

شرایط عمومی خدمات صدور گواهینامه

ماده یک: واژگان و اختصارات

واژگان و اختصاراتی که در متن شرایط انجام کار آمده‌اند به شرح زیر تعریف شده‌اند. توضیحات بسط یافته درخصوص هر یک از این واژگان و اختصارات در کاتالوگ‌های معرفی شرکت **TÜV NORD Iran** و خدمات آن ارائه شده است.

۱-۱) TÜV (Technischer Überwachungs-Verein)

اتحادیه بازرسی و پایش فنی

۲-۱) TÜV NORD

هولدینگ متشکل از چهار سازمان **TÜV** در منطقه شمال (**NORD**) آلمان که به عنوان یک گروه کاری در سطح بین‌المللی فعالیت می‌نماید و ارائه خدمات این شبکه بین‌المللی تحت آرم **TÜV NORD** انجام می‌گردد (به وب سایت www.tuev-nord.de مراجعه شود). ضمناً شرکت‌های مجاز به استفاده از آرم ثبت شده بین‌المللی اتحادیه بازرسی و پایش فنی **TÜV®** در سایت اتحادیه **TÜV** های آلمان به آدرس www.vdtuev.de ثبت و قابل ردیابی می‌باشند.

۳-۱) TÜV NORD Iran

شرکت مشارکتی توف نُورد ایران (**TÜV NORD Iran**) یک **Joint Venture Co.** می‌باشد که در اداره کل ثبت شرکت‌ها و مالکیت صنعتی در تهران با مشارکت هولدینگ **TÜV NORD** به ثبت رسیده است و یکی از اعضای شبکه بین‌المللی این هولدینگ می‌باشد. شرکت مشارکتی توف نُورد ایران (**TÜV NORD Iran**) پیش‌تر از این با نام شرکت مشارکتی **یر- و- توف ایران (RWTÜV Iran)** خدمات خود را در ایران ارائه می‌نمود.

۴-۱) TÜV NORD CERT

سازمانی که ضوابط و قواعد مترتب بر انجام انواع ممیزی‌ها و صدور گواهینامه سیستم را که از طرف شرکت‌هایی که تحت آرم هولدینگ **TÜV NORD** ارائه می‌گردند، هماهنگ می‌نماید.

۵-۱) IAF (International Accreditation Forum)

"مجمع بین‌المللی اعتباردهی" که ضوابط و قواعد مصوب آن به "نهادهای اعتباردهی" ابلاغ و برای "سازمان‌های صدور گواهینامه" لازم‌الاجرا می‌گردند.

۶-۱) IATF (International Automotive Task force)

"International Automotive Task force" که مجموعه ضوابط و قواعد انجام ممیزی‌های مبتنی بر **ISO/TS 16949** را در صنعت خودرو تدوین و ابلاغ می‌نماید.

ماده دو: تعهدات TÜV NORD

- ۱-۲- تعهدات TÜV NORD در محدوده مدت و مبلغ مندرج در بندهای پیشنهاد می‌باشد.
- ۲-۲- TÜV NORD متعهد است که خدمات مندرج در بندهای پیشنهاد را با بکارگیری بهترین روش‌ها و اصول متداول به انجام رساند.
- ۳-۲- TÜV NORD متعهد است که از افراد واجد صلاحیت تخصصی - کارشناسی برای انجام خدمات مندرج در بندهای پیشنهاد، استفاده نماید.
- ۴-۲- TÜV NORD متعهد است زمان‌های تفاهم شده با سازمان را برای انجام خدمات مندرج در بندهای پیشنهاد رعایت نماید.
- ۵-۲- TÜV NORD متعهد است که کلیه اطلاعات و مستندات سازمان را که در اختیار دارد، محرمانه در نزد خود حفظ نماید.
- ۶-۲- چنانچه دامنه کاربرد سیستم مدیریت مذکور در پیشنهاد با توجه به ممیزی‌های مندرج در بندهای پیشنهاد نیاز به هر نوع تغییر داشته باشد، این موضوع تا قبل از صدور گواهینامه(ها) و در تفاهم با سازمان نهایی خواهد گردید.
- ۷-۲- TÜV NORD مکلف است بر اساس ضوابط IAF و سایر ضوابط حاکم، ممیزی‌ها را بر اساس آخرین ویرایش هر استاندارد انجام دهد. بدیهی است در صورت هرگونه تغییر ویرایش استاندارد(ها) در طول مدت اعتبار گواهینامه، ممیزی مربوط به ارتقاء ویرایش خارج از تعهدات می‌باشد. بدیهی است که اطلاع رسانی در خصوص نحوه و هزینه ارتقاء ویرایش توسط TÜV NORD صورت خواهد پذیرفت.
- ۸-۲- انجام ممیزی مرحله ۱ / ممیزی مدارک، انجام ممیزی (تکرار) صدور گواهینامه، ارائه گواهینامه(های) صادره و انجام ممیزی‌های مراقبتی به منظور تداوم ثبت سازمان در نزد TÜV NORD CERT منوط به پرداخت مبالغ مرتبط با هر مرحله مندرج در پیشنهاد می‌باشد.

ماده سه: تعهدات سازمان

- ۱-۳- سازمان متعهد است که پرداخت‌های مرتبط با هر مرحله مندرج در پیشنهاد را به موقع انجام دهد.
- ۲-۳- سازمان متعهد است فردی را به عنوان " نماینده مدیریت " به منظور ایجاد هماهنگی در سازمان برای انجام فعالیت‌های پیشنهاد و ارتباط با TÜV NORD، به TÜV NORD معرفی نماید.
- ۳-۳- سازمان متعهد است که کلیه اطلاعات و هر نوع تغییر مربوط به دامنه کاربرد سیستم(های) مدیریت موضوع پیشنهاد، مکان انجام فعالیت‌ها، تعداد شیفت‌های کاری و کارکنان شاغل در هر شیفت کاری را به صورت مکتوب به " واحد امور قراردادهای صدور گواهینامه شرکت TÜV NORD Iran " اطلاع دهد تا بدین وسیله ممیزی‌ها براساس ضوابط IAF و سایر ضوابط حاکم انجام گردد.
- ۴-۳- سازمان متعهد است کلیه مستندات مورد نیاز را که براساس قواعد و ضوابط IAF، TÜV NORD CERT و سایر ضوابط حاکم لازم است پیش از انجام ممیزی در محل توسط TÜV NORD مورد ارزیابی قرار گیرند، حداقل چهار هفته قبل از انجام هر ممیزی به TÜV NORD تحویل نماید.

۳-۵- سازمان متعهد است زمان‌های تفاهم شده با TÜV NORD برای انجام فعالیت‌های خدمات مندرج در بندهای پیشنهاد را رعایت نماید.

۳-۶- چنانچه به هر علت انجام ممیزی‌های مندرج در بندهای پیشنهاد در زمان تفاهم شده در محل سازمان امکان پذیر نباشد، سازمان متعهد است مراتب را حداکثر تا ۳ روز قبل از ممیزی به TÜV NORD اعلام نماید.

۳-۷- سازمان متعهد است که اقدامات لازم را برای انجام ممیزی‌های مراقبتی (Surveillance Audit) در بازه‌های زمانی نه الی دوازده ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت اول) و بیست و یک الی بیست و چهار ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت دوم) پس از تاریخ ممیزی صدور گواهینامه، را انجام دهد.

۳-۸- با توجه به آرم ثبت شده TÜV NORD در سراسر دنیا از جمله ایران، سازمان متعهد است نشان تایید TÜV NORD را دقیقاً به شکلی که از سوی TÜV NORD ارائه می‌شود، بکار گیرد و تغییری در نشان تایید اعمال ننماید. لیکن می‌تواند نشان تایید TÜV NORD را در رنگ‌های مورد نظر خود استفاده کند. شرایط استفاده از نشان تایید در قالب دستورالعمل جداگانه و پس از تایید سیستم(های) مدیریت سازمان ارائه می‌گردد و لازم‌الاجرا می‌باشد. استفاده از نشان تایید ثبت شده بین‌المللی TÜV NORD بعد از تایید سیستم(های) مدیریت سازمان و اخذ گواهینامه صرفاً با شرط اعتبار در دامنه تعریف شده و منحصراً مطابق با ضوابط تعیین شده در شرایط عمومی خدمات صدور گواهینامه و دستورالعمل استفاده از نشان تایید TÜV NORD قابل استفاده است. عدم رعایت دستورالعمل استفاده از نشان تایید TÜV NORD و شرایط تعریف شده در شرایط عمومی خدمات صدور گواهینامه منجر به ابطال گواهینامه صادره می‌گردد.

۳-۹- چنانچه سازمان تاریخ تقریبی انجام ممیزی خود را حداقل شش هفته (در مورد ISO/TS 16949 ده هفته) پیش از زمان مورد نظر کتباً به TÜV NORD اعلام نماید، TÜV NORD موظف خواهد بود ممیزی را در محدوده زمانی مورد درخواست سازمان به انجام رساند و " واحد امور ممیزی شرکت TÜV NORD Iran " پس از دریافت اعلام آمادگی مکتوب سازمان، تاریخ دقیق ممیزی را حداقل ۳ هفته قبل از انجام ممیزی اعلام و سازمان آن را تایید می‌نماید. نظر به اینکه تغییر تاریخ تایید شده توسط سازمان منجر به تحمیل گردش کارهای اضافی و تداخل در برنامه‌ریزی نیروی انسانی TÜV NORD می‌گردد، لذا چنانچه پس از تایید تاریخ انجام ممیزی، سازمان ممیزی را به زمان دیگری موکول نماید، زمان‌بندی مجدد ممیزی براساس سایر اولویت‌های برنامه‌ریزی صورت خواهد گرفت.

۳-۱۰- با توجه به الزام از سوی سازمان‌های اعتباردهی مبنی بر انجام " ممیزی شاهد (Witness Audit) " به منظور ارزیابی فعالیت ممیزان TÜV NORD، چنانچه انجام این ممیزی‌ها در هنگام ممیزی سازمان واقع گردد، سازمان همکاری‌های لازم را با TÜV NORD بعمل خواهد آورد.

۳-۱۱- سازمان متعهد است کلیه شکایات مرتبط با دامنه کاربرد سیستم(های) مدیریت خود را ثبت و در زمان هر ممیزی، چنانچه از طرف ممیزان درخواست گردد، این سوابق را به ممیزان ارائه نماید.

۱۲-۳- در صورت برخورداری سازمان از هر گونه خدمات مشاوره‌ای در حیطه سیستم(های) مدیریت، در صورت استعلام توسط **TÜV NORD**، این موضوع از طرف سازمان به نحو مقتضی به **TÜV NORD** اطلاع داده خواهد شد.

۱۳-۳- نظر به این که ممیزان **TÜV NORD** بر پایه اصول بی‌طرفی و استقلال در سازمان حضور می‌یابند و مراتب پایبندی به اصول مذکور نیز در فرم‌های مربوط به سازمان توسط ممیزان امضا می‌گردد، لذا به منظور بهره‌گیری از ظرفیت‌های ممیزان و گروه **TÜV NORD** و ارائه خدمات در سایر موضوعات مورد نظر سازمان، خواهشمند است مراتب مستقیماً به امور قراردادهای بخش صدور گواهینامه یا سایر بخش‌های **TÜV NORD Iran** اطلاع داده شود.

ماده چهارم: شکایات طرف‌های ذی‌نفع

چنانچه از طرف مشتریان و یا سایر طرف‌های ذی‌نفع سازمان، در ارتباط با دامنه کاربرد اعلام شده در گواهینامه صادر شده شکایتی به **TÜV NORD** ارسال گردد، این موضوع عیناً مطابق با ضوابط **TÜV NORD CERT**، **IAF** و **IATF** از طرف **TÜV NORD** به سازمان منعکس می‌شود. سازمان بایستی نتایج بررسی و اقدامات واکنشی خود را درخصوص موضوع شکایت، ظرف حداکثر ۳۰ روز کاری به **TÜV NORD** به صورت مکتوب اعلام نماید. در پی بررسی پاسخ سازمان و در صورت نیاز، یک ممیزی خارج از برنامه ویژه (Special Audit) توسط **TÜV NORD** برنامه ریزی گردیده و اجرا می‌شود. نتیجه نهایی درخصوص ابقاء یا لغو گواهینامه حداکثر ظرف ۹۰ روز کاری از تاریخ انعکاس شکایت، توسط **TÜV NORD** به سازمان، به صورت مکتوب اعلام خواهد گردید.

ماده پنجم: محل انجام کار

انجام کار در محل(های) سازمان مندرج در پیشنهاد و در دفتر **TÜV NORD** می‌باشد. **TÜV NORD** اعلام می‌نماید که از وضعیت و محل کار و نحوه اجرای صحیح و به موقع خدمات در محل مذکور آگاهی کامل دارد.

ماده ششم: مدت انجام کار

مدت انجام کار از تاریخ امضاء توافق انجام کار تا تاریخ اعتبار گواهینامه(های) صادره از طرف **TÜV NORD** (از زمان صدور به مدت ۳ سال) خواهد بود.

ماده هفتم: فسخ توافق انجام کار

۱-۷- عدول **TÜV NORD** و سازمان در انجام تعهدات مذکور در مواد دو و سه شرایط عمومی خدمات صدور گواهینامه به طرفین حق خواهد داد تا توافق انجام کار را فسخ نمایند.

۲-۷- حق سازمان برای استفاده از نشان تایید **TÜV NORD** در شرایط زیر فوراً به پایان خواهد رسید:

۱-۲-۷- سازمان در اعلام تغییرات حائز اهمیت در سیستم(های) مدیریت موضوع پیشنهاد به **TÜV NORD** قصور ورزد،

۲-۲-۷- استفاده ناصحیح از گواهینامه(ها) و نشان تایید **TÜV NORD** (مانند استفاده از گواهینامه(ها))

خارج از دامنه کاربرد و یا عدم ذکر دامنه کاربرد در تبلیغات)،

۳-۲-۷- ممانعت ورزیدن سازمان از انجام ممیزی‌های مراقبتی (Surveillance Audit) و نیز بسته شدن عدم انطباق‌های احتمالی در بازه‌های زمانی نه الی دوازده ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت اول) و بیست و یک الی بیست و چهار ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت دوم) پس از تاریخ ممیزی صدور گواهینامه،

۴-۲-۷- ابطال گواهینامه(ها) به علت نتایج ممیزی مراقبتی

۵-۲-۷- ابطال به دلیل عدم دریافت گواهینامه(ها) ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ اعلام

۳-۷- عدم تداوم ثبت گواهینامه(ها) براساس بندهای ۲-۸ و ۳-۷ شرایط عمومی خدمات صدور گواهینامه، به منزله فسخ توافق انجام کار و ابطال گواهینامه(ها) خواهد بود.

۴-۷- در هنگام بروز موارد مذکور در بندهای ۷-۱، ۷-۲ و ۷-۳، سازمان ملزم خواهد بود که اصل گواهینامه(های) صادره را در تمامی نسخ به TÜV NORD برگرداند.

۵-۷- بروز هر گونه اختلاف و حل و فصل آن به هیچ وجه مانعی در اجرای تعهدات TÜV NORD و سازمان تا زمان فسخ توافق انجام کار نخواهد بود و طرفین ملزم هستند تعهدات خود را تا زمان فسخ توافق انجام کار به نحو احسن انجام دهند.

۶-۷- در صورت انصراف سازمان از ادامه همکاری قبل از صدور گواهینامه و پرداخت هزینه‌های مترتب بر آن، چنانچه سازمان از تسهیلات آموزشی مندرج در پیشنهاد استفاده نموده باشد، پرداخت هزینه پردازش ستادی بر عهده سازمان خواهد بود.

۷-۷- در صورت فسخ توافق انجام کار، کلیه هزینه‌های مربوط به فعالیت‌های انجام شده توسط TÜV NORD تا زمان فسخ، از طرف سازمان به TÜV NORD پرداخت خواهد شد.

ماده هشت: فورس ماژور

در کلیه شرایط و موارد اضطراری که اختیار پیش‌آمد آن‌ها از طرفین سلب است و این شرایط باعث عدم اجرای خدمات و فعالیت‌های مورد تعهد در پیشنهاد گردد، نحوه انجام موضوع پیشنهاد بر اساس شرایط پیش آمده و با توجه به امکانات جایگزین، با توافق طرفین مشخص خواهد گردید. مصداق اینگونه شرایط زلزله، سیل، جنگ، تحریم و حوادث غیرمترقبه و هر نوع عامل پیش‌بینی نشده دیگر که موجب عدم امکان پایبندی به مفاد هر یک از بندهای پیشنهاد را فراهم آورد، می‌باشد.

ماده نه: حل اختلافات

در صورتی که اختلافاتی بین سازمان و TÜV NORD بروز کند، اعم از این که مربوط به اجرای خدمات موضوع پیشنهاد یا مربوط به تفسیر و تعبیر هریک از بندهای پیشنهاد و شرایط عمومی خدمات صدور گواهینامه و یا اسناد و مستندات مرتبط با آن باشد، چنانچه طرفین نتوانند موضوع اختلاف را از راه توافق رفع نمایند، موضوع به حکمیت مرضی‌الطرفین با حق صلح و سازش محول خواهد شد. طرفین در صورت بروز اختلافات فردی را به عنوان حکم مرضی‌الطرفین خود به صورت رسمی و مکتوب انتخاب می‌نمایند و نظر حکم مرضی‌الطرفین برای طرفین لازم الاجراء می‌باشد.