

Zertifizierungsleitfaden

1	Einleitung.....	2
2	Schritte vor der Zertifizierung	2
2.1	Der Zertifizierungsantrag	2
2.2	Antragsprüfung und Angebot	3
2.3	Zertifizierungsvereinbarung.....	3
3	Der Weg zum Zertifikat	3
3.1	Überblick über den Ablauf	3
3.2	Planung	3
3.3	Dokumentenaudit (Stufe 1)	4
3.4	Prozessaudit (Stufe 2)	5
3.5	Prozess zur Zertifikatserteilung.....	6
3.6	Prozess zur Aufrechterhaltung des Zertifikats	6
3.7	Änderung des Geltungsbereichs	8
3.8	Änderungen der Zertifizierungsnorm	8
4	Besondere Szenarien	8
4.1	Übertragung / Anerkennung bereits bestehender Zertifikate.....	8
4.2	Organisationen mit mehreren Standorten	9
4.3	Mögliche Sonderprüfungen	10
4.4	Verweigerung der Zertifikatserteilung.....	10
4.5	Befristetes Aussetzen von Zertifikaten	11
4.6	Endgültiges Zurückziehen von Zertifikaten	11
5	Umgang mit Veränderungen	11
6	Zertifikate und Zertifikatssymbole	12
6.1	Aufrechterhaltung.....	12
6.2	Erneuerung.....	12
	Wiederherstellung.....	12
6.3	Erweitern.....	12
6.4	Einschränken des Geltungsbereichs.....	12
7	Zeichennutzung	12
8	Beschwerden	12
9	Einsprüche	13

1 Einleitung

In den folgenden Kapiteln wollen wir Sie, unsere (zukünftigen) Kunden, über die verschiedenen Prozesse und Abläufe vor, während und nach der Zertifizierung aufklären und sicherstellen, dass sie genau wissen, was Sie als Kunde des Zertifizierungsinstituts für Informationssicherheit Dr. Scharff GmbH – nachfolgend "ZIS" genannt - erwartet und was Sie von uns erwarten können.

Interessierte Parteien können über das Kontaktformular auf der Website Informationen gemäß ISO/IEC 17021, Kap. 8.1.2 z.B. zum Status von Zertifikaten erhalten.

2 Schritte vor der Zertifizierung

2.1 Der Zertifizierungsantrag

Bevor wir das Managementsystem Ihrer Organisation auf Grundlage geltender Normen zertifizieren können, benötigen wir genauere Informationen über Ihr Unternehmen. Bitte füllen Sie uns dafür unseren Zertifizierungsantrag sorgfältig aus. Diese Informationen dienen uns zur Erstellung eines kostenfreien und unverbindlichen Angebotes. Mit der Einreichung dieses Antrages entsteht somit kein rechtsverbindliches Vertragsverhältnis.

Den Zertifizierungsantrag sowie weitere Informationen können Sie auf unserer Webseite im Downloadbereich herunterladen.

Bitte senden Sie den Antrag ausgefüllt und unterschrieben an folgende Adresse:

Zertifizierungsinstitut für Informationssicherheit Dr. Scharff GmbH

Konrad-Zuse-Bogen 22

82152 Krailling

Gerne bieten wir Ihnen einen sicheren digitalen Übertragungsweg für Ihre Informationen.

Wir raten von der Versendung mittels unverschlüsselter E-Mails ab. Bitte nutzen Sie dazu verschlüsselte E-Mails (S/MIME- oder PGP-verschlüsselt). Zuvor fordern Sie bitte zur Verschlüsselung Ihrer E-Mails an uns den erforderlichen Public Key von uns an unter folgender E-Mail Adresse:

zertifizierung@zis-muenchen.de

Darüber hinaus bieten wir Ihnen auf Wunsch die Möglichkeit, Ihren Antrag und weitere Informationen über eine verschlüsselte Verbindung auf eine in unseren eigenen RZ-Räumlichkeiten betriebene, gesicherte Datenaustauschplattform per Upload hochzuladen. Fordern Sie dazu bitte einen Upload-Link bei uns an unter der o. g. E-Mail Adresse.

2.2 Antragsprüfung und Angebot

Sobald wir Ihren Antrag erhalten haben, prüfen wir die Vollständigkeit der Angaben und bewerten, inwiefern eine Zertifizierung für den angegebenen Geltungsbereich realisierbar ist. Natürlich wollen wir von Anfang an sicherstellen, dass Ihre Wünsche bestmöglich erfüllt werden und informieren Sie über den Status Ihres Antrages. Zum Beispiel halten wir mit Ihnen Rücksprache, wenn uns wichtige Informationen fehlen oder falls das Zeitintervall der gewünschten Zertifizierung noch anzupassen ist. Haben wir alle Angaben erhalten und können wir die Zertifizierung in der von Ihnen gewünschten Form durchführen, erstellen wir ein individuelles Angebot mit alle vorgesehenen Audittätigkeiten und Gebühren für Ihre Organisation.

2.3 Zertifizierungsvereinbarung

Nehmen Sie unser individuelles Angebot an, wird ein formaler Vertrag, die sogenannte "Zertifizierungsvereinbarung", zwischen Ihrer Organisation und ZIS abgeschlossen. Diese Vereinbarung enthält alle vorgesehenen Audittätigkeiten, Gebühren, Rechte und Pflichten beider Parteien sowie sonstige Vereinbarungen zum Zertifizierungsprozess. Regelung zur Zeichennutzung wird zusammen mit der Zertifizierungsvereinbarung verschickt und vom Kunden unterschrieben. Nach Erhalt der unterschriebenen Zertifizierungsvereinbarung können wir mit der Planung des ersten Audits beginnen und steigen direkt in den Zertifizierungsprozess ein.

3 Der Weg zum Zertifikat

3.1 Überblick über den Ablauf

Das Zertifizierungsaudit ist ein sogenanntes "zweistufiges Audit". Es beginnt mit der Planung der Audittätigkeiten auf Basis der Größe, Komplexität und Tätigkeit Ihrer Organisation. Darauf folgen zwei Audits, um den Grad der Konformität Ihres Managementsystems mit den geltenden Normen zu festzustellen. Auf Grundlage der Prüfung und daraus hervorgehender Schlussfolgerungen treffen wir eine Entscheidung darüber, inwiefern Ihre Organisation alle Anforderungen erfüllt, und das Zertifikat erhält.



3.2 Planung

Nachdem wir die von Ihnen unterschriebene Zertifizierungsvereinbarung erhalten haben, beginnen wir unverzüglich mit der Planung Ihres Zertifizierungsaudits. Abgestimmt auf Branche, Tätigkeit und Größe Ihrer Organisation beauftragen wir einen oder mehrere qualifizierte kompetente Auditoren mit der Prüfung Ihrer Organisation. Die Auditoren sind geschult und haben Erfahrung in der Branche, sodass

sie Ihre Organisation auch über die Anforderungen der Norm hinaus exzellent beurteilen können. Sollten Sie als Organisation ein Mitglied des Auditteams ablehnen, sprechen Sie uns bitte rechtzeitig vor der Durchführung des Audits darauf an.

Zusätzlich zu unseren Auditoren können bei Bedarf auch weitere Fachexperten oder Dolmetscher für den Zertifizierungsprozess beauftragt werden. Sollte dies erforderlich sein, werden wir auf Sie zukommen und die Beauftragung mit Ihnen absprechen.

Sind alle Vorkehrungen getroffen wird Ihr Ansprechpartner – der Auditor oder der Leiter des Auditoren-Teams – die geplanten Termine und Standorte mit Ihnen absprechen und ein sogenanntes Auditprogramm erstellen, in dem alle durchzuführenden Audittätigkeiten zusammengefasst sind. Dieses Programm wird während des gesamten Zertifizierungsprozesses aktualisiert und angepasst.

Sind alle Termine abgestimmt, können wir gemeinsam das erste Audit durchführen.

3.3 Dokumentenaudit (Stufe 1)

In der ersten Stufe des Zertifizierungsaudits -auch Dokumentenaudit genannt – führen wir eine Bereitschaftsbewertung durch. Wir prüfen zunächst die Dokumentation des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) Ihrer Organisation. Dies kann teilweise "off-site" geschehen, also nicht an einem Ihrer Standorte, sondern mithilfe sogenannter "Remote-Techniken". Hierzu ist es allerdings notwendig, dass Sie uns relevante Informationen wie z.B. die Systemplanung/-dokumentation Ihres Managementsystems im Vorfeld zur Verfügung gestellt haben, um den Auditprozess so effizient wie möglich zu gestalten.

Im Fokus dieser Dokumentenprüfung steht die Umsetzung der entsprechenden Normforderungen. Danach wird eine Standortbeurteilung durchgeführt (Erfassung des Ist-Zustandes vor Ort). Bei dieser erfolgt die Beurteilung der standortspezifischen Bedingungen des ISMS. Die Ergebnisse bilden anschließend die Grundlage, um die Bereitschaft für die Stufe 2 des Audits zu bewerten.

Am Ende der Stufe 1 teilen wir Ihnen die Ergebnisse und daraus gewonnene Erkenntnisse mit. Dies sind zum einen Stärken Ihres Managementsystems aber auch Schwächen und Problembereiche, die zur erfolgreichen Durchführung der Stufe 2 verbessert bzw. abgestellt werden müssen.

Ziele der Stufe 1:

- Bewertung der dokumentierten Informationen zum Managementsystem Ihrer Organisation
- Beurteilung standortspezifischer Bedingungen und Feststellen der Eignung für Stufe 2 durch Gespräche mit dem Personal
- Bewertung der Reife des Managementsystems und Umsetzung der Anforderungen der relevanten Norm(en)
- Erlangen notwendiger Informationen zum Geltungsbereich– einschließlich:
 - aller relevanter Standort(e)
 - aller relevanten Prozesse und eingesetzten Arbeitsmittel
 - aller festgelegten Lenkungsebenen – vor allem bei mehreren Standorten relevant
 - Überprüfen anzuwendender gesetzlicher und behördliche Anforderungen
- Bewerten der Ressourcen-Zuteilung sowie Abstimmen der Einzelheiten für die Stufe 2
- Erfassen des Managementsystems und der Standorttätigkeiten, um darauf aufbauend einen Schwerpunkt für die Planung der Stufe 2 zu schaffen

- Beurteilung der Eignung für die zweite Stufe des Zertifizierungsaudits bezüglich des Reifegrades des Managementsystems
- Einschätzen der Plan- und Durchführbarkeit von internen Audits und Managementbewertungen

3.4 Prozessaudit (Stufe 2)

Nach erfolgreichem Abschluss der ersten Stufe prüfen wir in der zweiten Stufe des Zertifizierungsaudits die Wirksamkeit des Managementsystems vor Ort. Ebenfalls steht bei dieser Wirksamkeitsprüfung die Konformität mit den Anforderungen der Norm im Vordergrund. Es werden zum Beispiel Gespräche mit Mitarbeitern oder vor Ort-Begehungen durchgeführt. Zudem erfolgt auch bei der Stufe 2 wieder eine Dokumentenprüfung, wobei diese im Vergleich zur Stufe 1 ausführlicher ist. Die Ergebnisse und Schlussfolgerungen fassen wir anschließend in einem Auditbericht zusammen, den wir Ihnen am Ende der Stufe 2 präsentieren.

Die Stufe 2 umfasst mindestens folgende Prüfungen:

- Konformität mit allen Anforderungen der anwendbaren Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten (Sammlung von Informationen und Nachweisen)
- Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstattung und Überprüfung in Bezug auf Ziele und Vorgaben für Schlüsselleistungen
- (Leistungs-)Fähigkeit des Managementsystems des Kunden im Hinblick auf die Erfüllung geltender gesetzlicher, behördlicher, und vertraglicher Anforderungen
- operative Lenkung der Prozesse des Kunden
- Prozesse zu internen Audit- und Managementbewertung
- Verantwortlichkeit der Leitung für die Politiken

Nichtkonformitäten: Haupt- und Nebenabweichungen

Während des Zertifizierungsprozesses kann es zur Nichterfüllung einer Anforderung (Nichtkonformität).

Grundsätzlich wird bei Nichtkonformitäten zwischen Haupt- und Nebenabweichungen unterschieden:

- *Hauptabweichung:*

Eine Hauptabweichung ist eine wesentliche Nichtkonformität der relevanten Anforderungen, die das Erreichen der Ziele des Managementsystems beeinträchtigen kann. Um eine Hauptabweichung zu formulieren, müssen unsererseits erhebliche Zweifel an der Umsetzung und Steuerung der Produkte und Dienstleistungen bestehen. Eine Hauptabweichung kann auch dann auftreten, wenn mehrere Nebenabweichungen zu einer Anforderung formuliert wurden oder wenn das Problem zu einem Systemversagen führen könnte.

- *Nebenabweichung:*

Eine Nebenabweichung ist eine untergeordnete Nichtkonformität und beeinträchtigt das Erreichen der Ziele Ihres Managementsystems nicht.

Werden Abweichungen von den Normforderungen festgestellt, teilt Ihnen der Auditor diese am Ende jedes Audittages sowie gesammelt in Abweichungsprotokollen am Ende des Audits mit. Gleichzeitig

werden Sie gebeten, diese Abweichung bis zu einem bestimmten Zeitpunkt zu beheben. Das heißt, dass Sie die Ursache der Abweichung analysieren und geeignete Maßnahmen treffen, um die Abweichung abzustellen, um damit ein erneutes Auftreten in der Zukunft zu vermeiden.

Lag eine Hauptabweichung vor, ist ein Nachweis nötig, dass Sie die Maßnahmen erfolgreich umgesetzt haben. Hier kann der verantwortliche Auditor ein zusätzliches Audit bzw. zusätzliche Auditzeit ansetzen, um die erfolgreiche Umsetzung der definierten Maßnahmen sicherzustellen.

Bei einer Nebenabweichung werden die von Ihnen definierten Maßnahmen im weiteren Verlauf des Zertifizierungsprozesses auf deren Umsetzung geprüft.

Bestehen aufgrund der aufgetretenen Abweichungen, trotz aller getroffenen Maßnahmen, Zweifel an einer positiven Zertifizierungsentscheidung, kann der Zertifizierungsprozess gekündigt werden, wenn sich beide Seiten einig sind. Es werden dann nur die bis zur Kündigung entstandenen Kosten in Rechnung gestellt.

3.5 Zertifikatserteilung oder -verweigerung

Zertifizierungsentscheidung

Nach erfolgreichem Abschluss der Audittätigkeiten prüft unsere Zertifizierungsabteilung die Auditberichte und zugehörigen Nachweise. Anschließend treffen wir, basierend auf den Aufzeichnungen zu den durchgeführten Audits und aufgetretenen Abweichungen, eine Zertifizierungsentscheidung. Wir bestätigen Ihnen diese Entscheidung schriftlich und veranlassen bei positiver Entscheidung die Ausstellung des Zertifikats. Ist die Entscheidung negativ ausgefallen, werden wir Sie um die Einreichung von Nachweisen zu getroffenen Korrekturmaßnahmen bitten. Sind alle Abweichungen nachweislich geschlossen, kann erneut eine Zertifizierungsentscheidung getroffen werden.

Zertifikatsausstellung

Haben Sie also während der Zertifizierung nachgewiesen, dass alle Anforderungen erfüllt wurden, stellen wir Ihnen Ihr Zertifikat aus, welches bestätigt, dass die Konformität des Managementsystems mit der im Zertifikat ausgewiesenen nationalen oder internationalen Norm besteht.

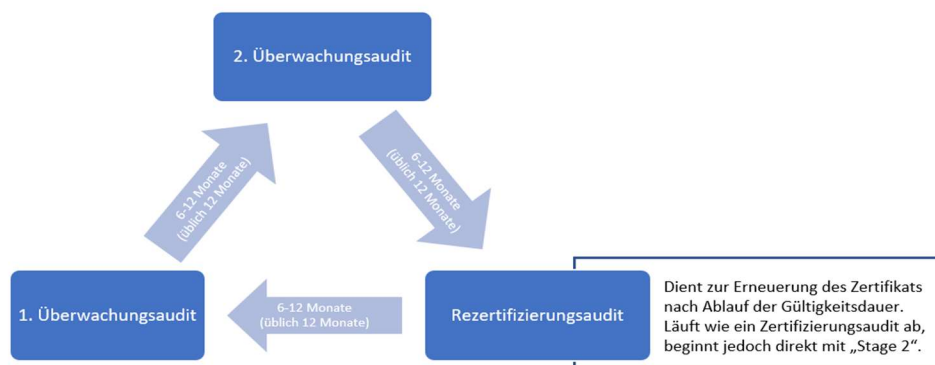
Das Zertifikat enthält alle nötigen Informationen wie den Geltungsbereich der Zertifizierung und den Gültigkeitszeitraum. Zertifikatseigentümer bleiben allgemein stets die Zertifizierungsstellen – Ihnen wird eine Kopie des Zertifikats ausgestellt.

3.6 Aufrechterhaltung des Zertifikats

Voraussetzung für die Aufrechterhaltung eines Zertifikates ist die jährliche Überwachung des Managementsystems durch den Auditor vor Ort während der Laufzeit des Zertifikates. Die Überwachungsaudit muss spätestens 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung abgeschlossen sein, das zweite spätestens 24 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung. Die Überwachung umfasst nicht den gesamten Umfang der Erstzertifizierung, sondern ca. 1/3 vom Erstzertifizierungsaufwand.

Der Ablauf folgt in etwa der Durchführung des Zertifizierungsaudits.

Der allgemeine Ablauf eines Zertifizierungszyklus lässt sich in folgender Grafik darstellen.



Überwachungsaudits

Während der Überwachungsaudits überprüfen wir, ob das zertifizierte Managementsystem alle Anforderungen nach wie vor umsetzt und keine Abweichungen aufgetreten sind.

Ein Überwachungsaudit deckt in der Regel einen Teil des zertifizierten Managementsystems ab. Dieser wird vom verantwortlichen Auditor festgelegt und hängt von den Ergebnissen der vorherigen Audits ab.

Es kann zu einer höheren Frequenz von Überwachungsaudits kommen, z.B. wenn:

- die Zertifizierungsnorm/das Zertifizierungssystem dies fordert,
- Abweichungen festgestellt wurden, die ein zusätzliches Audit zur Kontrolle der getroffenen Maßnahmen erfordern oder
- Sie eine höhere Frequenz an Überwachungsaudits für sinnvoll erachten

Der Umgang mit Abweichungen ist identisch zu den Audits während des Zertifizierungsprozesses.

3.7 Aussetzung, Entzug des Zertifikats und Änderung des Geltungsbereichs

Werden die Abweichungen nicht rechtzeitig behoben, können wir als Zertifizierungsstelle die Aussetzung Ihres Zertifikats beschließen. Sollte die Abweichung sogar bis zum Ende des Aussetzungszeitraumes nicht behoben sein, können wir Ihnen Ihr Zertifikat entziehen. Es ist in Ausnahmefällen außerdem möglich, das Zertifikat ohne Aussetzung direkt zu entziehen oder den Geltungsbereich (also die Standorte, Tätigkeiten und Prozesse, die das Zertifikat abdeckt) einzuschränken. Dies kommt sehr selten vor und ist nur bei schwerwiegenden Abweichungen notwendig. Details zu diesen Gründen erhalten Sie auf Anfrage oder während des Zertifizierungsprozesses. Sollte Ihr Zertifikat ausgesetzt oder entzogen worden sein, dürfen Sie sich nichtmehr auf das Zertifikat beziehen oder damit werben, dass Ihr Managementsystem zertifiziert ist. Der Entzug erfordert eine neue Erstzertifizierung. Eine Aussetzung darf nicht länger als 6 Monate andauern, und benötigt ein Sonderaudit zur Wiedereinsetzung. Die Lücke muss im Zertifikat dokumentiert werden. Bei einem Zertifikatsentzug ist ebenfalls eine neue Erstzertifizierung durchzuführen.

3.8 Erneuerung des Zertifikats: Rezertifizierungsaudit

Zur Erneuerung Ihres Zertifikats führen wir am Ende des Gültigkeitszeitraums ein sogenanntes Rezertifizierungsaudit durch. Hierbei überprüfen wir die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit Ihres Managementsystems mit den Normanforderungen. Es handelt sich hierbei, im Gegensatz zu den Überwachungsaudits, um ein vollumfängliches Audit. Hier werden alle Normanforderungen geprüft.

Um die rechtzeitige Verlängerung Ihres Zertifikats sicherzustellen, muss das Rezertifizierungsaudit so geplant werden, dass eventuell auftretende Abweichungen vor Ablauf der Gültigkeit Ihres Zertifikats behoben werden können – ein Zeitraum von ca. 3-4 Monaten ist dafür meist ausreichend. Die Gültigkeit Ihres Zertifikats kann erst nach erfolgreicher Prüfung und nachweislicher Schließung aller Abweichung verlängert werden. Haben Sie Abweichungen nach Ablauf des Gültigkeitszeitraumes noch nicht behoben, sind Sie bis zur Verlängerung des Zertifikats nicht zertifiziert und dürfen auch nicht auf das Zertifikat verweisen.

3.9 Änderung des Geltungsbereichs

Der Geltungsbereich Ihres Managementsystems kann sich im Laufe des Zertifizierungszeitraumes ändern. So können zum Beispiel bestimmte Tätigkeiten und Prozesse entstehen oder wegfallen. Solch ein Vorgang ist völlig normal, fordert aber eine Anpassung des Geltungsbereichs in Ihrem Zertifikat.

Falls Sie planen einen zusätzlichen Prozess in Ihrem Managementsystem zu etablieren oder eine Tätigkeit auszusetzen/ zu entfernen, teilen Sie uns das bitte unverzüglich mit. Wir werden dann eine erneute Antragsprüfung (Kapitel 2.2) durchführen und Sie über die weiteren Schritte informieren.

Eine Anpassung des Geltungsbereichs kann aber auch das Ergebnis eines Audits sein. In jedem Fall wird der Geltungsbereich in Ihrem Zertifikat angepasst, der Gültigkeitszeitraum bleibt unverändert.

3.10 Änderungen der Zertifizierungsnorm

Ändern sich die Anforderungen der Norm, nach denen Ihr Managementsystem zertifiziert wurde, müssen Sie Ihr Managementsystem bis zu einer bestimmten Frist an die Neuerungen anpassen. Wir informieren Sie hierzu rechtzeitig und geben Ihnen alle nötigen Informationen zu zusätzlichen Audits und damit verbundenen Kosten an die Hand.

Falls die Frist zur Umsetzung der neuen bzw. geänderten Maßnahmen vor dem Ablaufdatum Ihres Zertifikats liegt und Sie die Maßnahmen bis zum Start der Gültigkeit der neuen Anforderungen nicht in Ihr Managementsystem etabliert haben, müssen wir Ihnen Ihr Zertifikat vorerst entziehen. Sobald Sie nachweislich alle notwendigen Maßnahmen getroffen haben, wird ein neues Zertifikat mit Bezug auf die neue Norm ausgestellt.

4 Besondere Szenarien

4.1 Übertragung / Anerkennung bereits bestehender Zertifikate

Wenn Ihre Organisation bereits Zertifikate einer anderen Zertifizierungsstelle erhalten hat, erkennen wir das Zertifikat unter folgenden Voraussetzungen an:

Bei Vertragsabschluss müssen folgende Dokumente vorliegen, bzw. Voraussetzungen erfüllt sein:

- Begründung für die Beantragung der Anerkennung
- Bestätigung, dass die Zertifizierung von einer akkreditierten Zertifizierungsstelle durchgeführt wurde im akkreditierten Geltungsbereich
- Der Anerkennung muss immer einer Bewertung (Unterlagenprüfung) durch die Zertifizierungsstelle vorangehen, darauf folgt ein Entscheidungsprozess
- Mit Ihrer Anfrage muss eine Transferanfrage bei der bisherigen Zertifizierungsstelle erfolgt sein
- Ist das Zertifikat nicht mehr gültig oder nicht akkreditiert, kann kein Transferaudit erfolgen, in diesem Fall kann nur eine Neuzertifizierung angeboten werden
- Aktuelle Auditberichte und Überwachungsberichte, jede offene Nichtkonformität inkl. Checklisten und Notizen
- Jede Vereinbarung mit den Behörden bzgl. der Rechtskonformität
- Sind Abweichungen vorhanden und noch nicht beseitigt, dann kann kein Transferaudit erfolgen; die Beseitigung der Abweichungen muss von der Zertifizierungsstelle bestätigt werden (anhand geeigneter Nachweise).
- Vorliegende Beschwerden und getroffene Maßnahmen
- Stand im Zertifizierungszyklus
- Überprüfung, ob von einer Begehung vor Ort abgesehen werden kann
- Nach der Übernahme muss die bisherige Zertifizierungsstelle informiert werden.
- Mehrfach-Zertifizierungen, d.h. gemeinsame Zertifizierungen durch mehr als eine Zertifizierungsstelle, sind von der Anerkennung ausgeschlossen
- Wurde eine Zertifizierung ausgesetzt oder wurde diese angedroht, kann keine Anerkennung erfolgen, ggf. ist hierzu eine Genehmigung notwendig

Erst wenn alle diese Voraussetzungen erfüllt sind, ist eine Anerkennung bestehender Zertifikate möglich. Die Überwachung orientiert sich am laufenden Zertifizierungszyklus und wird fortgeführt.

4.2 Organisationen mit mehreren Standorten

Haben Sie als Organisation mehr als 1 Standort, wird von einer Multi-Site-Zertifizierung gesprochen. Hier besteht die Möglichkeit alle Standorte im Zertifikat aufzuführen. Dazu müssen alle Standorte, die Sie auf dem Zertifikat aufführen wollen, geprüft werden. Auch möglich ist eine stichprobenartige Prüfung einer Reihe von Standorten möglich unter folgenden Voraussetzungen:

- Es gibt einen zentralen Standort, mit dem alle weiteren Standorte gesetzlich und/oder vertraglich verbunden sind
- Prozesse, Abläufe und Tätigkeiten sind an allen Standorten sehr ähnlich
- Am zentralen Standort ist ein Managementsystem etabliert, welches die Anforderungen der Zertifizierungsnorm erfüllt
- Die Anforderungen des Zertifizierungssystems werden in der gesamten Organisation beachtet und entsprechende Maßnahmen werden umgesetzt
- Das Managementsystem wird zentral gesteuert und bewertet
- Alle Standorte im Geltungsbereich sind Teil eines internen Auditprogramms und werden vor dem ersten Zertifizierungsaudit überprüft
- Die Organisation kann Daten von allen Standorten – inklusive des zentralen Standortes – erheben und analysieren

- Organisatorische Änderungen sind über alle Standorte hinweg problemlos möglich

Anhand dieser Voraussetzungen prüft ZIS im Rahmen der Antragsprüfung (Kapitel 2.2), ob eine sogenannte "Multi-Site-Auditierung" auf Basis einer Stichprobenprüfung für Ihre Organisation in Frage kommt.

Weitere wichtige Hinweise gilt es bei einer Multi-Site-Auditierung zu beachten:

- Die Zentrale wird in jedem Audit geprüft. Der Vorgang der Stichprobenprüfung gilt ausschließlich für weitere Standorte
- Sind Abweichungen an einem Standort auf einen Systemfehler zurückzuführen und können somit auch an anderen Standorten auftreten, müssen entsprechende Maßnahmen am zentralen Standort und an allen betroffenen Einzelstandorten umgesetzt werden
- Besteht eine Abweichung an einem oder mehreren Standorten, kann keine positive Zertifizierungsentscheidung getroffen werden. Sie können diese Standorte nach Feststellung der Abweichung auch nichtmehr aus dem Geltungsbereich des Zertifikats ausschließen, denn dies muss bereits im Voraus vereinbart werden.
- Wenn Zertifikate für mehrere Standorte ausgesetzt oder zurückgezogen werden, gilt dies für die gesamte Organisation und alle Standorte

4.3 Mögliche Sonderprüfungen

Kurzfristige Audits

In manchen Fällen können Audits kurzfristig ansetzen. Gründe für ein solches Audit können zum Beispiel die Untersuchung einer Beschwerde, ein Audit als Folge einer Abweichung oder die Untersuchung von Auswirkungen bestimmter Änderungen in Ihrer Organisation sein.

Kurzfristige Audits laufen genau wie regelmäßige Audits ab, können aber nur bedingt verschoben werden. Art, Umfang und benötigte Personen teilen wir Ihnen vorher mit.

Unangekündigte Audits

Unangekündigte Audits sind sehr selten und erfolgen ohne Mitteilung des Auditdatums. Der Auditprozess gleicht dann dem Prozess eines regelmäßigen Audits. Bei der Auswahl des Umfangs werden wir sicherstellen, dass die Abwesenheit bestimmter Funktionen oder Personen keinen Einfluss auf die Durchführung des Audits hat.

Die Auswahl der Auditoren richtet sich nach den bisher geäußerten Präferenzen Ihrerseits und unterliegt besonderer Sorgfalt zur Vermeidung von Konflikten mit Auditoren.

4.4 Verweigerung der Zertifikatserteilung

Die Zertifikatserteilung wird verweigert, wenn bei einer Erst- oder Rezertifizierung Nichtkonformitäten (Abweichungen) nicht wirksam behoben werden oder gegen vertragliche Regelungen verstoßen wird.

4.5 Befristetes Aussetzen von Zertifikaten

ZIS ist nach schriftlicher Ankündigung dazu berechtigt, erteilte Zertifikate auszusetzen. Gründe hierfür können sein:

- das zertifizierte Managementsystem erfüllt dauerhaft oder schwerwiegend nicht die Zertifizierungsanforderungen, einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems
- das Unternehmen gestattet die Durchführung der geforderten Überwachungs- und Re-Zertifizierungsaudits Standort nicht oder nicht fristgerecht
- eine zertifizierte Organisation bittet freiwillig um eine Aussetzung des Zertifikats
- höhere Gewalt
- Korrekturmaßnahmen werden nicht in der vereinbarten Frist wirksam umgesetzt

Zertifikate können somit zeitweise außer Kraft gesetzt werden. Hier ist folglich zu beachten, dass das Unternehmen nicht mit dem Zertifikat werben darf. ZIS muss Status der Aussetzung öffentlich zugänglich machen.

ZIS fordert die Umsetzung von Maßnahmen an, um das Zertifikat wieder in Kraft zu setzen. Falls die Mängel nicht im von ZIS vorgegebenen Zeitraum behoben werden können, kann eine endgültige Entziehung des Zertifikats oder eine Einschränkung des Geltungsbereichs folgen. Die Aussetzung darf den Zeitraum von i. d. R. 3 Monaten nicht übersteigen.

4.6 Endgültiges Zurückziehen von Zertifikaten

ZIS ist nach schriftlicher Ankündigung dazu berechtigt, erteilte Zertifikate zu entziehen. Gründe hierfür können sein:

- Wenn Zertifizierungskunden keine Erneuerung des Zertifikats wünschen
- Zertifizierungskunden stellen Tätigkeit ein (z.B. Insolvenz)
- entsprechende Bereiche werden nicht mehr angeboten
- der Unternehmenszweck wird geändert
- Zertifizierungskunden verstößt gegen die geschlossenen Verträge
- die Aussetzung des Zertifikates wird aufgehoben

Zertifizierungskunden kommen den finanziellen Verpflichtungen gegenüber der Zertifizierungsstelle nicht nach

5 Umgang mit Veränderungen

Treten Veränderungen in Ihrer Organisation auf, die sich auf die Wirksamkeit Ihres Managementsystems bezüglich den Normanforderungen auswirken können, müssen Sie ZIS unverzüglich darüber informieren. Solche Änderungen können sein:

- Änderungen im juristischen, organisatorischen oder kaufmännischen Status oder Besitz

- Wechsel in der Organisation und/oder dem Management
- Kontaktadresse und Websites
- Änderungen am Umfang der Geschäftstätigkeit im zertifizierten Managementsystem
- Größere Veränderungen im Managementsystem

6 Zertifikate und Zertifikatssymbole

6.1 Aufrechterhaltung

6.2 Erneuerung

Wiederherstellung

6.3 Erweitern

6.4 Einschränken des Geltungsbereichs

7 Zeichennutzung

Wenn Sie ein Zertifikat erhalten haben, ist es Ihnen erlaubt, dass Sie mit diesem Zertifikat werben und alle Logos und zugehörigen Symbole der ZIS in der Innen- und Außendarstellung Ihrer Organisation verwenden. Hierfür muss unsere Zeichennutzungsregelung beachtet werden.

Es ist nicht erlaubt, die Logos und Zeichen bei Aussetzung oder Entzug Ihres Zertifikats zu verwenden. Sollten Unklarheiten über die Nutzung der Logos und Zeichen auftreten, sprechen Sie uns bitte darauf an.

8 Beschwerden

Je nach Auditverlauf ist es nicht auszuschließen, dass eine antragstellende Organisation Beschwerden/Reklamationen bezüglich des Auditverlaufs einreicht. Um im Falle eines solchen Szenarios angemessen reagieren zu können, wurde bei der ZIS ein Prozess zum Umgang mit Beschwerden und Reklamationen ausgearbeitet, der sich wie folgt zusammensetzt:

Eine Beschwerde wird als Ausdruck der Unzufriedenheit einer dritten Stelle gegenüber der ZIS bezüglich des Auditablaufs eingestuft.

Sollte es eine Beschwerde geben, wird wie folgt vorgegangen:

1. Benachrichtigung an den Reklamierenden über den Eingang der Beschwerde. Bei Beschwerden Dritter, wird auch der betroffene Kunde informiert.
2. Ermittlungen der Beschwerde durch Personen, die nicht von der Beschwerde betroffen sind und nicht im Prozess involviert waren.
3. Umsetzen von Korrekturmaßnahmen durch Personen, die nicht von der Beschwerde betroffen sind und nicht im Prozess involviert wurden.
4. Das (Zwischen-)Ergebnis der getroffenen Maßnahmen und des Prozesses wird dem Reklamierenden / Kunden mitgeteilt.

9 Einsprüche

Ein Einspruch wird als Verlangen des Kunden gegenüber der ZIS, das Auditergebnis und die damit verbundene Entscheidung bezüglich der Zertifizierung nochmal zu überprüfen.

Bei einem Einspruch wird wie folgt vorgegangen:

1. Eingangsbestätigung an den Kunden innerhalb von 10 Werktagen
2. Analyse des Einspruchs innerhalb der ZIS
3. Analyse des Einspruchs mit den betroffenen Stellen: Sammeln und Verifizieren aller notwendigen Informationen, um den Einspruch zu validieren
4. Ggf. Umsetzung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
5. Förmliche Benachrichtigung an den Einspruchsführer über das Ergebnis der Lösung nach Umsetzung der Korrekturmaßnahmen durch Personen, die zuvor nicht in den dem Einspruch zugrunde liegenden Sachverhalt einbezogen waren
6. Protokollierung des Ergebnisses einschließlich der eingeleiteten Maßnahmen
7. Einpflegen der Auswertungen in das Management-Review