
Original izradio: TN CERT	Rev.6 Prilagodio za TÜV Croatia: Leo Čaldarević	Vrijedi od: 15.07.2018 Odobrio: Goran Kliškić	stranica 1 od 8
------------------------------	---	---	-----------------

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

1. Zadaci certifikacijskog tijela i klijenta

1.1. Zadaci certifikacijskog tijela

- TÜV NORD CERT Certifikacijsko tijelo (dalje u tekstu certifikacijsko tijelo) se obvezuje da će sa svim informacijama vezanim za klijenta i njegovu organizaciju kojima je dobio pristup postupati povjerljivo u skladu sa ugovorenim pravilima o povjerljivosti i koristiti ih isključivo za ugovorenu svrhu. Dostupne informacije ne smiju se slati trećim osobama. Iz ove obveze isključeno je pribavljanje dokumenata za akreditacijsko tijelo unutar okvira monitoringa i nadzora certifikacijskog tijela kao i detaljan izvještaj i pružanje informacija arbitražnom tijelu u slučaju konflikta. Certifikacijsko tijelo provodi certifikaciju i nadzor prema pravilima TÜV NORD CERT-a. Zahtjevi standarda ili standarda kvalitete navedeni u ponudi, kao i oni nacionalnog zakonodavstva na kojem se temelje akreditacija/oznaka akreditacijskog tijela/ovlaštenog tijela, čine osnove certifikacije.
- Certifikacijsko tijelo mora provesti certifikaciju i nadzor prema važećim postupcima i pravilima/normama i mora izdati certifikat u slučaju pozitivnog rezultata
- Certifikacijsko tijelo čuva i objavljuje popis certificiranih tvrtki također navodeći opseg (scope) certifikacije na zahtjev
- Prigovori treće strane vezani uz sustav upravljanja kvalitetom pojedinog klijenta koji je certificiran od strane TÜV NORD CERT-a bilježe se u pismenom obliku, provjeravaju i onda se obrađuju.

Certifikacijsko tijelo pritužbe i žalbe od klijenta vezane za certifikacijsku proceduru bilježi u pisanom obliku, provjerava činjenice i istražuje pritužbe/žalbe. Ukoliko se ne postigne dogovor

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



	Rev.6	Vrijedi od: 15.07.2018	
Original izradio: TN CERT	Prilagodio za TÜV Croatia: Leo Čaldarević	Odobrio: Goran Kliškić	stranica 2 od 8

između klijenta i certifikacijskog tijela, koristi se procedura za žalbe/prigovore objavljena na Internet stranicama TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.de).

1.2. Zadaci klijenta

- Barem četiri tjedna prije provođenja on-site audita (certifikacija, nadzor ili recertifikacija) klijent za vodećeg auditora mora osigurati potrebne dokumente poput dokumentacije sustava upravljanja, zapise vezane za provedeni interni audit kao i upravinu ocjenu.
- Prije same certifikacije klijent provodi interni audit koji obuhvaća sve zahtjeve sustava relevantnog standarda te procese i lokacije relevantne za opseg (scope) certifikacije. Također se provodi i upravina ocjena.
- Klijent kreira interni audit program temeljen na rizicima za trogodišnji certifikacijski ciklus koji pokriva sve zahtjeve sustava upravljanja uzimajući u obzir veličinu organizacije, opseg certifikacije (scope) i kompleksnost sustava upravljanja, proizvode, procese i relevantne lokacije. Prikladnost i učinkovitost audit programa mora se ocjenjivati barem jednom godišnje.
- U slučaju grupne certifikacije, sve lokacije uključene u certifikaciju moraju biti pokrivene programom internog audita. Svaka lokacija mora biti auditirana barem jednom u trogodišnjem ciklusu. Sjedište mora biti auditirano svake godine.
- Unutar trogodišnjeg certifikacijskog ciklusa klijent na godišnjoj bazi provodi upravinu ocjenu.
- Klijent audit timu omogućava pristup svim relevantnim organizacijskim jedinicama tvrtke i dopušta pregled zapisa koji su relevantni za rad sustava upravljanja.
- Imenuje kontakt osobu iz uprave koja je zadužena za provođenje audita. To je uglavnom predstavnik koji je imenovan za odgovarajući sustav upravljanja.
- Klijent je dužan u pisaom obliku obavijestiti certifikacijsko tijelo o svim važnim promjenama koje su se desile nakon izdavanja certifikata, proširenjima ili drugim promjena vezanim za certifikat (to se na primjer odnosi na pravni i organizacijski oblik tvrtke, gospodarske ili vlasničke situacije u tvrtci, organizaciju i menadžment [poput

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



	Rev.6	Vrijedi od: 15.07.2018	
Original izradio: TN CERT	Prilagodio za TÜV Croatia: Leo Čaldarević	Odobrio: Goran Kliškić	stranica 3 od 8

ključnih članova osoblja na rukovodećim pozicijama, rukovoditelji ili specijalisti, visoki tehnički stručnjaci i sl.], kontakt adresu i lokacije, opseg (scope) certificiranog sustava upravljanja kao i bitne promjene u sustavu upravljanja i procesima).

- Klijent je dužan odmah obavijestiti certifikacijsko tijelo u slučaju nekih ozbiljnih incidenata (npr. povlačenja proizvoda, nesreće na radu, opasni incidenti, promjene procesa). Sa svoje strane, certifikacijsko tijelo poduzet će odgovarajuće korake kako bi procijenili situaciju i njezin utjecaj na certifikaciju te poduzeli odgovarajuće radnje.
- Klijent je dužan zabilježiti sve prigovore vezane za sustav upravljanja i njegovu učinkovitost zajedno sa korektivnim radnjama i njihovim rezultatima te dati na uvid auditoru u auditu.
- Klijent je dužan, ovisno o ozbiljnosti nesukladnosti, informirati audit tim u od strane certifikacijskog tijela utvrđenom vremenskom roku ili o utvrđenim korektivnim radnjama i rokovima za njihovo izvršenje ili o implementaciji korektivnih radnji.
- Kako bi se izbjegle situacije sukoba interesa između certifikacijskog tijela moguće savjetodavne ili konzultantske organizacije, klijent mora informirati certifikacijsko tijelo o savjetodavnim ili konzultantskim uslugama koje su korištene u području sustava upravljanja prije ili nakon zaključivanja ugovora. To također uključuje organizacije koje su provele „in-house“ trening ili interni audit sustava upravljanja.
- U okviru održavanja akreditacije, obavještenja, imenovanja, odobrenja i sl. klijent izjavljuje da pristaje na mogućnost održavanja witness audita u njegovoj organizaciji (sudjelovanje akreditacijskog tijela i (re)certifikacijskom/nadzornom auditu) i da akreditacijsko tijelo može pristupiti pregledu dokumentacije.
- Klijent ima pravo odbiti dodijeljene auditore za audit. Ukoliko se ne postigne dogovor nakon tri prijedloga, certifikacijsko tijelo može raskinuti ugovor.
- U slučaju grupne certifikacije temeljene na uzorkovanju, klijent je obavezan ispuniti sve uvjete vezane uz grupnu certifikaciju i prijaviti certifikacijskom tijelu sva eventualna neispunjenja uvjeta.
- Detaljno, uvjeti su sljedeći:

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



Original izradio: TN CERT	Rev.6 Prilagodio za TÜV Croatia: Leo Čaldarević	Vrijedi od: 15.07.2018 Odobrio: Goran Kliškić	stranica 4 od 8
------------------------------	---	---	-----------------

- Uspostavljanje, kreiranje i održavanje sustava upravljanja koji se primjenjuje jednako na sve lokacije/proizvodne pogone/podružnice. To se također primjenjuje i na osnovne dokumentirane procedure.
- Praćenje cijelog sustava od strane uprave. Uprava ima ovlaštenje izdati upute za sve lokacije/proizvodne pogone/podružnice.
- Pravila koja utvrđuju određena područja rada organizacije, a koja su centralizirana za sva područja, npr. Proces razvoja proizvoda, nabava, ljudski resursi itd.
- Provođenje internih audita na svim lokacijama/proizvodnim pogonima/podružnicama prije certifikacijskog audita
- Potpisivanje ugovora između klijenta i certifikacijskog tijela koji je zakonski provediv na svim lokacijama/proizvodnim pogonima/podružnicama organizacije.
- Možda bude potrebno provesti izvanredni ili nenajavljeni audit kako bi se istražili prigovori, kao posljedica promjena ili kao follow-up za suspendirane certifikate. U takvim slučajevima:
 - Certifikacijsko tijelo specificira uvjete zbog kojih će se provesti izvanredni audit
 - Nema mogućnosti prigovora članovima audit tima u vezi izvanrednog audita
 - Troškovi dodatnog audita fakturiraju se klijentu

1.3. Rješenja o zaštiti na radu i sigurnosti

1.3.1. Rješenja koja mora poduzeti klijent

- Pravodobno prije obavljanja ugovorenih usluga, klijent mora pružiti informacije vezane uz rizike, opasnosti i stres koji mogu proizaći iz radnog okruženja u tvornici ili radnim prostorijama klijenta. Ove informacije će uključiti i informacije o opasnim supstancama u testnim uzorcima. Klijent je dužan pružiti informacije o tome jesu li i u kojoj mjeri zahtijevane procjene rizika i opasnosti za aktivnosti koje su naručene. Primjenjuju se zakonski zahtjevi.
- Klijent mora osigurati dovoljno prve pomoći, alarma i spašavanja te imenovati kontakte i njihove odgovornosti vezane uz to.

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



	Rev.6	Vrijedi od: 15.07.2018	
Original izradio: TN CERT	Prilagodio za TÜV Croatia: Leo Čaldarević	Odobrio: Goran Kliškić	stranica 5 od 8

- Klijent mora osigurati da zaposlenici TÜV NORD CERT-a obavljaju posao samo uz pratnju zaposlenika klijenta.
- Klijent mora osigurati zaposlenicima certifikacijskog tijela upute na temelju procjene rizika i opasnosti te upute za rad i uporabu. Upute moraju sadržavati hitne telefonske brojeve i mjesta okupljanja u slučaju opasnosti kao i opis funkcioniranja i sigurnosti bilo koje opreme koja se koristi u takvim okolnostima.
- Klijent mora osigurati svu potrebnu zaštitnu opremu koja može biti potrebna a koja nije osigurana od strane certifikacijskog tijela (kaciga, sigurnosne čizme ili cipele, zaštita za uši i oči-npr. Čepići za uši, sigurnosne zaštitne naočale) bez naplate.

1.3.2. Certifikacijsko tijelo

- Zaposlenici certifikacijskog tijela mogu započeti s radom samo ako su okolnosti rada i radna okolina sigurni. Zaposlenik ima pravo odbiti obavljanje posla ukoliko su prisutni neprihvatljivi uzroci/opasnosti/stres.

1.4. Dodatni zahtjevi za certificiranje sustava upravljanja energijom prema DIN EN ISO 50001

1.4.1 Dokaz o kontinuiranom poboljšanju energetske učinkovitosti

- Za izdavanje inicijalnog certifikata, organizacija klijenta unaprijed mora osigurati dokaze o poboljšanju energetske učinkovitosti
- Kako bi zadržala certifikat, organizacija mora pružiti dokaze o stalnom poboljšanju energetske učinkovitosti pri svakom recertifikacijskom auditu (svake 3 godine).

1.4.2 Energetski auditi prema DIN EN 16247-1 (ili ISO 50002)

Ako certifikacijsko tijelo obavlja energetske provjere u skladu s DIN EN 16247-1 (ili ISO 50002), tvrtka ne može provoditi certifikacijske preglede prema DIN EN ISO 50001 i DIN EN ISO 14001 u istoj tvrtki. "Tvrtka" u ovom kontekstu znači najmanju pravnu osobu (npr. Doo). Ova odredba ne utječe na druge tvrtke u skupini tvrtki, kao i za tvrtke nakon promjena imena.

Original izradio: TN CERT	Rev.6 Prilagodio za TÜV Croatia: Leo Čaldarević	Vrijedi od: 15.07.2018 Odobrio: Goran Kliškić	stranica 6 od 8
------------------------------	---	---	-----------------

2. Valjanost i prava korištenja testne oznake i certifikata

- Važenje certifikata počinje sa datumom izdavanja certifikata i završava kako je navedeno na certifikatu. Važenje certifikata ovisi o određenom standardu prema kojem je proveden audit, ali ne smije prelaziti više od tri godine. Pretpostavlja se, temeljeno na datumu certifikacijskog audita, da su nadzorni auditi u skladu sa posebnim akreditacijskom pravilima (nps. godišnje, polugodišnje) provodeni sa pozitivnim rezultatom. U određenim opravdanim slučajevima može se provesti i izvanredni nadzorni audit. Proširenje certifikata VDA 6.X validno je samo uz važeći izdani certifikat prema ISO 9001. Isti se preduvjeti primjenjuju za uporabu testnog znaka.
- Opseg certifikacije naveden je na hrvatskom jeziku. Prijevod na druge jezike radi se s dobrom namjerom. U slučaju sumnje ili prigovora, obvezujuća je hrvatska verzija.
- Odobrenje za upotrebu test znaka se odnosi samo na certificiranu djelatnost klijentove organizacije. Upotreba test znaka za aktivnosti izvan opsega certifikacije nije dopuštena.
- Test znak smije se koristiti isključivo u obliku osiguranom od strane certifikacijsko tijela. Znak mora biti čitljiv i lako uočljiv. Klijent nije ovlašten raditi ikakve izmjene certifikata i/ili testnog znaka. Certifikat i testni znak ne smije se koristiti u reklamne svrhe u obliku koji dovodi u zabludu.
- Test znak smije koristiti isključivo klijent i samo u izravnoj vezi s nazivom ili znakom klijentove organizacije. Ne smije se koristiti na proizvodima ili pakiranjima proizvoda niti se smije koristiti u vezi s proizvodima ili procedurama klijenta što bi moglo biti protumačeno kao potvrđivanje sukladnosti proizvoda.
- Nije dozvoljena upotreba test znaka na nalazima laboratorija, uvjerenjima o umjeravanju ili izvještajima inspekcija ili certifikatima za osobe, jer su ti dokumenti klasificirani kao proizvodi u ovoj vezi.
- Klijent mora osigurati da su test znak i certifikat korišteni jedino u oglašavanju na takav način da se napravi izjava koja se odnosi na klijentovu certificiranu djelatnost koja odgovara certifikaciji. Također, klijent mora osigurati da se, unutar okvira natjecanja, ne stvori dojam da je certifikacija od strane certifikacijskog tijela ekvivalent vladinog ili službenoj inspekciji.
- U slučaju tužbe prema certifikacijskom tijelu u skladu s načelima odgovornosti proizvoda temeljeno na upotrebi test znaka i/ili certifikata od strane klijenta koji krši uvjete ugovora, klijent ima dužnost smatrati certifikacijsko tijelo nevinim i osloboditi certifikacijsko tijelo od svih tužbi od trećih osoba. Isto se odnosi i na sve slučajeve kada je tužba podnešena

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



	Rev.6	Vrijedi od: 15.07.2018	
Original izradio: TN CERT	Prilagodio za TÜV Croatia: Leo Čaldarević	Odobrio: Goran Kliškić	stranica 7 od 8

protiv certifikacijskog tijela od strane trećih osoba na temelju tužbe za oglašavanje ili drugog postupanja od strane klijenta.

- Klijent dobiva pravo koje nije prenosivo i ekskluzivno, i ograničeno je ugovornim zahtjevima, da upotrijebi test znak i certifikat sukladno gore navedenim uvjetima.
- Upotreba test znaka i certifikata je ograničena na klijenta i ne može biti prenešena na treće osobe ili zakonske nasljednike bez izričitog odobrenja certifikacijskog tijela. Ukoliko klijent želi prenijeti pravo upotrebe test znaka i certifikata, mora se podnijeti odgovarajući zahtjev. Ukoliko je potrebno mora se provesti novi audit.
- Test znak koji se upotrebljava u pojedinačnom slučaju ovisi o izdanom certifikatu.

3. Okončanje prava upotrebe

3.1. Pravo klijenta da koristi test znak i zatraži vlasništvo nad certifikatom završava automatski s neodgodivim učinkom bez potrebe da se izda izjava o okončanju ukoliko:

- klijent odmah ne izvijesti certifikacijsko tijelo o promjenama u svojim operacijama koje su presudne za certifikaciju, ili posljedicama koje takve promjene mogu izazvati,
- se test znak i/ili certifikat koriste na način da se krše odredbe točke 2,
- rezultati nadzornog audita više ne opravdavaju zadržavanje certifikata,
- je stečajni postupak pokrenut s obzirom na imovinu klijenta ili zahtjev je za otvaranje takvog postupka direktno protiv klijenta odbijen na temelju da su nedovoljna sredstva dostupna,
- nadzorni audit ne može biti proveden unutar utvrđenih perioda iz razloga koji spadaju u nadležnost klijenta
- radnje za popravljavanje nesukladnosti nisu provedene unutar definiranih rokova ili rezultati provedenih radnji nisu zadovoljavajući,
- u slučaju nastalog spora u vezi s test znakom u djelokrugu zakona o natjecanju ili pravima intelektualnog vlasništva.

Certifikacijsko tijelo ima pravo suspendirati ili povući certifikat, a ovime se prekida pravo na korištenje test znaka, ako naknadno sazna za nove informacije koje se odnose na ocjenu certifikacijskog postupka ili njegov rezultat .

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



	Rev.6	Vrijedi od: 15.07.2018	
Original izradio: TN CERT	Prilagodio za TÜV Croatia: Leo Čaldarević	Odobrio: Goran Kliškić	stranica 8 od 8

Certifikacijsko tijelo zadržava pravo u donošenju finalne odluke vezane uz certifikaciju, izdavanje certifikata, odbijanje ili održavanje certifikacije, proširenja ili sužavanja opsega certifikacije, obnove, suspenzije ili vraćanja nakon suspenzije ili povlačenja certifikata.

Nadalje, TÜV NORD CERT i klijent imaju pravo okončati ugovorni odnos s neodgovornim učinkom, ukoliko je klijentu zabranjena upotreba test znaka na način koji je zakonski obvezujući. Isto se primjenjuje i na certifikat.

- 3.2.** Certifikacijsko tijelo ima pravo poticati decertifikacijsku proceduru u slučaju razloga u točki 3.1, slijedeći pravilnu i stručnu analizu, i suspendirati, povući ili proglasiti certifikat nevažećim. Ukoliko, najkasnije 6 mjeseci nakon suspenzije, klijent uspije dokazati da ponovno postoji stanje koje odgovara zahtjevima za certifikaciju, certifikat može biti ponovno uspostavljen. Bilo koji trošak vezan uz to, biti će odgovornost klijenta.
- 3.3.** Klijent mora odmah vratiti sve certifikate certifikacijskom tijelu kada su prava upotrebe okončana ili istekla. Klijent ispunjava svoju obvezu kada pošalje sve certifikate certifikacijskom tijelu. Postojeće kopije se povlače i uništavaju od strane klijenta i aktivnosti oglašavanja s certifikatima se prekida.
- 3.4.** Ovi Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja odnose se na odgovarajuće produženje ili proširenje certifikata.