

A. Zulassung von Akkreditierten Trainings-Organisationen (ATOs) .....	3
§ 1 Geltungsbereich.....	3
§ 2 Einzureichende Unterlagen für die Zulassung zum Zertifizierungsverfahren .....	3
§ 3 Struktur der einzureichenden Dokumentation .....	4
§ 4 Erklärung der geforderten Angaben und Nachweise .....	5
§ 5 Prüfung der eingereichten Unterlagen.....	9
§ 6 Dokumentation der Begutachtung.....	10
§ 7 Wiederholungen von Prüfungen, Nachbesserungen .....	11
§ 8 Entscheidung der Zertifizierungsstelle.....	11
§ 9 Zulassungserteilung als ATO .....	12
§ 10 Überwachungen.....	12
§ 11 Verlängerung des Zertifikats (Rezertifizierung).....	13
§ 12 Weitere Pflichten der ATOs.....	14
B Zertifizierung von Personen .....	15
§ 13 Geltungsbereich und Einordnung der Abschlüsse.....	15
§ 14 Voraussetzung zur Zertifikatserteilung .....	15
§ 15 Einzureichende Unterlagen für die Zulassung zum Zertifizierungsverfahren und Überprüfung von Nachweisen .....	17

§ 16 Prüfung der eingereichten Unterlagen..... 19

§ 17 Autorisierter Testleiter..... 19

§ 18 Prüfungsablauf..... 20

§ 19 Bewertung durch das Prüfungssystem..... 21

§ 20 Unkorrektes Verhalten ..... 21

§ 21 Wiederholungen von Prüfungen..... 21

§ 22 Aufbewahrung von Prüfungsunterlagen ..... 21

§ 23 Zertifikatsentscheidung und Zertifikatserteilung..... 22

C Generelle Bestandteile..... 22

§ 24 Veröffentlichungen ..... 22

§ 25 Annullierung, Entzug von Zertifikaten..... 23

§ 26 Änderungsdienst..... 24

§ 27 Rechtsmittel ..... 24

§ 28 Erstellung und Revision des Fragenkatalogs ..... 25

Die Dienstleistungen der Zertifizierungsstelle stehen allen interessierten Personen offen. Die Zertifizierungsstelle garantiert die Gleichbehandlung aller Antragsteller durch die Festlegung objektiver Kriterien für die Zulassung, die Prüfung und die Zertifizierung. Diese Kriterien sind in der Prüfungsordnung festgeschrieben.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Prüfungsordnung davon abgesehen, die Funktionsbezeichnungen wie Prüfer oder Kandidat jeweils in der weiblichen und in der männlichen Form aufzuführen; es versteht sich von selbst, dass alle Funktionsbezeichnungen sowohl in der weiblichen als auch in der männlichen Form verwandt werden können.

## A. Zulassung von Akkreditierten Trainings-Organisationen (ATOs)

### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die in diesem Abschnitt beschriebenen Regeln gelten für Verfahren zur Zertifizierung oder Anerkennung (Grandfathering) von ATOs gemäß dem ITIL qualification scheme.
- (2) Die Prüfungsordnung der Cert-IT ist auf Anfrage und auf den Webseiten der Zertifizierungsstelle jederzeit zugänglich.

### § 2 Einzureichende Unterlagen für die Zulassung zum Zertifizierungsverfahren

- (1) Der Antragsteller kann den Antrag für die Zertifizierung von ATOs gemäß dem ITIL qualification scheme (FO\_ITIL\_001) sowie die entsprechende Dokumentation der erforderlichen Angaben jederzeit an die Zertifizierungsstelle übersenden.  
Mit dem Antrag für die Zertifizierung von ATOs gemäß dem ITIL qualification scheme (FO\_ITIL\_001) sendet der Antragsteller eine Dokumentation, die die im Antrag bzw. in dieser Prüfungsordnung geforderten Angaben enthält. Unklarheiten können in einem kostenneutralen Vorgespräch geklärt werden.  
Im Folgenden werden die geforderten Angaben und Nachweise sowie die Struktur der einzureichenden Dokumentation beschrieben.
- (2) Eine Dokumentation, die nicht der vorgegebenen Struktur entspricht und die in den jeweiligen Kapiteln nicht die geforderten Angaben beinhaltet, wird zur Nachbesserung zurückgewiesen.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	3 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

- (3) Der Antrag für die Zertifizierung von ATOs gemäß dem ITIL qualification scheme (FO\_ITIL\_001) ist auf den Webseiten [www.cert-it.com](http://www.cert-it.com) zu erhalten.
- (4) Der Antragsteller muss gewährleisten, dass die Antragsunterlagen und die an Cert-IT übermittelten Informationen aktuell sind.

### § 3 Struktur der einzureichenden Dokumentation

- (1) Die von Cert-IT geforderten Angaben und Nachweise zu den Abschnitten E bis H des Antrags sind nur im Fall einer Zertifizierung von ATOs erforderlich und müssen in dem entsprechenden Kapitel von dem Antragsteller getätigt bzw. dem jeweiligen Kapitel beigelegt werden.  
Bei Anerkennung einer Zertifizierung als ATO durch ein anderes Examination Institute, dem sogenannten Grandfathering sind diese Abschnitte nicht auszufüllen.

- (2) Die einzureichende Dokumentation muss folgende Struktur aufweisen:  
Inhaltsverzeichnis

#### **E. Angaben zur Leistungsfähigkeit**

E1 - Übersicht über das aktuelle Weiterbildungsangebot im Bereich ITIL

E2 - Darstellung der Einrichtung und Gestaltung der Unterrichtsräume

E3 - Vertragliche Vereinbarungen mit den Teilnehmern

#### **F. Aus- und Fortbildung/ Berufserfahrung des Leiters und der Trainer**

F1 - Allgemeine fachliche und pädagogische Eignung sowie Berufserfahrung des Leiters

F2 - Allgemeine fachliche und pädagogische Eignung sowie Berufserfahrung der Trainer

F3 – Allgemeine und fachliche Eignung der Testleiter

F4 - Teilnehmerbefragungen

#### **G. System zur Sicherung der Qualität**

G1 - Zertifikat gemäß ISO 9001, bzw. AZWV, welches ein angewendetes System zur Sicherung der Qualität nachweist

#### **H. Unterrichts- und Begleitmaterialien**

H1 - Übersicht über das zu verwendende Kursmaterial je Modul

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
DJ	IH/BS	Seite:	4 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

## § 4 Erklärung der geforderten Angaben und Nachweise

- (1) Der Antrag für die Zertifizierung von ATOs gemäß dem ITIL qualification scheme (FO\_ITIL\_001) ist in die Abschnitte A-H aufgeteilt.
- (2) Für die Zulassung von ATOs sind die Ausführungen zu den Abschnitten F bis H in der dem Antrag beizufügenden Dokumentation von dem Antragsteller darzustellen.
- (3) Der Umfang und der Inhalt der in der Dokumentation beschriebenen bzw. der Dokumentation beigelegten Informationen muss entsprechend den Anforderungen des jeweiligen Kriteriums angemessen sein.

### Abschnitt A des Antrags

Im Abschnitt A des Antrags werden von dem Antragsteller Angaben zu Namen, Anschrift sowie Ansprechpartner des Trägers eingesteuert. Fehlende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

### Abschnitt B des Antrags

Im Abschnitt B des Antrags erfolgt die Darstellung des Empfängers der Rechnung für die Durchführung eines Zertifizierungsverfahrens. Fehlende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

### Abschnitt C des Antrags

Im Abschnitt C werden von dem Antragsteller bislang erteilte bzw. beantragte Zertifizierungen von ATOs gemäß dem ITIL qualification scheme erläutert. Sollten bereits Zertifizierungen von ATOs gemäß dem ITIL qualification scheme beantragt bzw. erteilt worden sein, sind Angaben zur entsprechenden Zertifizierungsstelle bzw. des Zertifizierungsverfahrens einzutragen. Sollten Zertifizierungsanträge abgelehnt worden sein bzw. Zertifizierungen bereits bestehen, so sind entsprechende Nachweise dem Antrag beizufügen. Fehlende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

### Abschnitt D des Antrags

Antragsteller, die einen ATO repräsentieren, der eine juristische Person bzw. eine Personengesellschaft ist, füllen Teil a dieses Abschnitts aus.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
DJ	IH/BS	Seite:	5 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

Es sind Angaben zu allen Vertretern der Gesellschaft zu tätigen.  
Des Weiteren sind die Anschrift des Geschäftssitzes und ggf. der Zweigstellen, an denen Weiterbildungen angeboten werden sollen, anzugeben. Gegebenenfalls können Seiten ergänzt werden.

Natürliche Personen füllen den Teil b dieses Abschnitts analog zu Teil a aus.

Fehlende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

## **Abschnitt E des Antrags**

### **E1 - Übersicht über das aktuelle Angebot an Bildungsmaßnahmen**

In dem Kapitel E1 der einzureichenden Dokumentation hat der Antragsteller eine Übersicht über das aktuelle Angebot an Bildungsmaßnahmen zu geben.

Anzugeben sind jeweils der Titel, eine grobe inhaltliche und zeitliche Darstellung sowie der von den Teilnehmern zu erreichende Abschluss.

### **E2 - Darstellung der Einrichtung und Gestaltung der Unterrichtsräume**

In dem Kapitel E2 der einzureichenden Dokumentation hat der Antragsteller die Einrichtung sowie die technische Ausstattung der vorhandenen Unterrichtsräume unter Berücksichtigung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen darzustellen.

Fehlende bzw. unzureichende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

Sollten die dargestellten Unterrichtsräume bzw. deren Ausstattung nicht für die Durchführung der angebotenen Maßnahmen angemessen sein, wird der Antragsteller zur Nachbesserung aufgefordert.

### **E3 - Vertragliche Vereinbarungen mit den Teilnehmern**

In dem Kapitel E3 der einzureichenden Dokumentation hat der Antragsteller die vertraglichen Vereinbarungen mit den Teilnehmern darzustellen.

Fehlende bzw. unzureichende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

Sollten die dargestellten vertraglichen Vereinbarungen für die angebotenen Maßnahmen nicht angemessen und/ oder sittenwidrig sein, wird der Antragsteller zur Nachbesserung aufgefordert.

---

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	6 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

## Abschnitt F des Antrags

### F1 - Allgemeine fachliche und pädagogische Eignung sowie Berufserfahrung des Leiters

In dem Kapitel F1 der einzureichenden Dokumentation hat der Antragsteller die allgemeine fachliche und pädagogische Eignung sowie die Berufserfahrung des Leiters des Bildungsträgers darzulegen.

Insbesondere sind

- ◆ detaillierter Lebenslauf,
- ◆ Darstellung der praktischen Erfahrung im Fachgebiet,
- ◆ Darstellung der methodisch-didaktischen Qualifikation und
- ◆ Darstellung der Erfahrungen in der Erwachsenenbildung
- ◆ des Leiters beizufügen.

Fehlende bzw. unzureichende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

Sollten die allgemeine fachliche und pädagogische Eignung sowie die Berufserfahrung des Leiters nicht angemessen sein, wird der Antragsteller zur Nachbesserung aufgefordert.

### F2 - Allgemeine fachliche und pädagogische Eignung sowie Berufserfahrung der Trainer

In dem Kapitel F2 der einzureichenden Dokumentation hat der Antragsteller die allgemeine fachliche und pädagogische Eignung sowie die Berufserfahrung der Trainer der ATO darzulegen.

Insbesondere sind

- ◆ detaillierte Lebensläufe,
- ◆ Eingesetzte Trainer verfügen über mindestens drei Jahre praktische Erfahrung im Themengebiet.
- ◆ Eingesetzte Trainer sind didaktisch imstande, den Lehrgang in verantwortungsvoller Weise zu leiten.
- ◆ Eingesetzte Trainer können mindestens 10 Tage Trainingserfahrung, vorzugsweise im ITIL®-Umfeld nachweisen.
- ◆ Eingesetzte Trainer verfügen mindestens selbst über die Qualifikation, die sie unterrichten.
- ◆ Eingesetzte Trainer, die den Kurs V3 Foundation Level unterrichten, besitzen mindestens 9 Credit Points, für alle anderen Kurse besitzen eingesetzte Trainer den Status ITIL®-Expert.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
DJ	IH/BS	Seite:	7 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

- ◆ Der Einsatz von Trainern und dem Schulungsunternehmen ist vertraglich geregelt.

Fehlende bzw. unzureichende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

Sollten die allgemeine, fachliche und pädagogische Eignung sowie die Berufserfahrung der Trainer nicht angemessen sein, wird der Antragsteller zur Nachbesserung aufgefordert. Die endgültige Zulassung der Trainer folgt erst nach einem Monitoring mit anschließendem Fachgespräch während des ersten durchgeführten Trainings nach der Akkreditierung des ATOs.

### **F3 - Allgemeine fachliche und Eignung sowie Berufserfahrung der Testleiter**

In dem Kapitel F3 der einzureichenden Dokumentation hat der Antragsteller die allgemeine fachliche Eignung sowie die Berufserfahrung der Testleiter der ATO darzulegen.

Insbesondere sind:

- ◆ Kenntnisse bezüglich des Aufbaus und Ablaufs des Zertifizierungsverfahrens,
- ◆ Kenntnisse über die Verwaltungsverfahrensabläufe,
- ◆ Kenntnisse über die Grundlagen und Begriffe der Zertifizierung,

Die Kenntnisse werden im Rahmen einer verpflichtenden Schulung bei der Cert-IT vermittelt und nachgewiesen.

Fehlende bzw. unzureichende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

Sollten die allgemeine, fachliche und Eignung sowie die Berufserfahrung der Trainer nicht angemessen sein, wird der Antragsteller zur Nachbesserung aufgefordert.

### **F4 - Teilnehmerbefragungen**

In dem Kapitel F3 der einzureichenden Dokumentation hat der Antragsteller die Verfahren zur Erhebung der Zufriedenheit der Teilnehmer mit den Lehrkräften zu beschreiben.

Des Weiteren hat der Antragsteller die aktuellen Ergebnisse dieser Erhebungen darzustellen.

Fehlende bzw. unzureichende Angaben in diesem Abschnitt führen zu einer Nachbesserungspflicht seitens des Antragstellers.

Sollten die beschriebenen Verfahren zur Erhebung der Zufriedenheit mit den Lehrkräften nicht angemessen sein und/ oder die Ergebnisse dieser Erhebungen nicht hinreichend Berücksichtigung bei der Auswahl von Lehrkräften finden, wird der Antragsteller zur Nachbesserung aufgefordert.

Sollten die Ergebnisse dieser Erhebungen nicht angemessen sein, so wird der Antrag abgelehnt.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	8 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

## Abschnitt G des Antrags

### G1. System zur Sicherung der Qualität

Kopie eines Zertifikats, die von akkreditierten Zertifizierungsstellen ausgestellt wurden. Die Akkreditierungsstelle der ausstellenden Zertifizierungsstelle muss die Abkommen der EA-, PAC-, IAAC- oder IAF-MLA unterzeichnet haben, wie die ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001, ISO 29990 gemäß der o.g. Abkommen bzw. AZWV, welches ein angewendetes System zur Sicherung der Qualität nachweist.

## Abschnitt H des Antrags

### H1. Übersicht über das zu verwendende Kursmaterial je Modul

Für jedes Modul, für das die Akkreditierung beantragt wird, ist vom Antragsteller eine Kopie des verwendeten Kursmaterials dem Antrag beizulegen. Hierzu zählen z.B.:

- ◆ Handouts
- ◆ Folien
- ◆ Beispiele und Übungen
- ◆ Trainerleitfäden

Dabei kann neben eigenem Material auch solches verwendet werden, dass von einem anderen akkreditierten ATO in Lizenz erworben worden ist.

Es muss vom Antragsteller sichergestellt werden, dass das verwendete Kursmaterial den Bestimmungen über den ordnungsgemäßen Gebrauch der Logos, Warenzeichen etc. entspricht.

## § 5 Prüfung der eingereichten Unterlagen

- (1) Die Vertreter der Fachlichen Leitung sowie der Assessor dürfen zur Sicherstellung der Unabhängigkeit keine Beratungsdienstleistungen und keine internen Audits in den letzten zwei Jahren für den Kunden erbracht haben sowie keine vertraglichen Beziehungen zum Kunden unterhalten. Weiterhin werden die Vertreter der Fachlichen Leitung sowie die Assessor von dem Zertifizierungsverfahren ausgeschlossen, die aufgrund besonderer persönlicher Vertrautheit mit dem Kunden befangen sein könnten. Sollte die Unabhängigkeit nicht vollständig gegeben sein, kann der Antrag des Antragstellers nicht bearbeitet werden und wird zurückgewiesen.
- (2) Die Zertifizierungsstelle prüft die Vollständigkeit und formale Richtigkeit des Antrags einschließlich der einzureichenden Dokumentationen.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	9 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

- (3) Die Vollständigkeit der Unterlagen im Rahmen einer ATO Zulassung ist dann gegeben, wenn die in § 4 genannten Angaben vollständig und in der beschriebenen Form vorliegen.
- (4) Der Vertreter der fachlichen Leitung bzw. ein von ihr beauftragter Mitarbeiter bestimmt den bzw. die für dieses Zertifizierungsverfahren vorgesehenen fachlich kompetenten Assessor aus dem Pool der benannten Assessor.
- (5) Der Antragsteller wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass gegen die Benennung eines jeden Assessors Einspruch eingelegt werden kann.
- (6) Der Assessor erhält die Unterlagen des Antragstellers sowie den Unterauftrag (FO\_ITIL\_002) und das Unterauftragsbestätigungsformular (FO\_ITIL\_003). Sind seit dem letzten Audit Beschwerden über das ATO oder die von ihm eingesetzten Trainer bei der Zertifizierungsstelle eingegangen, werden diese ebenfalls an den Auditor übermittelt, um diese in das Audit aufzunehmen.  
Die Unterauftragsbestätigung wird vom Assessor ausgefüllt an die Zertifizierungsstelle übersandt. Mit seiner Unterschrift auf der Unterauftragsbestätigung bestätigt der Assessor auch seine Unabhängigkeit zum Antragsteller.
- (7) Der Antragssteller weist mit einer gültigen ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001, ISO 29990 bzw. AZWV Zertifizierung ein funktionsfähiges Qualitätsmanagementsystem vor.
- (8) Der Assessor kann ggf. vom Antragsteller weitere Unterlagen abfordern.

## § 6 Dokumentation der Begutachtung

- (1) Das Ergebnis der Begutachtung inklusive aller Feststellungen wird vom Assessor detailliert im Formular Checkliste zur Akkreditierung von ATOs (FO\_ITIL\_004) festgehalten. Der Bericht enthält darüber hinaus die Empfehlung des Assessors zur Akkreditierungsentscheidungsentscheidung.
- (2) Werden im Verlauf der Begutachtung Feststellungen gemacht, werden diese sowie ggf. deren Behebung detailliert im Bericht sowie im Feststellungsbogen dargestellt.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	10 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

- (3) Der Bericht wird dem Antragsteller nach Beendigung des Akkreditierungsverfahrens durch die Zertifizierungsstelle ausgehändigt. Weiterhin ist bei allen Akkreditierungsverfahren die Checkliste für die Akkreditierung von ATOs (FO\_ITIL\_004) zu nutzen. Aus dem ausgefüllten Bericht müssen die geprüften Kriterien, die eingesehenen kriterienbezogenen Unterlagen, ggf. die Feststellungen und deren Behebung hervorgehen. Die in der Begutachtung erstellten Unterlagen werden von Cert-IT nur akzeptiert, sofern diese am PC ausgefüllt wurden und somit auch für Dritte les- und nachvollziehbar sind.

## § 7 Wiederholungen von Prüfungen, Nachbesserungen

- (1) Werden Mängel im Verlauf der Begutachtung festgestellt, kann der Antragsteller einmalig innerhalb von längstens drei Monaten diese beseitigen. Die Behebung der Mängel ist Cert-IT unverzüglich mitzuteilen.

## § 8 Entscheidung der Zertifizierungsstelle

- (1) Die Akkreditierung wird erst erteilt, wenn alle im Rahmen der Begutachtung festgestellten (Haupt-) Abweichungen von den Anforderungen und ggf. Korrekturhinweise korrigiert und die Korrekturmaßnahmen überprüft worden sind und die Anforderungen nachweislich erfüllt wurden.
- (2) Die Entscheidung auf Zulassung als ATO erfolgt nach Bestehen der Prüfung der eingereichten Unterlagen und der anschließenden Überprüfung der Empfehlungen des Assessors durch einen nicht am Verfahren beteiligten Assessor und durch einem an Verfahren nicht beteiligten Vertreter der fachlichen Leitung (Zertifizierungsausschuss).
- (3) Die Zulassungsentscheidung wird auf Grundlage der zu beurteilenden Verfahrensunterlagen getroffen, diese sind der Auditbericht zur Akkreditierung von ATOs, die Feststellungsbögen und die Aufwandsberechnung.
- (4) Die Zulassung als Trainer erfolgt nur vorläufig. Die Zulassung als Trainer erfolgt erst nach einem positiven Monitoring mit anschließendem Fachgespräch während / nach dem ersten Training.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	11 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

- (5) Die Zertifikatsentscheidung kann erst getroffen werden, wenn alle Dokumente des Assessors (siehe (3)) vollständig ausgefüllt und unterschrieben vorliegen. Der Zertifizierungsausschuss der Zertifizierungsstelle entscheidet in der Regel innerhalb von 2 Wochen über die Erteilung des Zertifikats. Weicht der Zertifizierungsausschuss vom Votum des Assessors ab, ist dies schriftlich zu begründen.
- (6) Werden in den Verfahrensunterlagen Mängel festgestellt, wird der Assessor zur unverzüglichen Nachbesserung verpflichtet.
- (7) Nach positiver Entscheidung der Cert-IT wird die Akkreditierung der ATO ausgestellt.

## § 9 Zulassungserteilung als ATO

- (1) Die Zulassung (ATO Zertifikat FO\_ITIL\_007) wird von der Fachlichen Leitung der Zertifizierungsstelle unterschrieben.
- (2) Die Zulassung hat eine Gültigkeitsdauer von maximal drei Jahren ab dem Zertifikatsausstellungsdatum und die Inhaber der Zertifikate werden registriert. Das Datum der Zertifikatsausstellung darf nicht vor dem Datum der Zertifizierungsentscheidung (Datum der Freigabe im Auditbericht) liegen.
- (3) Bei Zertifikatsausstellungen im Rahmen von Übernahmeaudits ist die Gültigkeit des von Cert-IT ausgestellten Zertifikats auf die Gültigkeit des Zertifikats der ursprünglichen Zertifizierungsstelle zu begrenzen. Die entsprechenden Überwachungs- und Rezertifizierungszeitpunkte ergeben sich daraus ableitend.
- (4) Das Zertifikat bleibt Eigentum der Zertifizierungsstelle.
- (5) Das Zertifikat wird auf dem Postweg an den Antragsteller übermittelt.
- (6) Das Zertifikat wird bei Cert-IT elektronisch archiviert.

## § 10 Überwachungen

- (1) In jährlichen Abständen werden beim zertifizierten Unternehmen Überwachungen im Rahmen der ISO 9001, 20000, 27001, 29990 oder AZWV Zertifizierung durchgeführt.

---

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	12 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

Die ATO ist verpflichtet, das Ergebnis der Überwachung der Cert-IT als Voraussetzung der weiteren Aufrechterhaltung der Zulassung als ATO mitzuteilen.

- (2) Die Zulassung weiterer Trainer, bzw. anderes Kursmaterial obliegt der Cert-IT. Die ATO ist verpflichtet neue Trainer und anderes Kursmaterial bei der Cert-IT genehmigen zu lassen.
- (3) Die Mitteilungspflicht liegt auf Seiten der ATO.

## § 11 Verlängerung des Zertifikats (Rezertifizierung)

- (1) Spätestens vier Monate vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats ist für eine Verlängerung der Gültigkeit ein erneutes Zertifizierungsverfahren zu beantragen. Der Termin für die Rezertifizierungsbegutachtung darf dabei maximal vier Monate vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats liegen. Die Entscheidung über die Rezertifizierung sollte nach Möglichkeit im Monat des Ablaufs der Gültigkeit des bestehenden Zertifikats erfolgen.
- (2) Wenn während einer Rezertifizierungsbegutachtung Nichtkonformitäten festgestellt wurden, so muss der Kunde noch innerhalb der Gültigkeit des bestehenden Zertifikats die entsprechenden Korrekturmaßnahmen einleiten, dokumentieren und die Dokumentation zur Prüfung einreichen. Die Einreichung muss so rechtzeitig vor Ablauf des Zertifikats erfolgen, dass der Assessor ausreichend Zeit hat, die Behebung der Nichtkonformitäten zu bewerten. Diese Frist wird zwischen Assessor und Kunde vereinbart und beträgt maximal drei Monate. Wird die Behebung der Nichtkonformitäten nicht rechtzeitig vor Ablauf der vereinbarten Frist umgesetzt, muss ein Erstzertifizierungsverfahren beantragt werden.
- (3) Bei einer Rezertifizierungsbegutachtung werden alle Abschnitte der Zulassung geprüft.
- (4) Die Dokumentation der Rezertifizierungsbegutachtung erfolgt analog zur Erstbegutachtung.
- (5) Die zugelassene ATO wird während der Begutachtung über Feststellungen informiert und bei Hauptabweichungen, Abweichungen sowie Korrekturhinweisen aufgefordert, diese nach § 7 nachzubessern.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
DJ	IH/BS	Seite:	13 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

## § 12 Weitere Pflichten der ATOs

- (1) Jegliche Änderungen für die Zulassung maßgeblichen Tatsachen sind der Zertifizierungsstelle umgehend anzuzeigen. Die mitgeteilten Änderungen werden von der Fachlichen Leitung auf Konformität mit den Anforderungen geprüft.
- (2) Aktuelle Empfehlungen und Feststellungen der APM Group – The Accreditor (Official Accreditor of the OGC ITIL® Portfolio) werden umgehend durch Cert-IT den Kunden bekannt gemacht. Diese sind verpflichtet, die Empfehlungen und Feststellungen entsprechend in ihren Unternehmen umzusetzen. Im Rahmen der folgenden Überwachungen wird die Umsetzung der Empfehlungen und Feststellungen bei der ATO geprüft.

## B Zertifizierung von Personen

### § 13 Geltungsbereich und Einordnung der Abschlüsse

- (1) Diese Regeln gelten für Zertifizierungsverfahren für die zu erlangenden Abschlüsse im Bereich ITIL-Personenzertifizierung (als dreistufiges V3-Zertifizierungsmodell mit Foundation, Intermediate und Advanced bzw. Master Level).
- (2) Die Prüfungsordnung der Cert-IT ist auf Anfrage und auf den Webseiten der Zertifizierungsstelle jederzeit zugänglich.
- (3) Das Foundation Level stellt die Eingangsstufe im Zertifizierungsmodell dar. Nach erfolgreichem Ablegen der Prüfung kann der Kandidat die weiteren Stufen der Zertifizierung ablegen.
- (4) Im Intermediate Level, dem Kern des ITIL qualification scheme, stehen mit dem *Service Lifecycle Management* und dem *Service Capability Process* zwei Ausbildungszweige zur Verfügung, die aus 5 (Lifecycle) bzw. 4 (Capability) Modulen bestehen. Im Anschluss an beide Zweige steht dann das Modul *Managing Across the Lifecycle (MALC)*.
- (5) Im Advanced bzw. Master Level müssen die Kandidaten darstellen, wie sie die Konzepte von ITIL in der Praxis anwenden und sie in unbekanntem Umgebungen einsetzen. Eine genaue Ausgestaltung ist derzeit noch in der Entwicklung.

### § 14 Voraussetzung zur Zertifikatserteilung

- (1) Hinsichtlich der Zulassung zum Zertifizierungsverfahren der Cert-IT und zur Zertifikatserteilung gibt es die folgenden fachlichen und formalen Voraussetzungen:

	Foundation	Lifecycle Module	Capability Module	MALC
<b>Credits</b>	2	3	4	5
<b>Empfohlene persönliche Vorbereitung</b>	Keine Empfehlung	21 Std.	12 Std.	28 Std.
<b>Kursdauer</b>	16,25 Std.	21 Std.	30 Std.	30 Std.

	Foundation	Lifecycle Module	Capability Module	MALC
<b>Prüfung</b>	Multiple Choice 40 Fragen	Szenariobasiert, Multi Choice, 8 komplexe Fragen		
<b>Prüfungsdauer</b>	60 min. 75 min. (Nicht Muttersprachler)	90 min. 120 min. (Nicht Muttersprachler)		
<b>Eingangsvoraussetzung</b>	Keine, der Besuch eines ITIL®-Foundation Lehrgangs bei einem akkreditierten Schulungsunternehmen wird empfohlen	1. Foundation Zertifikat 2. Besuch einer Schulung zu dem Modul	1. Foundation Zertifikat 2. Besuch einer Schulung zu dem Modul 3. Mindestens 17 Credits	
<b>Bestehensquote</b>	65% (26 von 40)	70% (28 von 40)		
<b>Punktevergabe</b>	Nur eine von vier Antworten ist korrekt, entweder 1 oder 0 Punkte	Abgestufte Bewertung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Antwort ist korrekt und erhält 5 Punkte</li> <li>• Eine Antwort weniger korrekt und erhält 3 Punkte</li> <li>• Eine Antwort am wenigsten korrekt und erhält 1 Punkt</li> <li>• Eine Antwort ist falsch und erhält keine Punkte</li> </ul>		
<b>Durchführung</b>	Bei einer akkreditierten Trainingsorganisation (ATO) oder als öffentliches Examen bei einem Examination Institut (EI)			
<b>Kursgröße</b>	Max. 25 Teilnehmer bei einem Trainer	Max. 12 Teilnehmer bei einem Trainer		

Um die ITIL® Expert Zertifizierung zu erlangen, benötigt der Kandidat 22 Credits. Die letzte Prüfung zum ITIL® V3 Expert ist dabei die Prüfung zum Modul MALC. Zur Erlangung der notwendigen Punkte sind bestimmte Kombinationen von Lifecycle und Capability Modulen im Intermediate Level möglich. Die folgenden Kombinationen werden von der OGC vorgeschlagen:

	Foundation	Service Capability				Service Lifecycle					MALC	Credits
		PP & O	SO & A	RC & V	OS & A	Strategy	Design	Transition	Operation	Continual Improvement		
Alternative 1	2	4	4	4	4	-	-	-	-	-	5	23
Alternative 2	2	-	-	-	-	3	3	3	3	3	5	22
Alternative 3	2	4	4	-	-	-	-	3	3	3	5	24
Alternative 4	2	4	4	4	-	-	-	-	3	3	5	25
Alternative 5	2	-	4	4	4	-	3	-	-	3	5	25
Alternative 6	2	-	-	4	4	3	3	-	-	3	5	24

- (2) Die Anmeldung zum Zertifizierungsverfahren erfolgt webbasiert mit dem Antrag auf Zulassung bei der Cert-IT. Die Zugangsvoraussetzungen werden im Rahmen der Prüfungsanmeldung geprüft. Näheres regelt § 18 (Prüfungsablauf).

### § 15 Einzureichende Unterlagen für die Zulassung zum Zertifizierungsverfahren und Überprüfung von Nachweisen

- (1) Der Antragsteller kann den Antrag zur Zulassung zum Zertifizierungsverfahren inkl. der Angabe des zu erwerbenden Abschlusses sowie die entsprechenden Nachweise entsprechend § 15 (2) webbasiert jeweils vor der Prüfung an die Zertifizierungsstelle übermitteln.

Vor der Prüfung sendet der Kandidat / Prüfer digital folgende Unterlagen der Zertifizierungsstelle zu:

- ◆ Zertifizierungsantrag
- ◆ Prüfergebnis über den Nachweis zur Zulassungsvoraussetzung zur Prüfung

- ◆ Zustimmung des Kandidaten, dass personenbezogene Daten (keine Prüfungsergebnisse) veröffentlicht und an die APM Group – The Accreditor (Official Accreditor of the OGC ITIL® Portfolio) weiter gegeben werden
- (2) Die Überprüfung des Nachweises zur Zulassungsvoraussetzung wird vom autorisierten Testleiter, bzw. von einem Mitarbeiter der ATO geführt und der Zertifizierungsstelle im Rahmen der einzureichenden Unterlagen vor der Prüfung digital übermittelt. Meldet sich ein Kandidat nur zur Prüfung an und gehört zu den Zulassungsvoraussetzungen der Nachweis eines Zertifikates, so wird die Echtheit des Zertifikates von der durchführenden ATO geprüft. Dazu gehört beim Zweifel an der Echtheit des Zertifikates die Überprüfung des Zertifikates auf der offiziellen ITIL Seite, bzw. bei der Zertifikatsführenden EI. Die Zertifizierungsstelle wird bei 10 % dieser Kandidaten stichprobenartig die Nachweise überprüfen. Dies geschieht schriftlich und vor der Zertifizierung des angestrebten Abschlusses.
- (3) In dem Zertifizierungsantrag müssen folgende Angaben zum Kandidaten enthalten sein:
- ◆ Name
  - ◆ Adresse
  - ◆ Geburtsdatum
  - ◆ Arbeitsbranche
- (4) Das Prüfungssystem ermittelt automatisch für jeden Kandidaten folgende Unterlagen, welche der Zertifizierungsstelle übermittelt werden:
- ◆ Buchungsdatum der Prüfung
  - ◆ Prüfungsergebnisse
  - ◆ Art der Prüfung
  - ◆ Datum und Land der Prüfung
  - ◆ Sprache des Examens
  - ◆ Zur Prüfung verwendeter Fragenkatalog
  - ◆ Prüfungsdurchführendes ATO
  - ◆ Trainer, welcher die Fortbildung durchgeführt hat
  - ◆ Name des autorisierten Testleiters während der Prüfung
  - ◆ Kandidatennummer

Der Zertifizierungsantrag wird der Zertifizierungsstelle digital zugestellt.

## § 16 Prüfung der eingereichten Unterlagen

- (1) Die Zertifizierungsstelle prüft die Vollständigkeit und formale Richtigkeit der Anmeldeunterlagen einschließlich die vorhandene Überprüfung der Nachweise der Zulassungsvoraussetzungen. Die Vollständigkeit der Anmeldeunterlagen ist dann gegeben, wenn
  - ◆ die im § 15(1) genannten Dokumente vollständig und in der beschriebenen Form vorliegen,
  - ◆ die im § 15(3+4) genannten Angaben im Zertifizierungsantrag vollständig vorliegen und
  - ◆ Der autorisierte Testleiter (vgl. § 15(2)) die Zulassungsvoraussetzung überprüft und bestätigt hat.
- (2) Sind die formalen und/ oder fachlichen Anforderungen teilweise oder vollständig nicht erfüllt, wird der Kandidat darauf hingewiesen und ggf. zur Nachbesserung aufgefordert.

## § 17 Autorisierter Testleiter

- (1) Der autorisierte Testleiter wird von der ATO im Rahmen der Zulassung bei der Cert-IT beantragt. Eine nachträgliche Beantragung ist möglich.
- (2) Der autorisierte Testleiter wird durch die Cert-IT in einer Schulung qualifiziert und anschließend benannt.
- (3) In der Schulung werden die Verwaltung des Testsystems und die Überprüfung der Zulassungskriterien der Personenzertifizierung vermittelt.
- (4) Der autorisierte Testleiter hat keinerlei Einfluss auf die Ergebnisse der Prüfung. Er fungiert während der Prüfung als reine Aufsichtsperson.
- (5) Der autorisierte Testleiter kennt die Prüfungsrichtlinien an.
- (6) Die Cert-IT empfiehlt, dass der Trainer nicht gleichzeitig der autorisierte Testleiter ist.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	19 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

## § 18 Prüfungsablauf

- (1) Ein durch die ATO autorisierter Testleiter legt den Kandidaten im Prüfungssystem an. Dadurch erhält der Kandidat eine persönliche Kandidatennummer und ein persönliches Passwort.
- (2) Der autorisierte Testleiter überprüft die Zugangsvoraussetzungen des Kandidaten und weist dem Kandidaten eine bestimmte Prüfung zu. Die Zugangsvoraussetzungen werden im Prüfungssystem dokumentiert.
- (3) Der autorisierte Testleiter kommuniziert dem Kandidaten seine persönlichen Login und sein Passwort erst unmittelbar vor der Prüfung.
- (4) Vor der Prüfung meldet sich der Kandidat mit seinem persönlichem Login und seinem Passwort im Prüfungssystem an und stellt den Antrag auf Zertifizierung.
- (5) Zum Prüfungstermin garantiert die Aufsichtsperson, dass alle notwendigen Vorgaben (vgl. Prüfungsrichtlinien) erfüllt sind. In diesem Zusammenhang wird ebenfalls die Identität des Kandidaten geprüft. Dies wird im Prüfungstermin vor der Freigabe der Prüfung dokumentiert.
- (6) Durch die Punkte (1) bis (5) wird sichergestellt, dass nur berechtigte Personen an der Prüfung teilnehmen können.
- (7) Vor der Prüfung erkennt der Kandidat den für ihn relevanten Teil der Prüfungsrichtlinien an.
- (8) Die Durchführung der Prüfung richtet sich nach den Prüfungsrichtlinien.
- (9) Der Kandidat beendet seine Prüfung selbständig innerhalb des vorgegebenen Zeitfensters.
- (10) Ist das vorgegebene Zeitfenster abgelaufen, wird die Prüfung durch das Prüfungssystem automatisch beendet.
- (11) Direkt nach Abschluss der Prüfung bekommt der Kandidat eine Rückmeldung über sein Prüfungsergebnis (vgl. § 19 Bewertung durch das Prüfungssystem).

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	20 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

- (12) Die Entscheidung über die Zertifikatserteilung wird von der Zertifizierungsstelle getroffen und ist in § 23 geregelt.

## § 19 Bewertung durch das Prüfungssystem

- (1) Der Kandidat führt die Prüfung mittels eines webbasierten Prüfungssystems durch.
- (2) Die Auswertung der Fragen wird automatisiert durchgeführt.
- (3) Der Kandidat und die Cert-IT haben nach abgelegter Prüfung Zugriff auf die Prüfungsergebnisse.
- (4) Die Zertifikatsentscheidung wird in der Regel innerhalb von 2 Wochen über die Erteilung des Zertifikats getroffen.

## § 20 Unkorrektes Verhalten

- (1) Unkorrektes Verhalten von Kandidaten (z. B. Täuschungshandlungen) führt dazu, dass die jeweilige Prüfung als nicht bestanden bewertet wird.
- (2) Die Art des unkorrekten Verhaltens wird durch den Prüfer dokumentiert und der Zertifizierungsstelle mitgeteilt.

## § 21 Wiederholungen von Prüfungen

Eine nicht bestandene Prüfung kann wiederholt werden.

## § 22 Aufbewahrung von Prüfungsunterlagen

Alle Prüfungsunterlagen werden von Cert-IT nach Maßgabe gesetzlicher Bestimmungen, mindestens jedoch 7 Jahre nach deren Erstellung, aufbewahrt. Der Kandidat hat das Recht zur Einsicht in seine Prüfungsunterlagen.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
DJ	IH/BS	Seite:	21 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

## § 23 Zertifikatsentscheidung und Zertifikatserteilung

- (1) Die Entscheidung über die Zuerkennung der Kompetenz des jeweiligen ITIL Levels erfolgt nach Bestehen der Prüfung.
- (2) Die Zertifikatsentscheidung wird auf Grundlage der unabhängigen Prüfungsergebnisse und der Überprüfung der Zugangsvoraussetzungen getroffen.
- (3) Das Zertifikat wird von der Leitung der Zertifizierungsstelle unterschrieben und an den Kandidaten versandt.
- (4) Im Falle einer Ablehnung wird der Kandidat über die Ablehnung samt Begründung durch die Zertifizierungsstelle informiert. Der Kandidat kann einen Termin für die Wiederholungsprüfung beantragen. Dieser Termin findet in der Regel nicht später als 4 Wochen nach dem vorhergehenden statt.
- (5) Die Inhaber der Zertifikate werden registriert.
- (6) Das Zertifikat bleibt Eigentum der Zertifizierungsstelle.

## C Generelle Bestandteile

### § 24 Veröffentlichungen

#### ATOs

- (1) Die zugelassenen ATOs können auf der Website der Cert-IT veröffentlicht werden.
- (2) Die zugelassenen ATOs werden in die Liste der von Cert-IT zugelassenen ATOs aufgenommen. In dieser Liste sind alle ATOs inkl. Zulassungsdatum erfasst. Diese Liste wird an die APM Group – The Accreditor (Official Accreditor of the OGC ITIL® Portfolio) übermittelt und von dieser veröffentlicht.

#### Kandidaten

- (1) Eine Veröffentlichung der personenbezogenen Daten erfolgt nicht.

---

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
DJ	IH/BS	Seite:	22 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

- (2) Die neu zertifizierten Kandidaten werden in die Liste der von Cert-IT zertifizierten Personen aufgenommen. In dieser Liste sind alle Kandidaten mit Namen, vollständiger Adresse einschließlich Telefonnummer sowie das zertifizierte ITIL Levels enthalten.
- (3) Der Kandidat stimmt mit Unterzeichnung des Zertifizierungsantrags der Weitergabe seiner personenbezogenen Daten im erforderlichen Umfang jedoch in folgenden Fällen zu:
  - ◆ Anforderung durch die APM Group – The Accreditor (Official Accreditor of the OGC ITIL® Portfolio);
  - ◆ Bestätigung gegenüber Dritten, ob und welche Zertifizierung erfolgt ist, sofern ein Auskunftsinteresse nachgewiesen ist.

Die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes werden eingehalten.

## § 25 Annullierung, Entzug von Zertifikaten

- (1) Das jeweilige Zertifikat wird bei Wegfall der Voraussetzungen für das Führen des Zertifikats, z. B. missbräuchliche Verwendung des Zertifikats, annulliert. Das Zertifikat wird von der Zertifizierungsstelle eingezogen. Der Eintrag in der Liste der zertifizierten Personen / ATOs wird gelöscht.
- (2) Stellt die Zertifizierungsstelle durch ihre Überwachungstätigkeit oder durch Hinweise fest, dass der Verdacht besteht, dass
  - ◆ eine zertifizierte Person / ATO die Nutzungsbestimmungen für das Zertifikat nicht einhält und/ oder
  - ◆ die zertifizierte Person / ATO das Zertifikat missbräuchlich verwendetwird der Zertifikatsinhaber unter Androhung des Entzugs des Zertifikats aufgefordert, umgehend schriftlich Stellung zu nehmen.  
Der Zertifikatsinhaber erhält dazu eine Frist von 30 Kalendertagen. Nach Eingang der Stellungnahme bzw. spätestens nach Ablauf der Frist entscheidet die Zertifizierungsstelle über den Entzug des Zertifikats.  
Der Beschluss über den Entzug des Zertifikats wird dem Zertifikatsinhaber schriftlich mitgeteilt und das Zertifikat eingezogen. Der Entzug wird durch Streichung aus der Liste der Zertifikatsinhaber veröffentlicht.

Der Zertifikatsinhaber hat das Recht zur Beschwerde gemäß § 27.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	23 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

## § 26 Änderungsdienst

Der Kandidat bzw. die zertifizierte Person / ATO hat sich laufend eigenverantwortlich über Änderungen an den für den Zertifizierungs- / Zulassungsprozess relevanten Verfahren, Beschreibungen, Dokumenten und Formularen zu informieren. Er hat dazu die maßgeblichen Fundstellen aufzusuchen, vor allem die Cert-IT Webseiten ([www.cert-it.com](http://www.cert-it.com)).

## § 27 Rechtsmittel

- (1) Gegen die Prüfungsentscheidungen im Zertifizierungs- / Zulassungsverfahren ist die Beschwerde zulässig. Sie ist binnen eines Monats ab Kenntnis des Kandidaten / ATO von der jeweiligen Prüfungsentscheidung einzulegen. Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer schriftlich bestätigt.
- (2) Für Beschwerden soll das Formular F013 verwendet werden.
- (3) Die Aufgaben des Beschwerdeausschusses werden vom Unterausschuss ITIL – ITIL Panel übernommen.
- (4) Befangene Personen sind ausgeschlossen. Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses dürfen nicht am Zertifizierungsverfahren und der Zertifizierungsentscheidung beteiligt sein. Die Sitzungsleitung kann einem Juristen mit Befähigung zum Richteramt übertragen werden.
- (5) Zu den Sitzungen des Ausschusses können, sofern erforderlich,
  - ◆ die an dem Zertifizierungsverfahren beteiligten Personen und
  - ◆ der Beschwerdeführer geladen werden.
- (6) Die Entscheidungsfindung des Beschwerdeausschusses ist nicht öffentlich.
- (7) Gegen die Entscheidung des Beschwerdeausschusses ist das Schlichtungsverfahren der APM Group – The Accreditor (Official Accreditor of the OGC ITIL® Portfolio) gegeben.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
DJ	IH/BS	Seite:	24 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		

## § 28 Erstellung und Revision des Fragenkatalogs

- (1) Der Fragenkatalog wird von der APM Group – The Accreditor (Official Accreditor of the OGC ITIL® Portfolio) vorgegeben und durch die Cert-IT in das webbasierte Prüfungssystem eingebunden.
- (2) Unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben und der Vertraulichkeit kann die Pflege des Prüfungssystems als Unterauftrag vergeben werden.
- (3) Die Erstellung und Revision des Fragenkatalogs obliegt der APM Group – The Accreditor (Official Accreditor of the OGC ITIL® Portfolio).
- (4) Die Evaluierung der Prüfungen erfolgt automatisiert über das Prüfungssystem.
- (5) Der APM Group – The Accreditor (Official Accreditor of the OGC ITIL® Portfolio) wird auf Anfrage das Evaluierungsergebnis zur Verfügung gestellt.

Erstellt / Revidiert:	Geprüft / Freigegeben:	Dokument-Nr.:	ITIL_001
Datum: 22.09.2010	Datum: 11.03.2011	Version:	1.0
<b>DJ</b>	<b>IH/BS</b>	Seite:	25 von 25
Klassifizierung:	öffentlich		