

Prüfungsordnung
Call Center Agent CallNet.ch

vom 1. Januar 2009

Nachdruck, Vervielfältigung oder Wiedergabe, auch auszugsweise, sind nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung von CallNet.ch gestattet.

Ausgabe 2009, © CallNet.ch Adligenswil

Inhaltsverzeichnis

I. Allgemeine Bestimmungen

- Art. 1 Definitionen
 - Art. 2 Trägerschaft, Markenschutz
 - Art. 3 Zweck der Prüfungen
-

II. Organisation

- Art. 4 Prüfungsorgane
 - Art. 5 Prüfungskommission
 - Art. 6 Aufgaben der Prüfungskommission
 - Art. 7 Prüfungssekretariat CallNet.ch
 - Art. 8 Prüfungen
-

III. Prüfungsausschreibung, Anmeldung, Gebühren und Zulassung

- Art. 9 Ausschreibung
 - Art. 10 Anmeldung
 - Art. 11 Prüfungsgebühren
 - Art. 12 Bearbeitungsgebühr
 - Art. 13 Zulassung
-

IV. Prüfungsstoff und Prüfungsfächer

- Art. 14 Prüfungsstoff
 - Art. 15 Prüfungsfächer
-

V. Prüfungsabwicklung

- Art. 16 Durchführung der Prüfungen
 - Art. 17 Rücktritt nach erfolgter Anmeldung
 - Art. 18 Nichterscheinen zur Prüfung
 - Art. 19 Rücktritt während der Prüfung
 - Art. 20 Ausschluss von der Prüfung
 - Art. 21 Aberkennung der Prüfungsergebnisse
-

VI. Prüfungsbeurteilung

- Art. 22 Notenskala
 - Art. 23 Notengebung
 - Art. 24 Prüfungsentscheide
 - Art. 25 Ausweis
-

VII. Beschwerden und Prüfungswiederholung

Art. 26 Beschwerden

Art. 27 Wiederholung der Prüfung

VIII. Registratur und Aufbewahrungspflicht

Art. 28 Registratur

Art. 29 Prüfungsunterlagen

Art. 30 Aufbewahrung

IX. Schlussbestimmungen

Art. 31 Gültigkeit und Vollzug

I. Allgemeine Bestimmungen

Art. 1 Definitionen

Die Vorschriften dieser Prüfungsordnung gelten für die Angehörigen beider Geschlechter in gleicher Weise. Reglemente, Wegleitungen/Ausführungsbestimmungen und Weisungen sind einfachheitshalber in der männlichen Form verfasst.

Art. 2 Trägerschaft, Markenschutz

CallNet.ch führt Prüfungen zum Erwerb des Schweizerischen Diplomes **Call Center Agent CallNet.ch** durch. **Die Prüfungen finden in der ganzen Schweiz statt.**

Die Organe von CallNet.ch sind die Generalversammlung und der Vorstand des Verbandes.

Ihre Pflichten und Aufgaben sind in den Statuten von CallNet.ch geregelt.

Die Bezeichnungen

- CallNet.ch „Branchenverband für Call Center Betreiber und Anbieter von Lösungen in der Schweiz" und
- Call Center Agent CallNet.ch

sind markenrechtlich geschützte Bezeichnungen, die nur mit Einwilligung des Vorstands CallNet.ch verwendet werden dürfen.

Art. 3 Zweck der Prüfungen

Der Call Center Agent CallNet.ch braucht die im Kundenkontakt speziellen Kenntnisse für die Ausübung der in Call Centern angebotenen Dienstleistungen. Er kennt die Regeln der modernen Kommunikation (Gesprächsführung, Fragetechnik, Einwandbehandlung) und verfügt über allgemeine Fachkenntnisse der Call Center Branche. Mit dem Bestehen der Diplomprüfung Call Center Agent CallNet.ch hat der Kandidat den Nachweis erbracht, dass er

- die unterschiedlichen Dienstleistungen in Call Centern kennt und situativ korrekt auf die Kundenbedürfnisse anwenden kann
- die wichtigsten Arbeitsinstrumente eines Call Centers kennt und beherrscht
- den Umgang mit Kunden im Sinne einer ausgesprochenen Dienstleistungsmentalität beherrscht
- die Rolle von Call Centern in Unternehmungen und deren rechtlichen Grundlagen kennt
- die gängigen Begriffe aus der Call Center Branche kennt

II. Organisation

Art. 4 Prüfungsorgane

Die Prüfungsorgane von CallNet.ch sind:

- die Prüfungskommission
- die Beschwerdekommision

Der Prüfungskommission sind insbesondere die folgenden Personen unterstellt:

- Prüfungsbeauftragte CallNet.ch
- Prüfungsadministration
- Prüfungsexperten CallNet.ch

Aufgaben, Rechte und Pflichten dieser Personen sind in Funktionsbeschreibungen festgehalten.

Art. 5 Prüfungskommission

Organisation, Durchführung und Überwachung der Prüfungen sind einer Prüfungskommission übertragen. Diese besteht aus mindestens fünf Mitgliedern und wird durch den Vorstand CallNet.ch gewählt.

Der Präsident der Prüfungskommission wird vom Vorstand CallNet.ch berufen.

Die Kommission tritt auf Einladung des Präsidenten zusammen. Bei Vorliegen wichtiger Gründe kann die Kommission auch durch den Vorstand CallNet.ch einberufen werden.

Die Prüfungskommission ist beschlussfähig, sofern die Mehrheit ihrer Mitglieder anwesend ist. Beschlüsse der Kommission bedürfen der Mehrheit der anwesenden Mitglieder. Bei Stimmgleichheit hat der Präsident der Kommission den Stichtscheid.

Art. 6 Aufgaben der Prüfungskommission

Die Prüfungskommission ist verantwortlich für das fachliche Niveau der Prüfungen, für deren Organisation und ordnungsgemässe Abwicklung sowie für die Benotung der Prüfungsarbeiten und die Abgabe der Ausweise.

¹ Die Prüfungskommission

- verfasst Wegleitungen/Ausführungsbestimmungen, die den Prüfungsstoff umschreiben. Diese unterliegen der Genehmigung durch den Vorstand CallNet.ch
- setzt Ort und Zeitpunkt der Prüfungen fest

- erarbeitet in Ergänzung zu den Wegleitungen/Ausführungsbestimmungen weitere Instruktionspapiere, wie z.B. Organisationsbestimmungen, die für die Prüfungsdurchführung, den Prüfungsablauf etc. verbindlich sind.
- bestimmt das Prüfungsprogramm und stellt die Aufgaben für die einzelnen Prüfungen zusammen
- erlässt Weisungen an die Kandidaten und erteilt Instruktionen an das eingesetzte Prüfungspersonal
- Organisation und Durchführung der Prüfungen
- überwacht den ordnungsgemässen Ablauf der Prüfungen
- entscheidet über das Bestehen der Prüfung
- erstattet dem Vorstand CallNet.ch Bericht über Verlauf und Resultat der Prüfungen
- nimmt z.H. der Beschwerdekommision Stellung zu den eingegangenen Beschwerden
- bestimmt die Anforderungen an einen Prüfungsplatz
- Abnahme und Überprüfung der Prüfungsplätze
- Anerkennung von Prüfungsplätzen
- Rekrutierung von aussenstehenden Fachleuten
- anerkennt Schulen und andere Institutionen als Prüfungsplätze und überwacht die Erfüllung der gestellten Anforderungen
- kann einem Prüfungsplatz bei Vorliegen wichtiger Gründe eine erteilte Anerkennung wieder entziehen. Rekurse gegen einen Bewilligungsentzug werden abschliessend vom Vorstand CallNet.ch entschieden. Ein Weiterzug ist nicht möglich

Die Prüfungskommission kann mit Genehmigung des Vorstandes Aufgaben an ausserstehende Gremien oder Fachleute übertragen. Die administrative Durchführung der Aufgaben liegt beim Prüfungssekretariat CallNet.ch.

Art. 7 Prüfungssekretariat CallNet.ch

CallNet.ch stellt der Prüfungskommission die Dienstleistungen der CallNet.ch-Geschäftsstelle zur Verfügung.

Im Sinne von Art. 6 werden an das Prüfungssekretariat CallNet.ch die folgenden Aufgaben delegiert:

- administrative Abwicklung der Prüfungen
- Kontakt- und Anlaufstelle für Schulen, Prüfungsplätze und Kandidaten
- Bei Bedarf können der CallNet.ch-Geschäftsstelle weitere Aufgaben vom Präsidenten der Prüfungskommission übertragen werden

Das Prüfungssekretariat CallNet.ch erstattet dem Präsidenten der Prüfungskommission laufend Bericht über die von ihm vorgenommenen Aktivitäten im Rahmen dieser Delegation.

Art. 8 Prüfungen

Die Prüfung kann nur an einem von CallNet.ch anerkannten Prüfungsplatz abgelegt werden.

Jährlich wird mindestens eine Prüfung ausgeschrieben. Sie wird jedoch nur abgehalten, wenn sich auf die entsprechende Ausschreibung genügend Kandidaten angemeldet haben. Die Prüfung findet bei genügender Beteiligung in den drei Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch statt.

Eine genügende Beteiligung vorausgesetzt, hat der Kandidat ein Anrecht, in der von ihm bevorzugten Amtssprache geprüft zu werden. Mit der Prüfungsanmeldung gibt er CallNet.ch seine diesbezüglichen Wünsche bekannt.

III. Prüfungsausschreibung, Anmeldung, Gebühren und Zulassung

Art. 9 Ausschreibung

Die Prüfungen werden spätestens fünf Monate vor der Durchführung durch die CallNet.ch-Geschäftsstelle ausgeschrieben.

Die Ausschreibung umfasst mindestens:

- Prüfungsdatum
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- letzter Anmeldetermin

Art. 10 Anmeldung

Für die Teilnahme an der Prüfung hat sich der Kandidat spätestens drei Monate vor dem Prüfungsdatum mit dem offiziellen Anmeldeformular über die Homepage von CallNet.ch anzumelden.

Mit der Anmeldung

- anerkennt der Kandidat den Prüfungsvertrag mit CallNet.ch unter Einbezug der Prüfungsordnung und des Prüfungsprogramms. Die Anmeldung ist verbindlich, ein Rücktritt kann nur unter den in Art. 17 genannten Bedingungen erfolgen.
- verpflichtet sich der Kandidat, die Prüfungsgebühren innerhalb der vorgegebenen Zahlungsfrist zu bezahlen.

Ist abzusehen, dass ein Kandidat aus medizinischen/körperlichen Gründen einer besonderen Prüfungsumgebung oder -regelung bedarf, so ist der Geschäftsstelle CallNet.ch mindestens 10 Wochen vor der Prüfungsdurchführung ein schriftlicher Antrag einzureichen. Neben einer detaillierten Begründung sind auch ärztliche Zeugnisse beizulegen. Die Prüfungskommission entscheidet abschliessend über solche Gesuche und ordnet die notwendigen Massnahmen an.

Kandidaten, die fristgerecht bzw. aus triftigen Gründen gem. Art. 17 dieser Prüfungsordnung von der Prüfung zurücktreten, wird die eingezahlte Prüfungsgebühr unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr gem. Art. 12 dieser Prüfungsordnung zurückerstattet.

Art. 11 Prüfungsgebühren

Prüfungsgebühren und Zahlungsfristen werden vom Vorstand CallNet.ch bestimmt.

Wer die Prüfung nicht besteht (Art. 24 Abs. 3), hat kein Anrecht auf Rückerstattung der Prüfungsgebühr.

Bei Prüfungswiederholungen fallen die gleichen Prüfungsgebühren an wie bei der erstmaligen Prüfungsanmeldung. Berechnet werden jeweils die zum Zeitpunkt der Prüfungsanmeldung geltenden Prüfungsgebühren.

Reise- und Verpflegungs- sowie allfällige Übernachtungskosten sind Sache des Kandidaten.

Die Kosten, die CallNet.ch aus der Organisation und der Durchführung der Prüfungen entstehen, werden, soweit sie nicht durch die Prüfungsgebühren der Kandidaten und die Beiträge anderer an der Prüfung beteiligter Organisationen gedeckt sind, von CallNet.ch übernommen.

Art. 12 Bearbeitungsgebühr

Die Bearbeitungsgebühr wird durch den Vorstand CallNet.ch festgelegt und beläuft sich auf mindestens Fr. 250.-

Art. 13 Zulassung

Ist die Prüfungsgebühr innerhalb der vorgegebenen Frist, spätestens aber einen Monat vor der Prüfung, nicht bei CallNet.ch eingetroffen, so wird der Kandidat nicht zur Prüfung zugelassen. Die Prüfungsgebühr ist trotzdem zur Zahlung fällig.

IV. Prüfungsstoff und Prüfungsfächer

Art. 14 Prüfungsstoff

Der zu prüfende Stoff wird in den Wegleitungen/Ausführungsbestimmungen definiert. Diese bilden einen integrierenden Bestandteil dieser Prüfungsordnung.

Art. 15 Prüfungsfächer

Geprüft werden folgende Fächer:

- Kernkompetenzen (Anwendungen am Arbeitsplatz)
- Funktionsnotwendige Fachkompetenzen (z.B. Regeln der modernen Kommunikation)

V. Prüfungsabwicklung

Art. 16 Durchführung der Prüfungen

Die Prüfung wird in zwei Teilen durchgeführt.

- Theorie
- Praxis

Dauer der Gesamtprüfung: maximal je ½ Tag pro Fachgebiet

Ein Vor- oder Nachholen der Prüfung oder von Teilen davon ist nicht möglich.

Auf Verlangen des Aufsichtspersonals hat sich der Kandidat mit einem amtlichen Ausweis zu identifizieren.

Alle Prüfungen werden von Aufsichtspersonen überwacht. Bei der Durchführung der Prüfung in einem Prüfungsraum überwachen Aufsichtspersonen den Prüfungsablauf. Bei der Durchführung der Prüfung an einem Prüfungsplatz in mehreren Räumen wird durch die Prüfungskommission eine separate Regelung über die Zuteilung und Präsenz von Aufsichtspersonen erlassen.

Der Prüfungsplan wird den Kandidaten, den bei der Prüfung eingesetzten Personen und den Prüfungsplätzen spätestens zwei Wochen vor dem Prüfungsdatum durch die Geschäftsstelle CallNet.ch zugestellt.

Der Prüfungsplan umfasst mindestens:

- Prüfungsort
- Zeit
- Verzeichnis der allenfalls erlaubten Hilfsmittel

Art. 17 Rücktritt nach erfolgter Anmeldung

Kandidaten können ihre Anmeldung bis 10 Wochen vor Prüfungsbeginn schriftlich zurückziehen. Für die administrative Bearbeitung ist eine Bearbeitungsgebühr gem. Art. 12 dieser Prüfungsordnung zu entrichten.

Nach Ablauf dieser Frist ist ein Rücktritt nur bei Vorliegen eines triftigen Grundes möglich. Für die administrative Bearbeitung ist eine Bearbeitungsgebühr gem. Art. 12 dieser Prüfungsordnung zu entrichten.

Als triftige Rücktrittsgründe gelten:

- bescheinigter unvorhergesehener Wehrdienst
- ärztlich bescheinigte Krankheit oder ärztlich bescheinigter Unfall
- schwere Erkrankung, schwerer Unfall oder Todesfall in der Familie (Bescheinigung notwendig)

Die entsprechende Bescheinigung muss in einer schweizerischen Amtssprache oder in Englisch abgefasst sein. Für die administrative Bearbeitung ist eine Bearbeitungsgebühr gem. Art. 12 dieser Prüfungsordnung zu entrichten.

Erfolgt die Abmeldung später als unter Art. 17 Abs. 1 vorgegeben und können keine triftigen Gründe gemäss Art. 17 Abs. 3 geltend gemacht werden, so ist die ganze Prüfungsgebühr zur Zahlung fällig.

Art. 18 Nichterscheinen zur Prüfung

Erscheint ein Kandidat unentschuldigt nicht zur Prüfung oder zu Teilen davon, so gilt die Prüfung als nicht bestanden.

Art. 19 Rücktritt während der Prüfung

Kann ein Kandidat aus triftigen Gründen (Art. 17 Abs. 2) eine begonnene Prüfung nicht abschliessen, wird auf Antrag an die Prüfungskommission eine individuelle Regelung für den Abschluss oder für eine Prüfungswiederholung getroffen. Dabei wird auf jeden Fall mindestens die Bearbeitungsgebühr gemäss Art. 12 zur Zahlung fällig.

Art. 20 Ausschluss von der Prüfung

Wer unerlaubte Hilfsmittel verwendet, grob gegen die Prüfungsdisziplin verstösst oder das Prüfungspersonal zu täuschen versucht, wird von der Prüfung ausgeschlossen. Bei einem Ausschluss gilt die gesamte Prüfung als nicht bestanden. Noten für bereits absolvierte Fächer werden annulliert. Die Prüfungsgebühren werden nicht zurückerstattet.

Über den Ausschluss entscheidet die Prüfungskommission unter Konsultation des Prüfungsplatz-Verantwortlichen und des Kandidaten. Es muss zuhanden der Beschwerde-

kommission ein detaillierter Rapport über das Vorkommnis erstellt werden, das zum Ausschluss geführt hat.

Der ausgeschlossene Kandidat kann gegen seinen Ausschluss bei der Beschwerdekommision innerhalb von 30 Tagen nach der Prüfung Beschwerde einlegen. Die Beschwerdekommision entscheidet abschliessend über diese Beschwerde. Ein Weiterzug an ordentliche Gerichte ist ausgeschlossen.

Art. 21 Aberkennung der Prüfungsergebnisse

Stellt die Prüfungskommission im Rahmen der Auswertung und Benotung der Prüfungsarbeiten aufgrund von eindeutigen Hinweisen, Aussagen und Unterlagen (z.B. Spickanalysen etc.) fest, dass

- unerlaubte Hilfsmittel eingesetzt wurden
- aktuelle Prüfungsunterlagen dem Kandidaten vorzeitig bekannt waren
- das Prüfungspersonal während der Prüfung getäuscht wurde
- etc.

so trifft sie entsprechend der Schwere des Vorfalls geeignete Entscheide.

Die Prüfungskommission kann die Noten und Prüfungsergebnisse der ganzen Prüfung oder einzelne Teile davon für den Kandidaten oder alle Kandidaten eines Prüfungsplatzes CallNet.ch annullieren. Die Kandidaten werden unter Angabe der Gründe darüber schriftlich orientiert. Die Prüfungsgebühren werden nicht zurückerstattet.

Der Kandidat kann gegen den Entscheid der Prüfungskommission bei der Beschwerdekommision innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe des Entscheides und der Hinterlegung einer Bearbeitungsgebühr gemäss Art. 12 dieser Prüfungsordnung Beschwerde einlegen. Die Beschwerdekommision entscheidet abschliessend über diese Beschwerde. Ein Weiterzug an ordentliche Gerichte ist ausgeschlossen.

VI. Prüfungsbeurteilung

Art. 22 Notenskala

Die Noten werden gemäss folgender Skala erteilt:

Note	Bewertung der Leistung
6	qualitativ und quantitativ sehr gut
5	gut, zweckentsprechend
4	den Mindestanforderungen entsprechend
3	schwach, unvollständig
2	sehr schwach
1	unbrauchbar oder nicht ausgeführt

Die Noten 4 und höhere bezeichnen genügende Leistungen, Noten unter 4 bezeichnen ungenügende Leistungen.

Art. 23 Notengebung

Der Kandidat erhält für die theoretische und die praktische Prüfung je eine Note.

Für die Notengebung sind die abgegebenen Prüfungsunterlagen, resp. Gesprächsaufnahmen massgebend. Können aus technischen Gründen nicht alle Gesprächsaufzeichnungen ausgewertet werden, werden diejenigen Gesprächsaufzeichnungen bewertet, die vorliegen.

In der theoretischen Prüfung werden die funktionsnotwendigen Fachkompetenzen geprüft, in der praktischen Prüfung liegt der Schwerpunkt in den Kernkompetenzen.

Pro Prüfungsteil sind nur ganze oder halbe Noten zulässig. Setzt sich jedoch ein Prüfungsteil aus mehreren Teilen zusammen, so wird die entsprechende Fachnote auf eine Dezimalstelle gerundet und nicht auf die nächste ganze oder halbe Note.

Die Noten der Prüfungsteile werden wie folgt gewichtet:

Fach	Teilgewicht	Gewicht
Theorie		1
Praxis		2
Gesamtgewicht		3

Die Schlussnote stellt das gewichtete Mittel der zwei Teilnoten dar (Summe der gewichteten Teilnoten geteilt durch das Gesamtgewicht). Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

5.5 – 6.0	Mit sehr gutem Erfolg bestanden
5.0 – 5.4	Mit gutem Erfolg bestanden
4.5 – 4.9	Mit Erfolg bestanden
4.0 – 4.4	bestanden

Art. 24 Prüfungsentscheide

Die Prüfungskommission tritt nach der Prüfung zusammen, um die Prüfungsergebnisse festzustellen und unter Konsultation der vorliegenden Rapporte und Auswertungen über das Bestehen der Prüfung zu entscheiden.

Die Prüfung hat **bestanden**, wer

- mindestens die Gesamtnote 4.0 erreicht hat und
- in keinem der geprüften Fächer eine Note unter 3.5 erzielt hat

Die Prüfung hat **nicht bestanden**, wer

- eine Gesamtnote unter 4.0 erreicht hat
- in einem Fach eine Note unter 3.5 erzielt hat
- die Prüfung ohne stichhaltigen Grund verlassen hat
- der Prüfung ganz oder teilweise unentschuldigt ferngeblieben ist
- von der Prüfung ausgeschlossen worden ist

Kandidaten, die die Prüfung nicht bestanden haben und mit dem Prüfungsentscheid nicht einverstanden sind, können ihre Arbeiten nach Eröffnung des Entscheides einsehen. Dieses Einsichtsrecht ist auf den Kandidaten selber beschränkt.

Kandidaten, die die Prüfung bestanden haben, steht kein Einsichtsrecht zu.

Ort, Zeitpunkt, Ablauf und Umfang der Einsichtnahme werden vom Prüfungssekretariat in Absprache mit der Prüfungskommission festgelegt. Die Dauer der Einsichtnahme der Prüfungsunterlagen ist auf max. eine Stunde pro Kandidat begrenzt.

Art. 25 Ausweis

CallNet.ch stellt erfolgreichen Prüfungsabsolventen das Diplom und den Notenausweis zu. Kandidaten, die die Prüfung nicht bestanden haben, erhalten einen Notenausweis.

Für einzelne Prüfungsteile werden keine Notenausweise erstellt, auch wenn diese Teile in sich geschlossen sind.

Die Information über das Prüfungsergebnis erfolgt in Briefform.

Diese Dokumente werden vom Geschäftsstellenleiter CallNet.ch und vom Präsidenten der Prüfungskommission CallNet.ch unterzeichnet.

VII. Beschwerden und Prüfungswiederholung

Art. 26 Beschwerden

Gegen Prüfungsentscheide der Prüfungskommission kann der betroffene Kandidat innert 30 Tagen nach Eröffnung des Entscheides, gegen Hinterlegung einer Bearbeitungsgebühr gemäss Art. 12 dieser Prüfungsordnung, bei CallNet.ch eine schriftliche Beschwerde einreichen. Die Beschwerde muss die Anträge des Beschwerdestellers im Detail und deren Begründung enthalten. Allgemein gehaltene Beschwerden sind nicht zulässig und werden zur näheren Begründung zurückgewiesen.

Ist eine genügende Schlussnote (Note 4 oder besser) erzielt worden, kann keine Beschwerde gegen die Schlussnote und/oder gegen Teilfach- oder Fachnoten eingereicht werden.

Über Beschwerden entscheidet eine vom Vorstand CallNet.ch eingesetzte Beschwerdekommision, die aus mindestens zwei Vorstandsmitgliedern besteht. Die Beschwerdekommision entscheidet einzig über die beanstandeten Punkte. Ihr Entscheid ist endgültig und kann nicht an ordentliche Gerichte weitergezogen werden.

Wird die Beschwerde ganz oder teilweise gutgeheissen, so erfolgt in der Regel die Rückzahlung der Bearbeitungsgebühr.

Art. 27 Wiederholung der Prüfung

Wer die Prüfung nicht bestanden hat, kann diese innerhalb von zwei Kalenderjahren wiederholen.

Die Wiederholungsprüfung umfasst die gesamte Prüfung.

Wird auch diese zweite Prüfung nicht bestanden, so wird der Kandidat frühestens nach einem weiteren Jahr zu einem dritten und letzten Prüfungsversuch zugelassen.

Für die Anmeldung und Zulassung gelten die gleichen Bedingungen wie für die erste Prüfung.

Berechnet werden die zum Wiederholungszeitpunkt gültigen Prüfungsgebühren. Diese sind vollständig zu bezahlen.

VIII. Registratur und Aufbewahrungspflicht

Art. 28 Registratur

CallNet.ch führt ein Verzeichnis der zertifizierten Kandidaten.

Art. 29 Prüfungsunterlagen

Die Lösungsblätter, Notenunterlagen und Korrekturblätter der schriftlichen Prüfung, Prüfungsrapporte der Experten und Prüfungsbeauftragten CallNet.ch werden Bestandteil der Prüfungsunterlagen. Die Experten sind zu Stillschweigen über die eingereichten Unterlagen und Bewertungen verpflichtet. Die Vertraulichkeit ist damit gewährleistet.

Persönliche Notizen und Arbeitsunterlagen der Experten und des Personals von CallNet.ch werden nicht Bestandteil der Prüfungsunterlagen, müssen aber von diesen Personen ebenfalls vertraulich behandelt werden und sind nicht für Dritte oder die Öffentlichkeit bestimmt.

Die Prüfungsarbeiten und alle damit verbundenen Unterlagen in elektronischer wie auch gedruckter und/oder (hand-)schriftlicher Form gehen ins Eigentum von CallNet.ch über.

Art. 30 Aufbewahrung

Von CallNet.ch werden pro Prüfung während mindestens einem Jahre aufbewahrt:

- Teilnehmerverzeichnis
- individuelle Prüfungsergebnisse der Kandidaten
- je ein Exemplar der Prüfungsaufgaben und Lösungsschlüssel
- je ein Exemplar der gültigen Prüfungsordnung und der Wegleitun-
gen/Ausführungsbestimmungen

Alle übrigen Prüfungsunterlagen und Prüfungsarbeiten werden sechs Monate nach der Prüfung vernichtet, sofern sie nicht Gegenstand von unerledigten Beschwerden sind.

IX. Schlussbestimmungen

Art. 31 Gültigkeit und Vollzug

Diese Prüfungsordnung tritt per 1. Januar 2009 in Kraft, mit Wirkung für alle Prüfungen, die nach diesem Datum durchgeführt werden.

Der gültige Originaltext ist die deutsche Fassung. Die Prüfungsordnung kann zusätzlich in der französischen und italienischen Sprache herausgegeben werden.

Mit dem Vollzug ist CallNet.ch beauftragt.

Adligenswil, 1. Januar 2009

Callnet.ch

Der Präsident



Dieter Fischer

Der Präsident der Prüfungskommission



Angelika Mittermüller