Kriterium nicht erfüllt, und erhält somit die 20 Prozent nicht.
8. Prüfer die einem Unternehmen als Gesellschafter, abhängig Beschäftigter oder in sonstiger Weise vertraglich Verpflichteter verbunden sind, haben im Falle der Überprüfung eines solchen Unternehmens kein Stimmrecht.
9. Bei der Rezertifizierung nach Ablauf der Gültigkeit werden grundsätzlich nur die Kriterien Agenturdarstellung und Kundenzufriedenheitsbefragung unter Angabe von mindestens einer neuen Kundenreferenz geprüft und in Rechnung gestellt. Bei festgestellten Änderungen der Formalia erfolgt zusätzlich eine erneute Prüfung der Agentur- und Case-Präsentation durch das Prüfungsgremium. In diesem Falle wird auch diese Prüfung in Rechnung gestellt. (Siehe § 10). Die Rezertifizierung ist einmalig nach bestandener Erstzertifizierung möglich. Nach einer erfolgreichen Rezertifizierung ist zwingend wieder eine Erstzertifizierung notwendig.

§8 Zertifikatserteilung und Lizenzbedingungen

1. Im Falle des Bestehens der Erstprüfung erhält die Agentur von der BVDW Services GmbH eine E-Mail, welche eine kumulierte Übersicht über die in jedem Kriterium erreichten Ergebnisse enthält.
2. Im Falle des Nichtbestehens der Zertifizierungsprüfung informiert die BVDW Services GmbH die Agentur schriftlich. Neben der kumulierten Übersicht über die in jedem Kriterium erreichten Ergebnisse, enthält das Schreiben eine kurze Begründung zu den einzelnen Bewertungskriterien. Sollte die Agentur knapp am Schwellenwert 8, das entspricht 80%, (mit einem Punkt Differenz, d.h. zwischen 70,0% und 79,9%) bewertet worden sein, hat die Agentur nach Einschätzung und Entscheidung des Expertenbeirates die Möglichkeit zur Nachprüfung. Die Agentur wird hierüber durch die BVDW Services GmbH unterrichtet. Der Agentur wird die Möglichkeit eingeräumt, die Unterlagen nachzubessern.

3. Erfüllt die Agentur die Zertifizierungsvoraussetzungen, ist sie berechtigt, ein von der BVDW Services GmbH bereitgestelltes Zertifikat als Referenz zu nutzen. Das Zertifikat wird der Agentur gemäß § 5 Abs. 1 in digitaler Form per E-Mail übersandt.
Die Agentur 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 die erfolgreich zertifizierte Agentur. Das Zertifikat-Logo ist zwingend mit der Beschreibung des Qualitätszertifikates auf der BVDW-Webseite unter <https://www.bvdw.org/zertifizierungen/trusted-agency/> zu verlinken. Diese Verlinkung soll als rel="nofollow" gekennzeichnet werden.
Sollte die Agentur das Zertifikat-Logo in analogen Medien (Angebote, Prospekte etc.) nutzen, so ist die URL (<https://www.bvdw.org/zertifizierungen/trusted-agency/>) in Form einer gut erkennbaren Fußnote anzugeben.
4. Die Gültigkeit des Zertifikates beträgt 24 Monate ab Erteilung. Die Agentur ist befugt, das Qualitätszertifikat 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 die Agentur 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 der Nutzung des Zertifikats wird der Agentur 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 der Agentur an dem Zertifikat ein widerrufliches, zeitlich auf die Gültigkeit des Zertifikats beschränktes, örtlich unbeschränktes, nichtausschließliches Recht ein, das gemäß § 8 Abs. 3 überlassene Zertifikat ausschließlich zum Zwecke der werblichen Außendarstellung der Agentur zu vervielfältigen und der Öffentlichkeit über die von der Agentur betriebenen Webseiten, zugänglich zu machen. Die Verwendung auf der von der Agentur betriebenen Webseiten, über welche sie Leistungen unter einer oder mehrerer Vertriebsmarken anbietet, ist nicht gestattet. Die Genehmigung zur Nutzung des Zertifikats gilt ausschließlich für die gemäß diesem Vertrag zertifizierte Agentur. 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 der § 13 Abs. 2 S. 2 a und d erfolgen. Im Falle des Widerrufs oder bei Wirksamkeit einer Kündigung (§ 13) ist die Agentur verpflichtet, das bei ihr 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 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. Die Agentur kann im Falle des Nichtbestehens der Zertifizierungsprüfung innerhalb von 14 Werktagen nach Übersendung der Mitteilung gemäß § 8 Abs. 2 Einspruch erheben.
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

- Maßgeblich für die Einhaltung der Frist ist der Eingang der Mitteilung bei der BVDW Services GmbH.
3. Das Einspruchsschreiben muss eine detaillierte Begründung enthalten und erkennen lassen, auf welche konkreten Prüfpunkte Bezug genommen wird. Die Nachprüfung der Ergebnisse der Präsentation ist ausgeschlossen. Die Nachprüfung erfolgt durch den Projektmanager der BVDW Services GmbH und 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 der Agentur erneut prüfen. Der Prüfung werden ausschließlich die zum Zeitpunkt der Einreichung gemäß § 3 vorgelegten Unterlagen zugrunde gelegt. Nachträgliche Einreichungen oder Erklärungen der Agentur können nicht berücksichtigt werden.
 4. Die BVDW Services GmbH wird der Agentur das Ergebnis der Nachprüfung zeitnah, spätestens jedoch 30 Werktagen nach Eingang des Einspruchs mitteilen.
 5. Im Falle der Erteilung des Zertifikats nach erfolgreichem Einspruch (Abhilfe) wird das Logo der Agentur als Zertifikatsträger auf der BVDW-Webseite unter <https://www.bvdw.org/zertifizierungen/trusted-agency/> ergänzt sowie diese 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 der Agentur 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., 1.4., 1.7. und 1.10. jährlich möglich, gültig für 24 Monate:
Prüfungsverfahren (diese Kosten entstehen unabhängig vom Ausgang des Zertifizierungsverfahrens und sind nicht erstattungsfähig)
 - a) Erstzertifizierung:
 - 1.750,- € netto für die Prüfung
 - 750,- € netto für das Tragen des Zertifikat-Logos
 - b) Rezertifizierung:
 - 1.250,- € netto für die Prüfung
 - 750,- € netto für das Tragen des Zertifikat-Logos
2. Zertifizierungsgebühren für Nicht-Mitglieder:
Zertifizierung zum 1.1., 1.4., 1.7. und 1.10. jährlich möglich, gültig für 24 Monate:
Prüfungsverfahren (diese Kosten entstehen unabhängig vom Ausgang des Zertifizierungsverfahrens und sind nicht erstattungsfähig)
 - a) Erstzertifizierung:
 - 3.000,- € netto für die Prüfung
 - 1.000,- € netto für das Tragen des Zertifikat-Logos
 - b) Rezertifizierung:
 - 2.500,- € netto für die Prüfung
 - 1.000,- € netto für das Tragen des Zertifikat-Logos
3. Zertifizierungsgebühren für Nachprüfung:
Bei Nichtbestehen haben die Agenturen 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 der Agentur 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
Commerzbank AG SWIFT-BIC.: DRES DE FF 300
Verwendungszweck: Trusted-Agency-Qualitätszertifikat

§11 Nutzungsrechte, Referenz

1. Die BVDW Services GmbH sowie der BVDW e.V. erhalten das Recht, die Unternehmensdaten der Agentur im Falle der Erteilung des Zertifikats für eigene Referenzzwecke z.B. zur Pressekommunikation gemäß § 8 Abs. 4 zu verwenden. Dazu gehört auch das im Antragsformular von der Agentur angegebene Logo.
2. Die Agentur 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 unbekanntem 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 Inhalte und Ergebnisse von Gesprächen, Untersuchungen und Prüfungen über die Agentur vertraulich zu behandeln, Dritten gegenüber Stillschweigen zu bewahren und nur für den vereinbarten Zweck auszuwerten. Die Geheimhaltungspflicht gilt über die Laufzeit der Vereinbarung hinaus. Die Agentur kann 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. Die Agentur ist frühestens einen Tag nach Übersendung des Zertifikats gemäß § 8 Abs. 3 berechtigt, Dritten gegenüber die Erteilung 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 die Agentur.
 - b) Nichtzahlung gemäß der in § 10 statuierten Zahlungszielen.
 - c) Sofern 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 die Agentur 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 die Agentur auch nicht durch zumutbare Maßnahmen, insbesondere eigene Programm- und Datensicherung, hätte verhindern

können. Die BVDW Services GmbH für Schäden, die entstehen, weil der Internet-Zugangs-Provider seine Leistungen (Zugang zum Internet) nicht wie geschuldet erbringt.

3. Die Agentur 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. Die Agentur versichert weiter, dass die sämtliche zur Verfügung gestellten Informationen frei von Rechten Dritter sind, insbesondere eventuell notwendige Einwilligungen Dritter vorliegen.
4. Die Agentur stellt der BVDW Services GmbH für den Fall der Inanspruchnahme wegen von der Agentur 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 der BVDW Services GmbH zur Abwehr von Ansprüchen Dritter entstehen. Die Agentur 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 Nichtbestehen eines Bewertungskriteriums, welches zur Nichterteilung des Zertifikats führt, wird der von der Agentur 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.