Rahmenbedingungen zur Laborleistung durch ZWO-Labor (Stand: August 2024)

1 Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten für die Dienstleistungen, die durch Abteilung Labor des Zweckverbandes Wasserversorgung Stadt und Kreis Offenbach (nachfolgend „ZWO-Labor“ genannt) erbracht werden. Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“ genannt) erklärt sich mit der Auftragsvergabe, dass der Auftrag unter diesen Bedingungen ausgeführt wird. Wird eine Abweichung gewünscht, muss sie vor der Auftragserteilung schriftlich vereinbart werden.

2 Umfang des Auftrages

Der Umfang des Auftrages wird in der Regel schriftlich vor Auftragserteilung festgelegt.

Das Labor prüft vor Auftragsannahme, ob die angeforderten Untersuchungen angemessen und zweckmäßig sind und vom Labor erfüllt werden können. Für erforderliche Klärungen und Auftragsanpassungen wird der Kunde kontaktiert. Das Labor wählt das Prüfverfahren unter Berücksichtigung von gesetzlichen Vorgaben selbst aus, es sei denn, der Kunde nennt gesondert die zu verwendende Methode.

Falls eine ordnungsgemäße Durchführung der Prüfung nicht gewährleistet werden kann oder vom Kunden eine Abweichung verlangt wird, in der das Vertrauen in die Kompetenz und Integrität des Labors geschädigt werden könnte, lehnt die Laborleitung, ggf. in Abstimmung mit der Geschäftsführung, den Auftrag ab.

3 Auftragsvergabe

Der Kunde erklärt sich mit der Beauftragung damit einverstanden, dass das ZWO-Labor die Durchführung der Prüftätigkeit an ein anderes, für das Prüfverfahren akkreditiertes und zugelassenes Labor vergibt, z. B.:

- bei Prüftätigkeiten, die nicht zum Leistungs-spektrum des ZWO-Labors gehören,
- wegen kurzfristiger Verhinderungen (Ausfall von Personal, Geräten etc.)

Im Prüfbericht erfolgt eine Kennzeichnung der vergebenen Ergebnisse sowie Angabe über ausführendes Labor (Name, DAkkS-Registriernr., Bearbeitungszeitraum).

4 Qualitätssicherung

Das ZWO-Labor betreibt ein Qualitätsmanagement-system nach der DIN EN ISO/IEC 17025:2018 und ist durch die deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) in dem im Anhang zur Akkreditierungsurkunde aufgeführten Umfang akkreditiert (DAkkS-Registrierungsnummer: PL-14480-01). Nicht akkreditierte Parameter werden im Prüfbericht als solche gekennzeichnet.

5 Probenahme

Proben werden durch zertifizierte Probenehmer des ZWO-Labors nach den geeigneten Probenahme-normen und allgemein anerkannten Regeln der Technik entnommen. Für die Auswahl der Probenahmestellen (z. B. für Untersuchung auf Legionellen) sowie Bereitstellung der Probenahme-stellen für die ordnungsgemäße Durchführung ist der Kunde verantwortlich.

Bei der Probenahme wird ein Protokoll angefertigt, das dem Kunden bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden kann.

Falls Probenahme zum vereinbarten Termin für den Probenehmer nicht möglich (Kein Ansprechpartner vor Ort, Probenahmestellen nicht zugänglich), wird die Anfahrt in Rechnung gestellt.

Bei überbrachten Proben (z. B. Kunde nimmt selbst Proben und bringt ins Labor) erfolgt die Probenahme außerhalb des akkreditierten Bereich des ZWO-Labors. Die Verantwortung für Probenahme, Lagerung und Transport bis zum Eintreffen ins ZWO-Labor obliegt dem Auftraggeber. Bei überbrachten Proben ist die Konformitätsbewertung im Untersuchungsbericht nur auf das Analysenergebnis bezogen. Es ist nicht auszuschließen, dass das Ergebnis von der eventuell nicht sachgemäßen Probenahme beeinflusst sein könnte.

6 Entscheidungsregel

Für die Probenmatrix Trinkwasser wird eine Aussage über die Konformität der Probe nach der Trinkwasserverordnung und UBA-Empfehlungen in der aktuellen Fassung getroffen. Wünscht sich der Kunde andere Entscheidungsregel oder keine Konformitätsbewertung, muss dies beim Auftrags-vergabe vereinbart werden.

Die Konformitätsbewertung ist nur auf die untersuchten Parameter und Probe bezogen und findet ohne Berücksichtigung der Messunsicherheit statt. Die Messunsicherheit des Prüfverfahrens kann dem Kunden bei Bedarf angegeben werden.

7 Datenschutz

Das ZWO-Labor speichert Kundendaten (wie z. B. Adresse der Probenahmestelle, Rechnungsadresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse), die von Kunden zur Verfügung gestellt werden und für die Auftragsabwicklung erforderlich sind. Sie werden unter Berücksichtigung von datenrechtlichen Bestimmungen sorgfältig behandelt und solange wie nötig gespeichert. Weitere Regelungen und zuständige Stellen sind in der allgemeinen Datenschutzerklärung des ZWOs auf https://www.zwo-wasser.de/files/dsgvo/Allgemeine Datenschutzerkl%C3%A4rung.pdf beschrieben.

Das ZWO-Labor ist außerdem durch Akkreditierung nach DIN EN ISO/IEC 17025 verpflichtet, die Informationen, die während der Durchführung der Labortätigkeiten erhalten oder erstellt werden, vertraulich zu behandeln. Die Aufbewahrungsdauer dieser Informationen beträgt 10 Jahre.

Der Kunde stimmt mit der Auftragsvergabe die Übermittlung des Untersuchungsberichtes per E-Mail zu. Andernfalls muss es vor der Auftragsvergabe widersprochen werden. Der Widerspruch ist an die E-Mail-Adresse info@zwo-wasser.de zu richten.

Eine Weitergabe von Ergebnissen durch das ZWO-Labor an Dritte (z. B. Gesundheitsamt) findet nicht statt, es sei denn, der Kunde beauftragt das ZWO-Labor schriftlich oder das ZWO-Labor ist gesetzlich dazu verpflichtet. Ausdrücklich hingewiesen wird auf §53 der Trinkwasserverordnung (Anzeigepflicht der zugelassenen Untersuchungsstelle in Bezug auf Legionella spec.). In diesem Fall werden die Kundendaten und der Untersuchungsbericht per E-Mail ans zuständige Gesundheitsamt übermittelt, nachdem der Kunde darüber in Kenntnis gesetzt wurde.

8 Untersuchungsbericht

Untersuchungsberichte des ZWO-Labors dürfen ohne Genehmigung nicht auszugsweise vervielfältigt werden.

Untersuchungsberichte des ZWO-Labors enthalten nicht das dazugehörige Probenahmeprotokoll und die Angaben zu Messunsicherheit. Sie können bei Bedarf dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Untersuchungsberichte und die zugehörigen, durch das ZWO-Labor erzeugten Unterlagen (Rohdaten, Probenahmeprotokoll etc.) werden im ZWO-Labor mind. 10 Jahre archiviert.

9 Umgang mit Proben

Wasserproben werden nach dem Ablauf der zulässigen Aufbewahrungsdauer vernichtet. Die Behälter, die von Kunden zur Verfügung gestellt wurden, werden bei der Entsorgung der Proben vernichtet oder nach Vereinbarung auf Kosten des Kunden zurückgegeben.

10 Beschwerden

Informationsrückfluss von Kunden aller Art ist ausdrücklich erwünscht. Alle Beschwerden werden aufgenommen und bewertet, falls nötig wird eine Korrektur veranlasst. Beschwerden sind an diese Adresse zu richten:

Zweckverband Wasserversorgung
Stadt und Kreis Offenbach
Abteilung Labor

Am Wasserwerk 1, 63110 Rodgau
06106/6995-71
info@zwo-wasser.de