

# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen der infaz - Institut für Auditierung und Zertifizierung GmbH



## 1 ALLGEMEINES

infaz - Institut für Auditierung und Zertifizierung GmbH (im Folgenden infaz GmbH genannt) bietet die Zertifizierung von Managementsystemen, die Erbringung von Sachverständigenleistungen und die Durchführung von Audits insbesondere von Systemen, Prozessen und Verfahren an.

Beratungsleistungen sowie die Durchführung von internen Audits zu Managementsystemen werden nicht angeboten oder bereitgestellt.

Die infaz GmbH ist unabhängig und verpflichtet sich zu folgenden Prinzipien: Unparteilichkeit, Kompetenz, Verantwortung, Vertraulichkeit Offenheit, und Offenheit für Beschwerden sowie zur absoluten Firmenneutralität.

## 2 GELTUNGSBEREICH

Die „allgemeinen Geschäftsbedingungen“ gelten für alle Zertifizierungen, Auditierungen und Überwachungen von Managementsystemen sowie für alle sonstigen Dienstleistungen gegenüber ihren Auftraggebern, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

Gegenstand des Vertrages ist die Durchführung eines Verfahrens zur Auditierung und Zertifizierung des Auftraggebers im Hinblick auf die Erfüllung der Anforderungen gemäß der Nachweisstufe für die Zertifizierungsbereiche ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 und QHSAS sowie ISO 19011 als weiteren geltenden Standard.

Die Auditierung, Zertifizierung und Überwachung von Managementsystemen wird nach einheitlichen Kriterien und Richtlinien durchgeführt, die den internationalen Normen entsprechen.

## 3 VERPFLICHTUNGEN

### 3.1 VERTRAULICHKEIT

infaz GmbH sowie deren Mitarbeiter und in ihrem Auftrag tätige Auditoren bzw. Sachverständige verpflichten sich, alle zugänglich gemachten Informationen über einen Auftraggeber streng vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der mit dem Auftraggeber vereinbarten Tätigkeiten zu verwenden. Ausnahmen davon bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.

Im Rahmen der Publikationspflicht darf die infaz GmbH die Adressdaten sowie den Geltungsbereich bekannt geben und die Kunden als Referenz führen.

Der Akkreditierungsstelle wird ein Zugriffsrecht auf die Verfahrensdaten des Kunden gewährt. Die Vertraulichkeit gilt während der gesamten Laufzeit dieses Vertrages und auch nach Beendigung des Vertrages.

Die Zertifizierungsstelle gibt ihren zertifizierten Kunden rechtzeitig alle Änderungen in ihren Anforderungen an die Zertifizierung bekannt.

### 3.2 HAFTUNG

infaz GmbH haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit im Rahmen der Bestimmungen des GmbH-Gesetzes. infaz GmbH haftet nicht für die Nichtanerkennung des Zertifikates durch Dritte oder bei Schadensersatzforderungen an den Zertifikatsinhaber aufgrund nicht erfüllter Erwartungen.

infaz GmbH verpflichtet sich, ihre Tätigkeiten im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens durch qualifiziertes Personal und nach bestem Wissen und Gewissen auszuführen.

## 4 PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

Der Auftraggeber verpflichtet sich:

- die im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens benötigten Informationen, Unterlagen und Nachweise der infaz GmbH zur Verfügung zu stellen;
- das Managementsystem in Übereinstimmung mit den jeweiligen Regelwerken aufrecht zu erhalten;
- für die Prüfung den Auditoren / Sachverständigen der infaz GmbH sowie bei „Witnessaudits“ den Auditoren der DAkkS Zugang zu den Geschäftsräumen des Unternehmens und seiner Betriebsstätten zu gewähren;
- alle relevanten Änderungen in seinem zertifizierten Managementsystem, z. B.: der Aufbauorganisation (Mitarbeiterzahl, Standorte etc.), Änderungen innerhalb der Ablauforganisation, die einen Einfluss auf die Konformität des zertifizierten Managementsystems haben könnten oder die Eröffnung von Konkurs- oder Vergleichsverfahren der infaz GmbH ohne Verzögerung anzuzeigen;
- Dieses sowie Änderungen in den IAF-Guidelines können eventuell eine Neubeurteilung der bisherigen Voraussetzungen für die Zertifizierung zur Folge haben;
- unverzüglich über Vorfälle wie ein schwerer Unfall oder ein schwerer Verstoß gegen Normvorschriften oder gesetzliche Regelungen, die ein Eingreifen der zuständigen Regulierungsbehörde erfordern der infaz GmbH ohne Verzögerung anzuzeigen;
- seinen Zahlungsverpflichtungen spätestens bis zu dem auf der Rechnung angegebenen Termin ohne Abzug nachzukommen.

## 5 ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN

Als Grundlage zur Auftragserteilung dient das Angebot zur Durchführung der Zertifizierung.

Das Angebot enthält den Aufwand, den zeitlichen Ablauf und die Kosten der Zertifizierung.

Der Vertrag zur Durchführung des Zertifizierungsverfahrens sollte der infaz GmbH mindestens 1 Monat vor dem gewünschten Audit-Termin vorliegen.

### 5.1 BENENNUNG DES AUDITTEAMS FÜR DIE ZERTIFIZIERUNG

infaz GmbH wählt die Auditoren entsprechend der erforderlichen Kompetenz, der fachlichen Qualifikation, ihrer Erfahrung und persönlichen Fähigkeiten aus. Die Auditoren müssen für die entsprechende Branche (EA-Codes) berufen sein.

infaz GmbH steht dafür ein, dass alles unterlassen wird, was die Unabhängigkeit, der von ihr eingesetzten Auditoren und Sachverständigen gefährden könnte.

### 5.2 ZERTIFIZIERUNGSAUDIT

Das Erstzertifizierungs-Audit wird in zwei Stufen durchgeführt.

#### 5.4.1 AUDIT STUFE 1

Das Audit der Stufe 1 beinhaltet folgende Aspekte:

- Prüfung und Bewertung der Dokumentation zum Managementsystem;
- Beurteilung der standortspezifischen Bedingungen und die Bereitschaft für das Audit der Stufe 2;

- Bewertung des Verständnisses bezüglich der Anforderungen der Normen im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und das wirksame Betreiben des Managementsystems;
- Informationen bezüglich des Geltungsbereichs des Managementsystems und zugehörige gesetzliche und behördliche Aspekte und deren Einhaltung;
- Ressourcenplanung für das Audit Stufe 2;
- Bewertung der einzelnen Prozesse zu internen Audits und Management-Reviews.

Das Ergebnis wird im Prüfbericht dokumentiert. Offene Punkte ggf. Unklarheiten werden im Vorfeld des Audits der Stufe 2 mit dem Auftraggeber geklärt.

Nach positiver Beurteilung der Managementdokumentation erhält der Auftraggeber durch den Auditleiter einen mit ihm abgestimmten detaillierten Auditplan für die Durchführung des Audits Stufe 2.

### 5.4.2 AUDIT STUFE 2

Das Audit der Stufe 2 wird entsprechend dem vereinbarten Auditplan durchgeführt. Im Rahmen des Audits wird die Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems überprüft.

Die während des Audits festgestellten Abweichungen (Nichtkonformitäten zu den Regelwerken) werden über Abweichungsprotokolle dokumentiert. Der Auftraggeber muss hierzu geeignete Korrekturmaßnahmen festlegen und wirksam umsetzen.

Nach Beendigung des Audits wird der Auftraggeber im Rahmen des Auditabschlussgesprächs über das Auditergebnis unterrichtet. Hierbei werden sowohl positive Aspekte des Managementsystems als auch Verbesserungspotentiale in Bezug auf die Anforderungen der Regelwerke vorgetragen.

Die Ergebnisse des Audits werden vom Auditleiter in einem Auditbericht dokumentiert. Der Auditbericht enthält neben der Beurteilung des Managementsystems auch die Empfehlung für die Zertifikatserteilung.

Abweichungen können zu einem Nachaudit führen. Wenn die Abweichungen nicht durch die Vorlage von Nachweisen ausgeräumt werden können, ist ein Nachaudit durchzuführen.

Über den Umfang eines Nachaudits entscheidet ausschließlich der Lead-Auditor.

### 5.3 ZERTIFIKATSERTEILUNG UND ÜBERWACHUNG DES MANAGEMENTSYSTEMS

Sind nach Prüfung der Auditdokumentation, alle Voraussetzungen für die Erteilung des Zertifikates gegeben, wird durch das Zertifizierungsgremium das Zertifikat erteilt.

Das Zertifikat wird nur erteilt, wenn alle Abweichungen nachweislich behoben sind. Sollte dies innerhalb der vorgesehenen Fristen nicht möglich sein, wird die Zertifizierung verweigert.

Die Zertifikate werden mit einer Gültigkeit von 3 Jahren ausgestellt und in eine Referenzliste übernommen.

Vorraussetzung für die Fortführung der Zertifizierung ist, dass die jährlichen Überwachungsaudits in den festgelegten Fristen mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen der infaz - Institut für Auditierung und Zertifizierung GmbH

## Überwachungsaudits

Zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates sind während des laufenden Zertifizierungsverfahrens jährliche Überwachungsaudits durchzuführen.

Das erste Überwachungsaudit nach der Erstzertifizierung, darf nicht später als 12 Monate nach dem Zertifizierungsentscheid liegen (keine Toleranz).

Überwachungsaudits müssen mindestens einmal je Kalenderjahr durchgeführt werden mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt wird. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen.

Im Rahmen des Überwachungsaudits werden mindestens die wesentlichen Forderungen der relevanten Regelwerke begutachtet.

Darüber hinaus werden bewertet:

- die ordnungsgemäße Nutzung des Zertifikates und der Zeichen;
- die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen zu den Abweichungen aus den vorherigen Audits.

Das Ergebnis der Überwachung wird in einem Überwachungsauditbericht dokumentiert.

Werden Abweichungen im Überwachungsaudit festgestellt, müssen geeignete Korrekturmaßnahmen festgelegt und die Umsetzung innerhalb von 2 Monaten nachgewiesen werden.

Bei nicht zeitgerechter Durchführung der Audits verliert das Zertifikat seine Gültigkeit.

## Nachaudit

Abweichungen im Rahmen der Audits können zu einem Nachaudit (d. h. Vorortüberprüfung) oder zur Einreichung neuer Unterlagen (Nachweisdokumente) führen.

Der Auftraggeber muss die Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen gemäß Abweichungsprotokoll nachweisen.

## Wiederholungsaudit/Zertifikatsverlängerung

Zur Verlängerung der Zertifizierung für weitere 3 Jahre ist vor Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikates ein Wiederholungsaudit durchzuführen.

Das Wiederholungsaudit ggf. erforderliche Korrekturmaßnahmen und die Bewertung durch das Zertifizierungsgremium muss innerhalb von 3 Monaten nach Durchführung des Audits abgeschlossen sein.

Der Ablauf entspricht dem gleichen Verfahren des Zertifizierungsaudits.

## Zusatzaudit

Die Festlegung eines Zusatzaudits obliegt der Leitung des Zertifizierungsdienstes der infaz GmbH.

Ein Zusatzaudit wird angesetzt, wenn:

- wichtige Änderungen von Normen, Gesetzen, Verordnungen anstehen;
- der infaz GmbH Gründe für eine mögliche Aberkennung des Zertifikates vorliegen.

## Witnessaudits

Der Auftraggeber hat Mitarbeitern oder Beauftragten der Akkreditierungsstelle auf Wunsch die Durchführung von Witnessaudits zur Überwachung des Zertifizierungsverfahrens zu gestatten. Die Auditierung erfolgt während des regulären Auditverfahrens.

## 5.4 MULTI-SITE ZERTIFIZIERUNG

Multi-Site-Zertifizierungen können angewandt werden bei Kooperationen oder Unternehmen mit mehreren Standorten bzw. bei Unternehmen mit Niederlassungen die einem gemeinsamen QM-System unterliegen, das von einer Zentrale festgelegt und überwacht wird.

Ein Vertragsverhältnis besteht bei einer Multi-Site-Zertifizierung zwischen Zertifizierungsgesellschaft und der Zentrale der Organisation sowie allen Standorten, Niederlassungen und Unternehmen / Gesellschaften, unabhängig vom gesellschaftsrechtlichen Status.

Die Kriterien für eine Multi-Site-Zertifizierung sind gesondert festgelegt. Der Aufwand wird individuell festgelegt und unterliegt den Bestimmungen der Akkreditierungsstelle.

## 5.5 VERWENDUNG UND NUTZUNG DES ZERTIFIKATES

Unabhängig von der Anerkennung dieser „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass die infaz GmbH jederzeit die Verwendung des erteilten Zertifikates oder der Zertifizierungsdokumente kontrollieren kann.

Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass kein Zertifizierungsdokument oder Zeichen in irreführender Weise verwendet wird.

Eine Kontrolle ist beim Auftraggeber rechtzeitig anzumelden. Das Kontrollverfahren ist dabei im Einvernehmen mit dem Auftraggeber festzulegen. Es gilt die aktuelle Zeichensatzung der infaz GmbH.

## 5.6 AUSSETZUNG, WIEDERHERSTELLUNG, ZURÜCKZIEHUNG ODER EINSCHRÄNKUNG DES GELTUNGSBEREICHES DER ZERTIFIZIERUNG

infaz GmbH ist berechtigt bei eindeutigen Verstößen Zertifikate auszusetzen, zurückzuziehen oder den Geltungsbereich einzuschränken.

Wesentliche Kriterien hierfür sind:

- Verletzung der Pflichten der Auftraggeber siehe Punkt 4;
- wenn Zertifikate oder Zeichen missbräuchlich verwendet werden;
- wenn die Wirksamkeit des Managementsystems dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt wird;
- wenn der Kunde die Durchführung der Überwachungs- bzw. Wiederholungsaudits in der erforderlichen Häufigkeit nicht gestattet;
- wenn der Kunde um eine Aussetzung bittet.

Wenn die Gründe für die Aussetzung innerhalb der Fristen behoben sind, kann die Zertifizierung wiederhergestellt werden. Sollte dieses nicht der Fall sein ist die Zurückziehung der Zertifizierung zu prüfen.

## 5.7 ERWEITERUNG DES GELTUNGSBEREICHES

Erweiterungen des Geltungsbereiches sind im Rahmen des laufenden Zertifizierungsverfahrens jederzeit möglich.

Der Aufwand für die Erweiterung richtet sich nach dem Erweiterungsumfang, der vom Auftraggeber eindeutig zu definieren ist.

## 5.8 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Die Abrechnung der Leistungsvergütung erfolgt auf Basis des Vertrages. Sondervergütungen und Sonderzahlungen bedürfen einer besonderen schriftlichen Vereinbarung.

Alle vom Auftraggeber im Rahmen des Vertrages zu leistenden Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserstellung fällig und ohne Abzug zahlbar.

Rechnungsbeträge sind Nettobeträge. Der Auftraggeber zahlt zusätzlich jeweils die zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültige Mehrwertsteuer in der jeweiligen Höhe.

## 6 INFORMATIONSANFRAGEN/ BESCHWERDEN/EINSPRÜCHE

Informationsanfragen werden nach entsprechender Prüfung (Datenschutz, Vertraulichkeit etc.) bearbeitet. Beschwerden und Einsprüche können jederzeit in jeglicher Art vorgebracht werden.

Die Erfassung, Beurteilung und Entscheidung zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen regelt die Richtlinie Beschwerdemanagement.

Alle Vorgänge werden zentral erfasst und von der Zertifizierungsstelle bearbeitet.

Kommt es zwischen dem Beschwerdeführer und dem Zertifizierungsstelle zu keiner Einigung, kann der unabhängige Schiedsausschuss der infaz eingeschaltet werden.

Die Erteilung eines Zertifikates ist nicht einklagbar. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## 7 BEENDIGUNG DES VERTRAGES

Der Vertrag kann von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden.

Bei Beendigung des Vertrages verlieren die im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsverfahren erteilten Zertifikate unverzüglich ihre Gültigkeit. Die Zertifikate sind vom Auftraggeber unverzüglich zu vernichten.

Bei Beendigung des Vertrages durch eine der beiden Parteien sind alle Verbindlichkeiten für die von der infaz GmbH vor dem Vertragsende erbrachten Leistungen sofort fällig und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

## 8 ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Neuss.

## 9 WIRKSAMKEITSKLAUSEL

Abweichende Vereinbarung, Ergänzungen oder mündliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit schriftlicher Bestätigung.

Sollte eine Bestimmung oder ein Teil einer Bestimmung dieser „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ unwirksam oder nicht durchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen und Bedingungen.