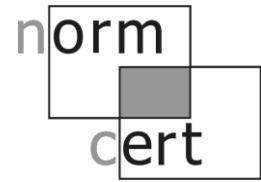


# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen der Firma norm-cert



## 1. ALLGEMEINES

Die Firma norm-cert bietet die Zertifizierung von Managementsystemen, die Erbringung von Sachverständigenleistungen und die Durchführung von Audits, insbesondere von Systemen, Prozessen und Verfahren an. Externe Audits, sowie die Durchführung von internen Audits zu Managementsystemen werden angeboten oder bereitgestellt. Die Firma norm-cert ist unabhängig. Sie hat sich zu den Prinzipien von Unparteilichkeit, Kompetenz, Verantwortung, Vertraulichkeit, Offenheit für Beschwerden und zur absoluten Firmenneutralität verpflichtet.

## 2. GELTUNGSBEREICH

Die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Management-Systemen der Firma norm-cert“ gelten für Zertifizierungen aller Art, Auditierungen, Überwachungen von Managementsystemen und 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 jeweiligen Zertifizierungsbereiche, als weiteren mit geltendem 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

Mitarbeiter und Geschäftsleitung der Firma norm-cert und in ihrem Auftrag tätige Auditoren bzw. Sachverständige verpflichten sich, alle zugänglich gemachten Informationen über den 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 Firma norm-cert die Adressdaten und den Geltungsbereich bekannt geben und die Kunden als Referenz führen. Der Akkreditierungsstelle wird ein Zugriffsrecht auf die Verfahrensakten des Kunden gewährt. Die Vertraulichkeit gilt während der gesamten Vertragslaufzeit und auch nach Beendigung des Vertrages.

### 3.2. HAFTUNG

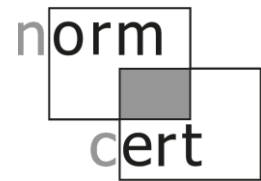
Die Firma norm-cert haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und nicht für die Nichtanerkennung des Zertifikates durch Dritte oder bei Schadensersatzforderungen an den Zertifikatsinhaber aufgrund nicht erfüllter Erwartungen. Die Firma norm-cert verpflichtet sich, ihre Tätigkeiten im Rahmen des 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 Firma norm-cert zur Verfügung zu stellen;
- das Managementsystems in Übereinstimmung mit den jeweiligen Regelwerken aufrecht zu erhalten;
- für die Prüfung den Auditoren / Sachverständigen der Firma norm-cert, 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, der Firma norm-cert ohne Verzögerung anzuzeigen. Diese und Änderungen in den IAF-Guidelines

# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen der Firma norm-cert



können eventuell eine Neu Beurteilung der bisherigen Voraussetzungen für die Zertifizierung zur Folge haben;

- 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 Firma norm-cert mindestens 1 Monat vor dem gewünschten Audittermin vorliegen.

### 5.1. ÜBERNAHME VON AKKREDITIERTEN ZERTIFIKATEN DURCH DIE FIRMA norm-cert

Der Wechsel von einer durch die DAkkS akkreditierten Zertifizierungsgesellschaft zu Firma norm-cert kann zu jederzeit innerhalb der gültigen Zertifikatslaufzeit durchgeführt werden. Bei der Übernahme eines bestehenden Zertifikates muss eine Kopie des akkreditierten Zertifikates, sowie die Kopie der letzten Berichte der Audits von Zertifizierungen eingeschickt werden. Alle offenen Abweichungen aus dem bestehenden Zertifizierungsprozess müssen behoben sein bzw. werden.

### 5.2. BENENNUNG DES AUDITTEAMS FÜR DIE ZERTIFIZIERUNG

Die Firma norm-cert 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. Die Firma norm-cert steht dafür ein, dass alles unterlassen wird, was die Unabhängigkeit der von ihr eingesetzten Auditoren und Sachverständigen gefährden könnte. Die Zertifizierungsstellenleitung benennt das Auditteam.

### 5.3. VORAUDIT ALS VORBEREITUNG AUF DAS ZERTIFIZIERUNGSAUDIT (OPTIONAL)

Zur Auditvorbereitung kann optional nur 1 Voraudit durchgeführt werden. Hierbei wird in Stichproben festgestellt, inwieweit die Vorgaben der Norm in der Praxis Anwendung finden. Um die Konformität zu den Regelwerken zu gewährleisten, können im Ergebnis des Voraudits kurz- und mittelfristige Maßnahmen festgelegt bzw. vereinbart werden.

### 5.4. ZERTIFIZIERUNGSAUDIT

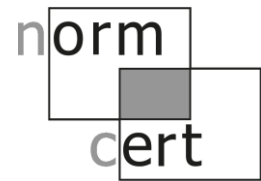
Das Zertifizierungsaudit wird in Auditstufe 1 (Überwachungsaudit1) und Auditstufe 2 (Überwachungsaudit2) durchgeführt:

#### 5.4.1. AUDITSTUFE 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 Norm 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 Vorgaben 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 vor dem Audit der Stufe 2 mit dem Auftraggeber abgeklärt. Nach positiver Beurteilung der Managementdokumentation erhält der Auftraggeber durch den Auditleiter einen mit ihm abgestimmten detaillierten Auditplan für die Durchführung des Audits der Stufe 2.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen der Firma norm-cert



## 5.4.2. AUDITSTUFE2

Das Audit der Stufe 2 wird entsprechend dem vereinbarten Auditplan durchgeführt. Im Rahmen des Audits der Stufe 2 wird die Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems überprüft. Die während des Audits der Stufe 2 festgestellten Abweichungen (Nichtkonformität zu den Regelwerken) werden über Abweichungsprotokolle dokumentiert. Der Auftraggeber muss hierzu geeignete Korrekturmaßnahmen festlegen und wirksam umsetzen. Nach Beendigung des Audits der Stufe 2 wird der Auftraggeber im Rahmen des Auditabschlussgespräches 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 der Stufe 2 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.

## 5.5. 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. Die Zertifikate werden mit einer Gültigkeit von 3 Jahren ausgestellt und in eine Referenzliste übernommen. Voraussetzung für die Fortführung der Zertifizierung ist, dass die jährlichen Überwachungsaudits<sup>1</sup> oder 2 in den festgelegten Fristen mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden. Das entsprechende Überwachungsaudit zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates sind während des laufenden Zertifizierungsverfahrens jährliche Überwachungsaudits durchzuführen. Das Überwachungsaudit darf nicht später als 12 Monate (keine Toleranz) nach dem letzten Audit stattfinden. Im Rahmen des Überwachungsaudits werden die wesentlichen Inhalte der Norm begutachtet. Darüber hinaus werden bewertet:

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

Das Ergebnis des Überwachungsaudits wird in einem Bericht dokumentiert.

Werden Abweichungen im Überwachungsaudit<sup>1</sup> oder 2 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.

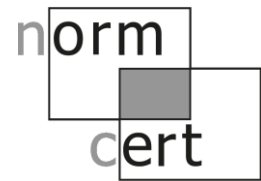
Abweichungen im Rahmen eines Audits können zu einem Nachaudit und somit zu einer weiteren Prüfung vor Ort führen. Der Auftraggeber muss die Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen gemäß Abweichungsprotokoll nachweisen.

### *Wiederholungsaudit / Zertifikatsverlängerung*

Zur Verlängerung der Zertifizierung für weitere 3 Jahre ist vor Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikates ein Wiederholungsaudit durchzuführen. Das Wiederholungsaudit enthält ggf. erforderliche Korrekturmaßnahmen. Die Bewertung durch das Zertifizierungsgremium muss innerhalb von 3 Monaten nach Durchführung des Audits abgeschlossen sein. Der Ablauf entspricht dem Verfahren des Zertifizierungsaudits.

### *Zusatzaudit*

Die Festlegung eines Zusatzaudits obliegt der Leitung des Zertifizierungsdienstes der Firma norm-cert. Sollten gravierende Änderungen von der Norm, Gesetze oder Verordnungen das bestehende Managementsystem beeinflussen, wird von der Firma norm-cert ein zusätzliches Audit angesetzt.



# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen der Firma norm-cert

## *Witnessaudit*

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.

## **5.6. MULTI-SITE-ZERTIFIZIERUNG**

Multi-Site-Zertifizierungen können angewandt werden bei Kooperationen oder Unternehmen mit mehreren Standorten bzw. bei Unternehmen mit Niederlassungen, die einem gemeinsamem Qualitätsmanagementsystem 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.

## **5.7. VERWENDUNG UND NUTZUNG DES ZERTIFIKATES**

Unabhängig von der Anerkennung der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen der Firma norm-cert“ erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass die Firma norm-cert 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 Firma norm-cert.

## **5.8. AUSSETZUNG, ZURÜCKZIEHUNG ODER EINSCHRÄNKUNG DES GELTUNGSBEREICHS DER ZERTIFIZIERUNG**

Die Firma norm-cert ist berechtigt bei eindeutigen Verstößen die 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 von Überwachungs- bzw. Wiederholungsaudits in der erforderlichen Häufigkeit nicht gestattet;
- wenn der Kunde um eine Aussetzung bittet;

## **5.9. 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.

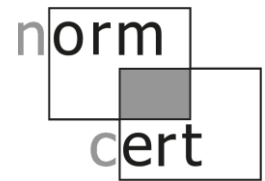
## **5.10. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

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

## **6. BESCHWERDEN/EINSPRÜCHE**

Jeder Auftraggeber hat die Möglichkeit, Beschwerden und Einsprüche gegen die Firma norm-cert direkt an die Geschäftsführung zu richten. Alle Vorgänge werden zentral erfasst und von der Geschäftsführung bearbeitet. Kommt es zwischen dem Beschwerdeführer und dem Zertifizierungsdienst zu keiner Einigung, kann der unabhängige Schiedsausschuss der Firma norm-cert eingeschaltet werden. Die Erteilung eines Zertifikates ist nicht einklagbar. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen der Firma norm-cert



## 7. BEENDIGUNG DES VERTRAGES

Der Vertrag kann von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende des Zertifizierungszeitraums, lt. Angebot, gekündigt werden. Wird der Vertrag vorzeitig gekündigt, sind 30% des Restauftragswertes bei Kündigung sofort fällig. 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 Firma norm-cert vor dem Vertragsende erbrachten Leistungen sofort fällig und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

## 8. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Reutlingen.

## 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 zur Zertifizierung von Managementsystemen der Firma norm-cert“ unwirksam oder nicht durchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen und Bedingungen.

*Engstingen, 01.06.2018*

*norm-cert  
Eberhard-Finckh-Str. 26*