

Opšta pravila sertifikacije sistema menadžmenta

Opšta pravila sertifikacije sistema menadžmenta odnose se na sertifikaciju sistema menadžmenta (u daljem tekstu: sistem) koju sprovodi sertifikaciono telo TMS CEE d.o.o. (u daljem tekstu: TMS CEE).

1. OPŠTE ODREDBE

1.1 Opšta pravila se odnose na sve aktivnosti sertifikacije sistema menadžmenta koje obavlja TMS CEE.

1.2 Po izdavanju prvog sertifikata, klijent postaje partner TMS CEE i to ostaje sve do isteka važnosti sertifikata koje poseduje. Sertifikat postaje punovažan tek pošto se ispune svi finansijski i tehnički zahtevi u vezi sertifikacije sistema. Ukoliko se sertifikat izdaje pod određenim uslovima, sertifikovani klijent se obavezuje da zadovolji te uslove u definisanom roku.

1.3 Pre nego što podnese zahtev za uslugom, klijent je dužan da informiše TMS CEE ukoliko je tražena sertifikacija, prethodno bila predmet sličnog ugovora, zaključenog sa drugim sertifikacionim telom.

Sa svakim novim zahtevom za uslugom klijent prihvata važeće izdanje Opštih pravila sertifikacije sistema menadžmenta (u daljem tekstu: Opšta pravila), kao uslove uz ugovor. Već postojeći ugovorni odnosi se odvijaju na osnovu važećih izdanja ovih dokumenata.

Ažurna verzija Opštih pravila je korisicima putem internet stranice TMS CEE (www.tms.rs) ili se može dostaviti e-mailom/ poštom, na zahtev.

1.4 TMS CEE sprovodi postupak sertifikacije u skladu sa utvrđenim postupcima i donosi odgovarajuću odluku o sertifikaciji.

Prigovori i žalbe koji se mogu uputiti TMS CEE, rešavaju se u skladu sa dokumentovanim postupkom, Postupanje sa prigovorima i žalbama, TMS PR 08, koji je dostupan na veb sajtu TMS CEE (www.tms.rs).

1.5 Sertifikat će se uvek pozivati na važeću verziju standarda ili drugog relevantnog dokumenta za sertifikaciju, važećeg 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 TMS CEE.

1.6 Klijent će obezbediti da proveravači/predstavnici nadležnih organa (npr. akreditacionog tela) mogu da učestvuju u monitoring ili witness proverama u poslovnim prostorijama klijenta i/ili njihovih podgovarača/isporučilaca.

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

1.8 Svaki sertifikat je predmet validnog ugovora/ponude.

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

I. prestanak **bez razloga**: uz obaveštenje tri (3) meseca pre sledećeg planiranog datuma provere (ili u slučaju nadzora, odgovarajuće resertifikacione provere) od strane nosioca sertifikata ili TMS CEE;

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 ili suspendovan u skladu sa pravilima definisanim pod 2.1 i 2.3.

Otkaz mora biti u pisanoj formi.

Opšta pravila sertifikacije sistema menadžmenta

Ukoliko važenje sertifikata istekne iz bilo kog razloga, odgovarajući ugovor/ponuda prestaje da važi u isto vreme. U slučaju kada poslednji preostali sertifikat nosioca sertifikata prestane da važi, njegovo članstvo u sistemu sertifikacije TMS CEE prestaje. Bilo koje preostale nadoknade su i dalje obavezujuće. Svi troškovi nadzornih provera ili sertifikacije moraju biti naplaćeni.

Zahtevi ovih Opštih pravila važe tri (3) godine nakon okončanja sertifikacionog ugovora/ponude.

2. SUSPENZIJA, POVLAČENJE ILI SMANJENJE PREDMETA I PODRUČJA SERTIFIKACIJE

2.1 Sertifikacija prestaje da važi automatski ili se smatra povučenom u sledećim slučajevima:

2.1.1 po isteku perioda važenja sertifikata,

2.1.2 ukoliko je sertifikovani klijent predmet zakonskog stečajnog postupka; ili imenovani administrator njegovog poslovanja ili imalac sertifikata, ne informišu o tome TMS CEE pisanim putem u roku od 4 nedelje;

2.1.3 ukoliko sertifikovani klijent 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 sertifikovani klijent, u definisanom roku, kroz ponovnu proveru izvršenu od strane TMS CEE o trošku nosioca sertifikata, ne potvrdi da je sistem usaglašen sa izmenjenim zahtevima;

2.1.5 ukoliko osnovni sertifikat prestane da važi;

2.2 TMS CEE ima pravo da povuče 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 TMS CEE 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 se zloupotreba toleriše od strane nosioca sertifikata;

2.2.3 ukoliko sertifikovani klijent ne plati neizmirene račune prema TMS CEE u roku od 4 nedelje, nakon prijema opomene u tom smislu. Propusti u parcijalnim isplatama takođe mogu da dovedu do povlačenja sertifikata;

2.2.4 ukoliko sertifikovani klijent krši ova Opšta pravila i/ili odgovarajuće delove ugovora/ponude, sem ukoliko taj prekršaj nije posledica slučajnog delovanja. TMS CEE ima pravo, ali ne i obavezu, da nosiocu sertifikata omogući ispravku ovakvih postupaka;

2.2.5 ukoliko TMS CEE potvrdi da sertifikovani sistem nije usaglašen sa standardom ili bilo kojom izmenom standarda u vremenskom periodu koji je određen nosiocu sertifikata za usaglašavanje sistema, ili je sertifikovani klijent prekršio bilo koji od uslova pod kojim je sertifikat izdat;

2.2.6 ukoliko sertifikovani klijent iznosi neistinite izjave ili uskraćuje važne činjenice od značaja za sertifikaciju;

2.2.7 ukoliko sertifikovani klijent propusti da usaglasa svoj sistem sa ovim Opštim pravilima 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 sertifikovani klijent imao mogućnost da izvesti o njima;

2.4 TMS CEE ima pravo da objavi podatke o suspenziji, povlačenju ili smanjenju predmeta i područja sertifikacije. Nastavak oglašavanja ili druga upotreba sertifikata ili znaka sertifikacije je zabranjena u svim takvim slučajevima. Nakon povlačenja sertifikacije, sertifikat mora biti vraćen TMS CEE ili uništen na pisani zahtev TMS CEE. Nadoknade TMS CEE plaćene unapred se neće vraćati, a one koje još nisu naplaćene biće naplaćene u celosti.

Opšta pravila sertifikacije sistema menadžmenta

2.5 Osim u slučajevima nemara i grube nepažnje, TMS CEE neće biti odgovorno za bilo kakve gubitke nastale za klijenta zbog suspenzije, povlačenja ili smanjenja predmeta i područja sertifikacije.

3. OGLAŠAVANJE, OBJAVLJIVANJE SERTIFIKATA I ZNAKA SERTIFIKACIJE, INFORMISANJE

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

Sertifikovani klijent preuzima potpunu odgovornost za upotrebu i legitimitet svih izjava u vezi izdatog sertifikata, znaka sertifikacije, kao i za korektnu primenu/publikovanje od strane njegovih kupaca.

Izveštaj o proveri izdat od strane TMS CEE mora da bude citiran tačno sa kompletnim tekstom i datumom izdavanja. Korišćenje Izveštaja o proveri, pripremljenog od strane TMS CEE u reklamne svrhe mora da bude pisanim putem odobreno.

3.2 TMS CEE ima pravo da objavi imena sertifikovanih klijenta i proverevanih sistema menadžmenta u reklamne svrhe, kao i u svrhu informisanja korisnika. TMS CEE će unapred informisati klijenta o informacijama koje namerava da plasira u javnost. Sve ostale informacije, osim informacija koje je klijent učinio dostupnim, moraju da se smatraju poverljivim.

Kada se od TMS CEE zahteva zakonom ili je ono ovlašćeno ugovornim aranžmanima da objavi poverljive informacije, onda će klijent ili pojedinac na koga se one odnose biti obavešten o pruženim informacijama, osim ako to nije zabranjeno zakonom.

3.3 Klijent

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

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

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

3.3.4 ne sme da daje ili dozvoli obmanjujuće izjave o statusu svoje 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 menadžmenta koje može da podrazumeva proizvod (uključujući i usluge) ili proces sertifikacije od strane TMS CEE (napomena: ovo uključuje laboratorijska ispitivanja, izveštaje o ispitivanju, i sl);

3.3.7 neće dozvoliti pozivanje na sertifikaciju izvan područja primene sertifikacije;

3.3.8 neće koristiti niti dozvoliti korišćenje svoje sertifikacije na način koji bi mogao da diskredituje TMS CEE.

3.4 TMS CEE u svim geografskim područjima u kojima radi održava i čini javno dostupnim putem sajta (www.tms.rs) informacije o:

- a) procesu provere;
- b) procesu za dodeljivanje, odbijanje, održavanje, suspenziju, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije;
- c) vrste sistema menadžmenta po kojima obavlja sertifikaciju;
- d) pravila za korišćenje sertifikata i znaka sertifikacije;
- e) procese za postupanje sa zahtevima za informisanje, prigovorima i žalbama;
- f) izjavu o nepristrasnosti.

4. PRAVILA PROVERE I CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

4.1. Opšte

TMS CEE sprovodi provere i postupak sertifikacije sistema menadžmenta u regulisanoj oblasti. TMS CEE ne obavlja konsultanske usluge u vezi sa sistemima menadžmenta.

4.2 Procedura sertifikacije

4.2.1 Priprema

4.2.1.1 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 provere,
- procena troškova.

4.2.1.2 Priprema za sertifikacionu proveru

Nakon što u pisanoj formi prihvati ponudu koja mu je dostavljena od strane TMS CEE, rukovodstvo klijenta treba da imenuje predstavnika odgovornog za sprovođenje sertifikacionog postupka; TMS CEE obaveštava klijenta o proveravačima imenovanim za sprovođenje provere (tim ili vođa tima). Pri imenovanju tima TMS CEE vodi računa o pravilima u vezi sa neovlašćenim konsaltingom od strane proveravača. Klijent ima pravo da odbije proveravača uz jasno navođenje razloga za takvu odluku.

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

4.2.2 Sertifikaciona provera

Sertifikaciona provera se sprovodi u dve (2) faze (faza 1 i faza 2 provere).

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

4.2.2.1 Pregled i vredovanje dokumentacije sistema menadžmenta / faza 1 provere

Klijent je obavezan da obezbedi sva dokumenta/dokumentovane informacije u vezi sa svojim sistemom menadžmenta radi pregleda 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 provera.

TMS CEE vrši pregled dostavljene dokumentacije/dokumentovanih informacija - u neophodnoj meri, koja može da uključi i proveru na licu mesta – zatim, pregleda uslove specifične za određene lokacije klijenta, status klijenta i razumevanje odgovarajućih standarda, statutarних i zakonskih zahteva, kao i njihovu specifičnu primenu u dokumentaciji/dokumentovanim informacijama.

Na osnovu rezultata faze 1 provere, TMS CEE procenjuje da li je nivo implementacije sistema menadžmenta dovoljan za sprovođenje faze 2 provere i planira procese i prioritete za sprovođenje faze 2 provere. Detalji faze 2 provere se usaglašavaju sa klijentom. Rezultati faze 1 mogu da dovedu do odlaganja ili otkazivanja faze 2 provere.

Ukoliko se u periodu između faze 1 i faze 2 pojave bilo kakve značajne izmene koje bi mogle uticati na sistem menadžmenta, TMS CEE će razmotriti potrebu da se ponovi cela faza 1 ili njen deo.

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

Vremenski period između faze 1 i faze 2 provere, mora da bude dovoljan da omogući klijentu da otkloni sve identifikovane slabosti ili neusaglašenosti, ali ne duži od 6 meseci.

4.2.2.2 Sertifikaciona provera na lokaciji / faza 2 provere

Pre faze 2 provere, klijentu se dostavlja plan provere, koji je predhodno usaglašen sa njegovim predstavnikom, radi informisanja. Tokom provere, klijent pokazuje praktičnu primenu svojih postupaka, dok proveravači proveravaju i ocenjuju efektivnost sistema na osnovu zahteva referentnog standarda ili drugih zahteva.

Nakon završetka provere, TMS CEE obaveštava klijenta o rezultatima provere na završnom sastanku, kao i u vidu Izveštaja o proveri. Nalazi provere se verifikuju 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 ponovnom proverom u cilju verifikacije njihove otklonjenosti; troškovi ove provere biće posebno naplaćeni, prema vremenu potrebom za njeno obavljanje.

4.2.3 Sertifikacija

Ukoliko su svi zahtevi referentnih standarda, kao i drugi relevantni zahtevi (uključujući zakonske) zadovoljeni, TMS CEE će izdati sertifikat, sa periodom važenja od tri (3) godine od datuma donošenja sertifikacione odluke.

4.2.4 Period važenja sertifikata / nadzorne provere

Ukoliko specifičnim pravilima, standardima ili individualnim ugovorima nije drugačije definiisano, sertifikat će važiti tri (3) godine nakon izdavanja / donošenja sertifikacione odluke, pod uslovom da se redovno sprovede zahtevane (uobičajeno godišnje) nadzorne provere sa pozitivnim rezultatom.

Nadzorne provere se sprovode, po pravilu, jednom u kalendarskoj godini, osim u godinama resertifikacije. 1. nadzorna poseta provera mora da se sprovede u vremenu -3/+0 meseci u odnosu na datum donošenja odluke o sertifikaciji. 2. redovna nadzorna povera mora da se sprovede u vremenu od -3/+3 meseca u odnosu na vreme realizacije 1. nadzorne posete. U opravdanim slučajevima, TMS CEE ima pravo da sprovede vanrednu proveru na račun nosioca sertifikata. TMS CEE određuje uslove pod kojima će ove provere, najavljene u kratkom roku, biti sprovedene, i najaviti ih sertifikovanim klijentima.

Pre svake nadzorne provere, sertifikovani klijent je u obavezi da obavesti TMS CEE o svim promenama koje mogu da utiču na realizaciju planirane provere. Tokom nadzorne provere, proveravač proverava odabrane elemente sistema menadžmenta/ procese kako bi se potvrdilo održanje poverenja da sistem menadžmenta nastavlja da ispunjava zahteve u odnosu na koje je sertifikovan.

4.2.5 Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnost mogu biti:

- upiti u vezi sa aspektima sertifikaciji koje TMS CEE upućuje sertifikovanim klijentima,
- vrednovanje svake izjave sertifikovanog klijenta u vezi sa realizacijom njegovih operativnih aktivnosti (npr. reklamnog materijala, web stranice),
- zahtevi upućeni sertifikovanim klijentima da obezbede dokumentovane informacije (u papirnoj formi ili elektronski), i
- ostala sredstva za praćenje performansi sertifikovanog klijenta.

4.2.6 Resertifikaciona provera

Ukoliko se uspešno resertifikaciona provera sprovede pre isteka važenja prethodnog sertifikata, može se izdati obnovljen sertifikat. U takvim slučajevima, efektivnost sistema se proverava putem slučajnog uzorka. U slučajevima koji uključuju velike promene u sistemu klijenta, može biti zahtevana faza 1 provere.

4.2.7 Posebne provere

U posebne provere spadaju:

Proširenje obima i oblasti u okviru važećeg obima sertifikacije: za proširenje sertifikacije, sertifikovani klijent se može prijaviti u bilo koje vreme tokom važenja dodeljene sertifikacije.

Provere uz kratku najavu kako bi se istražili prigovori, ili kao odgovor na izmene, ili kao nastavak aktivnosti nad suspendovanim klijentima.

4.3 Dodatni uslovi

4.3.1 Sve dok je to moguće, TMS CEE je u obavezi da prati da li se klijent ispravno poziva na sertifikaciju prilikom reklamiranja. TMS CEE rešava primedbe koje su mu upućene, a odnose se na rad sertifikovanih klijenata.

TMS CEE je obavezno da obaveštava sertifikovane klijente o bitnim promenama u sertifikacionoj i nadzornoj proceduri, kao i o bilo kojim promenama u standardima koji su relevantni za sertifikaciji, kao i o načinu na koji će se izvršiti verifikacija usaglašenosti sa izmenjenim uslovima.

4.3.2 Klijent mora da zadovoljava sve razumne zahteve koji se odnose na sertifikaciju i dostavlja sve informacije neophodne za proveru. Sertifikovani klijenti su obavezni da odmah obaveste TMS CEE, ali ne kasnije od jednog (1) meseca, pisanim putem, o svim relevantnim promenama u svom sistemu i o promenama u svojoj strukturi/organizaciji, koji utiču na usaglašenost sistema menadžmenta, ili bilo koje bitne događaje koji utiču na usaglašenost sa zahtevima sertifikacije.

Ove promene mogu da uključuju, ali nisu ograničene na sledeće:

- pravni ili organizacioni status;
- komercijalni status ili vlasništvo;
- predmet i područje realizacije operativnih aktivnosti koje je u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta;
- kontakt adrese i adrese lokacija;
- značajne promene u sistemu menadžmenta i procesima, uključujući planirane promene, ukoliko su zahtevane od strane TMS CEE ili šeme sertifikacije.

TMS CEE će analizirati promene i obavestiti sertifikovanog klijenta o svim aktivnostima potrebnim za održanje statusa sertifikacije.

4.3.3 Promene u standardima, odgovarajućim kodeksima prakse ili drugim propisima će se primeniti – u definisanom prelaznom periodu - na obavezujućoj ugovornoj osnovi. Broj proveravač dana naveden u ponudi biće primenjen po odobrenju TMS CEE.

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