

PSK-01-TC

Rev.3

Vrijedi od: 15.3.2014

Original izradio:
TN CERT

Prilagodio za TÜV Croatia:
Leo Čaldarević

Odobrio:
Hrvoje Knežević

stranica 1 od 5

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

1. Dužnosti certifikacijskog tijela i klijenta

1.1 Dužnosti certifikacijskog tijela

- Certifikacijsko tijelo jamči da će sa svim informacijama kojima mu je dopušten pristup, a koje se odnose na klijenta, postupati povjerljivo i isključivo za dogovorenu svrhu. Dostupni dokumenti ili oni koji su poslani certifikacijskom tijelu neće biti proslijeđeni trećoj strani. Detaljno izvještavanje i tumačenje informacija arbitražnom tijelu u slučaju konflikta su isključeni iz ove obveze. Klijent može osloboditi certifikacijsko tijelo od ove obveze šutnje i povjerljivosti u određenim okolnostima.
- Certifikacijsko tijelo provodi certifikaciju i nadzor prema pravilima TÜV NORD CERT-a/TÜV Certification. Zahtjevi norme ili norme kvalitete imenovane u ponudi čine podlogu za certifikaciju.
- Certifikacijsko tijelo obavještava vlasnike certifikata o promjenama u procesu certifikacije koje na njih direktno utječu.
- Certifikacijsko tijelo vodi i objavljuje popis certificiranih organizacija, navodeći opseg certifikacije.
- Pritužbe treće strane koje se odnose na sustav upravljanja klijenata koji su certificirani od strane TÜV NORD CERT-a/TÜV Certification se pismeno bilježe, kontroliraju i rješavaju.
- Certifikacijsko tijelo pismeno bilježi pritužbe i prigovore klijenata koji se odnose na certifikacijski postupak, kontrolira činjenice o slučaju i istražuje ih. Ukoliko ne dođe do dogovora između klijenta i certifikacijskog tijela, slijedi se slijedeća procedura:
 - u slučaju certifikacijske procedure unutar TÜV NORD CERT sustava, upotrebljava se procedura pritužbe/prigovora objavljena na Internetu TÜV NORD CERT-a (www.tuev-nord-cert.de)
 - u slučaju certifikacijske procedure unutar TÜV Certification sustava, upotrebljava se procedura pritužbe/žalbe objavljena je na Internetu TÜV Croatia (www.tuv-croatia.hr)

PSK-01-TC

Rev.3

Vrijedi od: 15.3.2014

Original izradio:
TN CERT

Prilagodio za TÜV Croatia:
Leo Čaldarević

Odobrio:
Hrvoje Knežević

stranica 2 od 5

1.2 Dužnosti klijenta

- Ukoliko akreditacijska pravila predviđaju audit Faze 1, u vrijeme dogovorenog audita Faze 1, klijent osigurava sve dokumente, koji su relevantni za sustav upravljanja, u njihovom važećem izdanju (Priručnik, Procedure, opise procesa, druge relevantne dokumente, zapise vezane za interni audit i upravinu ocjenu koji su provedeni). Faza 1 audita se obavlja kod klijenta. U slučaju svih drugih procedura, svi relevantni dokumenti moraju se osigurati u prikladnom vremenu prije audita (2 tjedna).
- Klijent obavlja kompletan interni audit prije certifikacijskog audita i prije godišnjih nadzornih audita (moraju se auditirati svi elementni relevantni za normu i sve lokacije organizacije i ukoliko je prikladno, mjesta razvoja koja su relevantna za opseg certifikata), i također provodi procjenu sustava upravljanja.
- Tijekom audita, klijent dozvoljava audit timu provjeru zapisa relevantnih za opseg audita, i dozvoljava pristup organizacijskim jedinicama koje su uključene u audit.
- Imenuje osobu iz uprave organizacije koja je odgovorna za provedbu audita. Općenito to je predstavnik koji je imenovan za dotičan sustav upravljanja.
- Klijent je obavezan javiti certifikacijskom tijelu o svim važnim promjenama koje se pojave nakon izdavanja certifikata ili proširenja ili dodataka certifikatima (to se odnosi na primjer na promjene u odnosu na pravni ili organizacijski oblik organizacije, ekonomsku ili vlasničku situaciju prema organizaciji, organizaciju i upravu (npr. ključni članovi osoblja na upravljačkim pozicijama, donositelji odluka ili stručnjaci ili visoko rangirano tehničko osoblje itd.), adresa ili lokacija, opseg certificiranog sustava upravljanja kao i značajne promjene u sustavu upravljanja i procedurama).
- Klijent je obavezan zabilježiti sve primjedbe vezane na sustav upravljanja i njegovu učinkovitost, zajedno s popravnim radnjama i njihovim rezultatima, i dati auditoru na uvid tijekom audita.
- Da bi se izbjegli konflikti između certifikacijskog tijela i savjetodavne ili konzultanske organizacije, klijent će obavijestiti certifikacijsko tijelo o konzultanskim ili savjetodavnim uslugama u području sustava upravljanja koje su korištene prije ili nakon potpisivanja ugovora. Ova obaveza obavješćivanja također uključuje i organizacije koje su provele „in-house“ edukaciju ili interne audite sustava upravljanja.
- Unutar okvira održavanja akreditacije, klijent izjavljuje da će dopustiti da se provede mogući takozvani Witness Audit (sudjelovanje akreditacijskog tijela u (re)certifikacijskom/nadzornom auditu) u njegovoj organizaciji i da će dopustiti akreditacijskom tijelu kontrolu dosjea.
- Klijent ima pravo odbiti auditore imenovane od strane certifikacijskog tijela. Ukoliko se ne postigne dogovor nakon 3 prijedloga, ugovor se razvrgava zajedničkim dogovorom.

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



PSK-01-TC

Rev.3

Vrijedi od: 15.3.2014

Original izradio:
TN CERT

Prilagodio za TÜV Croatia:
Leo Čaldarević

Odobrio:
Hrvoje Knežević

stranica 3 od 5

- Ukoliko se koristi proces kombiniranog/grupnog certificiranja sustava upravljanja, klijent pristaje ispuniti sve uvjete vezane na kombinirano/grupno certificiranje sustava upravljanja i odmah obavijestiti certifikacijsko tijelo u slučaju njihova ne ispunjavanja.

Ti uvjeti su:

- Specifikacija, stvaranje i održavanje sustava upravljanja koji se koristi na jedinstven način za sve podružnice i proizvodne lokacije organizacije. Bitne dokumentirane procedure moraju se također primjenjivati na jedinstven način.
- Nadzor cjelokupnog sustava upravljanja pod centralnom kontrolom predstavnika uprave na temelju glavnog sjedišta organizacije. Taj predstavnik uprave ima ovlast izdati obvezujuću uputu svim podružnicama i proizvodnim lokacijama organizacije.
- Pravila koja utvrđuju određena područja rada organizacije, a koja su centralizirana za sva područja, npr. proces razvoja, nabave, ljudskih resursa itd.
- Provođenje internih audita za sve proizvodne lokacije/podružnice organizacije prije certifikacijskog audita
- Potpisivanje ugovora između klijenta i certifikacijskog tijela koji je zakonski provediv na sve podružnice/proizvodne lokacije organizacije.

2. Pravovaljanost i pravo upotrebe test znaka i certifikata

- Pravovaljanost certifikata počinje s datumom izdavanja certifikata. Trajanje certifikata ovisi o određenoj normi na kojoj se norma temelji, ali ne može prekoračiti maksimum od 3 godine. Ovo podrazumjeva, da su na osnovu datuma certifikacijskog audita, redovni nadzorni auditi provedeni u organizaciji prema specifičnim akreditacijskim pravilima ili certifikacijskim normama (npr. godišnje, polugodišnje) s pozitivnim rezultatom. Nadzorni audit u kratkom roku može biti potreban u određenim opravdanim slučajevima. Certifikacijsko tijelo prema svome nahođenju određuje potrebu za takvim auditom. Isti se preduvjeti odnose za upotrebu test znaka.
- Odobrenje za upotrebu test znaka se odnosi samo na certificiranu djelatnost klijentove organizacije. Upotreba test znaka za aktivnosti izvan opsega certifikata nije dopuštena.
- Područje certifikacije se navodi na hrvatskom jeziku. Prijevod na druge jezike radi se s dobrom namjerom. U slučaju sumnje ili kontradikcije obvezujuća je hrvatska verzija.
- Test znak se može koristiti jedino u obliku koji je ponuđen od strane TÜV NORD CERT-a/TÜV Certification. Znak mora biti lako čitljiv i jasno vidljiv. Klijent nije ovlašten mijenjati certifikat i/ili test znak. Certifikat i test znak ne smiju biti upotrebljeni u reklamne svrhe na način koji navodi na pogrešno mišljenje.

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



PSK-01-TC

Rev.3

Vrijedi od: 15.3.2014

Original izradio:
TN CERT

Prilagodio za TÜV Croatia:
Leo Čaldarević

Odobrio:
Hrvoje Knežević

stranica 4 od 5

- 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 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 vladine inspekcije.
- 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 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 ili

Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja

General conditions for certification of MS



PSK-01-TC

Rev.3

Vrijedi od: 15.3.2014

Original izradio:
TN CERT

Prilagodio za TÜV Croatia:
Leo Čaldarević

Odobrio:
Hrvoje Knežević

stranica 5 od 5

- 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

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

- 3.2 Certifikacijsko tijelo ima pravo poticati decertifikacijsku proceduru u slučaju razloga datih u točki 3.1, slijedeći pravilnu i stručnu analizu, i suspendirati, povući ili proglašiti 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 vratiti sve certifikate certifikacijskom tijelu kada su prava upotrebe okončana ili istekla. Klijent ispunjava svoju obvezu kada pošalje sve certifikate certifikacijskom tijelu.
- 3.4 Ovi Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja odnose se na odgovarajuće produženje ili proširenje certifikata.

Ovi Opći uvjeti su prijevod *General conditions for the certification of Management systems, Issue 31.10.2012.*