

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Zertifizierung von Managementsystemen und Produkten

## 1 Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen der SystemCERT Zertifizierungsgesellschaft m.b.H., im folgenden SystemCERT genannt, und die Organisation, die diese Dienstleistungen der Zertifizierungsstelle in Anspruch nimmt, im folgenden Auftraggeber genannt. Die Dienstleistungen umfassen die Auditierung, Bewertung (Begutachtung), und Zertifizierung von Managementsystemen sowie sonstige Prüfungstätigkeiten auf Basis normativer Standards und anzuwendender Regelwerke.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integraler Vertragsbestandteil zwischen SystemCERT und dem Auftraggeber.

Abweichende Bedingungen wie allgemeine Geschäfts-, Einkaufs- oder Zahlungsbedingungen des Auftraggebers sind nur dann anwendbar, wenn SystemCERT diesen ausdrücklich zugestimmt hat.

## 2 Umfang und Ausführung des Vertrages

Gegenstand des Vertrages zwischen der SystemCERT (Auftragnehmer) und der zu zertifizierenden oder zertifizierten Organisation (Auftraggeber) ist nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg, sondern die vereinbarte Begutachtung mit der Feststellung, ob der Auftraggeber die vorgegebenen Nachweisforderungen erfüllt, um ein Zertifikat nach dem entsprechenden Regelwerk ausgefertigt zu bekommen bzw. dieses weiterverwenden darf.

## 3 Verpflichtungen der Zertifizierungsstelle

### a) Geheimhaltung, Vertraulichkeit, Datenschutz zwischen SystemCERT und Auftraggeber

SystemCERT verpflichtet sich, über alle Tatsachen, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Das Stillschweigen bezieht sich sowohl auf den Auftraggeber als auch auf dessen Geschäftsverbindungen.

Nur der Auftraggeber selbst, nicht aber dessen Erfüllungshelfer, kann SystemCERT von der Schweigepflicht entbinden. SystemCERT darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äußerungen über die Ergebnisse ihrer Tätigkeiten nur mit dem Einverständnis des Auftraggebers an Dritte aushändigen. Dies gilt auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Nach Ablauf der festgelegten Aufbewahrungszeit von zehn Jahren sind die Unterlagen, die im Rahmen der Dienstleistungserbringung gesammelt und abgelegt wurden, zu vernichten.

Von der Schweigepflicht ausgenommen ist die ausführliche Berichterstattung an das Lenkungsgremium in Streitfällen. Weiters sind im Rahmen seiner Tätigkeit dem Unparteilichkeitsausschuss alle relevanten Dokumente vorzulegen.

Der Auftraggeber stimmt zu, dass Informationen, die im Rahmen der Zertifizierung gesammelt wurden (Angebote, Auditpläne, Auditberichte), der Akkreditierungsstelle auf deren Wunsch zur Verfügung gestellt werden und dass diese an Audits vor Ort teilnehmen kann.

Der Auftraggeber stimmt zu, dass SystemCERT Informationsmaterial über Dienstleistungen und Produkte an seine Adresse übermittelt. Der Auftraggeber kann diese Zustimmung jederzeit widerrufen.

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass SystemCERT ein öffentlich zugängliches Verzeichnis der durchgeführten Zertifizierungen führt und zur Verfügung stellt. In dem Verzeichnis, welches über die Website von SystemCERT zugänglich ist, sind die Namen aller gültigen Zertifikatsträger gelistet.

Weitere Informationen werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Die Aktualisierung der Daten erfolgt monatlich. Der Auftraggeber ist mit der Veröffentlichung dieser Daten auf der Website von SystemCERT einverstanden. Der Auftraggeber ist weiters damit einverstanden, dass ein Link zur Website der zertifizierten Organisation hergestellt wird.

### b) Haftung

SystemCERT haftet gegenüber dem Auftraggeber nur für leichtfertige, fahrlässige Verletzung ihrer vertraglichen Verpflichtungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen. Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist jedenfalls ausgeschlossen.

a) Jede Haftung von SystemCERT ist auf typischerweise vorhersehbare Schäden beim Auftraggeber beschränkt und der

Höhe nach mit den vertraglich vereinbarten und bei Fälligkeit bezahlten Vergütungen an SystemCERT für die zugrunde liegenden Leistungen begrenzt.

- b) Für entgangenen Gewinn, Mangelfolgeschäden, mittelbare und indirekte Schäden sowie reine Vermögensschäden jeder Art haftet SystemCERT keinesfalls.
- c) Jeder Schadenersatzanspruch kann bei sonstiger Verjährung nur innerhalb von sechs Monaten, nachdem der Anspruchsberechtigte vom Schaden Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von zwei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis gerichtlich geltend gemacht werden.
- d) Der Auftraggeber garantiert, dass die Leistungen von SystemCERT, soweit gesetzlich zulässig und soweit nichts anderes mit SystemCERT ausdrücklich schriftlich vereinbart wird, ausschließlich für Zwecke des Auftraggebers und nicht für Dritte verwendet werden. Werden dennoch Leistungen von SystemCERT an Dritte weitergegeben oder für Dritte verwendet, wird eine Haftung von SystemCERT dem Dritten gegenüber dadurch nicht begründet.

## 4 Benennung von Gutachtern/Auditoren

Die Geschäftsführung von SystemCERT setzt nur solche Gutachter/Auditoren ein, die aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation und beruflichen Erfahrungen kompetent sind, die beauftragten Dienstleistungen, nach den festgelegten Regelungen durchzuführen. Der Auftraggeber kann die vorgeschlagenen Gutachter/Auditoren in begründeten Fällen ablehnen.

## 5 Zertifizierungsablauf

Der Zertifizierungsablauf erfolgt entsprechend den von SystemCERT festgelegten und auf der Website veröffentlichten Verfahren (Prozessbeschreibungen), welche die Vorgaben der ISO/IEC 17021 und ISO/IEC 17065 sowie der Akkreditierungsstelle berücksichtigen.

Bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten im Zuge der Zertifizierung sorgt SystemCERT bzw. der Gutachter/Auditor dafür, dass der Betriebsablauf des Auftraggebers so wenig wie möglich gestört wird.

Das alleinige Recht für Zertifizierungsentscheidungen bleibt der Zertifizierungsstelle vorbehalten.

## 6 Gültigkeitsdauer des Zertifikates

Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates beträgt bei Managementsystemen und Produkten grundsätzlich drei Jahre. Davon abweichende Regelungen sind in den jeweiligen Prozessbeschreibungen festgelegt.

## 7 Verpflichtung des Auftraggebers

### a) Zur Verfügungstellung und Einsichtnahme der Unterlagen, Aufklärungspflicht

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass SystemCERT auch ohne deren besondere Aufforderung alle für die jeweilige Dienstleistungserbringung von SystemCERT erforderlichen Daten, Unterlagen und sonstige Informationen vorgelegt werden und SystemCERT von allen Vorgängen und Umständen informiert wird, die für die Ausführung der vereinbarten Dienstleistung von Bedeutung könnte.

Während des Zertifizierungsablaufes ist der Zugang zu den entsprechenden Räumlichkeiten, Anlagen und Verrichtungsstandorten zu gewährleisten.

Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die verantwortlichen Mitarbeiter im Unternehmen anwesend sind und auf die praktische Nachweisführung vorbereitet sind. Die befragten Mitarbeiter sind verpflichtet, offen und wahrheitsgemäß Auskunft über alle unternehmerischen Belange zu geben, die für die Bewertung des Managementsystems relevant sind.

### b) Terminabstimmung und Einhaltung

Mit der Bestätigung des vereinbarten Termins durch SystemCERT wird dieser für beide Vertragspartner verbindlich. Stornierungen und Terminänderungen müssen vom Auftraggeber schriftlich an SystemCERT gerichtet werden und sind nur im Einvernehmen mit SystemCERT möglich. Wenn aufgrund eines grob fahrlässigen Verschuldens durch den Auftraggeber der Zertifizierungsablauf nicht zustande kommt, ersetzt der Auftraggeber SystemCERT die entstandenen Kosten.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Zertifizierung von Managementsystemen und Produkten

**c) Gebühren, fristgerechter Rechnungsausgleich**  
Der Auftraggeber erkennt die Kostensätze von SystemCERT in ihrer jeweils gültigen Fassung an und sorgt für einen fristgerechten Rechnungsausgleich.

**d) Sicherung der Unabhängigkeit**  
Der Auftraggeber verpflichtet sich dazu, alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit des Gutachters/Auditors gefährden könnte.

## 8 Rechte und Pflichten der zertifizierten Organisation

Der Träger eines Zertifikates von SystemCERT

- darf dieses ohne Einschränkung für geschäftliche Zwecke nutzen, insbesondere für Werbung und Vertrauensbildung gegenüber Geschäftspartnern und der Öffentlichkeit;
- verpflichtet sich, SystemCERT nach Ausstellung des Zertifikates über alle Änderungen im Betrieb, die einen Einfluss auf die Aufrechterhaltung des Zertifikates haben, unverzüglich zu informieren;
- verpflichtet sich, Beanstandungen an das Zertifikat, die von Dritten erhoben werden, systematisch aufzuzeichnen und diese Aufzeichnungen sowie die daraus resultierenden und eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen anlässlich einer Auditierung durch SystemCERT den Gutachtern/Auditoren bekannt zu geben.
- verpflichtet sich, wenn der Träger anderen die Zertifizierungsdokumente zur Verfügung stellt, die Dokumente in ihrer Gesamtheit vervielfältigt werden müssen.
- verpflichtet sich, Aufzeichnungen aller Beschwerden aufzubewahren, die dem Träger in Bezug auf die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen bekannt gemacht wurden und diese Aufzeichnungen der Zertifizierungsstelle auf Anfrage zur Verfügung zu stellen und 1) geeignete Maßnahmen zu ergreifen in Bezug auf solche Beschwerden, sowie jegliche Mängel, die an den Produkten entdeckt wurden und die die Einhaltung der Anforderungen an die Zertifizierung beeinflussen 2) die ergriffenen Maßnahmen zu dokumentieren.

### Einschränkung des Geltungsbereiches oder Aussetzung bzw. Entzug der Zertifizierung:

Die **Einschränkung** des Geltungsbereiches erfolgt:

- durch ein schriftliches Ansuchen der zertifizierten Organisation, den Geltungsbereich der Zertifizierung einzuschränken
- wenn im Zuge eines Audits durch SystemCERT festgestellt wurde, dass der durch die Organisation dokumentierte Anwendungsbereich nicht dem Anwendungsbereich entspricht, der im Zuge eines Audits durch den Gutachter/Auditor festgestellt und in einem Abweichungsbericht dokumentiert wurde

Aufgrund der Einschränkung des Geltungsbereiches des Managementsystems der Organisation wird durch SystemCERT überprüft, ob eine Neuausstellung des Zertifikates mit geändertem Geltungsbereich erforderlich ist.

Die **Aussetzung** der Zertifizierung erfolgt:

- durch ein Ansuchen der zertifizierten Organisation bei SystemCERT.
- auf Empfehlung des Auditteamleiters bzw. der Zertifizierungsstelle.

Die Aussetzung kann einen Zeitraum von max. 6 Monaten umfassen. Während des Zeitraumes der Aussetzung darf die Organisation die Zertifizierung nicht bewerben. Die Aussetzung der Zertifizierung einer Organisation wird auch auf der Website von SystemCERT bei der jeweiligen Organisation bekannt gemacht. Mit der Aussetzung verlängert sich nicht die Gültigkeitsdauer des Zertifikates.

Der **Entzug** bzw. die Aufforderung zur Unterlassung der Verwendung des gültigen Zertifikates erfolgt zwingend in folgenden Fällen:

- die Zertifizierungsanforderungen einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems werden dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt
- Nichtbeseitigung festgestellter Abweichungen infolge der Auditierung innerhalb der im Auditbericht festgelegten Fristen

- Nichteinhaltung der Verpflichtung zur jährlichen Überwachung innerhalb der Gültigkeitsdauer
- Nichtverlängerung des Zertifikates nach Ablauf der Gültigkeitsdauer auf Initiative der Organisation
- Missbräuchliche Verwendung oder Änderung des Zertifikates/Zeichens

Bei Entzug des Zertifikates oder der Aufforderung zur Unterlassung der Verwendung des gültigen Zertifikates, verpflichtet sich der Träger, das Zertifikat nicht mehr zu verwenden und stellt sicher, dass alle damit in Zusammenhang stehenden Unterlagen nicht mehr in Verkehr gebracht werden.

Sämtliche Zertifikate und Auditberichte bleiben im Besitz der Zertifizierungsstelle.

## 9 Verwendung des Zertifizierungszeichens

Der Träger eines aufrechten Zertifikates von SystemCERT hat das Recht zur Nutzung des SystemCERT-Zeichens, in dem die Nummer und das jeweilige Regelwerk entsprechend dem erteilten Konformitätsnachweis eingetragen sind, für geschäftliche Zwecke, insbesondere für Werbung und Vertrauensbildung gegenüber Geschäftspartnern, in der Öffentlichkeit auf Anboten, etc. Eine grafische Änderung des Zeichens ist nur mit schriftlicher Genehmigung von SystemCERT zulässig.

Das SystemCERT-Zeichen darf weder an Dritte oder Nachfolger übertragen werden noch Gegenstand irgendeiner erzwungenen Maßnahme sein. Nach Ablauf der Gültigkeit des Konformitätsnachweises darf dieses nicht mehr verwendet und geführt werden. Das SystemCERT-Zeichen berechtigt den Träger nicht automatisch zur Verwendung des Bundeswappens. Weiters darf das Zeichen nicht auf Produkten sowie auf Prüf-, Kalibrier- oder Inspektionsberichten angewendet werden.

Im Rahmen der Verwendung des Konformitätsnachweises und des SystemCERT-Zeichens verpflichtet sich der Träger, die Regeln des lautereren Wettbewerbes strikt einzuhalten.

Von organisatorischen Änderungen im Geltungsbereich des Managementsystems, z.B. Umgründungen, Schließung bestehender und Erweiterung neuer Geschäftstätigkeiten, ist SystemCERT unverzüglich und schriftlich zu informieren.

Das Managementsystem muss durch systematische Maßnahmen (z.B. interne Audits, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, periodische Bewertung des Managementsystems, etc.) innerhalb der jeweils gültigen Periodizität – derzeit zwölf Monate – nachweisbar weiterentwickelt werden.

Alle Beanstandungen Dritter am Managementsystem müssen binnen fünf Arbeitstagen SystemCERT schriftlich gemeldet werden. Jede Beanstandung muss bewertet werden, und es sind erforderliche Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Im Rahmen der nächsten Vor-Ort-SystemCERT-Dienstleistung sind diese Beanstandungen und Maßnahmen unaufgefordert offen zu legen.

## 10 Gebühren

Der Auftraggeber erkennt, soweit vertraglich nicht anders vereinbart, die von der Zertifizierungsstelle festgelegten Gebühren in der jeweils gültigen Fassung an.

## 11 Schiedsgericht

Das Schiedsgericht ist die oberste Entscheidungsstelle, welche der Auftraggeber bei Meinungsverschiedenheiten über Informationsverlangen und Bewertung durch die Gutachter/Auditoren, sowie die Erteilung oder Entziehung des Zertifikates anrufen kann.

Das Schiedsgericht setzt sich aus einem Vorsitzenden sowie dem Geschäftsführer von SystemCERT und der klagenden Partei zusammen.

## 12 Unwirksamkeit einer Bestimmung, Nebenabreden

Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer der vorstehenden Bedingungen, gilt an deren Stelle die gesetzliche Regelung. Die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen bleibt unberührt.

Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform.

## 13 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand ist Leoben.