

Akkreditierung Austria Leitfaden 42_Fernbegutachtungen_V01 _20200422

Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Stubenring 1, 1010

Wien

Stand: 22.04.2020

Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundeskanzleramtes und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtssprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Rückmeldungen: Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an akkreditierung@bmdw.gv.at.

Inhalt

Vorwort	1
1 Einleitung	2
2 Begriffe	3
3 Anwendung der Begutachtungsmethode „Fernbegutachtung“	4
3.1 Allgemeines	4
3.2 Einsatz von Fernbegutachtungen anstatt bestellter Vor Ort-Begutachtungen im Falle außergewöhnlicher Ereignisse oder Umstände.....	4
3.3 Einsatz als reguläre Begutachtungsmethode	4
4 Durchführung der Fernbegutachtung	6
4.1 Grundvoraussetzungen für die Durchführung von Fernbegutachtungen.....	6
4.2 bei Anwendung als reguläre Begutachtungsmethode	6
4.3 Vorbereitung auf Fernbegutachtungen.....	7
4.4 Erstbegutachtung, Wiederholungsbegutachtungen und Erweiterungen des Umfanges um neue Akkreditierungsprogramme oder neue Fachgebiete	9
4.5 Überwachungsbegutachtungen, Erweiterungen des Umfanges in bereits akkreditierten Fachgebieten	9
4.6 Witness-Audit (remote).....	9
4.7 Aufzeichnungen und Informationen an Akkreditierung Austria	10
5 Mitgeltende Dokumente:	12
Anhang: Checkliste Planung von Fernbegutachtungen	14

Vorwort

Mit diesem Dokument legt Akkreditierung Austria, die österreichische nationale Akkreditierungsstelle von Konformitätsbewertungsstellen gemäß Verordnung (EG) 765/2008, Anforderungen fest, die der einheitlichen Erfüllung normativer Vorgaben dienen und damit für die Betroffenen sowohl Aufwand reduzieren als auch Klarheit über erforderliche Vorgehensweisen bieten. Dieses Dokument setzt weder Akkreditierungsanforderungen noch gesetzliche Anforderungen außer Kraft. Sollte eine Forderung in diesem Dokument national oder international festgelegten Akkreditierungsanforderungen oder gesetzlichen Anforderungen widersprechen, ist diese als ungültig zu betrachten.

1 Einleitung

Dieser Leitfaden legt die Grundvoraussetzungen zur Durchführung von Fernbegutachtungen sowie die dazu seitens Akkreditierung Austria definierte Politik fest.

Zumal der Leitfaden aufgrund des „außergewöhnlichen Ereignisses“ der COVID-19 Pandemie auf Basis erster Rückmeldungen erstellt wurde ist davon auszugehen, dass er bei neueren Informationen / erfolgreichen Vorgehensweisen in Bezug auf Fernbegutachtungen regelmäßig adaptiert wird.

Begutachter sowie KBS sind angehalten & eingeladen Erfahrungen & Verbesserungspotentiale in Bezug auf erfolgte Fernbegutachtungen der Akkreditierung Austria zur Kenntnis zu bringen.

Um sowohl den akkreditierten Konformitätsbewertungsstellen als auch den Begutachtern möglichst rasch eine Grundlage zur Verfügung zu stellen, wurde auf eine vorherige Befassung interessierter Kreise bewusst verzichtet.

Vorschläge interessierter Kreise sind jedoch jederzeit durch Übermittlung an akkreditierung@bmdw.gv.at willkommen.

anzuwenden: ab sofort

2 Begriffe

2.1 Konformitätsbewertungsstelle (KBS)

Stelle, die Konformitätsbewertungstätigkeiten durchführt und Gegenstand von Akkreditierung sein kann (3.1).

(Quelle: ISO/IEC 17000:2004, 2.5, modifiziert)

Im Zusammenhang mit diesem Dokument betrifft dies alle von Akkreditierung Austria akkreditierten oder zu akkreditierenden Stellen.

2.2 Außergewöhnliches Ereignis oder Umstand

Ein Umstand, der sich der Kontrolle der Organisation entzieht, allgemein als "Gewalt" oder "höhere Gewalt" bezeichnet wird.

Beispiele sind Krieg, Streik, Aufruhr, politische Instabilität, geopolitische Spannung, Terrorismus, Kriminalität, Pandemie, Überschwemmung, Erdbeben, böswilliges Hacken von Computern, andere natürliche oder vom Menschen verursachte Katastrophen. (Quelle: IAF ID 3: 2011)

siehe auch Leitfaden „L41_Reaktion auf außerordentliche Ereignisse oder Umstände“ i.d.g.V.

3 Anwendung der Begutachtungsmethode „Fernbegutachtung“

3.1 Allgemeines

Es ist zwischen 2 Anwendungsszenarien zu unterscheiden.

- a. Einsatz im Falle außergewöhnlicher Ereignisse oder Umstände
- b. Einsatz als reguläre Begutachtungsmethode

3.2 Einsatz von Fernbegutachtungen anstatt bestellter Vor Ort-Begutachtungen im Falle außergewöhnlicher Ereignisse oder Umstände

Wenn außergewöhnliche Umstände den Zugang zu akkreditierten Stellen oder Standorten verhindern, dass geplante Akkreditierungsaktivitäten vor Ort stattfinden können/könnten, muss als Alternative im Normalfall eine Fernbegutachtung durchgeführt werden. In diesem Fall sind die Forderungen des „Leitfaden „L41_Reaktion auf außerordentliche Ereignisse oder Umstände“ i.d.g.V. zu beachten.

In diesen Fällen bedarf es keiner spezifischen, schriftlichen Bestellung zur Durchführung einer Fernbegutachtung. Das für eine Vor-Ort-Begutachtung bestellte Begutachtungsteam soll möglichst die Begutachtung als Fernbegutachtung durchführen. Wenn das nicht möglich ist, ist vor einer Entscheidung der Verschiebung mit Akkreditierung Austria Rücksprache zu halten.

3.3 Einsatz als reguläre Begutachtungsmethode

Fernbegutachtung können als reguläre Begutachtungsmethode unter folgenden Voraussetzungen angewendet werden:

- i. wenn eine Begutachtung vor Ort nicht erforderlich ist, nicht anwendbar ist oder nicht zielführend erscheint (zB wenn ausschließlich Dokumente begutachtet werden sollen)
- ii. wenn die persönliche Sicherheit oder körperlichen Unversehrtheit von Begutachtern am Begutachtungsort nicht sichergestellt werden kann
- iii. wenn es Reisewarnungen des BMEIA für das Gebiet gibt, in dem die Begutachtung erfolgen soll
- iv. wenn durch die Fernbegutachtung die beauftragten Begutachtungsinhalte sinnvoll und vollständig abgedeckt werden können
- v. wenn durch die Fernbegutachtung genügend objektive Nachweise für die beauftragten Begutachtungsinhalte gesammelt werden können, die ausreichend Vertrauen in die Tätigkeit der begutachteten KBS oder eines Standortes begründen

Kein Grund für Fernbegutachtungen ist, wenn die KBS

- oder deren Kunden Vertreter von Akkreditierung Austria aus welchen Gründen auch immer den Zutritt verweigern wollen oder
- Reisekosten von Begutachtern der Akkreditierung Austria vermeiden wollen

Akkreditierung Austria bleibt die Entscheidung über die Durchführung von Fernbegutachtungen vorbehalten. Weder Begutachter noch die zu begutachtenden KBS haben ein Recht auf Durchführung von Fernbegutachtungen.

4 Durchführung der Fernbegutachtung

4.1 Grundvoraussetzungen für die Durchführung von Fernbegutachtungen

Grundvoraussetzung für die Durchführung von Fernbegutachtungen ist das Vorhandensein technischer Hilfsmittel, die eine Begutachtung aus der Ferne ermöglichen.

Zur Fernbegutachtung können alle technischen Hilfsmittel verwendet werden, über die die KBS und die Begutachter verfügen.

Im Normalfall ist zusätzlich zu einer Telefonverbindung eine stabile Internetverbindung mit ausreichender Übertragungsbandbreite sowie die Verwendung

- a. diverser Internetprogramme (wie z.B.: Email, Skype, Webex, Adobe Connect, MS Teams, Zoom, GoToMeeting, Citrix QWEB, WhatsApp, Facebook Messenger, u.dgl.m.)
- b. samt allenfalls zusätzlicher technischer Ausstattung/Hilfsmittel (wie z.B.: Headset, Web-Cam, Smartphone beim Kunden mit Kamera, Google-Glasses, Videokonferenzausstattung u.dgl.m.)

erforderlich.

Bei Verbreitung vertraulicher Informationen ist für die entsprechende Datensicherheit, auch hinsichtlich der Auswahl entsprechender Hilfsdienste/Programme, zu sorgen.

4.2 bei Anwendung als reguläre Begutachtungsmethode

Fernbegutachtungen als reguläre Begutachtungsmethode dürfen nur dann durchgeführt werden, wenn diese von Akkreditierung Austria mittels Bestellung beauftragt sind (und wie immer sowohl das Begutachtungsteam als auch die KBS zustimmen).

Liegt kein expliziter Auftrag / keine schriftliche Bestellung dafür vor, können betroffene Begutachter/Begutachterinnen rechtzeitig vor Beginn der Begutachtung unter Nennung glaubhafter Gründe und nach vorheriger telefonischer Rücksprache mit Akkreditierung Austria die Durchführung einer Fernbegutachtung via des anzuwendenden IT-Tools (derzeit E-Mail) vorschlagen.

Akkreditierung Austria informiert bei Zustimmung sowohl das Begutachtungsteam als auch die KBS mit dem anzuwendenden IT-Tool (derzeit via E-Mail), das als Nachweis der geänderten Beauftragung gilt.

4.3 Vorbereitung auf Fernbegutachtungen

Die Durchführung einer Fernbegutachtung bedarf einer guten Vorbereitung auf Basis von geprüften Dokumenten, die im Vorfeld von den zu begutachtenden Stellen anzufordern sind (ausgenommen Informationen von Kunden der KBS in Witness-Audits).

Wichtig ist eine genaue Einteilung, welcher Begutachter welche Teile zu begutachten hat und welche Ansprechpartner der Stelle dafür benötigt werden. Das sollte in gemeinsamen Vorgesprächen festgelegt und im Begutachtungsplan möglichst detailliert dokumentiert werden.

Sollen mehrere Organisationseinheiten einer KBS fernbegutachtet werden, ist bei der Planung darauf zu achten, dass keine Begutachtungsteile gleichzeitig sondern zeitlich hintereinander stattfinden, damit der LSV oder Beobachter die Möglichkeit haben, bei allen Terminen voll teilzunehmen.

Die geeignete technische Ausstattung bzw. das verwendete Konferenz-Programm müssen mit allen Teilnehmern vorab abgestimmt werden.

Vorab sollten die technischen Hilfsmittel, auf welche sich geeinigt wurde, bezüglich Kompatibilität und Funktion von allen beteiligten Personen und Standorten geprüft werden, damit die Fernbegutachtung verzögerungsfrei beginnen und ungestört durchgeführt werden kann. Weiters muss von Seiten der KBS bzw. des Kunden der KBS gewährleistet sein, dass an den nötigen Örtlichkeiten eine entsprechende Verbindungsqualität (Internet, Funk, etc.) zu Stande kommen kann.

Wenn es technisch möglich ist, ist ein gemeinsames Eröffnungsgespräch sowie eine gemeinsame Abschlussbesprechung abzuhalten, bei welchen alle geforderten Punkte wie bei einer Vor-Ort-Begutachtung angesprochen werden. Ist das nicht möglich, führt zumindest der leitende Begutachter mit dem Leiter der KBS das Eröffnungs- und das Abschlussgespräch durch.

Die bei der effektiven Fernbegutachtung aufgefallenen Unklarheiten werden dann bei der Stelle hinterfragt und auf Basis der erhaltenen Informationen hinsichtlich der Normkonformität beurteilt. Etwaige Nichtkonformitäten sind danach auf dem NK-Protokoll wie bei einer Vor-Ort-Begutachtung festzuhalten.

Die so erhaltene NK-Liste wird an die KBS übermittelt, die diese als Zeichen der Zustimmung, falls möglich mit elektronischer Unterschrift, wieder an den/die (L)SV zurücksendet. Der KBS steht es dabei frei, zB bei Uneinigkeit über eine NK, ein kurzes Statement zu ergänzen.

Es darf weiterhin zu keiner Beratung kommen.

Weitere speziell für Zertifizierungsstellen geltende Anforderungen siehe AA L41 und IAF MD4.

Hinweis für Begutachter:

Es hat sich als vorteilhaft erwiesen, 2 Bildschirme zur Verfügung zu haben, ev. sogar 2 unterschiedliche Computer zu verwenden, um

- einerseits mit entsprechender Auflösung beobachten/zuhören/kommunizieren zu können und
- andererseits gleichzeitig schriftliche Notizen anfertigen zu können.

Auch eine separate Kommunikation zwischen den Begutachtern via Chat-Programmen oder notfalls SMS sind zur Begutachtungsteam-internen Kommunikation vorteilhaft.

4.4 Erstbegutachtung, Wiederholungsbegutachtungen und Erweiterungen des Umfanges um neue Akkreditierungsprogramme oder neue Fachgebiete

Erstbegutachtungen oder Erweiterungen der Akkreditierung um neue Akkreditierungsprogramme können nicht alleine auf Basis von Fernbegutachtungen beurteilt werden.

Wiederholungsbegutachtungen sowie Erweiterungen der Akkreditierung um neue Fachgebiete werden nur im Ausnahmefall alleine mittels Fernbegutachtung möglich sein.

4.5 Überwachungsbegutachtungen, Erweiterungen des Umfanges in bereits akkreditierten Fachgebieten

Für Überwachungsbegutachtungen können Fernbegutachtungen unter den genannten Voraussetzungen durchgeführt werden, vorausgesetzt sie wurden von der Akkreditierung Austria beauftragt, Begutachter und begutachtete KBS oder deren befugte Vertreter verfügen über die erforderliche technische Ausstattung und die Ergebnisse der Fernbegutachtung sind geeignet, die Beauftragung voll inhaltlich zu erfüllen.

Erweiterungen des Akkreditierungsumfanges in bereits akkreditierten Fachgebieten nach vorheriger Übermittlung entsprechender aussagekräftiger und leicht lesbarer Unterlagen, die die Beherrschung der Erweiterung nachweisen, sind möglich (zB. bewertete Validierung/Verifizierung, bewertete Ergebnisse von Eignungsprüfungen, Messunsicherheit).

4.6 Witness-Audit (remote)

Ein Witness-Audit kann unter Einhaltung der Voraussetzungen dieses Leitfadens auch als Fernbegutachtung durchgeführt werden. Für ein Remote-Witness-Audit müssen alle an diesem Verfahren beteiligten Begutachter, Auditoren und sonstige befugte Beteiligte über die nötigen technischen Hilfsmittel verfügen. Günstig ist, wenn der auditierte Kunde über eine Webcam verfügt und u.U. sogar ein Mitarbeiter für die Webcam &

sprachliche Kommunikation für den/die Fernbegutachtungs-Begutachter/Begutachterin zur Verfügung gestellt wird um das Geschehen vor Ort sowie alle gerade eingesehenen Unterlagen und Gegenstände möglichst detailgetreu darzustellen.

Der Auditplan sollte, sofern für die jeweilige Audit-Situation zweckmäßig, in Online und Offline Sequenzen unterteilt und auch entsprechend gekennzeichnet werden. Die Offline-Sequenzen dienen der Vorbereitung für die voraussichtlich benötigten Unterlagen der anschließend zu begutachtenden Normpunkte laut Auditplan. In der darauffolgenden Online-Sequenz haben alle Beteiligten durch die technischen Hilfsmittel die Möglichkeit, die vorgezeigten Unterlagen nochmals zu begutachten und zu besprechen. Im Optimalfall, können diese über „Desktop-Sharing“ präsentiert werden.

Während der Gespräche zwischen den Auditoren der KBS und der zu auditierenden Firma, soll der Begutachter der Akkreditierung Austria seine Onlinepräsenz visuell und akustisch stummschalten, um die Auditpartner nicht zu beeinflussen oder zu stören. Die Begutachter der AA sind jedoch nicht offline, sondern nur im Hintergrund („like a fly on the wall“) und haben somit die Möglichkeit, das Geschehen zu verfolgen, ohne dass er für die anderen wahrnehmbar ist. Dies spiegelt eine möglichst realistische Auditsituation wider.

4.7 Aufzeichnungen und Informationen an Akkreditierung Austria

Es sind von den Begutachtern dieselben Aufzeichnungen anzufertigen und an Akkreditierung Austria zu übermitteln wie bei Vor-Ort-Begutachtungen, es gelten auch dieselben Fristen.

Sollte aufgrund außergewöhnlicher Ereignisse oder Umstände von zumindest einer der beteiligten Parteien (KBS oder Begutachter) eine bestellte Vor-Ort-Begutachtung nicht wie geplant stattfinden können, ist Akkreditierung Austria vom leitenden Begutachter unmittelbar nach Bekanntwerden dieser Tatsache per E-Mail zu informieren.

Akkreditierung Austria kann nach Prüfung

- I. festlegen, die geplanten Begutachtungen möglichst auf Basis von übermittelten Dokumenten der KBS und wenn möglich begleitender Telefon-Interviews bzw. anderer elektronischer Kommunikationsmittel als Fernbegutachtung durchzuführen und damit eine Verschiebung der geplanten Begutachtung möglichst zu vermeiden,

oder, falls die Fernbegutachtung nicht möglich oder zielführend ist,

- II. den betroffenen Teil der Begutachtung verschieben und entscheiden, wie weiter vorzugehen ist

Akkreditierung Austria wird das bestellte SV-Team und die betroffene KBS entsprechend informieren. Es wird darauf hingewiesen, dass durch allfällige Verschiebungen von Begutachtungen aufgrund außergewöhnlicher Ereignisse oder Umstände diese zu einem späteren Zeitpunkt in vollem Umfang nachgeholt werden müssen.

5 Mitgeltende Dokumente:

Checkliste „Planung von Fernbegutachtungen“

Leitfaden „L41_Reaktion auf außerordentliche Ereignisse oder Umstände“ i.d.g.V.

IAF MD4

IAF ID12 Principles on Remote Assessing

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 711 00-0

akkreditierung@bmdw.gv.at

bmdw.gv.at

Anhang: Checkliste Planung von Fernbegutachtungen

Die vom leitenden Begutachter in Zusammenarbeit mit den betroffenen Begutachtern und KBS ausgefüllte Checkliste dient als Nachweis für die durchgeführte Planung. Sie ist vor Beginn der Fernbegutachtung dem zuständigen SB von AA vorzulegen. Erfolgt binnen 14 Tagen kein Widerspruch von AA, kann die Fernbegutachtung wie geplant durchgeführt werden.

Kriterium	Erfüllt durch (Nachweis)	ok/nok
Begründung für Durchführung einer Fernbegutachtung (siehe auch IAF ID12 5.3)		
Kontaktaufnahme mit KBS erfolgt? (Namen)		
Welche technischen Möglichkeiten hat die KBS?		
Hat die KBS genügend personelle und technische Ressourcen?		
Haben alle Personen, die in die Fernbegutachtung involviert sind, den entsprechenden technischen Zugang und die erforderliche Berechtigung?		
Gibt es geeignete Räume für die ungestörte Durchführung der Fernbegutachtung?		
Sind alle Dokumente und Nachweise der KBS elektronisch verfügbar?		
Ist die Einsicht in die Unterlagen per Fernbegutachtung sichergestellt?		
Wurde eine Einigung auf ein Remote-System erzielt und ein Testlauf durchgeführt?		
Wurde das Thema Vertraulichkeit angesprochen und stimmt die KBS einer Fernbegutachtung zu?		
Wer sind die konkreten Ansprechpersonen der KBS für welche Abschnitte der Fernbegutachtung? (Liste der Personen und Fachbereiche beilegen)		

Welche technischen Möglichkeiten hat der Begutachter?		
Sind die personellen und technischen Ressourcen der KBS im Begutachtungsplan ausreichend berücksichtigt?		
Ist der Begutachtungsplan ausreichend detailliert um fachlich geeignete Ansprechpartner zum vereinbarten Zeitpunkt für jeden Begutachter zur Verfügung zu stellen? (Begutachtungsplan beilegen)		
Wieviele Stunden Fernbegutachtung sind pro Begutachtungstag festgelegt?		
Wurden ausreichende Unterlagen von der KBS angefordert und geprüft? (Liste im BB dokumentieren)		
Hat die KBS Erweiterungen beantragt?		
Begründung für die mögliche Fernbegutachtung von Erweiterungen		
Liegt eine Neuakkreditierung vor?		
Welche Teile der Begutachtung können nicht als Fernbegutachtung durchgeführt werden?		
Sind Witnessaudits geplant?		
Können die WAUs als Fernbegutachtung durchgeführt werden? (Begründung)		
Wurde die Übermittlung der NK-Liste geklärt?		