



Zertifizierungsreglement für Managementsysteme

Dieses Zertifizierungsreglement ist Bestandteil des Zertifizierungsvertrages

Version 3

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	2
2. ProCert Portal	3
3. Audit- und Zertifizierungsprozess	4
4. Bedingungen für die Aufrechterhaltung der Zertifizierung.....	6
5. Allgemeine Bedingungen der Zusammenarbeit	8
6. Versionshistory	10

Mit **ProCert** arbeiten Sie mit einem professionellen, kompetenten, loyalen und unparteiischen Partner **mit hohen Qualitätsstandards** zusammen.

ProCert strebt mit Ihnen eine langfristige und vertrauensvolle Geschäftsbeziehung an, deren Ziel **die kontinuierliche Verbesserung Ihres Managementsystems** ist!

1. Einführung

ProCert im Überblick

Seit 1997 ist ProCert SA von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle (SAS) als Zertifizierungsstelle für Managementsysteme und Produkte akkreditiert.

ProCert und seine lokalen Vertretungen sind Unternehmen, die völlig unabhängig von einer Gruppe und einer Beratungstätigkeit sind.

Die Vertretungen arbeiten nach den Prozessen und Verfahren von ProCert in der Schweiz.

ProCert bietet Ihnen absolute Neutralität und Unabhängigkeit sowie Pragmatismus, Mehrwert und sehr hohe Kompetenz.

Die Vertretungen arbeiten streng nach den Prozessen und Verfahren von ProCert in der Schweiz.

Dank den multilateralen Abkommen des Internationalen Akkreditierungsforums (IAF) zur gegenseitigen Anerkennung von Zertifikaten genießt eine ProCert-Zertifizierung internationale Anerkennung.

Ziele dieses Reglements

Kenntnis und Einhaltung der Verfahren und Vorschriften zur Zertifizierung von Managementsystemen und zu deren Aufrechterhaltung.

Sicherstellen einer gegenseitig guten Zusammenarbeit für eine kontinuierliche Weiterentwicklung Ihres Managementsystems und Ihrer Kompetenzen.

Warum dieses Dokument?

Dieses Dokument ist integraler Bestandteil des Zertifizierungsvertrages. Es beinhaltet alle notwendigen und nützlichen Informationen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit im Rahmen der Managementsystem-Zertifizierung. Zögern Sie nicht, Ihren leitenden Auditor oder Ihren Ansprechpartner bei Fragen zu kontaktieren (siehe Kasten unten).

Grundlage für die Zusammenarbeit

Für jedes ProCert anvertraute Mandat wird ein Zertifizierungsvertrag abgeschlossen. Dieses Reglement ist Bestandteil des Zertifizierungsvertrages für alle Managementsystemstandards¹.

¹ inklusive BRC und IFS, welche unter der Akkreditierung der Produktzertifizierung laufen.

Begriffe und Definitionen

Die Zertifizierungswelt hat ein spezifisches Vokabular. Wir haben die wichtigsten Begriffe und Definitionen im *Leitfaden zur Zusammenarbeit* zusammengestellt. Dieser Leitfaden ist für Sie als ProCert Kunde im ProCert Portal zugänglich.

Der Einfachheit halber ist das männliche Geschlecht die verwendete allgemeine Form in diesem Zertifizierungsreglement.

Ihre Ansprechpersonen bei ProCert

Ansprechpartner: Er führt Ihr Mandat bei ProCert und steht Ihnen zur Verfügung. Er ist Mitglied der Marktdirektion und er kennt Ihr Geschäft.

Leitender Auditor: Er steht während des gesamten Auditverfahrens mit Ihnen in Kontakt. Er auditiert Sie konstruktiv, offen, kompetent und neutral. Unsere Auditoren sind praxiserprobt und sie kennen Ihr Geschäft.

Auditor: Er ist Teil des Auditteams, falls weitere Auditoren eingesetzt werden. Er auditiert Sie unter der Leitung des leitenden Auditors.

Operative Koordination: Sie arbeitet bei der Verifikation mit und sie ist für Ihr Mandat zuständig, bis zur Zustellung des Berichts, des Zertifikats und der Rechnung.

Zertifizierungsbeauftragter: Diese Person ist für die Zertifizierung zuständig.

Wo finde ich diese namentlich? Sie finden diese in Ihrem *Mandat* im ProCert-Portal.

Kunde	Mandatsbedingungen
Mandat	Auditdatum: 13/12/2018-14/12/2018
Auditorganisation	Leitender Auditor: Mc Phee Paul <p.mcphee@procert.ch>
Auditierte Personen	Auditor/en
Zusammenfassung	Operative Koordination: Dokkum Miranda <m.dokkum@procert.ch>
Schlussfolgerung	Technische Verifikation: Saadi Ismail <i.saadi@procert.ch>
Planung Folgeaudit	Zertifizierungsbeauftragter: Schnyder Richard <r.schnyder@procert.ch>
Auditfeedback Teil 1	Ansprechpartner: Saadi Ismail <i.saadi@procert.ch>

Für Anregungen oder Beschwerden können Sie sich jederzeit an unsere Verantwortlichen QMS/Akkreditierung über quality@procert.ch wenden.

2. ProCert Portal

Alle Mandate werden über unser ProCert Portal abgewickelt, mit einem Minimum an Papier und einer zentralen Verwaltung.

Wie gelangt man ins ProCert Portal?

Sie können über die ProCert-Website darauf zugreifen. : www.procert.ch

[News](#) [Anmeldung für News](#) [Karriere](#) [Offertanfrage](#) [Kontakt](#) [Ihre Frage](#) [ProCert Portal](#) [Datenschutz](#)

Suchbegriff [DE](#) [FR](#) [IT](#) [EN](#)

Darüber hinaus erklärt der **Leitfaden zum ProCert Portal** alle Funktionen des Portals. Er findet sich direkt im ProCert Portal unter *Dokumentation*.

Wofür steht dieses Portal?

Das ProCert Portal ist eine direkte, individuelle und gesicherte Schnittstelle zu Ihnen, welches die notwendige Vertraulichkeit sicherstellt, in Übereinstimmung mit unserer Datenschutzerklärung.

Sie erhalten einen Zugriff auf alle Ihre Standorte und alle Ihre Managementsystem-Mandate mit ProCert.

Sie können auf Ihre abgeschlossenen und aktuellen Mandate mit den entsprechenden Berichten, Zertifikaten und Dokumenten zugreifen wie auch auf künftige Mandate.

Sie tauschen sich mit Ihrem leitenden Auditor aus. Die notwendigen Dokumente befinden sich direkt im Portal und an der richtigen Stelle abgelegt.

Sie können verschiedene Berichte im pdf-Format erstellen, ausdrucken und speichern. Und Sie können die Auditfeststellungen über eine Excel-Tabelle exportieren.

Sie werden Zugang zu anderen nützlichen Diensten wie Bewertungen und Benchmarks erhalten.

Vor dem Audit

Beurteilung der Empfehlungen

Sie beurteilen die Relevanz von eventuellen Empfehlungen für das nächste Audit

Hochladen von Dokumenten

Sie laden die Dokumente Ihres Managementsystems für jedes Mandat in das Portal hoch

Zugriff auf den Auditplan

Sie haben Zugriff auf den Auditplan und können ihn bei Bedarf ändern (nicht möglich für nicht angekündigte Audits)

Nach dem Audit

Erstellung von Massnahmenplänen

Sie erstellen Ihre Massnahmenpläne im Falle von Nichtkonformitäten

Nächstes Audit eventuell nicht angekündigt

Sie entscheiden, ob Sie sich für ein nächstes nicht angekündigtes Audit anmelden (nicht für alle Standards)

Feedback zum Audit

Sie können ein Feedback unmittelbar nach dem Audit und nach Abschluss des Mandats geben

Zwischen den Audits / unter dem Jahr

Zugriff auf Mandate, Berichte und Zertifikate

Sie können auf Ihre abgeschlossenen Mandate, Auditberichte und Zertifikate zugreifen.

Zugriff auf ProCert-Dokumente

Sie haben Zugriff auf dieses Zertifizierungsreglement, auf Leitfäden und auf andere nützliche Dokumente

Bestätigung der Vertragsparameter

Sie bestätigen oder passen die wichtigsten Vertragsparameter zur Einhaltung der Zertifizierungsregeln an (nicht für alle Standards)

Wie wird ein Mandat geführt?

Jedes Mandat wird in klar definierten Schritten abgewickelt, wobei das Ende eines Schrittes die Voraussetzung für den Beginn des nächsten Schrittes ist.

Durch Klicken auf die Schaltfläche **Prozessschritt abschliessen** wird der nächste Prozessschritt aktiviert.

Prozessschritt abschliessen

Um einen Schritt abzuschließen, wird eine vordefinierte Nachrichtenvorlage verwendet, welche angepasst werden kann. Diese wird als E-Mail an die vordefinierte Adresse gesendet. Der *Leitfaden zum ProCert Portal* gibt Ihnen weitere Informationen.

3. Audit- und Zertifizierungsprozess

Im Rahmen des von Ihnen erteilten Mandats müssen wir das Audit und die Zusammenarbeit mit Ihnen organisieren. Dies erfordert die Einhaltung bestimmter Verfahren unseres Prozesses, die wir im Folgenden erläutern.

Kurz gesagt

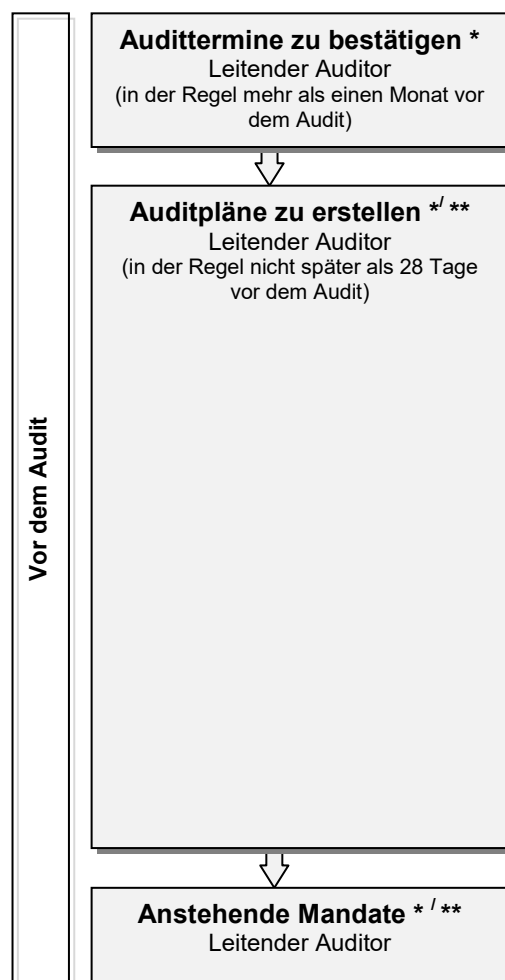
Dieses Kapitel hilft Ihnen, sich leicht mit den verschiedenen Schritten der Zusammenarbeit vertraut zu machen:

- vor dem Audit
- während des Audits und
- nach dem Audit.

Wie gelingt uns die Zusammenarbeit?

Bitte beachten Sie dazu das Schlüsseldokument: *Leitfaden zur Zusammenarbeit*.

Schritte im ProCert Portal Zuständigkeiten und Fristen



Regeln und gute Praxis der Zusammenarbeit

Der leitende Auditor kontaktiert Sie telefonisch, über das Portal oder per Mail, um das Auditdatum zu vereinbaren und zu bestätigen.

Wir bitten Sie den *Leitfaden zur Zusammenarbeit* bei **nicht angekündigten Audits** zu studieren.

Der leitende Auditor fragt Sie nach den Dokumenten Ihres Managementsystems an (siehe *Leitfaden zur Zusammenarbeit*). Bitte laden Sie Ihre Dokumente in das ProCert Portal im geschützten Bereich in den Ordner **4 Kundenunterlagen** hoch.

Der Auditor bereitet das Audit auf der Grundlage Ihrer Dokumente vor (Dokumentenstudie) und stellt Ihnen einen Entwurf eines Auditplans zu oder erstellt mit Ihnen zusammen den Auditplan (nicht anwendbar für nicht angekündigte Audits).

Der leitende Auditor sendet Ihnen eine Nachricht mit diesem Inhalt:

1. Anforderung, den Auditplan unter **2 Korrespondenz & Auditpläne** herunterzuladen und in Ihrer Organisation zu kommunizieren, um die Anwesenheit der auditierten Personen zu gewährleisten.
2. Aufforderung, den Auditplan mit den zu auditierenden Personen zu vervollständigen und gegebenenfalls den Auditplan zu ändern, um die Einhaltung der geplanten Zeiten und die Anwesenheit des Managements während der Eröffnungs- und Schlussbesprechung (insbesondere für BRC) sicherzustellen.
3. Laden Sie den vervollständigten Auditplan in das Portal in den Ordner **4 Kundenunterlagen** hoch. Sie können Dokumente nur in diesen Order hochladen.
4. Wenn Sie den Auditplan geändert haben, müssen Sie eine Nachricht über das ProCert Portal (Register **Meldungen**) an den leitenden Auditor senden.

Der leitende Auditor steht Ihnen auch telefonisch zur Verfügung.

Die Auditvorbereitung ist abgeschlossen. Am Tag des Audits geht der Status automatisch zum nächsten Schritt über: **Zu erstellende Auditfeststellungen**

Legende:

* Datum ist nicht sichtbar bei nicht angekündigten Audits.

** Der Auditplan ist nicht zugänglich bei nicht angekündigten Audits

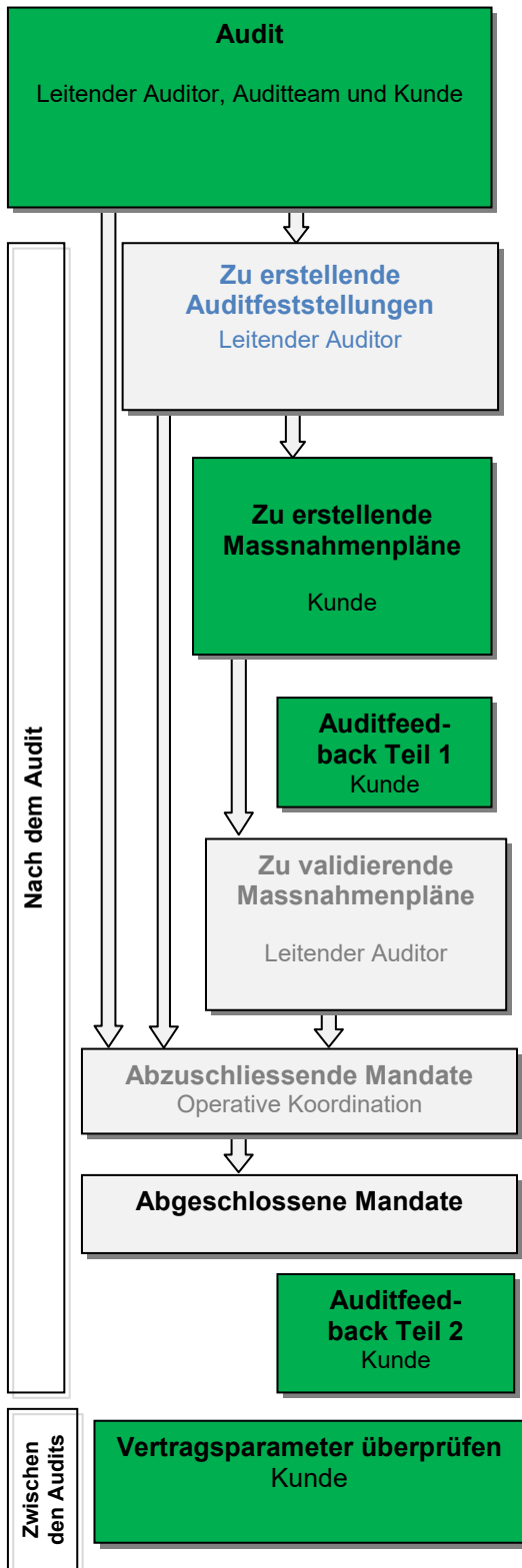
⚠ Haben Sie daran gedacht, uns wichtige Änderungen oder Rückruf- oder Rückzugaktionen zu melden?

Zertifizierte Unternehmen müssen ihre Zertifizierungsstelle über wesentliche Änderungen (z.B. neue Produktlinie, Standortwechsel, Eigentümerwechsel, Zwischenfälle) und Produktrückruf oder Produktrückzug informieren.

ProCert muss jeden gemeldeten Fall beurteilen, Sie vielleicht um zusätzliche Informationen bitten und entscheiden, ob ein zusätzliches Audit durchgeführt werden soll. Studieren Sie diese Bedingungen für die Aufrechterhaltung Ihrer Zertifizierung sorgfältig (siehe Kapitel 4).

Schritte im ProCert Portal Zuständigkeiten und Fristen

Regeln und gute Praxis der Zusammenarbeit



Jedes Audit beginnt mit einer **Eröffnungs-** und endet mit einer **Schlussbesprechung**. Dazu wird vom leitenden Auditor eine Checkliste verwendet, welche sich im *Leitfaden zur Zusammenarbeit* befindet. Er enthält alle Informationen, die für die ordnungsgemässe Durchführung erforderlich sind. **Es betrifft Sie also direkt**. Wichtige Informationen wurden für Sie hinzugefügt. Der Bericht steht am ersten Tag des Audits zur Verfügung (ausser die Rubrik Zusammenfassung).

Der leitende Auditor stellt Ihnen eine Meldung zu, sobald er die Auditfeststellungen erfasst hat.

Bei Vorliegen von Nichtkonformitäten sind Sie aufgefordert **innerhalb von 14 Tagen nach dem letzten Audittag die Korrekturmassnahmenpläne zu erstellen und Korrekturen (bei bestimmten Standards) umzusetzen**. Die standardspezifischen Anforderungen gilt es zu beachten (siehe *Leitfaden zur Zusammenarbeit*).

Sie können Ihre Zufriedenheit mit der Leistung des/der Auditor/en beurteilen. Jeder Auditor kann individuell und in anonymisierter Form durch Ihre Mitarbeiter beurteilt werden.

Der leitende Auditor überprüft Ihre Massnahmenpläne **und Korrekturen, je nach Standard. Im Anschluss daran wird dies durch ProCert freigegeben**. Falls diese unvollständig oder nicht nachvollziehbar sein sollten, wird er Ihnen die Aufgabe zurückgeben, um die Massnahmenpläne **oder Korrekturen** zu revidieren. Er wird sich auch mit Ihnen in Verbindung setzen, wenn während der internen Verifikation Änderungen an den Nichtkonformitäten vorgenommen wurden.

Ab diesem Zeitpunkt sind Sie nicht mehr direkt an einer bestimmten Aufgabe beteiligt. Die operative Koordination bei ProCert kümmert sich um die letzten Schritte des Prozesses.

Über das ProCert Portal haben Sie Zugriff auf die abgeschlossenen Mandate. Sie können Ihre Berichte ausdrucken und Ihr Zertifikat herunterladen.

Sie können Ihre Zufriedenheit mit der Mandatsabwicklung von ProCert beurteilen. Diese Informationen werden verwendet, um unsere Dienstleistungen und die Kompetenzen unserer Auditoren zu verbessern. Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Mitarbeit.

Für bestimmte Standards ist es sinnvoll und notwendig, die wichtigen Vertragsparameter regelmässig zu aktualisieren, um in Konformität mit diesen Standards zu bleiben. Siehe *Leitfaden zur Zusammenarbeit*.

Legende

Ihre Aufgabe

Neu

Zur Information

⚠ Wann erhalten Sie Ihren endgültigen Bericht und allenfalls Ihr Zertifikat?

Wenn alle involvierten Stellen die vorgegebenen Fristen einhalten (auch Sie für die Massnahmenpläne), endet der Prozess spätestens 45 Tage nach dem letzten Tag des Audits, auch je nach Standard und Audittyp.

Für BRC, IFS **und FSSC 22000** muss der Prozess innerhalb von 42 Tagen abgeschlossen sein.

4. Bedingungen für die Aufrechterhaltung der Zertifizierung

! Haben Sie daran gedacht uns wichtige Änderungen zu melden?

Andernfalls kann es zur Aussetzung der Zertifizierung und/oder zu zusätzlichen Kosten kommen.

Studieren Sie diese Bedingungen für die Aufrechterhaltung Ihrer Zertifizierung sorgfältig.

Im Zweifelsfall kontaktieren Sie uns bitte über quality@procert.ch oder Ihren Ansprechpartner bei ProCert.

Für BRC, IFS und FSSC 22000 Kunden:

Wir bitten Sie eng mit ProCert zusammenzuarbeiten, um die Vertragsparameter zwischen den Audits zu aktualisieren und zu bestätigen und um die Einhaltung der Anforderungen dieser Standards sicherzustellen. Dieser Schritt ist in das ProCert Portal integriert. Der **Leitfaden zur Zusammenarbeit** erklärt diese neue Funktion.

! Informationen, die sofort an ProCert zu übermitteln sind (nicht abschliessende Liste):

Erweiterung oder **Reduktion** des Zertifizierungsbereichs: wesentliche Änderungen der Tätigkeiten, andere Tätigkeiten, neue Produktlinien, neue Produktfamilien.

Deutlicher Anstieg der Mitarbeiterzahl (>20%)

Adressänderung und/oder organisatorische und/oder rechtliche und/oder neue Bezeichnung

Neue Standorte

Neue Geschäftsführung

Übernahmen, Fusionen, usw.

innerhalb von 3 Monaten nach dem Datum der Suspendierung aufgehoben wird.

Ein Zertifikat kann durch ProCert entzogen werden, wenn der Kunde falsche Angaben zu wichtigen Vertragsparametern macht oder ProCert Informationen vorenthält, welche die Glaubwürdigkeit und die Reputation der Zertifizierung in Frage stellen und wenn das Unternehmen in strafrechtliche Verfahren verwickelt ist.

Gültigkeit des Zertifikats

Das Zertifikat ist 3 Jahre gültig (1 Jahr für BRC und IFS), unter folgenden Bedingungen:

- der Kunde muss die Aufrechterhaltung des Managementsystems (MS) im Sinne des entsprechenden Standards gewährleisten (dies bedeutet insbesondere die Anpassung seines MS an eine neue Version des Standards innerhalb der vom Standardgeber festgelegten Frist),
- der Kunde muss ProCert unverzüglich über jede wesentliche Änderung informieren (siehe Kasten oben)
 - seiner Tätigkeiten inklusive Einstellung
 - seiner Organisation
 - seiner Führung
 - seines Managementsystems.
- der Kunde führt Aufzeichnungen über Beschwerden in Bezug auf sein MS sowie über die Behandlung dieser Beschwerden,
- das MS des Kunden wird Überwachungsaudits unterstellt (gilt nicht für BRC und IFS). Der Auditplan wird vom leitenden Auditor erstellt. Der Kunde arbeitet bei der Festlegung des Audittermins mit dem leitenden Auditor zusammen,
- der Kunde arbeitet bei unangekündigten Überwachungsaudits mit,
- festgestellte Nichtkonformitäten müssen innerhalb der vorgeschriebenen Fristen **bearbeitet und** behoben werden,
- der Kunde muss die Anwesenheit vor Ort von ProCert-Auditoren und Beobachtern im Rahmen der Akkreditierung akzeptieren. Der Kunde muss Zugang zu allen Bereichen der Organisation und zu den Aufzeichnungen des MS und zu Kundenunterlagen gewähren,
- der Kunde bezahlt die Rechnung innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist,
- der BRC-, IFS- und/oder FSSC 22000-Kunde arbeitet eng im Rahmen der Bestätigung bzw. der Anpassung der Vertragsparameter zwischen den Audits mit.

Die Nichteinhaltung der Bedingungen (e) bis (i) kann zur Suspendierung des Zertifikats führen. Das Zertifikat wird entzogen, wenn die Suspendierung nicht

Auskunftspflichten

Der BRC-, IFS- oder FSSC 22000-Kunde ist verpflichtet, ProCert **innerhalb von 3 Arbeitstagen** über folgende Punkte zu informieren:

- der Kunde muss ProCert unverzüglich über jede wesentliche Änderung informieren (siehe Kasten oben)
 - seiner Tätigkeiten inklusive Einstellung
 - seiner Organisation
 - seiner Führung
- jede Änderung, die sich auf die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen auswirken kann (z. B. Rückruf, Produktwarnung usw.).
- alle Situationen im Zusammenhang mit der Lebensmittelsicherheit und der Rechtmäßigkeit von Produkten, z.B. alle Gerichtsverfahren und ihre Ergebnisse im Zusammenhang mit der Lebensmittelsicherheit und/oder -qualität, welche die Fähigkeit des Managementsystems für Lebensmittelsicherheit beeinträchtigen, die Anforderungen des Standards weiterhin zu erfüllen,
- im Falle einer Rückrufaktion sind detaillierte Angaben zu machen. ProCert muss einzelne Standardinhaber über Produktrückrufe informieren und über ergriffene Maßnahmen (z.B. Vor-Ort-Audit oder Suspendierung des Zertifikats) informieren,
- bedeutenden Bedrohungen in Bezug auf den Betrieb des Unternehmens und den Fortbestand (Erdbeben, Brand, Überschwemmung, Tsunami, höhere Gewalt, usw.) im Zusammenhang mit der Lebensmittelsicherheit und/oder -qualität, die die Fähigkeit des Managementsystems für Lebensmittelsicherheit beeinträchtigen, die Anforderungen des Standards weiterhin zu erfüllen.

Überprüfung dieser Änderungen und Informationen durch ProCert

ProCert prüft die gemeldeten Änderungen und die weiteren übermittelten Informationen und entscheidet über die Bedeutung und die Folgen in Bezug auf die Einhaltung der Standardanforderungen und ob zusätzliche Maßnahmen erforderlich sind.

ProCert entscheidet, ob Änderungen im Zertifizierungsumfang vorgenommen werden müssen. Falls dies der Fall sein sollte, dann wird das aktuelle Zertifikat durch ein neues Zertifikat mit dem gleichen Ablaufdatum ersetzt.

ProCert informiert den Kunden über den geschätzten finanziellen Betrag zur Bearbeitung dieses Falls, falls dies notwendig sein sollte. Diese Kosten trägt der Kunde.

ProCert bewertet die Korrekturmaßnahmen der Organisation nach dem Rückruf oder dem Rückzug und ermittelt die Konsequenzen oder Maßnahmen, die zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung erforderlich sind.

BRC, IFS und FSSC 22000: ProCert informiert diese Standardinhaber regelmäßig über den Zertifizierungsstatus.

Beschwerden von BRC-, IFS- und FSSC 22000-Standardinhabern

Der Kunde ist verpflichtet, mit ProCert zusammenzuarbeiten, um eventuelle Beschwerden der Standardinhaber zu analysieren und zu bearbeiten.

Der Kunde muss alle notwendigen Informationen vorlegen und ein mögliches Vor-Ort-Audit akzeptieren, um dem Standardinhaber rechtzeitig zu antworten.

ProCert informiert den Kunden über den geschätzten finanziellen Betrag zur Bearbeitung dieses Falls, falls dies notwendig sein sollte. Diese Kosten trägt der Kunde.

Änderungen im Register der zertifizierten Organisationen

Der Eintrag des Kunden in das ProCert Register der zertifizierten Organisationen und in andere Register wird entsprechend aktualisiert.

Suspendierung und Entzug des Zertifikats

Bei Nichteinhaltung der Fristen zur Regelung von Nichtkonformitäten oder bei wesentlichen Änderungen der Tätigkeiten, der Organisation und/oder des Managements kann die Zertifizierung vorübergehend suspendiert oder ganz entzogen werden. Die Bedingungen für die Suspendierung und den Entzug werden schriftlich beschrieben.

ProCert behält sich das Recht vor, das Zertifikat nach einer letzten Mahnung mit einer Frist von maximal 5

Arbeitstagen zu suspendieren. Die maximale Dauer der Suspendierung beträgt 6 Monate (wenn keine anderen vom Standardinhaber festgelegten Bedingungen vorliegen). Nach Ablauf dieser Frist wird die Suspendierung aufgehoben oder das Zertifikat entzogen (im Falle eines noch gültigen Zertifikats).

Bei Nichteinhaltung der vorgenannten Bedingungen, bei Kündigung des Vertrages sowie bei Missbrauch des Zertifikats, des ProCert-Logos oder des Standardlogos kann dem Kunden das Zertifikat entzogen werden.

Ein Zertifikat kann auch aus diesen Gründen durch ProCert entzogen werden, zum Beispiel:

- a) Nichtbeachtung der Anweisungen von ProCert durch den Kunden, wie auch bei Beschwerden durch einen Dritten,
- b) mangelnde Zusammenarbeit nach einem regulären oder einem anderem Audit (z.B. Nichtzustellung des Massnahmenplans),
- c) Weigerung der Übernahme von zusätzlichen Kosten für die Bearbeitung von Beschwerden,
- d) Nichtbezahlung der Rechnung,
- e) schwerwiegende Verstöße bei einem Audit (auch je nach Standardinhaber),
- f) Weigerung, dass der Auditor ein reguläres nicht angekündigtes Audit durchführen kann.

Verwendung von ProCert-Zertifikaten und Logos

Der Kunde ist berechtigt, das ProCert-Zertifizierungslogo auf seinem Briefkopf oder auf seinen Werbeunterlagen unter folgenden Bedingungen zu verwenden.

- a) das Logo darf nur im Rahmen der Zertifizierung verwendet werden,
- b) das Logo darf nicht auf einem Produkt oder dessen Verpackung verwendet werden (im Zweifelsfall ist ProCert zu konsultieren),
- c) die Gestaltung des Logos darf nicht verändert werden,
- d) die Werbung für die Zertifizierung darf nicht irreführend sein, darf das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Zertifizierung nicht beeinträchtigen und die Werbung muss im Falle einer Reduktion des Zertifizierungsbereichs angepasst werden.

Für BRC und IFS muss der Kunde den Standardinhaber kontaktieren, um Zugang zu den Logos zu erhalten.

Die Nichteinhaltung dieser Bedingungen sowie ein Missbrauch der Zertifizierung kann zum Entzug des Zertifikats führen. Das Recht zur Nutzung des Logos erlischt bei Entzug oder Nichtverlängerung des Zertifikats (für bereits gedruckte Dokumente ist eine maximale Frist von drei Monaten zulässig (nicht gültig für BRC, IFS und FSSC 22000)).

5. Allgemeine Bedingungen der Zusammenarbeit

Vertraulichkeit und Datenschutz

ProCert verpflichtet sich, die Informationen über seine zertifizierten Kunden vertraulich zu behandeln. Dazu gehören auch von ProCert aufgenommene Fotos und Audio- und Videoaufzeichnungen (Remote-Audit). Der Schutz personenbezogener Daten ist in der Erklärung zum Schutz personenbezogener Daten auf der ProCert Website geregelt. ProCert verfügt über die notwendige Infrastruktur in Bezug auf IT-Sicherheit und Datenschutz.

Unparteilichkeit

Um seine Unparteilichkeit zu gewährleisten, bietet ProCert keine Beratung zu Managementsystemen an. Ein Gremium aus Vertretern der internen und externen Stakeholder von ProCert überwacht regelmäßig alle Aktivitäten von ProCert, um Situationen zu vermeiden oder zu mildern, die die Unparteilichkeit von ProCert in Frage stellen.

Zertifizierungsvertrag

Für jedes an ProCert vergebene Mandat wird ein Zertifizierungsvertrag abgeschlossen. Die Gültigkeitsdauer ist im Vertrag festgelegt.

Der Zertifizierungsvertrag wird nur aktualisiert, wenn die Änderung eines oder mehrerer Vertragsparameter (Grundlage für die Berechnung der Auditdauer und für den Auftrag des Auditors) zu einer Änderung der Auditdauer vor Ort führt.

ProCert News

Der Kunde muss wichtige Informationen über die im Mandat aufgeführten Standards erhalten.

Dies können Transferanforderungen an eine neue Version des Standards und unterstützende Leistungen wie Seminare/Webinare in Bezug auf diesen Standard beinhalten.

Für Themen, die nicht im Zusammenhang mit dem Mandat stehen, kann der Kunde den ProCert-Newsletter abonnieren (siehe Website ProCert).

Auditteam

Das geplante oder vorläufige Auditteam wird nach Möglichkeit im Vertragsvorschlag genannt. Der Kunde hat das Recht, einen vorgeschlagenen Auditor (oder Experten) ohne Angabe von Gründen abzulehnen, sofern ProCert über einen anderen qualifizierten und verfügbaren Auditor verfügt. Der Kunde muss mögliche Kosten durch die Zuteilung eines anderen Auditors akzeptieren, wenn der Verzicht erst kurz vor dem geplanten Audit erfolgt, oder eine Verschiebung des Audits akzeptieren, wenn der Standard dies zulässt.

Andernfalls muss der Kunde akzeptieren, dass ProCert dieses Mandat nicht ausführen kann.

Angewandte Tarife und Auditdauer

Die Tarife werden pro Zeiteinheit festgelegt. Der minimale Zeitaufwand für die Zertifizierungstätigkeit richtet sich nach den Anforderungen der Standards, insbesondere für das Audit vor Ort oder aus der Ferne.

Nur eine ausreichende Auditdauer ermöglicht es, ein vollständiges Audit mit einer Audittiefe zu gewährleisten, um die Konformität des Managementsystems zu beurteilen.

Ein Audittag ist normalerweise 8 Stunden vor Ort und sollte 10 Stunden vor Ort und 18 Stunden an zwei Tagen (ohne Mittagspausen) nicht überschreiten. Audits mit einer Dauer von 20 Stunden sind über 2.5 Tage durchzuführen.

Bei Multi-Site-Zertifizierungen wird der Zeitaufwand nach den Richtlinien der IAF MD 5 berechnet, zuzüglich der Anforderungen der ISO TS 22003 für die ISO 22000-Zertifizierung.

Das Dokument IAF MD 2 gilt für die Übertragung einer Zertifizierung von einer anderen Zertifizierungsstelle.

Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen

Je nach Land und Markt sind diese Kosten inbegriffen oder ausgeschlossen. Dies ist im Vertrag festgelegt.

Gültigkeit des Zertifikats

In keinem Fall wird ein Zertifikat rückwirkend erteilt. Ein ausgestelltes Zertifikat kann nicht verlängert werden.

Integritätsprogramm und Qualitätssicherung der Standardinhaber

ProCert und der Kunde sind zur Zusammenarbeit und gegebenenfalls zur Einhaltung von Integritätsprogrammen und von Qualitätssicherungsmaßnahmen verpflichtet. Die Standardinhaber können Kontrollaudits durchführen, ohne dass der leitende Auditor anwesend ist: In dieser Situation ist es ProCert nicht erlaubt, den Kunden zu kontaktieren.

ProCert versucht wenn möglich auf eigene Kosten an diesen Kontrollaudits vor Ort teilzunehmen, wenn der Standardinhaber dies zulässt.

Bei ungenügenden Ergebnissen des Kontrollaudits ist der Standardinhaber berechtigt, seine aufgelaufenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Unangekündigte Audits

Das Ziel unangekündigter Audits ist es, das kontinuierliche Funktionieren des Managementsystems sicherzustellen. Allen ProCert-Mitarbeitenden und Auditors ist es untersagt, Informationen über die genauen Termine unangekündigter Audits zu geben, weder an den Kunden noch an eine andere Stelle, mit Ausnahme des Standardinhabers.

Ein betrügerischer Versuch des Kunden, auf diese Informationen zum genauen Auditzeitpunkt zu gelangen, kann zur Kündigung des Vertrags und zum Entzug des Zertifikats führen.

Der Kunde verpflichtet sich, die Regeln des Standardinhabers zu kennen, um die Einschränkungen bezüglich Auditzeitfenster und Sperrtage einzuhalten. Die Nichteinhaltung dieser Bedingungen kann zur Aufhebung des Mandats führen.

Das Audit wird unterbrochen oder abgebrochen, wenn die Durchführung des Audits aufgrund eines Verschuldens des Kunden nicht möglich ist, z.B. das Audit kann nicht oder nur teilweise durchgeführt werden, obwohl das Auditdatum vom Kunden nicht gesperrt wurde.

Das Audit muss bei einem Unterbruch oder einem Abbruch vollständig wiederholt werden. Die anfallenden Honorare und Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Beendigung des Vertrages oder Verschiebung des Audits kurz vor dem Audit

Im Falle einer Kündigung des Vertrages oder einer Verschiebung des Audits kurz vor dem vereinbarten Termin durch den Kunden behält sich ProCert das Recht vor, eine Entschädigung in folgendem Umfang einzufordern:

- zwischen 29 und 11 Arbeitstagen vor dem geplanten Audit: 30% der vereinbarten Leistung
- zwischen 10 und 3 Arbeitstagen vor dem geplanten Audit: 60% der vereinbarten Leistung.
- ab 2 Arbeitstagen oder weniger vor dem geplanten Audit: 75% der vereinbarten Leistung.

Auditabbruch

Ein Audit kann vom Kunden gestoppt werden, wenn er der Ansicht ist, dass das Audit nicht unter guten Bedingungen abgeschlossen werden kann.

Ein Auditabbruch ist möglich bei einer exzessiven Anzahl von Nichtkonformitäten und/oder in Abhängigkeit von der Art der Nichtkonformitäten.

Auditwiederholung

ProCert kann im folgenden Fällen über die Notwendigkeit ein im Vertrag vorgesehenes Audit teilweise oder ganz zu wiederholen, entscheiden:

- a) exzessive Anzahl und/oder Art der Nichtkonformitäten,
- b) Auditabbruch bedingt durch schwerwiegende Mängel,
- c) kein Audit der Produktion möglich (speziell BRC, IFS und FSSC 22000),
- d) mehr als sechs Monate zwischen der Phase 1 und der Phase 2 eines Zertifizierungsaudits,
- e) Frist von mehr als 3 Monaten für die Aufarbeitung von schwerwiegenden Nichtkonformitäten.

Dies trifft für alle Audittypen zu: Zertifizierungs-Phase 1 oder 2, Überwachung oder Rezertifizierung. Für BRC, IFS und FSSC 22000 gelten spezifische Regeln.

Einsprüche und Beschwerden

Einsprüche gegen Entscheidungen und Beschwerden von ProCert sind schriftlich an den zuständigen ProCert Marktdirektor oder an quality@procert.ch. Einsprüche und Beschwerden werden nach einem bestimmten Verfahren bearbeitet. Im Falle eines unbefriedigenden Resultats kann der Beschwerde-

führer sich an die Generaldirektion wenden, welche die endgültige Entscheidung trifft.

Beendigung und Verlängerung des Vertrags

Der Vertrag wird mit Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikats gekündigt oder automatisch verlängert, falls im Vertrag erwähnt.

Eine Kündigung durch den Kunden führt zu einem Entzug der Zertifizierung innerhalb von 3 Monaten nach der Kündigung, wenn das Audit im laufenden Jahr nicht mehr durchgeführt wird.

Der Kunde verliert alle Rechte zur Kommunikation und zum Aufzeigen der Zertifizierung. Der Kunde bestätigt dies schriftlich.

Der Vertrag kann durch ProCert, zusätzlich zu den unter Kapitel 4 aufgeführten Bedingungen, einseitig und jederzeit (auch vor der Zertifizierung) aufgelöst werden, wenn der Kunde nicht ausreichend mit ProCert kooperiert, zum Beispiel in folgenden Fällen:

- a) der Massnahmenplan wird trotz wiederholter Aufforderung durch den Kunden nicht aufgearbeitet und eingereicht,
- b) die Vertragsparameter stimmen nicht mit der Realität überein,
- c) die Vertrauensgrundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist nicht (mehr) gegeben.

Rechtsvorbehalt

Eine Zertifizierung basiert auf einer Stichprobe. Probleme, die während des Audits nicht erkannt wurden, können nicht gegen ProCert verwendet werden, um eine Zertifizierung oder Bewertung des Standards anzufechten.

Für alle nicht hier geregelten Fälle gelten die Vorgaben des jeweiligen Standards.

Publikation

Das Verzeichnis der von ProCert zertifizierten Organisationen wird im Internet veröffentlicht. Es wird davon ausgegangen, dass der Kunde diese Veröffentlichung akzeptiert. Der Kunde akzeptiert auch die direkte Veröffentlichung von Zertifikaten. ProCert ist verpflichtet, Auditberichte und Zertifikate insbesondere für BRC, IFS und FSSC 22000, an die Standardinhaber weiterzuleiten.

Rechnungsstellung

Die Rechnung wird nach durchgeführter Leistung ausgestellt, auch wenn der Kunde seinen Massnahmenplan nicht innert der Fristen vorlegt. Eine Rechnung mit einem Teilbetrag zu Beginn des Mandats ist jedoch möglich.

Die eventuellen verrechneten Spesen werden in der Rechnung nicht im Detail ausgewiesen. Diese sind auf Anfrage erhältlich.

Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar.

Ab der zweiten Mahnung wird eine Mahngebühr erhoben. Die Nichtbezahlung der Rechnung kann zu einer Suspendierung des Zertifikats führen (siehe Kapitel 4). ProCert behält sich das Recht vor, bei Zahlungsverzug ein neues Mandat abzulehnen, bis die Forderungen vollständig beglichen sind.

Dokumentenarchivierung

Die Dokumente zu einer Zertifizierung werden für einen Zeitraum von 5 Jahren nach Ablauf des Vertrags archiviert.

Recht und Gerichtsstand

Es gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist der Sitz der ProCert AG in Bern.

6. Versionshistory

Version	Änderungen
3	Blaue Textpassagen
2	Version 2 vom 01.01.20
1	Neue Version, welche die ProCert-Merkblätter 2, 3 und 5 ersetzen