

認証サービスの 提供に関する 登録規約

本規約は、Alcumus ISOQAR Limited（以下「Alcumus ISOQAR」と呼ぶ。ISOQARジャパンはAlcumus ISOQARに帰属する）と、クライアント（Alcumus ISOQARによる審査および認証登録を受ける組織）間の登録規約とする。

本登録規約は、両者を法的に拘束するものであり、クライアントによる認証登録の申込みをAlcumus ISOQARが受理した期日をもって実施が開始される。認証と認定マークおよびAlcumus ISOQARロゴの使用について記載された「マークの使用に関する規定」はこの契約書の一部であり、www.isoqar.co.jpで閲覧可能である。

本登録規約は、Alcumus ISOQARの「契約の取引条件（“T&Cs”）」と併せて読まなければならない、これも上記のウェブサイトにて閲覧可能である。

1. まえがき

本登録規約は、認定機関（UKAS）によってAlcumus ISOQARに義務づけられた要求事項に従って作成された。Alcumus ISOQARは、ISO17021または17065、ならびに、その他の関連する文書および規格に詳細に規定された要求事項を遵守しなければならない。

関連認定機関、すなわちUKASによって発行された認定範囲は、特定の分野において審査を管理運営するのに必要な専門知識および能力がAlcumus ISOQARにあると認められたということである。Alcumus ISOQARが保有する全ての認定範囲の詳細は、要求に応じて、またはwww.ukas.comから入手できる。ある特定の分野がAlcumus ISOQARの現在の認定範囲以外の場合は、Alcumus ISOQARの判断により、未認定の認証書を発行することもある。したがって、認定された認証書とは、国際認定機関（UKAS）によって認定されているAlcumus ISOQARが、マネジメント規格（例えばISO 9001）の要求事項に対し発行した証明書を指す。

用語の定義

認定/未認定の適用範囲 – 認定適用範囲とは、Alcumus ISOQARが、UKASからUKAS認定マークのある認証書を発行する許可を受けた活動範囲を意味する。したがって、未認定適用範囲とは、UKASによって認定されていない適用範囲のことである。未認定の適用範囲に関する認証書にはAlcumus ISOQAR認証マークのみが表示されている。

審査 – 関連申込書に記載された規格（例えばISO9001）の要求事項へのクライアントによる適合性を裏付ける際に、クライアントが提供する証拠を（権限を有するAlcumus ISOQARの代表者が）調べることを意味する。審査は、クライアントの敷地、クライアントの顧客の敷地、クライアントが作業する一時サイトで実施する、あるいは遠隔地から実施することができる。また、審査対象となるプロセスに関わっている個人にインタビューすることもある。

審査サービス – クライアントが審査対象の規格（複数の場合もある）を効果的に実施していることを検証するためにクライアントの敷地で実施される活動のことである。また、審査サービスにはクライアントが認証登録を達成するか、または維持するために取り組む必要のある審査員以外の要員が遂行する全ての必要な付属業務も含まれる。

審査員 – Alcumus ISOQARの従業員もしくはAlcumus ISOQARの下請契約者として活動する個人で、力量を有すると判断され、当該規格または審査を受ける規格に照らして審査を遂行する人物を言う。

審査チーム – 計画した活動に従って審査を行う複数の審査員を言う。審査チームの追加メンバーには、審査員ではなく、技術的アドバイスや翻訳サービスを提供するために、審査に同行する個人が含まれることもある。

認証 – 審査において、クライアントのマネジメントシステム審査の結果として、クライアントのマネジメントシステムが規格（複数の場合もある）の要求事項を満たしていると結論づけられた場合に、個々の規格に規定された要求事項に照らした認証書が発行されたことを言う。マネジメントシステムの認証は、ISO17065認定の要求事項のもとに発行されない限り、製品やサービスが特定の要求事項を満たしているということを、Alcumus ISOQARが宣言するものではない。

重大不適合 – 特定の規格の箇条にある要求事項に取り組んだことを裏付ける証拠が一切ない場合、例えば、証拠、記録、または文書が利用できない、または前回の審査で提起された不適合が効果的に完了されていない場合に提起される不適合のこと。

軽微不適合 – 特定の規格の箇条にある要求事項を十分に取り組んだことを裏付ける証拠がない場合、例えば、証拠、記録、または文書がある程度しか利用できない場合に提起される不適合のこと。

登録 – プロセスを通じてクライアントが特定の規格（複数の場合もある）に照らして認証を取得するか、維持する進行中のプロセスのこと。したがって登録では全ての認証活動が網羅され、登録を維持するために必要な認証プロセス全ての活動が含まれる。また登録とはAlcumus ISOQARに属する登録のみを指し、他機関での登録は含まれない。

登録規約 – 本サービスの登録を規定する規約を言う。

登録の適用範囲 – Alcumus ISOQAR代表者がクライアントから審査を引き受けた活動の範囲であり、認証書に明記している（または明記されることになっている）。登録の適用範囲にはAlcumus ISOQARによって発行された認証書に記載された全ての敷地および規格も含まれる。

Alcumus ISOQARは、コンサルタントサービスを提供したり、内部監査を実施したりすることはなく、今後もそのようなことはしない。

Alcumus ISOQARは、他認証機関のマネジメントシステム認証活動について認証することはない、今後もそのようなことはしない。

2. 登録規約の適用範囲

Alcumus ISOQARは、広範囲な国際規格に照らし、当該企業が運用するマネジメントシステムの審査、レビューおよび認証を引き受ける。クライアントは個々の規格で要求された必要な全ての情報をAlcumus ISOQARに提供することに同意する。クライアントはまた、Alcumus ISOQAR代表者が登録の適用範囲、プロセス及びAlcumus ISOQARによって認証登録されている規格の効果的な実施に関わっているクライアントの要員への接触を許可することにも同意する。

3. 要員、公平性および機密保持

Alcumus ISOQARは、自社の要員または力量のある下請契約者を用いて、適切かつ技術的な力量を有する人員を提供することを保証する。Alcumus ISOQARの全てのメンバー（自社要員および下請契約者）は、機密保持および公平性の保証に関する合意書に署名し、審査に先立ち、如何なる利害の衝突も告知することが要求される。あるいは、審査の公平性を妨げる脅威が特定されたことに気付いた場合は、直ちに表明しなければならない。

クライアントには、審査に先立ち、選任された審査員（複数の場合もある）の氏名が通知される。クライアントは特定の審査員の選任について異議を申し立てる権利がある。審査員の選任に対する異議申し立ては、連絡後速やかに、その理由を記載した文書をもって実施する。

クライアントの要員および代理人（クライアントのコンサルタントもしくはアドバイザー）も、審査または認証活動に関与するAlcumus ISOQARの人員との間に、審査または認証プロセスの公平性に疑義をもたらす可能性や何らかの（商業的もしくは個人的な）関連性もしくは関係がある場合は、その旨を表明しなければならない。

全ての情報文書および審査プロセスの一部として作成される報告書は、機密性を保持し、合法的な権利を有する機関が遂行する調査の一部としての必要なレビューを除き、Alcumus ISOQAR、クライアントおよび関連する認定機関のみが入手できる。しかしAlcumus ISOQARは、審査プロセスの一環として法律違反を発見した場合には、関連する管轄当局に情報を伝える権利を有する。

Alcumus ISOQARは、クライアントまたは関係する個人の承諾を書面で受けることなく、どんな機密情報も第三者に開示することはしない。Alcumus ISOQARが法律によって機密情報を第三者に公表するよう要求された場合は、法律によって規制されていない限り、クライアントまたは関係する個人に対し、提供を受けた情報を開示する旨を事前に通知しなければならない。Alcumus ISOQARは、データ保護法2018、一般データ保護規制2016および情報公開に関する法律2000（またはその改正法律）の全ての規定を遵守する。

Alcumus ISOQARは、Alcumus ISOQARが発行した認証書が最新版で有効であるか否かをチェックする機能をウェブサイト上で公に利用できるようにする。このウェブサイトには、認証登録された各クライアントの名称、関連する基準文書（その他の具体的な要求事項、UKAS認定規格）、適用範囲および所在地（またはクライアントの本社の所在地および複数サイト認証の適用範囲に含まれるサイト）を示す。認証書が発行された後、この情報へのアクセスが公に可能となり、閲覧の際にはAlcumus ISOQARより提供されるコードを入力する必要がある。

4. 初回登録の申込み

クライアントは見積書に同意の上、申込書を完成し、Alcumus ISOQARへ送付する。申込書の受理に先立ち、Alcumus ISOQARは申込書を再検討して、掛かる支払いが妥当か否かを判断する。見積書を発行してから申込書を受理するまでの間に、状況が大幅に変化（要員の増減や登録サイトの増減等）したことによって、見積書の金額が妥当でなくなった場合、新しい見積書を発行した後、改めて申し込みする必要がある。

申込書に署名することは、クライアントが当該見積書、本登録規約及び契約の取引条件に同意したことを意味する。クライアントは規格の要求事項を満たしていることを保証するため、実施されているマネジメントシステム、記録、設備、場所、領域、要員の提供および下請業者への接触を保証し、またステージ1審査を受審するためにこれらを利用可能にすることを保証する責任がある。文書化された規格の要求事項を満たすマネジメントシステム（これには義務づけられている手順も含まれる）が構築されていない場合は、追加費用が発生し、ステージ1審査を繰り返さなければならないこともある。Alcumus ISOQARの手順および認定条件に沿って審査を実施するために、適切な審査チームが割り当てられる。クライアントが規格の追加や、活動の適用範囲の拡大を希望しない限り、さらに申込書が必要であったり、要求されたりすることはない。

公平性に対するリスク、脅威または土地特有の状況から生まれる審査員に対するリスク、あるいは、Alcumus ISOQARが認定を受けていない範囲に対して、Alcumus ISOQARは認証サービスの提供を拒否する権利を保有する。

5. 審査の方法

初回（登録）審査は、複数の段階を経て実施される：

ステージ1 審査は、適切な規格の要求事項を満たすマネジメントシステムをクライアントが有していることを実証することを目的とする。この段階では通常、文書のオンサイト・レビュー、可能な場合には、いくつかのマネジメントプロセスの部分的審査を行い、さらに、ステージ2 審査の計画作成を実施する。組織（クライアント）に正式な報告書が提出され、ステージ2 審査の実施日について合意する。例外的な状況にあっては、このプロセスをAlcumus ISOQARのオフィスで実施することもある。特定の状況においては、マネジメントシステムが適切な規格の要求事項を満たしていることを確実にするために、ステージ1審査における結論として、ステージ1 審査の再実施が必要になることもある。クライアントは、全ての安全衛生上の配慮および要求事項を、審査に先立ってAlcumus ISOQARに確実に周知させる責任を負うことに同意する。

ステージ2審査は、クライアントの敷地で現地審査が行われ、クライアントがマネジメントシステムを全体に適用しているか否か、ならびに（関連する法令も含めた）適切な規格の要求事項を満たしているか否かを判断する。クライアントは、全ての関連文書を利用可能な状態にし、要求に応じて審査員がクライアントの要員にインタビューすることを許可し、必要であれば審査員がクライアントのサイトを訪問することも許可する。サイトの訪問はクライアントが手配しなければならない。クライアントは、Alcumus ISOQARがサイトへの訪問を開始する前に、全ての安全衛生上の（審査訪問に関連する）配慮および要求事項をAlcumus ISOQARに確実に周知させる責任を負う。

認証後、登録内容に著しい影響を与える何らかの状況が発生した場合（例えば、プロセスの追加、所在地の追加、所在地の除外、企業名の変更、企業住所の変更、任命された管理責任者の変更等）には、クライアントはAlcumus ISOQARにそのような情報を提供しなければならない。

Alcumus ISOQARは必要に応じて再審査を実施する権利を保有する。

使用する審査方法は、インタビュー、活動の観察、印刷された文書のレビュー、電子的に保管されている文書のレビューおよび記録のレビューである。審査中に得られた証拠に基づいて結論が出される。審査員（審査チーム）は、標準的なサンプリング方法を用いて証拠を入手するため、異なるサンプルを採取していたならば、異なった結論に到達したかもしれず、結果を保証するものではない。

Alcumus ISOQARおよびAlcumus ISOQARの審査員またはAlcumus ISOQAR代理人のいずれも、提供した審査、レビュー、情報、認証、サービス、またはアドバイスの精度を保証するものではない。

6. 認証

ステージ2 審査が完了次第、審査チームは正式な報告書をAlcumus ISOQARに提出する。Alcumus ISOQARは、クライアントのマネジメントシステムが関連する規格の要求事項を満たしているとして認証登録を推薦する報告書を受け取り、その裏付けとなる文書と共に、適切な資格を有し、独立し、権限が認められている要員がレビューする。この推薦が承認された場合、認証登録番号および登録適用範囲を明記した認証が許可される。ステージ2で審査した規格のいずれかの箇条に対し不適合が提起された場合、認証の発行が認可される前に、審査員と合意した期間内に、クライアントはそれらの不適合を是正し（「是正処置」とも言う）、その後、Alcumus ISOQARに文書を送付、あるいは追加審査（講じられた是正処置をチェックする）の結果として、不適合を完了する。クライアントは、そのような追加訪問や、Alcumus ISOQARに送付された文書のレビューに関連する割増費用を負担することに同意する。

認証書および報告書はAlcumus ISOQARに帰属する。認証書は最長3年まで有効である（関連する規格により異なる）。クライアントが認証登録をやめる場合、Alcumus ISOQARは、クライアントに発行した認証書を返還するよう求める。12項参照のこと。

7. 年間登録、サーベイランス審査、更新審査、

および短期予告審査

初回登録が完了し、認証書の発行後、年間登録を維持するために、Alcumus ISOQARが定めた頻度で、審査報告書に盛り込まれている、または単独の計画書に示された内容に従って、クライアントの敷地でサーベイランス審査が実施される。しかし、少なくとも毎年1回（12ヶ月以内）は審査を実施し、さらに審査対象の国際規格（例えばISO9001）に従ったマネジメントシステムをクライアントが維持することが登録の条件である。

サーベイランス訪問で審査した規格のいずれかの箇条に照らし、何らかの重大不適合が提起された場合、クライアントは審査員と合意した期間内にそれらの不適合を是正（「是正処置」とも言う）する。その後、Alcumus ISOQARへ送付された文書、あるいは更なる審査の結果として、不適合が完了されたと判断する。クライアントは、このような追加訪問、もしくはAlcumus ISOQARへ送付された文書のレビューに関連する追加費用を負担することに同意する。

サーベイランス審査で提起された当該規格のいずれかの箇条に照らした軽微不適合も、合意した期間内にクライアントによって是正されなければならない。クライアントによって講じられた是正処置については、次回予定されている審査で確認される。あるいは有効な是正処置が講じられたことを確認するために、Alcumus ISOQARに証拠を送付するようクライアントに求める場合もある。軽微不適合に対する是正処置の不履行に於いて、重大不適合へ格下げが提起されることもある。そのような状況に際し、クライアントは、このような追加訪問、もしくはAlcumus ISOQARへ送付された文書のレビューに関連する追加費用を負担することに同意する。

認証登録期間を3年延長するためには、更新（再認証）審査が必要である。更新（再認証）審査は、認証書の有効期限の3ヶ月前までに実施される。（通常有効期限の6ヶ月前に行い、遅くとも3ヶ月前までには実施する必要がある）更新（再認証）審査で審査した規格のいずれかの箇条に照らし、何らかの不適合が提起された場合、クライアントは、審査員と合意した期間内にそれらの不適合を是正（「是正処置」とも言う）する。その後、Alcumus ISOQARへ送付された文書、あるいは更なる審査の結果として、不適合が完了されたと判断する。

更新（再認証）には、事務管理費用にあてるための追加手数料が請求され、またサーベイランス訪問の際の審査日数を超える追加審査日数が必要となる。クライアントは、不適合を完了するために有効な是正処置が講じられたか否かを検証する追加審査が必要な場合、発生する追加費用を負担することにも同意する。

Alcumus ISOQARは、苦情を調査、状況の変化への対応、あるいは登録一時停止中のクライアントをフォローアップするために、短期予告審査を実施することもある。そのような場合、Alcumus ISOQARは、決定された短期予告審査の必要性が判断された状況および条件をクライアントに知らせる。クライアントは、そのような審査に関係する追加費用を負担することに同意する。

8. 登録内容及び適用範囲の拡大と変更

適用範囲の拡大は、初回審査と同様に申し込みを行う。変更または追加を検証するために審査が必要となる。適用範囲の拡大が認められた場合には、新しい適用範囲が示された新認証書が Alcumus ISOQARによって発行される。適用範囲の拡大は、通常、追加プロセスまたは恒常的な所在地を含める。適用範囲を拡大する場合は、クライアントが質問書を記入し、申込書を Alcumus ISOQARへ提出する必要がある。一般には追加の支払いが請求され、Alcumus ISOQARは第4項の手順に従う。

クライアントがすでに特定の規格（例えばISO9001）に認証登録されていて、さらに追加の規格（例えばISO14001）の認証登録も希望する場合は、新規の申し込みとして取扱い、初回審査を規定する登録規約に従う。

クライアントは、住所の変更、名称の変更、登録認証に記載された所在地の閉鎖、あるいは担当者の氏名、電話番号の変更など、状況が実質的に変化した場合は、その旨を Alcumus ISOQAR に通知することに同意する。Alcumus ISOQARは適切な措置を講じ、必要な場合は、修正された詳細を載せた認証書を再発行する。認証書を再発行する際は、事務管理費用に充てるために、追加手数料が発生する。実質的に認証に影響を及ぼす可能性のある認証スキームの重大な変更に関しては、Alcumus ISOQARはクライアントに通知することに同意する。クライアントは、それに応じて、適切な変更を行うことに同意する。

認証書に明記された適用範囲が縮小した場合は、全ての宣伝広告物を修正しなければならない。

9. 公表

認証書が発行された後、クライアントはその事実を公表する権利を有するが、発行前に公表してはならない。関連する認証マークまたは認定マークおよびロゴは、関連する規格のみ、審査を受けた登録の適用範囲ならびに認証書に詳述された通りに、クライアントの事務用品およびウェブサイトを使用することができる。認証マーク・認定マークおよびロゴの使用規定に関する単独文書はAlcumus ISOQARのウェブサイト上で入手できる。規定はAlcumus ISOQARロゴと認定機関の認証マーク（UKAS）の両方を含む。

クライアントは、認証書に取り扱われている適用範囲および／または規格、クライアントの所在地に関し、誤解を招くような表明を行ったり、許可したりしてはならない。さらに、誤解を招くような方法で認証文書またはその一部を使用することを許可してはならない。クライアントのマネジメントシステム認証について言及する場合には、Alcumus ISOQARが暗に、製品、サービスもしくはプロセスを認証しているような意味を含ませることがあってはならない。

クライアントは、報告書が製品とみなされる臨床検査書、校正証明書、検査成績書等に認証マークまたは認定マークを使用してはならない。

認証が登録されると、Alcumus ISOQARは、郵便、Eメール、ファックスまたは電話によって、該当すると思われる認証やその他のサービスに関連する連絡をクライアントに行うこともある。クライアントは、Alcumus ISOQARに通知することにより、いつでもそのような連絡を拒否する権利を有する。

10. 認証の誤用

Alcumus ISOQARは、認証書、認証もしくは認定マーク・ロゴが誤用されないことを確実にするために、書面ガイダンスを提供し、あらゆる妥当な予防策を講じる。クライアントは、適切な場合に限り、審査を受けた登録適用範囲および関連する規格に対し、Alcumus ISOQARロゴおよび認証マークもしくは認定マークを使用する旨を約束する。

クライアントは、Alcumus ISOQARおよび／または認証システムおよび／または認定機関の評判をおとしめるような方法で認証マークもしくは認定マークを使用してはならない。クライアントは、発行された認証の適用範囲に関して虚偽の主張を行ってはならない。

11. 費用、手数料

支払うべき料金の詳細は、Alcumus ISOQARの経理担当に問い合わせることで入手できる。

Alcumus ISOQARに支払われた一切の料金は払い戻しされない。ステージ1、ステージ2、適用範囲の拡大、更新（再認証）または追加費用（申請料、基本料、付帯経費など）は、請求書に示されている支払条件に従って支払う。

年間登録手数料は審査費用と併せて支払うものとし、登録を維持するためにクライアントにとって必要な、全ての予定された活動に充てられる。

更新（再認証）活動（認証登録は3年ごとに実施される）および認証書の再発行に関連する事務管理のために追加手数料が請求される。

クライアントは、企業名、住所、または認証の適用範囲に関わる軽微な変更などの事由のために認証書の再発行が必要な場合には、認証書発行手数料を支払う。

クライアントは、審査の際に提起された重大不適合を「完了」するために、Alcumus ISOQARが必要とする追加費用を支払う。これらの費用は、クライアントの敷地において、またはクライアントの敷地から離れた場所で実施される審査活動に適用される。

交通費、宿泊費などの付帯費用は、クライアントとAlcumus ISOQARとが合意した内容が請求される（見積書で規定されている場合、クライアントに請求される。）適用範囲の拡大に伴う追加費用についても、クライアントとAlcumus ISOQARとが合意した内容が請求される。

認証登録の一時停止または取消の終了に伴う認証登録の復帰には、手数料が発生する。Alcumus ISOQARは、認証登録一時停止の解除、または取消に続く復帰に関連するその他の条件と併せ必要な費用を明確に示す。

請求書の支払いは、本登録規約の別項目または請求書に別途記載されていない限り、発行日から30日以内に行う。支払期限は厳守すること。

審査のキャンセル料は、Alcumus ISOQARの1人日の審査単価を基準とし、変動する。- 第15項参照のこと。

クライアントが期限までに全額の支払いを履行しなかった場合、Alcumus ISOQARは計画された審査をキャンセルし、その結果、認証登録が一時停止され、最終的に認証取消となる場合がある。

12. 認証登録の一時停止、取消、復帰

異議申立手順（第13項）を参照のこと。

適切な規格に対するクライアントのマネジメントシステムの審査の結果、次のような事由から、認証登録が一時停止または取消されることがある：

認証登録が短期間一時停止される事由：

- (i) 認証マークおよび／または Alcumus ISOQAR ロゴの誤用が継続されていた。
- (ii) 審査にて検出された不適合の結果として、講じられるべき是正処置が履行されない。
- (iii) 計画文書に詳述されているとおりに審査実施を受け入れない。例えば、年次サーベイランス審査。
- (iv) 本登録規約に規定された期限内に請求書の支払いを行わない。
- (v) 認証登録されている活動の適用範囲に関連する法令違反。
- (vi) 本登録規約に記載される一つ、または複数の違反。

認証登録が取消しされる事由：

- (i) 認証登録の一時停止後、Alcumus ISOQAR が行った要求に応じない。
- (ii) クライアントが支払いを怠る。
- (iii) 本登録規約に違反し続ける。
- (iv) 業務停止または業務停止される危険性がある、あるいは、債権者との和議が提案された仮命令が申請された、クライアントを相手取って破産申立がなされた、任意もしくは強制清算に入った、クライアントの資産の全てもしくは一部について、管財人、資産管理人、もしくは資産管財人が指名された、またはいずれかの裁判所に類似する申立がなされた。
- (v) 上記(i)から(iv)までの全て、もしくは一部に該当する状況が発生しようとしている場合。
- (vi) クライアントが認証登録を辞退する。

認証登録が一時停止または取消された場合、クライアントは、Alcumus ISOQARに認証登録しているという主張を停止し、認証を言及している宣伝広告物、その他の資料の全てから、Alcumus ISOQARおよび認証への言及を取り除く。

認証登録取消後、クライアントが依然として、認証登録を主張し続ける場合には、Alcumus ISOQARは、関連する司法当局に通報し、適切な法的手段を講じる権利を維持する。

認証登録の一時停止後、登録を回復させるためには手数料が課される。

認証登録が有効期限を超えて延長されることはなく、認証登録の有効期限が切れる場合、Alcumus ISOQARはクライアントに連絡し、重大性を説明する。更新審査を完了できない場合や是正処置完了の証拠を提出できない場合も、認証登録が取消されることがある。取消した後、6ヶ月以内（ただし有効期限内とする）にクライアントが再申込みをした場合、テクニカルレビューと更新審査の結果次第では、認証登録の復帰が可能な場合もある。6ヶ月以降は、クライアントは再申込みをし、少なくともステージ2審査を受ける必要がある。テクニカルレビューにより、前回の完全な審査以降、重大な変更がないことが確認された場合は、ステージ1審査は免除されることもある。

BRCグローバルスタンダード認証に適用される追加規約－第20項参照

13. 異議申立の手順

何らかの理由からクライアントが、審査の結果、認証登録の一時停止、または取消に同意しない場合、クライアントにはAlcumus ISOQARに異議を申し立てることができる。全ての異議申立はAlcumus ISOQARによって召集された独立委員会で取り扱われる。この委員会には文書を必要とする他、クライアントの代表者とAlcumus ISOQARの関連する代表者から証拠についての聞き取りを行う。この委員会の決定が最終決定であり、クライアントとAlcumus ISOQARの両者に強制される。いずれの当事者からも反訴は認められない。如何なる理由からであろうとも、異議申立の結果として、いずれかの当事者に金銭を請求することは認められない。異議申立の経費は、敗訴した当事者が全額負担する。異議申立を行う場合には、そのプロセスの詳細が提供される。

BRCグローバルスタンダード認証に適用される追加規約—第20項参照

14. 苦情および情報提供の要求

クライアントが苦情を申し立てる場合は、Alcumus ISOQARへ書面にて送付する。Alcumus ISOQARの方針には、苦情取扱いに関する文書化された手順が盛り込まれている。全ての苦情について、3業務日以内に対応を開始し、調査する。調査の結果は、書面にてクライアントに伝えられる。苦情について調査後、クライアントがその結果に満足しなかった場合、苦情は取締役任せられるか、またはクライアントが異議申立を行う。

認証の要求事項の順守に関連する苦情が申し立てられた場合、クライアントは全ての苦情の記録が保持されることに同意する。クライアントは、そのような苦情に対して適切な処置を行う。これらの処置は書面化され、依頼に応じ、Alcumus ISOQARへ提供される。

如何なる種類の情報に対する提供依頼も、Alcumus ISOQARの関連部署に伝えられる。連絡に関する詳細はウェブサイトで見ることができる。

15. 計画された審査のキャンセル

Alcumus ISOQARは、合意した審査日に資源を投じる。通常、次回審査日は、審査員とクライアントが審査の際に合意して、報告書に記録する。あるいは、Alcumus ISOQARとクライアントが審査日について合意し、Alcumus ISOQARが書面をもって確認する。Alcumus ISOQARから次回審査日程の再確認が行われなくとも、クライアントは、合意された日程計画に従って審査が実施されるようにとりはからう責任がある。計画された審査前20業務日以内に、訪問が延期またはキャンセルされた場合には、変更手数料またはキャンセル料が課される。キャンセル料は、Alcumus ISOQARの1人日の審査単価を基準として変動し、契約の取引条件で取り決められたとおりとする。

16. 補償

クライアントは、審査日のキャンセル、Alcumus ISOQARの知的財産の誤用、公平性に関する規定違反、審査プロセスにおける不実もしくは誤解を招く情報の提供も含め、Alcumus ISOQARに認証登録している間（認証登録の一時停止およびそれに続く認証登録取消期間を含む）、登録規約下で、クライアントがAlcumus ISOQARから与えられた承認または登録の誤用やAlcumus ISOQARが損失を被る何らかの違法行為に起因して発生する損失、訴訟手続き、逸失利益、損害、裁定、経費、損害賠償請求、全額補償原則での事務管理費の増額分も含めた費用、訴訟、ならびにその他の何らかの損失および／または賠償責任についてAlcumus ISOQARを免責し、自ら補償することに同意する。

17. 認定機関および公認機関による立会審査

全てのAlcumus ISOQAR認証クライアントは、求められた場合には、認定機関または他の承認を受けた機関の代表者に対し、審査を遂行するAlcumus ISOQARの要員への立合いを許可することが本登録規約の条件である。立会審査を受け入れない場合は、クライアントの認証登録の維持が認められない可能性がある。

BRCグローバルスタンダード認証に適用される追加規約—第20項参照

18. 審査チーム

Alcumus ISOQARは、審査計画、またはその他クライアントと取り決めた契約に従って審査を遂行するために、適切な資格を有し、力量を備え、かつ公平性のある審査チーム、または単独審査員を提供する。審査チームは、審査員に加え、技術専門家、通訳者を補足する場合がある。クライアントは、いずれかの審査員または審査チームのメンバーを拒否する権利を有するが、そのような拒否は、審査チームを構成する個人に関する通知を受けた段階で迅速になされなければならない。Alcumus ISOQARは、業務上の必要条件を満たすために、配属された審査員を変更、もしくは審査員の追加をする権利を保有する。

クライアントは、審査員を指名し、特定の審査を実施するよう要求する権利を持たない。

審査の公平性が維持されることを確実にするために、Alcumus ISOQARは審査員が遂行する多数の審査を常に調査している。もし、クライアントと親しくなり過ぎることにより公平性が危うくなる場合は、審査員を変更することがある。

時には、審査チームに見習審査員が参加することもある。見習審査員は、審査において如何なる地位もなく、主任審査員による指導監視を受ける。見習審査員の参加については、クライアントが支払義務を負うことはない。Alcumus ISOQARは、審査に見習審査員を参加させるか否かは、クライアントの自由裁量に委ねられ、かつ参加許可の了承を取る必要があることを認識している。従って、Alcumus ISOQARは予め見習審査員を審査に派遣したい旨をクライアントに通知し、さらに見習審査員の氏名を提示する。クライアントには、見習審査員の受入を拒否する権利を有するが、Alcumus ISOQARは自社の要員に十分な教育訓練を実施し人材を養成する必要があるため、その主要な手段が審査に参加させることであるため、慎重な検討をクライアントに促す。

Alcumus ISOQARが提供する審査員は、公平に行動し、証拠のみに基づいて決定を下す。本登録規約に同意するクライアントは、審査員によって下される、またはその後Alcumus ISOQAR要員によってレビューされるそれらの決定を、変更させたり改ざんさせたりすることを意図して、審査員に対し、圧力、脅迫、または誘導しないことにも同意する。Alcumus ISOQAR要員は、そのような事例を迅速に上層部へ報告するよう指導されている。

19. Additional Rules for specific Standards/Schemes/ Specifications

In agreeing to abide by these Rules of Registration the Client also agrees to abide by any rules, requirements or conditions laid down by other organisations or the specific requirements of a particular standard or sector scheme as notified from time to time where that organisation controls or has a valid interest in the issue of a certificate.

Note that the requirements contained in standards and/or sector schemes are liable to change and it is the Client's responsibility to ensure that any changes are identified, considered and where necessary acted upon.

20. Additional Rules for BRC Global Standards Certificates

In addition to the Rules of Registration detailed in this document, the Site agrees to abide by any additional Rules laid down by BRC Global Standards (BRCGS) as follows. Further information is available by visiting www.brcglobalstandards.com.

It is a condition when applying for Certification against a BRC Global Standard that the Client hereafter referred to as the Site must agree to be registered with BRCGS. Alcumus ISOQAR will do this on behalf of Sites.

Information will be passed to and may be used by the BRC for direct marketing and promotional activities in respect of BRC's work products and services. This may or may not contain personal data such as names and email addresses of main contacts.

The Site agrees to implement the latest version of the appropriate BRC Global Standard in accordance with timescales laid down by BRCGS. Alcumus ISOQAR will in turn undertake any audit against the version of the standard which is current at the start date of the audit.

It should be noted that during the lifetime of a BRC Global Standard, BRCGS may amend or clarify the requirements of the standard by the publication of a "Position Statement" and that any such amendments supersede any requirements in the published standard.

An application form (Contract) must be signed on initial application and annually or prior to any ongoing recertification audits. By signing the contract, the Site agrees to comply with these Rules of Registration.

BRC Service Fee: In addition to the standard Alcumus ISOQAR audit fees a BRC service fee is applied for all certifications. This fee is mandatory and set by BRCGS and will be charged ahead of all certification activities by Alcumus ISOQAR and paid to BRCGS on behalf of the Site. The certificate and audit report shall not be valid until the service fee and Alcumus ISOQAR's audit fees have been received, irrespective of the outcome of the certification process.

Sites are required to provide information prior to certification to allow adequate planning of the audit. This information is detailed on the PARF (Pre-audit review form) which is sent to Sites ahead of their audit.

Any specific requirements for additional voluntary audit modules (AVMs) requested by the Site will be audited in accordance with the protocol of those modules. This shall include the confidentiality of information. AVMs are unaccredited, and the scope for these modules is detailed on separate certificates. Further fees will apply for individual modules and may involve increased time on Site and BRCGS service fees.

The Site agrees that any report produced by Alcumus ISOQAR following an audit, will be uploaded onto the BRCGS Directory irrespective of whether a certificate is issued and may with the Site's permission be shared with selected customers.

The audit report, certificate or audit results will be supplied to BRCGS and shall be made available to other relevant stakeholders such as GSFI and government bodies on request. These documents will be treated as confidential by BRCGS and other relevant stakeholders.

The Site must advise Alcumus ISOQAR **within 3 days of the occurrence** of any recalls and regulatory body actions, any legal proceedings or other changes of circumstance that may affect the validity of continuing certification.

The Site must agree to allow any auditors assigned to carry out the audit to be accompanied by other personnel for training, assessment or calibration purposes. This may include:

- Training of new auditors by Alcumus ISOQAR
- Witness or Shadow audits carried out by Alcumus ISOQAR
- Witnessed audits by UKAS
- Witnessed audits by BRCGS
- Witnessed audits by a specifier where a specifier specific module is included (e.g. ASDA AA Module)

BRCGS Compliance Team must also be allowed to carry out its own audit or visit to a site once certified in response to complaints or as part of routine compliance activity to ensure the integrity of the Global Standard Scheme.

These visits may be announced or unannounced and this must be accommodated as necessary by the site.

Certification status may be affected if prompt access to any parts of the site or processes or requests for accompanied audits specified above is unreasonably refused.

Following the issue of a certificate the Site may use a BRCGS Approved Logo. The Site must follow and accept the BRC terms and conditions and be authorised by the BRC to use the logo. These terms and conditions are available from the BRCGS. Any misuse of the BRCGS logo will be communicated to BRCGS and if applicable be raised as a non-conformance against the requirement of the Standard audited.

Following initial certification by Alcumus ISOQAR a recertification audit must be undertaken within a 28-day window prior to the 6-month or 12-month anniversary of the initial audit depending on grade achieved.

An extension to the scope of activities such as additions of premises, new product groups or categories or new areas of business may require an audit. This will necessitate an additional amount of time over and above the time required to conduct recertification activities.

If any products manufactured, processes or areas of a Site are excluded from the scope of certification this will, under the requirements of the standard, exclude the Site from using the BRCGS Logo on any of their documentation or advertising.

A certificate issued against the requirements of a BRCGS Standard will be valid for a period as defined by BRCGS typically 6 or 12 months + 42 days from day 1 of the initial audit.

For the avoidance of any doubt no certificate will be issued by Alcumus ISOQAR until the auditor is fully satisfied that any non - conformance raised during an audit has been corrected and effective corrective action has been taken within the timescale detailed below. This applies to every audit undertaken by Alcumus ISOQAR against a BRCGS Standard.

Appeals: In addition to the Alcumus ISOQAR appeals process outlined in Section 13 above the following applies.

If the Site still has concerns regarding the non-conformities raised or the way the appeal has been handled they may contact the Compliance Manager for Global Standards at enquiries@brcglobalstandards.com or +44 (0) 207 854 8935.

The key information required to allow BRC to undertake arbitration is:

- Name and address of certificated Site
- Date of audit
- Nature of the concern
- Details of appeal made and outcome

Investigation by BRCGS: The nature of the grievance will be assessed by the Compliance Manager and Alcumus ISOQAR will be contacted for information regarding the certification decision and its process. The BRC will collate the information provided by the site and by Alcumus ISOQAR and will give both an opportunity to comment before assessing whether:

- Alcumus ISOQAR has breached any protocols in undertaking or reporting the certification decision
- Alcumus ISOQAR has incorrectly interpreted a requirement in raising a non-conformity
- Alcumus ISOQAR has incorrectly graded the non-conformity.

Arbitration: Where the complaint indicates a fault with the Alcumus ISOQARs process, BRCGS will discuss and agree with us an appropriate course of action which may or may not affect the resulting certification decision of the Site.

A summary of the investigation report and action taken by BRCGS and Alcumus ISOQAR will be provided by BRCGS to the person originally submitting the grievance within 30 calendar days of the original contact.

BRCGS may contact certificated Sites directly to ask for feedback on the audit and certification process as part of their Certification Body performance monitoring process. BRCGS may also contact Sites directly to review certification status in the event of investigation of issues, or suspension or withdrawal of Certification Body registration.

BRCGS may use customer data for marketing purposes.

The Site agrees that a Certificate issued following an audit against a BRC Global Standard undertaken by Alcumus ISOQAR allows BRCGS the right to require action resulting from their review of the audit report uploaded to the BRCGS Directory.

BRC Audit Process Timetable

It is a requirement of BRCGS that a strict timetable of events is adhered to, therefore both Alcumus ISOQAR and the Site agree to the following:

Within **28 calendar days** of the completion of the full audit Corrective action **must** be submitted by the site for review by the auditor. Failure to submit within 28 calendar days may require a further full audit before a certificate can be issued.

Within **35 calendar days** of the completion of the full audit corrective action **must** have been reviewed by the auditor and if required any further evidence requested from the Site and reviewed.

Within **42 calendar days** of the completion of the full audit. The audit **report** and **corrective action must** have been reviewed by the technical review team at Alcumus ISOQAR, the report uploaded to the BRCGS Directory and the certificate issued to the Client.

21. SIA/ACS Rules of Registration

Security Industry Authority, Approved Contractors Scheme (SIA, ACS)

- Alcumus ISOQAR Ltd is the ACS assessing body or verifier.
- The Client is the company applying for certification to the ACS.

Alcumus ISOQAR has an agreement with The SIA to act as an ACS Assessing Body with effect from February 2006

Alcumus ISOQAR is an approved assessing body for the above scheme. The scheme is owned by the SIA and both Alcumus ISOQAR and ACS Clients agree to comply with the SIA Rules for Registration. The Client is the entity applying for certification to the ACS. Certificates are issued by the SIA.

1. Alcumus ISOQAR agrees to provide a quotation to carry out verification audits for ACS.
2. The Client for the ACS agrees to include The SIA in correspondence including auditor verification visit plans and any amendments.
3. The Client will accept email as one of the methods of communication.
4. The Alcumus ISOQAR Ltd audit verification visit plan will include dates, activities and locations to visit and this may be adjusted by the SIA.
5. All matters relating to the ACS verification process will be made available to the SIA.
6. The proposed visit days for each and every visit must allow the SIA at least three working days prior notice of the visit.
7. Audit verification time allocated by Alcumus ISOQAR is based on the SIA document: Assessment Planning Guidelines for the ACS. All verification days allocated must be completed by Alcumus ISOQAR.
8. All Client audit verification material will be sent to The SIA with recommendations from Alcumus ISOQAR Ltd. The SIA will decide if a certificate is to be awarded.
9. After the first successful certification Alcumus ISOQAR Ltd will conduct annual re - verification visits to confirm continued approval.
 - Annual re - verification requires the Client to update their online achievement record and the assessment is carried out in line with SIA guidelines.
 - Re - application for ACS is every three years and requires the Client to complete the whole application process via the SIA, and the verification process by Alcumus ISOQAR as per the initial assessment.
 - Any change of circumstances to the Client's scope should be notified to the SIA (by the contractor and verification carried out by Alcumus ISOQAR).
10. Alcumus ISOQAR fees for verification will be charged on a standard day rate fee set by Alcumus ISOQAR Ltd (fees may be changed without prior notice). The same day rate will be charged for any follow - up visit to the Client for whatever reason. Extra office days will be charged, at the standard day rate, for the preparation of reports. (With the exception of

condensed reports)

11. SIA - ACS Routes to Approval

Alcumus ISOQAR offers the standard route to approval.

Other criteria may apply to the above (see the SIA - ACS routes to Approved Contractor Status).

12. Certificate suspension or withdrawal is at the discretion of the SIA.
13. **Appeals and complaints** – any appeals or complaints against the ACS process will go to the SIA. Any appeals or complaint regarding the verification process will go to Alcumus ISOQAR.
14. Fees paid to Alcumus ISOQAR are strictly non-refundable and are invoiced 30 days in advance to cover one year's Registration and re-verification visits. Fees for any verification audit activity will be reviewed annually and may be increased.
15. Verification or Re - verification Visits
 - Verification audit fees are to be paid at least 10 working days prior to commencement of the audit.
 - The annual verification fees for the following year are to be paid at the same time each year.
 - Extra visits as a result of non - compliance (failing to meet the required standard) will be chargeable at Alcumus ISOQAR's standard fee at the time.
16. Alcumus ISOQAR is committing resources in agreeing verification dates. Verification dates are normally agreed between the auditor and the Client during a verification audit and are recorded on the summary report; alternatively, Alcumus ISOQAR and the Client will agree dates for verification which will be confirmed by Alcumus ISOQAR in writing. It is not Alcumus ISOQAR's policy to issue reminders of forthcoming verification dates. It is therefore the Client's responsibility to ensure that the audit can be conducted in accordance with the plan on the date(s) agreed. Consequently, a fee will be charged if a visit is postponed or cancelled within 20 working days of its planned occurrence. The fee chargeable for cancellation will be on a sliding scale, These are as follows: (a) cancellation within 11-20 working days of a planned audit – 50% of the prevailing day rate (as set out in the quotation); (b) cancellation within 0-10 working days of a planned audit – 100% of the prevailing day rate (as set out in the quotation); and (c) all chargeable days and any additional expenditure that has already been incurred by Alcumus ISOQAR and is not reclaimable (including but not limited to flights, other travel expenditure and hotels).
17. It is a condition of the Rules of Registration that all Clients should, if requested, allow SIA staff to visit their companies, announced or unannounced.

22. 第3者の権利

全ての第3者の権利は排除されており、第3者が本登録規約を執行する権利を有することはない。これは時折、Alcumus ISOQARグループのメンバーには適用されず、Alcumus ISOQARが同意していることを条件に、Alcumus ISOQARとして本登録規約を執行する権利を有する。

23. 取引条件

本登録規約は、Alcumus ISOQARの「契約の取引条件」と併せて読まなければならない、www.isoqar.co.jpで閲覧が可能である。