



concret

we care for quality

Allgemeine Bestimmungen

zum Zertifizierungsvertrag (ZV) mit der concret AG

Version 1.0	03. Mai 2012
Version 1.1	09. Mai 2014
Version 2.0	23. Mai 2018
Version 2.1	14. Juni 2021
Version 2.2	11. April 2023
Version 2.3	23. Dezember 2024

Inhaltsverzeichnis

1	Vertragsziel.....	4
2	Dauer und Auflösung des Zertifizierungsvertrags	4
2.1	Dauer	4
2.2	Auflösung des Vertrages	4
2.2.1	Ordentliche Kündigung.....	4
2.2.2	Ausserordentliche Kündigung durch die Zertifizierungsstelle	4
3	Allgemeine Verpflichtungen	5
3.1	Pflichten des Auftraggebers	5
3.1.1	Grundlagen	5
3.1.2	Meldepflicht des Auftraggebers	5
3.1.3	Auskunftspflicht bei Einsprüchen, Beschwerden oder Informationsanfragen	5
3.1.4	Termine	6
3.2	Pflichten der Zertifizierungsstelle.....	6
3.2.1	Wahrung der Unparteilichkeit und Vertraulichkeit	6
3.2.2	Rechtzeitige Informationspflicht über Änderungen	6
4	Die Zertifizierung	7
4.1	Bedeutung der Zertifizierung / des Labels	7
4.2	Kriterium zur Zertifizierung.....	7
4.3	Zertifikat	7
4.4	Laufdauer und Erneuerung der Zertifizierung	7
4.5	Aus der Zertifizierung erwachsende Verpflichtungen	7
4.6	Missbräuchliche Verwendung der Zertifizierung	7
4.7	Aufhebung der Zertifizierung	7
5	Das Zertifizierungsverfahren	9
5.1	SCEC-Normen.....	9
5.2	Zertifizierungszyklus.....	9
5.3	Das Auswahlverfahren für die Auditierung	9
5.4	Phasen der Zertifizierung	9
5.5	Ablauf des Zertifizierungsverfahrens	10
5.5.1	Voraudit.....	10
5.5.2	Zertifizierungstauglichkeit und Zertifizierungsaudit	10
5.5.3	Sicherung der Unparteilichkeit	10
5.6	Aufrechterhaltung der Zertifizierung	10
5.7	Rezertifizierung	10

5.7.1	Rezertifizierungsaudit	10
5.7.2	Kostenofferte Zertifizierungs-Zyklus	11
5.8	Audits aus besonderem Anlass	11
5.8.1	Erweiterung des Geltungsbereichs	11
5.8.2	Kurzfristig angekündigte Audits.....	11
5.9	Einspruch	11
6	Haftung	12
7	Geheimhaltungspflicht	12
8	Schlussbestimmungen	12

1 Vertragsziel

Der Zertifizierungsvertrag regelt das Verfahren der Zertifizierung (Vorausaudit, Überprüfung, Zertifizierungstauglichkeit und Zertifizierungsaudit), der Aufrechterhaltung (Überwachung) und der Erneuerung der Zertifizierung (Rezertifizierung). Die Zertifizierung bescheinigt dem Auftraggeber die Existenz und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems in der Pflege gemäss den Anforderungen von Swiss Care Excellence Certificate (SCEC) der concret AG.

2 Dauer und Auflösung des Zertifizierungsvertrags

2.1 Dauer

Der Zertifizierungsvertrag wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.

2.2 Auflösung des Vertrages

2.2.1 Ordentliche Kündigung

Der Vertrag kann vom Auftraggeber oder der Zertifizierungsstelle jeweils unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf ein Monatsende durch schriftliche Kündigung aufgelöst werden. Eine Kündigung hat die Aufhebung der Zertifizierung zur Folge. Die Aufhebung wird auf den Zeitpunkt des nächsten im Rahmen des Zertifizierungszyklus vorgesehenen Überprüfungstermins / Audits wirksam.

Sämtliche Leistungsaufwände seitens der Zertifizierungsstelle, deren Ausführung zum Zeitpunkt des Eingangs des Kündigungsschreibens bereits eingeleitet oder die im Vorfeld für die Zeitspanne der Kündigungsfrist vereinbart worden sind, sind der Zertifizierungsstelle zu entschädigen. Arbeiten, die im Zuge des Zertifizierungsverfahrens vorgesehen, jedoch noch nicht terminiert oder eingeleitet sind, werden mit dem Kündigungsschreiben hinfällig.

2.2.2 Ausserordentliche Kündigung durch die Zertifizierungsstelle

Werden vertragliche Bedingungen oder Pflichten nicht erfüllt oder wird die Zertifizierung missbraucht, kann die Zertifizierungsstelle den Vertrag fristlos auflösen und die Zertifizierung aufheben. Im Falle einer fristlosen Auflösung des Zertifizierungsvertrages durch die Zertifizierungsstelle wird die Zertifizierung mit sofortiger Wirkung aufgehoben.

3 Allgemeine Verpflichtungen

3.1 Pflichten des Auftraggebers

3.1.1 Grundlagen

Zur Erreichung des Vertragsziels verpflichtet sich der Auftraggeber, die für die Pflege relevanten Bereiche und Instrumente seines Unternehmens und die im Zertifizierungs-bereich eingeschlossenen Pflegeeinheiten dem in diesen Bestimmungen beschriebenen Zertifizierungsverfahren zu unterziehen. Weiter verpflichtet sich der Auftraggeber schriftlich, die Einhaltung der für die Organisation/Institution geltenden Gesetze, Verordnungen und Vorgaben einzuhalten¹. Er überträgt alle im Zusammenhang mit diesem Verfahren notwendigen Arbeiten der Zertifizierungsstelle und gewährt ihr Zugang, zu relevanten Daten/Dokumenten und Gebäuden/Räumlichkeiten. Er stellt sicher, dass die Zertifizierungsstelle mit allen Informationen und Dokumenten, welche für eine korrekte Beurteilung und effiziente Leistungserbringung notwendig sind, versorgt wird. Er holt bei den durch die Zertifizierung betroffenen Personen und Stellen zur Vermeidung von Geheimhaltungspflicht- und Persönlichkeitsverletzungen die erforderlichen Einwilligungen ein. Er erteilt die für die Leistungserbringung notwendigen Kompetenzen und Vollmachten.

Die Zertifizierungsstelle behält sich vor, bei unvollständig eingereichten Unterlagen zur Vorbereitung der Audits, die zusätzlich entstandenen Aufwände für das Nachfordern der Unterlagen dem Auftraggeber zu verrechnen.

3.1.2 Meldepflicht des Auftraggebers

Mit dem Abschluss des Zertifizierungsvertrages verpflichtet sich der Auftraggeber, die Zertifizierungsstelle laufend über Veränderungen der ursprünglich festgelegten Ausgangslage zu informieren. Insbesondere folgende Veränderungen bedingen eine Meldung an die Zertifizierungs-stelle:

- Veränderungen im Pflege- und Leistungsangebot sowie im Patientenprofil²
- Veränderungen in der Wahl der Strategie und in der Organisationsstruktur
- Personelle Veränderungen in den Schlüsselpositionen (z.B. Führungsverantwortliche, QM-relevante Funktionsträger etc.)
- Änderungen rechtlicher, wirtschaftlicher oder organisatorische Art oder in der Eigentümerschaft
- Änderung von Kontaktadressen oder Standorten
- Änderungen des Anwendungsbereichs des zertifizierten Managementsystem
- Wesentliche Änderungen des Managementsystems oder bei Prozessen

Sollten die Veränderungen Auswirkungen auf die Homogenität resp. Heterogenität der zu zertifizierenden Organisationseinheiten haben, so wird eine erneute Einschätzung der Homogenität vorgenommen.

3.1.3 Auskunftspflicht bei Einsprüchen, Beschwerden oder Informationsanfragen

Der Auftraggeber hat gegenüber der Zertifizierungsstelle die Pflicht in begründeten Situationen bei Einsprüchen³, Beschwerden oder Informationsanfragen Auskunft zu geben über angefragte

¹ Anhang 2: Selbsterklärung und Selbstverpflichtung

² Gilt auch für Bewohner- und Klientenprofil

³ Siehe auch Kapitel 5.9

Sachverhalte. Die Auskunftspflicht gilt nur in begründeten Fällen und wenn Bezug zur Zertifizierung bestehen.

3.1.4 Termine

Jegliche mit der Zertifizierungsstelle vereinbarten Termine und Arbeiten und die durch die Zertifizierungsstelle gesetzten Fristen sind vom Auftraggeber verbindlich einzuhalten.

Die Einhaltung vertraglicher oder durch die Zertifizierungsstelle gesetzter Fristen liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.

Können Fristen seitens der Zertifizierungsstelle nicht eingehalten werden, so gelten die zeitlichen Kriterien für den Erwerb, die Aufrechterhaltung oder die Erneuerung der Zertifizierung während der Dauer der Verspätung als erfüllt.

Die Zertifizierungsstelle behält sich vor, bei versäumten Fristen zur Einreichung von Unterlagen Mahngebühren und/oder Entschädigungen für zusätzlich entstandene Aufwände zu erheben.

3.1.5 Teilnehmende an Audits

Neben den für die Auftragserfüllung notwendigen Personen (Lead-Auditor:innen, Co-Auditor:innen und Fachexpert:innen) können weitere beobachtende Personen an Audittätigkeiten teilnehmen (z.B. Akkreditierungsbeobachter, Auditor: innen in Ausbildung). Die Zertifizierungsstelle kommuniziert die Teilnahme von Beobachtern vorgängig an den Auftraggeber. Der Auftraggeber ist verpflichtet die Teilnahme von Beobachtern zu ermöglichen.

3.2 Pflichten der Zertifizierungsstelle

3.2.1 Wahrung der Unparteilichkeit und Vertraulichkeit

Die Zertifizierungsstelle führt die ihr im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsverfahren vom Auftraggeber übertragenen Arbeiten unparteilich und unter Wahrung der Vertraulichkeit durch. Sie verpflichtet sich, die ihr anvertrauten Informationen und Daten nicht Dritten zugänglich zu machen. Einzige Ausnahme hierzu stellt die schweizerische Akkreditierungsstelle dar, welche im Rahmen der Überprüfung der Zertifizierungsstelle Stichproben in den Dokumenten vornehmen kann. Die Zertifizierungsstelle verpflichtet sich, gemäss dem in diesen Bestimmungen beschriebenen Zertifizierungsverfahren vorzugehen. Die Zertifizierungsstelle verpflichtet sich der Unparteilichkeit und deren regelmässigen Überprüfung.⁴

3.2.2 Rechtzeitige Informationspflicht über Änderungen

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass alle zertifizierten Auftraggeber rechtzeitig über relevante Änderungen zu Anforderungen und Ablauf im Zertifizierungsverfahren informiert werden. Sie stellt den Auftraggebern entsprechende schriftliche Informationen zur Verfügung.

⁴ Anhang 3: Handhabung der Unparteilichkeit concret AG

4 Die Zertifizierung

4.1 Bedeutung der Zertifizierung / des Labels

„Übergeordnetes Ziel von Zertifizierungen ist es, allen Seiten das Vertrauen zu vermitteln, dass ein Managementsystem festgelegte Anforderungen erfüllt.“ (ISO/IEC 17021:2015)

Mit der Zertifizierung bescheinigt die Zertifizierungsstelle dem Auftraggeber, den Aufbau und die Wirksamkeit eines implementierten Qualitätsmanagementsystems in der Pflege, welches er periodisch überprüfen lässt. Insbesondere bescheinigt die Zertifizierung dem Auftraggeber, alle Basisindikatoren erfüllt zu haben. Darüber hinaus wird im Excellence-Kontinuum der Stand des Qualitätsniveaus über das für die Zertifizierung geforderte Anspruchsniveau hinaus dargestellt.

4.2 Kriterium zur Zertifizierung

Die Zertifizierung wird dem Auftraggeber erteilt, wenn die Basisindikatoren erfüllt sind (Score von mind. 10 Punkten) und damit die Konformität gegeben ist.

4.3 Zertifikat

Eine erfolgreiche Zertifizierung wird durch die Ausstellung eines Zertifikates bescheinigt. Dazu müssen die in diesen „Allgemeinen Bestimmungen“ aufgeführten Zertifizierungsanforderungen erfüllt sein.

4.4 Laufdauer und Erneuerung der Zertifizierung

Die Zertifizierung wird für einen Zeitraum von drei Jahren erteilt, in dessen Verlauf die Zertifizierungsanforderungen weiterhin zu erfüllen sind. Danach wird die Zertifizierung für einen Zeitraum von weiteren drei Jahren erneuert, sofern der Zertifizierungsbereich einem Rezertifizierungsaudit unterzogen wird und die Zertifizierungsanforderungen erneut erfüllt sind.

4.5 Aus der Zertifizierung erwachsende Verpflichtungen

Mit der Zertifizierung verpflichtet sich der Auftraggeber, das Qualitätsniveau gemäss den Anforderungen der Basisindikatoren aufrechtzuhalten und diese Einhaltung periodisch, gemäss den Bestimmungen über die Aufrechterhaltung der Zertifizierung überprüfen zu lassen. Zu den Verpflichtungen des Auftraggebers gehören auch die allgemeinen Verpflichtungen in Kapitel «3.1 Pflichten des Auftraggebers».

4.6 Missbräuchliche Verwendung der Zertifizierung

Im Falle eines nachweisbaren Missbrauchs der Zertifizierung oder des Zertifikates / Labels, wird der Auftraggeber vorerst durch die Zertifizierungsstelle verwarnet. Im Falle der Aufrechterhaltung missbräuchlicher Tatbestände ist die Zertifizierungsstelle befugt, die Zertifizierung einseitig und mit sofortiger Wirkung aufzuheben. Als Zertifizierungsmissbrauch gilt beispielsweise die mehrdeutige und bezüglich ihres Geltungsbereichs unspezifische Erwähnung einer Zertifizierung zu Werbezwecken, die Erwähnung nicht zertifizierter Organisationseinheiten einer Institution oder von Bereichen, die nicht das zertifizierte Fachgebiet betreffen. Ausschlaggebend ist der Zertifikatstext. Im Weiteren verpflichtet sich der Auftraggeber, die Zertifizierung durch die Zertifizierungsstelle nicht in Misskredit zu bringen.

4.7 Aufhebung der Zertifizierung

Die Zertifizierung wird durch die ordentliche Kündigung des Zertifizierungsvertrags aufgehoben. Die Aufhebung wird auf den Zeitpunkt des nächsten im Rahmen des

Zertifizierungszyklus vorgesehenen Überprüfungstermins / Audits wirksam. Im Falle einer fristlosen Auflösung des Zertifizierungsvertrages durch die Zertifizierungsstelle wird die Zertifizierung mit sofortiger Wirkung aufgehoben.

Bei ordentlicher Kündigung oder Entzug der Zertifizierung müssen alle durch die Zertifizierungsstelle ausgestellten Zertifikate und Labels vom Auftraggeber entfernt werden. Dazu gehören auch Werbematerialien, die auf einen Zertifizierungsstatus verweisen.

Alle betroffenen Organisationseinheiten/Stationen, bzw. Geltungsbereiche dürfen nicht mehr als «zertifiziert durch concret AG» bezeichnet werden, d.h. es sind insbesondere keine entsprechenden Aussagen in offiziellen Papieren zu machen. Dies gilt vor allem für Aussagen, welche irreführend wirken können und unberechtigtweise den Eindruck einer Zertifizierung erwecken. Dies gilt auch für den Fall der Einschränkung der Geltungsbereiche. Daraus folgt, dass die Werbematerialien angepasst werden müssen, damit der korrekte Zertifizierungsstatus mit den korrekten Geltungsbereichen beschrieben ist.

Dem Auftraggeber ist es untersagt, explizit zu kommunizieren oder anzudeuten, dass die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems auch das Produkt oder die Dienstleistung als zertifiziert erscheinen lässt.

Die Zertifizierungsstelle nimmt keinerlei Verpflichtung oder Verantwortung gegenüber dem Auftraggeber mehr wahr.

Die Zertifizierungsstelle behält sich das Recht vor, die Einhaltung dieser Massnahmen vor Ort zu kontrollieren und bei Widerhandlungen rechtliche Schritte einzuleiten.

5 Das Zertifizierungsverfahren

5.1 SCEC-Normen

Grundlage des Zertifizierungsverfahrens der concret AG bilden die 10 SCEC-Normen⁵ welche die qualitätsrelevanten Themenbereiche der Pflege benennen und als Gliederungshilfen dienen. Die Qualitätskriterien in den einzelnen Normen bilden eine weitere Verfeinerung der qualitätsrelevanten Themen der Pflegequalität. Darin abgebildet ist die Struktur,- Prozess- und Ergebnisqualität. Mit den Indikatoren werden die Kriterien operationalisiert. Die Indikatoren sind mess- und überprüfbar und unterteilt in Basis- und Leistungsindikatoren.

5.2 Zertifizierungszyklus

Unter dem Zertifizierungszyklus wird der Zeitraum ab einer erfolgten Erst-Zertifizierung bis zur Erneuerung der Zertifizierung (Rezertifizierung) verstanden. Dieser Zeitraum verläuft über drei Jahre, in welchem die Anforderungen für die Zertifizierung weiterhin aufrechterhalten werden müssen. Die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen, d.h. die Erfüllung aller Basisindikatoren wird in Form von jährlichen Überwachungsaudits durch die Zertifizierungsstelle überprüft.

Der Geltungsbereich umschreibt die gemäss Zertifizierungsvertrag zu zertifizierenden bzw. zu rezertifizierenden Organisationseinheiten.

5.3 Das Auswahlverfahren für die Auditierung

Auf der Basis eines systematischen, wissenschaftlich begründeten Auswahlverfahrens wird vorgängig die Vergleichbarkeit der zu zertifizierenden Organisationseinheiten eingeschätzt. Das Auswahlverfahren gewährleistet, dass die für die Auditierung ausgewählten Organisationseinheiten in ihrer Eigenschaft alle zu beurteilenden resp. zu zertifizierenden Organisationseinheiten repräsentativ abbilden. Die Ermittlung der Homogenität bzw. Heterogenität der einzelnen Organisationseinheiten erfolgt mit vorgegebenen Kriterien und dient als Grundlage zur Erstellung der Offerte vor der Durchführung des Voraudits. Je nach Einschätzung werden Voll- oder Teilerhebungen durchgeführt. Sollte sich bei der Durchführung der Audits herausstellen, dass die zu zertifizierenden Organisationseinheiten nicht vergleichbar (homogen) sind, so behält sich die Zertifizierungsstelle vor, Vollerhebungen durchzuführen. Der zusätzliche Leistungsaufwand wird in Rechnung gestellt.

5.4 Phasen der Zertifizierung

Die für die Zertifizierung notwendigen (Vor-) Arbeiten erfolgen generell in zwei Stufen:

- Audit der Stufe 1: Voraudit
- Audit der Stufe 2: Zertifizierungsaudit

Eine Zertifizierung muss spätestens zwei Jahre nach dem Voraudit abgeschlossen sein. Kann diese zeitliche Abfolge nicht eingehalten werden, verfallen die geleisteten Arbeiten aus der Stufe 1 und die Nachweise zur Erlangung der Zertifizierung müssen neu erbracht werden.

⁵ Anhang 1: SCEC-Normen/Indikatoren

5.5 Ablauf des Zertifizierungsverfahrens

5.5.1 Voraudit

Das Voraudit (Stufe 1) ist Voraussetzung für die spätere Zertifizierung und erfolgt beim Kunden vor Ort. Das Voraudit findet auf der Grundlage der SCEC-Normen/Basisindikatoren statt und wird durch die Zertifizierungsstelle durchgeführt. Das aus dem Voraudit resultierende Ergebnis zeigt dem Kunden in transparenter und nachvollziehbarer Weise Stärken und Lücken im Qualitätsmanagementsystem auf. Die Massnahmen zum Schliessen der Lücken sind in Form von Auflagen in einem Massnahmenplan dargestellt. Ziel der Auflagen ist es, die festgestellten Nichtkonformitäten zu bearbeiten, damit eine Zertifizierung des Qualitätsmanagement-Systems spätestens nach zwei Jahren erfolgt.

5.5.2 Zertifizierungstauglichkeit und Zertifizierungsaudit

Vor der Durchführung des Zertifizierungsaudits wird die Zertifizierungstauglichkeit beurteilt. Beim Zertifizierungsaudit (Stufe 2) wird die Erfüllung (Konformität) der Basisindikatoren überprüft und bewertet.

Im Rahmen des Zertifizierungsaudits beurteilt die Zertifizierungsstelle die Bearbeitung der Auflagen und damit den Erfüllungsgrad der Basisindikatoren. Sind alle Basisindikatoren erfüllt, erfolgt die Zertifizierung. Bei Feststellung von Nichtkonformitäten in den Basisindikatoren muss der Kunde innerhalb von 6 Monaten die notwendigen Korrekturmassnahmen einleiten. Im Zertifizierungsaudit werden nebst den Basis- auch die Leistungsindikatoren beurteilt. Mittels eines Scoring-Modells werden die Basis- und Leistungsindikatoren bewertet. Die Summe der Bewertungen führt zu einem Gesamt-score, der auf einem Excellence-Kontinuum grafisch dargestellt wird. Zur Zertifizierung bedarf es mindestens 10 Score-Punkten in allen Basisindikatoren.

5.5.3 Sicherung der Unparteilichkeit

Die Geschäftsführung und der Verwaltungsrat der concret AG sind verantwortlich für die Sicherstellung der Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten der Zertifizierungsstelle.

5.6 Aufrechterhaltung der Zertifizierung

Die Aufrechterhaltung der Zertifizierung über die vorgesehene Dauer von drei Jahren ist unter der Voraussetzung gewährleistet, dass der Auftraggeber in den zwei aufeinanderfolgenden Jahren nach erfolgter Zertifizierung ein Überwachungsaudit durch die Zertifizierungsstelle durchführen lässt (siehe Anhang 4, concret-Zertifizierungszyklus). In den Überwachungs-Audits ist durch den Auftraggeber nachzuweisen, dass die Einhaltung der Anforderungen d.h. die Erfüllung der Basisindikatoren seit der Zertifizierung resp. der vorangehenden Rezertifizierung gewährleistet ist.

5.7 Rezertifizierung

5.7.1 Rezertifizierungsaudit

Für die Erneuerung der Zertifizierung für weitere drei Jahre wird ein Rezertifizierungsaudit durchgeführt. Als Voraussetzung für die Erneuerung müssen die Basisindikatoren erfüllt sein. Festgestellte Nichtkonformitäten müssen innerhalb von 6 Monaten behoben werden. Ist dies nicht möglich, muss eine erneute Auditierung Stufe 2 durchgeführt werden. Nebst den Basisindikatoren werden auch die Leistungsindikatoren beurteilt und mittels des Scoring-Modells bewertet. Die Summe der Bewertungen führt zu einem Gesamtscore, der auf einem

Excellence-Kontinuum grafisch dargestellt wird. Zur Re-Zertifizierung bedarf es mindestens 10 Score-Punkte in allen Basisindikatoren.

5.7.2 Kostenofferte Zertifizierungs-Zyklus

Für jeden neuen Zertifizierungszyklus unterbreitet die Zertifizierungsstelle dem Auftraggeber eine neue Kostenübersicht. Diese basiert auf der aktualisierten Einschätzung der Homogenität der Organisationseinheiten.

5.8 Audits aus besonderem Anlass

5.8.1 Erweiterung des Geltungsbereichs

Die Zertifizierungsstelle nimmt für eine vom Auftraggeber beantragte Erweiterung des Geltungsbereichs einer schon erteilten Zertifizierung eine Bewertung vor und legt alle erforderlichen Audittätigkeiten dazu fest. Umfang und Methode der Audittätigkeit richten sich nach der Einschätzung der Homogenität der Organisationseinheiten.

5.8.2 Kurzfristig angekündigte Audits

Als Folge von Änderungen, Beschwerden oder sonstigen Feststellungen, kann die Zertifizierungsstelle bei zertifizierten Organisationseinheiten kurzfristig angekündigte Audits durchführen.

5.9 Einspruch

Gegen Entscheide der Zertifizierungsstelle kann der Auftraggeber innert 30 Tagen schriftlich Einsprache bei der Administration der Zertifizierungsstelle einreichen. Die Administration stellt ein Einspruchsgremium, bestehend aus der Verwaltungsratspräsidentin und einer am Entscheid nicht beteiligten Auditorin zusammen. Der Prüfung des Einspruches erfordert die Einholung weiterer Informationen. Der Entscheid des Einspruchsgremiums ist abschliessen und wird dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt.

6 Haftung

Der Auftraggeber trägt die Risiken, welche die Umsetzung der Zertifizierung durch die Zertifizierungsstelle bergen. Für Schäden, welche sich aus der Umsetzung ergeben, macht der Auftraggeber die concret AG nicht haftbar.

7 Geheimhaltungspflicht

Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche schützenswerten Informationen und Daten, die sie während der Beratung erfahren, geheim zu halten. Diese umfassende Geheimhaltungspflicht gilt auch nach Beendigung des Zertifizierungsvertrages.

8 Schlussbestimmungen

Sämtliche in diesen Allgemeinen Bestimmungen genannten Anhänge sind Bestand des Vertrags.

Der Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht.

Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB werden zum Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innert 30 Tagen seit Kenntnisnahme der geänderten Geschäftsbestimmungen widerspricht.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf allfällige Rechtsnachfolger zu übertragen.

Gerichtsstand ist am Sitz der Zertifizierungsstelle.

Bern, 23. Dezember 2024

Anhänge

- Anhang 1: SCEC-Normen/Indikatoren
- Anhang 2: Selbsterklärung und Selbstverpflichtung
- Anhang 3: Handhabung der Unparteilichkeit concret AG
- Anhang 4: Zertifizierungszyklus