

Opšta pravila sertifikacije sistema menadžmenta TÜV SÜD

Ova Opšta pravila sertifikacije primenjuju se u TÜV SÜD Management service, uključujući i TUV SUD Serbia d.o.o. Beograd, a odnose se na proveru (audit) i sertifikaciju sistema menadžmenta (u daljem tekstu: sistem)

Pravila sertifikacije se primenjuju u okvirima lokalnog pravnog sistema, kao odgovarajući za zahtevane usluge.

1 Opšte odredbe

1.1 Opšta pravila se odnose na sve aktivnosti sertifikacije koje obavlja TUV SUD Serbia.

1.2 Po izdavanju prvog sertifikata, klijent automatski postaje partner TÜV SÜD Management service i to ostaje sve do isteka važnosti sertifikata koje poseduje. Sertifikat postaje punovažan tek pošto se ispune svi finansijski i tehnički zahtevi u vezi provere i sertifikacije sistema. Ukoliko se sertifikat izdaje pod određenim uslovima, nosilac sertifikata se obavezuje da zadovolji ove uslove u definisanom roku.

1.3 Pre nego što podnese zahtev za uslugom, klijent je dužan da informiše TUV SUD Serbia ukoliko je planirana sertifikacija, prethodno bila predmet sličnog ugovora, zaključenog sa drugim sertifikacionim telom.

Sa svakim novim zahtevom za uslugom klijent prihvata tekuće izdanje Opštih pravila sertifikacije, kao uslove uz ugovor. Već postojeći ugovorni odnosi se odvijaju na osnovu tekućih važećih izdanja ovih dokumenata.

Ažurna verzija Opštih pravila sertifikacije dostupna je korisnicima putem Website TUV SUD Serbia, www.tuv.rs ili se može dostaviti e-mailom/poštom, na zahtev korisnika.

1.4 Sertifikaciono telo TÜV SÜD Management service ocenjuje dokumentaciju podnetu od strane auditora i donosi odluku o izdavanju sertifikata.

Prigovori i žalbe se upućuju direktno TUV SUD Serbia, koji održava dokumentovani postupak za upravljanje prigovorima i žalbama. Opis ovog postupka javno je dostupan klijentima posredstvom Website TUV SUD Serbia.

Ukoliko za žalba odnosi na sertifikovanog klijenta, TUV SUD Serbia će proslediti žalbu, u odgovarajućem vremenskom roku, klijentu na koga se žalba odnosi.

1.5 Sertifikat će se uvek pozivati na važeću verziju standarda ili drugi kriterijum za sertifikaciju, važeći na dan izdavanja sertifikata. Vreme zaključivanja ugovora je irelevantno u tom pogledu.

Nosioci sertifikata moraju uvek uz osnovni sertifikat da čuvaju i sve priloge koji su sastavni deo sertifikata.

Sertifikat i/ili kopija sertifikata, nisu prenosivi i ostaju vlasništvo sertifikacionog tela.

1.6 Klijent će obezbediti da auditori/predstavnici nadležnih oigana (npr. akreditacionog tela) mogu da učestvuju u monitoring ili witness proverama u poslovnim prostorijama klijenta/proizvođača i/ili njihovih podugovarača/isporučilaca.

1.7 Ukoliko aktivnosti koje sprovodi osoblje TUV SUD Serbia zahtevaju upotrebu ličnih zaštitnih sredstava, TUV SUD Serbia i klijent će se dogovoriti o načinu obezbeđivanja ovih sredstava.

1.8 Ukoliko se čvrsta kopija izveštaja o auditu izdaje pored kompjuterske kopije, čvrsta kopija predstavlja pravno obavezujući dokument.

1.9 Svaki sertifikat je predmet validnog ugovora/ponude.

Ugovor o sertifikaciji/ponuda može da prestane da važi u celini ili delimično; ukoliko se pojedinim klauzulama ugovora, odgovarajućim uputstvima/pravilima/procedurama ili uputstvima Sertifikacionog tela ili drugih odgovarajućih organa (npr. Akreditacionog tela) ne definiše drugačiji način izveštavanja, važi sledeće:

I. prestanak **bez razloga**:

za sertifikaciju sistema: uz obaveštenje tri (3) meseca pre sledećeg planiranog datuma audita, (ili u slučaju nadzora, odgovarajuće resertifikacionog audita) od strane nosioca sertifikata ili Sertifikacionog tela;

II. prestanak **sa razlogom** po izboru bilo koje strane, sa ili bez obaveštenja, naročito (ali ne i jedino u slučaju) kada je sertifikat izdat na bazi ugovora o sertifikaciji/ponude, može da bude povučen, opozvan ili suspendovan u skladu sa pravilima definisanim pod 2.1 I 2.3.

Otkaz mora biti u pisanoj formi.

Ukoliko važenje sertifikata istekne iz bilo kog razloga, odgovarajući ugovor/ponuda prestaje da važi u isto vreme.

U slučaju kada poslednji preostali sertifikat imaoca sertifikata prestane da važi, njegovo članstvo u sistemu sertifikacije TÜV SÜD Management service, se suspenduje.

Bilo koje preostale nadoknade su i dalje obavezujuće. Svi troškovi nadzornih audita ili sertifikacije moraju biti naplaćeni.

Zahtevi ovih Pravila sertifikacije veže tri (3) godine nakon okončanja sertifikacionog ugovora/ponude.

2. Prestanak važenja, povlačenje, opoziv, ograničavanje ili suspenzija sertifikata

2.1 Sertifikat ističe automatski ili se smatra povučenim u sledećim slučajevima:

2.1.1 po isteku perioda važenja sertifikata,

2.1.2 ukoliko je nosilac sertifikata predmet zakonskog stečajnog postupka; ili imenovani administrator njegovog poslovanja ili imalac sertifikata, ne informišu o tome sertifikaciono telo pisanim putem u roku od 4 nedelje;

2.1.3 ukoliko nosilac sertifikata prekine svoje poslovne aktivnosti;

2.1.4 ukoliko se promene zakonski zahtevi, zahtevi nadležnih organa (npr. akreditacionog tela) ili pravila prakse na kojima se zasniva sertifikacija, osim ako nosilac sertifikata, u definisanom roku, kroz ponovi audit izvršen od strane TUV SUD Serbia, o trošku nosioca sertifikata, ne potvrdi da je sistem usklađen sa novim zahtevima;

2.1.5 ukoliko osnovni sertifikat prestane da važi;

2.2 Sertifikaciono telo ima pravo da povuče ili opozove sertifikat po svom sopstvenom izboru, sa ili bez obaveštavanja, u sledećim slučajevima:

2.2.1 ukoliko dalje korišćenje znaka sertifikacije/sertifikata nije više opravdano, odnosno nema smisla u kontekstu tržišta, ili je zakonski zabranjeno; u ovom slučaju Sertifikaciono telo će obezbediti alternativni znak, ako je moguće;

2.2.2 ukoliko dođe do dovođenja u zabludu ili neovlašćenog reklamiranja, posebno u vezi sa znakom sertifikacije ili sertifikatom, ili se isti zloupotrebljavaju, ili proizvod pušten na tržište ne zadovoljava zakonske zahteve, ili se zloupotreba toleriše od strane nosioca sertifikata;

2.2.3 ukoliko nosilac sertifikata ne plati neizmirene račune prema TUV SUD Serbia u roku od 4 nedelje, nako prijema opomene u tom smislu. Propusti u pracijalnim isplatama takođe mogu da dovedu do povlačenja sertifikata;

2.2.4 ukoliko nosilac sertifikata krši ova Pravila sertifikacije i/ili odgovarajuće delove ugovora/ponude, sem ukoliko ovaj prekršaj nije posledica slučajnog delovanja. Sertifikaciono telo ima pravo, ali ne i obavezu, da imacu sertifikata omogući ispravku ovakvih postupaka;

2.2.5 ukoliko Sertifikaciono telo stekne utisak da sertifikovan sistem nije usklađen sa standardom ili bilo kojom izmenom standarda u vremenskom periodu koji je određen nosiocu sertifikata za usklađivanje sistema, ili je vlasnik prekršio bilo koji od uslova pod kojim je sertifikat izdat;

2.2.6 ukoliko nosilac sertifikata iznosi neistinite izjave ili uskraćuje važne činjenice od značaja za sertifikaciju;

2.2.7 ukoliko nosilac sertifikata propusti da uskladi svoj sistem sa ovim Pravilima sertifikacije i/ili odgovarajućim delovima ugovora/ponude (npr. cene i nadoknade) u periodu od 6 nedelja od dana stupanja na snagu izmena, ili u periodu od 6 nedelja nakon što je imalac sertifikata imao mogućnost da izvesti o njima;

- 2.3** Pored gore navedenih razloga, sertifikat može da bude ograničen ili susprdovan u odnosu na vreme i sadržaj.
- 2.4** Sertifikaciono telo ima pravo da objavi podatke o isticanju, povlačenju, opozivu, ograničavanju ili obustavljanju sertifikata. Nastavak oglašavanja ili druga upotreba sertifikata ili znaka sertifikacije je zabranjena u svim takvim slučajevima. Sertifikat koji je povučen ili oduzet biće odmah vraćen sertifikacionom telu ili uništen na pisani zahtev Sertifikacionog tela. Nadoknade Sertifikacionom telu plaćene unapred se neće vraćati, a one koje još nisu naplaćene biće naplaćene u celosti.
- 2.5** Osim u slučajevima nemara i grube nepažnje, Sertifikaciono telo neće biti odgovorno za bilo kakve gubitke nastale za klijenta zbog neizdavanja, isteka, povlačenje, opoziva, ograničavanja ili obustavljanje sertifikata.

3. Oglašavanje, objavljivanje sertifikata, znaka sertifikacije i izveštaja o auditu, informisanje

3.1 Sertifikat ili znak koji se odnosi na sistem menadžmenta može da se koristi samo za promociju sistema na koji se odosi.

Imalac sertifikata preuzima potpunu i kompletnu odgovornost za upotrebu i legitimitet svih izjava u vezi izdatog sertifikata, znaka sertifikacije ili izveštaja o auditu sertifikovanog sistema, kao i za korektnu primenu/poblikovanje od strane njegovih kupaca;

Izveštaj o auditu izdat od strane TUV SUD Serbia mora da bude citiran tačno sa kompletnim tekstom i datumom izdavanja. Korišćenje Izveštaja o proveru, pripremljenog od strane TUV SUD Serbia, u reklamne svrhe mora da bude pisanim putem odobreno.

3.2 TUV SUD Serbia ima pravo da objavi imena nosilaca sertifikata i proverevanih sistema menadžmenta u reklamne svrhe, kao i u svrhu informisanja korisnika.

Sertifikaciono telo čuva sve druge evidencije o klijentima i sertifikovanim sistemima na poverljiv način, osim u slučaju drugačijih upitstava dobijenih od strane suda ili nadležnih organa (npr. akreditaciono telo). Svi zaposleni u TUV SUD Serbia i njihovi saradnici su obavezani da čuvaju tajnost podataka u tom smislu.

3.3 Klijent

3.3.1 mora da postupa u skladu sa zahtevima sertifikacionog tela ukoliko se poziva na sertifikaciju u komunikaciji sa medijima (npr. Internet, brošure, reklamni materijal ili druga dokumenata);

3.3.2 nakon isteka sertifikata, suspenzije, opoziva ili povlačenja, mora da obustavi upotrebu reklamnog materijala koji sadrži pozivanje na status sertifikacije, a u skladu sa uputstvima sertifikacionog tela;

3.3.3 mora da izmeni celokupni reklamni materijal ukoliko dođe do redukcije područja primene sertifikacije;

3.3.4 nesme da daje ili dozvoli obmanjujuće izjave o statusu njegove sertifikacije;

3.3.5 ne sme da koristi dokumentaciju o sertifikaciji ili delove ove dokumentacije na pogrešan način, kao ni da dozvoli takvu upotrebu;

3.3.6 ne sme da se poziva ili dozvoli pozivanje na sertifikaciju sistema menadžmeta koje može da podrazumeva prizvod (uključujući i usluge) ili proces sertifikacije od strane sertifikacionog tela (napomena: ovo uključuje laboratorijska ispitivanja, kalibracione ili inspeksijske izveštaje, i sl);

3.3.7 neće dozvoliti pozivanje na sertifikaciju izvan područja primene sertifikacije;

3.3.8 neće koristiti niti dozvoliti korišćenje njegove sertifikacije na način koji bi mogao da diskredituje sertifikaciono telo.

4. Specifična pravila provere i sertifikacije sistema menadžmenta

4.1. Opšte

TUV SUD Serbia sprovodi provere i sertifikacije sistema menadžmenta u regulisanoj oblasti.

TUV SUD Serbia ne obavlja konsultanske usluge u vezi sa sistemima menadžmenta.

4.2. Prethodno ocenjivanje sistema, preaudit

Na zahtev klijeta, TUV SUD Serbia može da ponudi sledeće usluge nezavisno od postupka sertifikacije:

4.2.1 TUV SUD Serbia može da sprovede predproveru, koja predhodi sertifikacionoj proveri.

Cilj predprovere je da se otkriju slaba mesta u funkcionisanju sistema, greške ili odstupanja od zahteva standarda. Auditor saopštava klijentu rezultate na završnom sastanku, a ako se zahteva, klijentu se dostavlja izveštaj o predproveri.

Nije dozvoljeno sprovođenje više od jedne predprovere.

4.3 Procedura sertifikacije

4.3.1 Priprema

4.3.1.1 Informativni sastanak

Na zahtev klijenta, o sledećim pitanjima se može diskutovati unapred:

- cilj, prednosti i preduslovi za sertifikaciju,
- faze u postupku sertifikacije u vezi sa sadržajem i vremenom,
- pravna osnova, referentni standard, obim audita,
- procena troškova.

4.3.1.2 Priprema za sertifikacioni audit

Nakon što u pisanoj formi prihvati ponudu koju mu je dostavio TUV SUD Serbia, rukovodstvo klijenta treba da imenuje predstavnika odgovornog za sprovođenje sertifikacionog postupka; TUV SUD Serbia obaveštava klijenta o auditorima imenovanim za sprovođenje audita (tim ili vođa tima). Pri imenovanju tima TUV SUD Serbia mora da vodi računa o pravilima u vezi sa neovlašćenim konsaltingom od strane auditora. Klijent ima pravo da odbije auditora.

Ukoliko pravila o poštovanju principa poverljivosti, ne predstavljaju smetnju, klijent može da traži odgovarajuće osnovne informacije o svakom članu audit tima.

4.3.2 Sertifikacioni audit

Početni sertifikacioni audit se sprovodi u dve (2) faze (faza 1 i faza 2 audita).

Klijent je obavezan da obezbedi prisustvo odgovarajućeg osoblja tokom audita; klijent odobrava auditorima pristup odgovarajućim delovima kompanije i omogućava im da pregledaju sve podatke koji su relevantni za sprovođenje audita.

4.3.2.1 Pregled i vredovanje dokumentacije sistema menadžmenta / faza 1 audita

Klijent je obavezan da obezbedi sertifikacionom telu sva dokumenta u vezi sa njegovim sistemom menadžmeta (poslovnik i, ako je potrebno, dodatna dokumenata kao što su dokumentovane procedure, radna uputstva, itd) na pregled i ocenu usaglašenosti sa važećim standardima. Ako je sistem već sertifikovan od strane drugog sertifikacionog tela, prema istom ili sličnom standardu, klijent je dužan da priloži kopiju sertifikata sa informacijama o području važenja, kao i detalje izveštaja sa prethodnih audita.

Sertifikaciono telo vrši pregled dostavljene dokumentacije - u neophodnoj meri, koja može da uključi i audit na licu mesta – zatim, pregleda uslove specifične za određene lokacije klijenta, status klijenta i razumevanje odgovarajućih standarda, statutarnih i zakonskih zahteva, kao i njihovu specifičnu primenu u dokumentaciji sistema menadžmenta.

Na osnovu rezultata faze 1 audita, sertifikaciono telo procenjuje da li je nivo implementacije sistema menadžmenta dovoljan za sprovođenje faze 2 audita i planira procese i prioritete za sprovođenje faze 2 audita. Detalji faze 2 audita se usaglašavaju sa klijentom.

Sertifikaciono telo dokumentuje nalaze faze 1 audita i obaveštava o tome klijenta, uključujući i informacije o oblastima od značaja, koje se mogu klasifikovati kao neusaglašenosti u fazi 2 audita.

Vremenski period između faze 1 i faze 2 audita, mora da bude dovoljan da omogući klijentu da otkloni sve identifikovane slabosti ili neusaglašenosti.

4.3.2.2 Sertifikacioni audit na lokaciji / faza 2 audita

Pre faze 2 audita, klijentu se dostavlja plan audita, koji je predhodo usaglašen sa njegovim predstavnikom, radi informisanja. Tokom audita, klijent pokazuje praktičnu primenu svojih dokumentovanih procedura, dok auditori proveravaju i procenjuju efektivnost sistema na osnovu referentnog standarda ili drugih kriterijuma.

Nakon završetka audita, TUV SUD Serbia obaveštava klijenta o rezultatima audita na završnom sastanku, kao i u vidu Izveštaja o proveru. Izveštaji o neusaglašenostima se potpisuju od strane predstavnika klijenta. Klijent je obavezan da dokumentuje potrebne korekcije i korektivne mere. U slučaju većih neusaglašenosti, moguće je da se ukaže potreba za ponovnim auditom; troškovi ovog audita biće posebno naplaćeni, prema vremenu potrebnom za njegovo obavljanje.

Ukoliko se tokom audita utvrde kritične neusaglašenosti koje mogu da dovedu u pitanje dodelu sertifikata, čak i nakon prihvatljivih korektivnih mera, TUV SUD Serbia obaveštava klijenta o prekidu sertifikacionog audita i preporučuje da se audit nastavi kao preaudit. U takvim slučajevima, TUV SUD Serbia će naplatiti sve troškove nastale do prekida audita (uključujući izveštaj).

4.3.3 Sertifikacija

Ukoliko su svi zahtevi referentnih standarda, kao i svi zakonski zahtevi zadovoljeni, sertifikaciono telo će izdati sertifikat, sa periodom važenja od tri (3) godine od datuma donošeja sertifikacione odluke.

4.3.4 Period važenja sertifikata / nadzorni audit

Ukoliko specifičnim pravilima, standardima ili individualnim ugovorima nije drugačije definišano, sertifikat će važiti tri (3) godine nakon izdavanja / donošenja sertifikacione odluke, pod uslovom da se redovno zahtevani (uobičajeno godišnji) kontrolni auditi sprovede u kompaniji sa pozitivnim rezultatom.

Prvi nadzorni audit mora biti sproveden u najkasnije roku od dvanaest meseci od poslednjeg dana faze 2 audita, pod uslovom da nijedan drugi datum nije određen posebnim pravilima. U opravdanim slučajevima, TUV SUD Serbia ima pravo da sprovede ad-hoc audit na račun nosioca sertifikata. Sertifikaciono telo određuje uslove pod kojima će ovi auditi, najavljeni u kratkom roku, biti sprovedeni, i najaviti ih sertifikovanim klijentima.

Radi pripreme za nadzorni audit, važeći poslovnik sistema i spisak svih modifikacija koje su izvršene mora da se dostave sertifikacionom telu na zahtev. Tokom nadzornog audita, auditor proverava odabrane elemente sistema menadžmenta/ procese kako bi se održalo poverenje da sistem menadžmenta nastavlja da ispunjava zahteve u odnosu na koje je sertifikovan. Auditor će pripremiti izveštaj.

4.3.5 Dalje nadzorne aktivnosti

Dalje nadzorne aktivnosti mogu biti:

- Upiti u vezi sa sertifikacionim aspektima upućenim od strane sertifikacionog tela sertifikovanim klijentima,
- Vrednovanje informacija klijenta o njegovom poslovanju (npr. reklamnog materijala, web stranice),
- Zahtevi upućeni klijentima da obezbede dokumenta i evidencije (u papirnoj formi ili putem elektronskih medija), i
- Ostala sredstva za praćenje rada sertifikovanih klijenta.

4.3.6 Resertifikacioni audit

Ukoliko se uspešni resertifikacioni audit sprovede pre isteka važenja prethodnog sertifikata, može se izdati obnovljen sertifikat. U takvim slučajevima, efektivnost sistema se proverava putem slučajnog uzorka. Radi pripreme za audit, važeći poslovnik sistema menadžmenta i spisak svih modifikacija koje su izvršene mora da se dostave auditoru/audit timu. U slučajevima koji uključuju velike promene u sistemu klijeta, može biti zahtevana faza 1 audita.

4. 4 Dopunski uslovi

4.4.1 Sve dok je to moguće, Sertifikaciono telo je u obavezi da prati da li se klijent ispravno poziva na sertifikaciju prilikom reklamiranja. Sertifikaciono telo pregleda i procenjuje žalbe od strane trećih lica i na osnovu njih izdaje mere upozorenja ili izmene u organizaciji klijenta.

Sertifikaciono telo je obavezno da obaveštava nosioce sertifikata o bitnim promenama u sertifikacionoj i nadzornoj proceduri, kao i o bilo kojim promenama u standardima koji su relevantni za sertifikaciju.

4.4.2 Klijent mora da zadovoljava sve razumne zahteve koji se odnose na sertifikaciju i dostavlja sve informacije neophodne za audit.

Nosioci sertifikata su obavezni da odmah obaveštavaju Sertifikaciono Telo, ali ne kasnije od jednog (1) meseca, pisanim putem, o svim relevantnim promenama u svom sistemu i o modifikacijama u kompanijskoj strukturi/organizaciji, koji utiču na usklađenost sistema menadžmenta, ili bilo koje bitne događaje koji utiču na usklađenost sa zahtevima sertifikacije.

Pored toga, nosioc sertifikata će dokumentovati sve interne i eksterne žalbe koje se odnose na njegov sisteme menadžmenta, kao i implementirane korektivne mere, i staviti ih na uvid tokom provere. Ove promene mogu da uključuju, ali nisu ograničene na sledeće:

- pravni i organizacioni status;
- komercijalni status ili vlasništvo;
- organizaciju i/ili menadžment (uključujući individualne promene na ključnim pozicijama);
- kontakt adrese i adrese lokacija;
- obim operacija pod sertifikovanim sistemom menadžmenta;
- značajne promene u sistemu menadžmenta i procesima, uključujući planirane promene, ukoliko su zahtevane od strane Sertifikacionog tela ili šeme;

Sertifikaciono telo će pregledati promene i savetovati nosioca sertifikata o svim aktivnostima potrebnim da nastavak sertifikacije.

Uprkos tome što TUV SUD Serbia redovno obaveštava nosioca sertifikata o potrebnim kontrolnim/resertifikacionim proverama, takođe je obaveza nosioca sertifikata da zahteva takve provere najmanje tri (3) meseca pre predviđenog datuma (due data) u okviru 12 – mesečnog ciklusa, kako bi se obezbedila validnost sertifikata.

4.4.3 promene u standardima, odgovarajućim kodeksima prakse ili drugim propisima će se primeniti – u definisanoj prelaznoj periodom - na obavezujućoj ugovornoj osnovi. Broj auditor dana naveden u ponudi biće primenjen po odobrenju Sertifikacionog tela.

4.4.4 Integrisani sistemi menadžmenta moraju omogućiti da budu identifikovani specifični aspekti pojedinačnih sistema.

4.4.5 Sertifikaciono telo ima pravo da objavi informacije o izdatim, opozvanim ili poništenim sertifikatima.