

 TÜVRheinland® Precisely Right.	TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd	SER_0_2
	OPŠTA PRAVILA I USLOVI POSLOVANJA SEKTORA ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA	

I Opšta pravila i uslovi sertifikacije

1. Primena

- 1.1. Ova Opšta pravila i uslovi sertifikacije se odnose na dogovorene usluge sertifikacije, uključujući i sve sporedne usluge koje se pružaju u okviru predmeta izvršenja Ugovora, kao i na sve ostale dodatne obaveze.
- 1.2. Ova Opšta pravila i uslovi sertifikacije imaju prioritet u odnosu na naše Opšte uslove poslovanja.
- 1.3. Opšti uslovi poslovanja Klijenta, uključujući i Klijentove Opšte uslove kupovine, ako postoje, nisu deo ovog Ugovora.
- 1.4. Za potrebe ovih Opštih pravila i uslova poslovanja, izraz „Akrediciono telo“ uključuje, takođe, i tela koja daju odobrenja i priznanja, a izrazi „Pravila akreditacije“, „Zahtevi za akreditacijom“ i „Procedure akreditacije“ primenjuju se sa svim neophodnim izmenama i na procedure ovih tela.

2. Predmet usluga

- 2.1. Mi proveravamo i sertifikujemo sisteme i proizvode proizvođača i dobavljače usluga, u skladu sa nacionalnim i internacionalnim standardima za koje imamo akreditacije, odobrenje i dozvole („akreditovana sertifikacija“), ili u skladu sa nacionalnim i internacionalnim standardima za koje nemamo akreditaciju („standardna neakreditovana sertifikacija“), a pružamo i usluge sertifikacije za potrebe treće strane („interni in-house standardi“).
- 2.2. Dogovorene usluge se pružaju u skladu sa opšte prihvaćenim tehnološkim pravilima i važećim propisima u momentu zaključenja Ugovora. Osim u slučaju drugačijeg dogovora ili zakonski obaveznog postupka po osnovu važeće regulative, imamo ovlašćenje da, prema našem vlastitom nahođenju, odredimo odgovarajući metod i tip provere.
- 2.3. Postupak akreditovane sertifikacije sprovodimo prema standardu koji je dogovoren Ugovorom i/ili pravilima i odredbama u okviru istog, uključujući opšte prihvaćene standarde akreditacije koji se odnose na specifične standarde sertifikacije, sertifikacione standarde, plus sve relevantne smernice i primenjive zahteve akreditacije koje je definisalo kompetentno Akrediciono telo. Ukoliko provera pokaže da je proveravaču potrebno više dana kako bi se ispoštovali zahtevi akreditacije, Klijent snosi sve dodatne troškove koji nastanu po osnovu produžetka, osim u slučaju da smo mi odgovorni za nastale dodatne troškove.
Neakreditovane sertifikacije se obavljaju u skladu sa relevantnim važećim nacionalnim i internacionalnim standardima. Postupci sertifikacije kod izdavanja internih in-house sertifikata, obavljaju se u skladu sa našim ustanovljenim pravilima i regulativom.
- 2.4. U slučaju sertifikacije sa pozitivnim ishodom, izdaje se odgovarajući sertifikat, prema pravilima člana 3 ovih Opštih pravila i uslova sertifikacije sektora za sektora za sertifikaciju sistema.
- 2.5. Klijent ima pravo prigovora kod imenovanja određenih proveravača ili tehničkih eksperata, pod uslovom da Klijent podnese opravdane razloge prigovora.
- 2.6. Pre imenovanja proveravača koji nisu stalno zaposleno osoblje u okviru TÜV Rheinland Group (eksterni proveravači), a koji će biti deo tima proveravača, potrebno je da se pribavi saglasnost Klijenta. Ukoliko Klijent u roku od nedelju dana od dana obaveštenja o imenovanju eksternih ocenjivača u okviru proveravačkog tima ne dostavi prigovor na isto, smatraće se da je dobijena saglasnost.
- 2.7. Kod akreditovanih sertifikacionih procesa, Klijent prihvata da proveravači akredacionog tela ili vlasnika standarda verifikuju dokumentaciju i učestvuju u postupku praćenja provere.
- 2.8. U slučaju bilo kakvih pritužbi i žalbi u odnosu na napredak ili sadržaj našeg procesa provere i sertifikacije, a na zahtev Klijenta, može da se sazove Upravni ili arbitražni odbor.

3. Obim prava korišćenja setifikata i znaka sertifikacije

- 3.1. Ako je dogovoreni postupak sertifikacije uspešno okončan, Klijentu izdajemo odgovarajuće sertifikate. Sertifikat je validan u okviru perioda koji je preciziran Ugovorom ili, ukoliko nije definisan istim, validan je u okviru perioda koji previđaju naša Opšta pravila i uslovi sertifikacije sektora za sektora za sertifikaciju sistema.
- 3.2. Po izdavanju sertifikata, pomenutog pod gore navedenom tačkom 3.1., Klijentu se dodeljuje obično, neprenosivo i neekskluzivno pravo korišćenja znaka sertifikacije tokom perioda validnosti sertifikata, na način kako preciziraju Članovi 3.3 do 3.15 u daljem tekstu. To se, takođe, odnosi i na reference i pominjanje sertifikata u okviru komunikacije u medijima, kao što su dokumenta, brošure ili reklamni materijal.

Izdanje 1	Revizija 0	15.01.2016.	Strana: 1 / 11
-----------	------------	-------------	----------------



- 3.3. Dozvola za korišćenje sertifikata i znaka sertifikacije koje mi izdamo, odnose se isključivo na delatnost organizacije Klijenta, navedene u području primene sertifikata. Zabranjeno je korišćenje sertifikata i/ili znaka sertifikacije za oblasti koje nisu navedene u području primene sertifikata.
- 3.4. Znak sertifikacije koji se odnosi na sertifikaciju sistema upravljanja, Klijent može da koristi isključivo zajedno sa imenom i logo znakom organizacije Klijenta. Isti ne sme da bude korišćen za proizvode Klijenta, niti da se dovodi u vezu sa njima. To se, takođe, odnosi i na pakovanje proizvoda, izveštaje laboratorijskih ispitivanja, kalibraciju ili izveštaje o ispitivanju.
- 3.5. Klijent se obavezuje da sertifikat i/ili znak sertifikacije koristi isključivo kao vid izjave da organizacija Klijenta, odnosno sertifikovana oblast organizacije odgovara zahtevima sertifikacije. Klijent ne sme da stvara utisak da sertifikacija podrazumeva zvaničnu kontrolu (inspekciju) i/ili da je sistem sertifikacije jedan oblik testiranja proizvoda.
- 3.6. Klijent nema pravo da vrši izmene na sertifikatu ili znaku sertifikacije.
- 3.7. Klijent se obavezuje da u svom reklamnom i sličnom materijalu istakne da je postupak dobijanja sertifikacije dobrovoljan i da je izvršen u skladu sa ugovorom zaključenim na osnovu ugovornog prava.
- 3.8. Pravo korišćenja ističe u slučaju da Klijent više ne poseduje validni sertifikat, konkretno u slučaju kada istekne period važenja sertifikata, ili kada nije obavljena obavezna nadzorna provera.
- 3.9. Pravo Klijenta da koristi sertifikat i/ili znak sertifikacije prestaje sa trenutnim pravnim dejstvom, bez zahteva za raskidom ugovora, u slučaju da Klijent koristi sertifikat i/ili znak sertifikacije u suprotnosti utvrđenih odredbama navedenim u Članovima 3.1. do 3.8, ili iste koristi u suprotnosti sa drugim uslovima ovog Ugovora.
- 3.10. Pravo Klijenta da koristi sertifikat i/ili znak sertifikacije prestaje na kraju dogovorenog perioda prilikom redovnog izvršnog isteka Ugovora, ili sa trenutnim pravnim efektom u slučaju vanrednog raskida usled opravdanog razloga.
- 3.11. Pravo korišćenja, takođe, automatski prestaje u slučaju da održavanje sertifikata zabranjuje pravna regulativa ili sud.
- 3.12. Prilikom prestanka prava korišćenja, Klijent je u obavezi da nam odmah, bez odlaganja vrati sertifikat.
- 3.13. U slučaju povrede opštih ugovornih uslova, zadržavamo pravo zahteva odštete.
- 3.14. Sertifikatifikacija ne sme da ugrozi našu dorbu reputaciju.
- 3.15. Klijent nema pravo da daje izjave vezane za sertifikaciju za koju smatramo da nije odobrena ili da dovodi u zabludu.
- 3.16. U slučaju kada može da se predvidi da Klijent nije u mogućnosti da privremeno zadovolji zahteve sertifikacije, sertifikat može da se suspenduje. Tokom perioda suspendije upotrebe sertifikata, Klijent ne sme da koristi sertifikat u svojim marketinškim aktivnostima. U spisku sertifikovanih organizacija, kako je navedeno u Članu 7, menja se oznaka statusa, sa naznakom „suspendovan“.
- 3.17. U slučaju da u okviru dogovorenog perioda nisu otklonjeni razlozi zbog kojih je sertifikat suspendovan, sertifikat se oduzima.
- 3.18. Klijent je u obavezi da vodi evidenciju vezanu za korišćenje sertifikata u poslovnim aktivnostima. U skladu sa postojećim standardima, ističemo da smo u obavezi da pratimo korektno korišćenje putem nasumičnog izbora. Proveravamo informacije koje dostavi treća strana.
- 3.19. Klijent mora odmah da nas obavesti u slučaju da utvrdi da treća strana ne koristi propisno njegov sertifikat.
- 3.20. Klijent dostavlja drugim stranama dokumentaciju vezanu za sertifikat, samo u celini ili na način kako je precizirano u postupku sertifikacije.

4. Obaveze Klijenta da učestvuje u procesu sertifikacione provere i opšta pravila sertifikacije

- 4.1. Klijent dostavlja sve neophodne informacije za potrebe sertifikacije, u skladu sa relevantnim standardom. Ove informacije mogu da se dostave u okviru obrasca „Zahtev za davanje ponude“.
- 4.2. Klijent blagovremeno, bez naplate, a radi provere, dostavlja Sertifikacionom telu svu traženu dokumentaciju. Pomenuta dokumentacija naročito sadrži:
- Dokumenta o sistemu menadžmenta
 - Referentni model (standardni referentni elementi uz dokumentaciju o sistemu menadžmenta organizacije)
 - Organizacionu šemu preduzeća
 - Presentacija procesa i njihove interakcije- lista kontrolisane dokumentacije sistemu menadžmenta
 - Spisak zvaničnih i pravnih zahteva
 - Ostala dokumentacija, navedena u ponudi



- 4.3. Klijent mora da dostavi sve podatke vezane za obim primene, našem proveravačkom timu i/ili našem proveravaču i pomenutim licima mora da odobri pristup konkretnim organizacionim jedinicama.
- 4.4. Klijent imenuje jednog ili nekoliko Predstavnik za potrebe provere koji pružaju pomoć našem proveravaču prilikom izvršavanja dogovorenih ugovornih usluga, a koji ujedno nastupaju i kao kontakt lica Klijenta.
- 4.5. Po izdavanju sertifikata, Klijent je u obavezi da u periodu trajanja ugovora, dostavi obaveštenja o svim nastalim promenama koje bitno utiču na sistem menadžmenta, ili na sertifikovani proizvod, uz poseban akcenat na sledeće informacije:
- nastale promene u sertifikovanom sistemu menadžmenta,
 - nastale promene u dizajnu ili specifikaciji sertifikovanog proizvoda,
 - promene u organizacionoj strukturi i samoj organizaciji.
- 4.6. Klijent mora da registruje sve pritužbe koje dobije iz spoljašnjih izvora (van kompanije), a koje se odnose na sistem menadžmenta; na primer: pritužbe klijenata i sve žalbe upućene Klijentu koje se odnose na usaglašenost sertifikovanog proizvoda, ili proces sa zahtevima u pogledu standarda sertifikacije, kao i da preduzme odgovarajuće mere, da dokumentuje preduzete radnje i iste priloži na naš zahtev ili na zahtev proveravača tokom postupka provere.
- 4.7. Na zahtev, Klijent mora tokom postupka provere da dostavi proveravaču svu perpisku i sve preduzete mere vezane za normativna dokumenta i zahteve ustanovljene u važećem standardu sertifikacije.
- 4.8. Ukoliko u okviru provere za potrebe sertifikacije proizvoda, primetimo da promene, navedene pod Članom 4.5 u prethodnom delu zahtevaju dalju procenu, Klijent ne sme da po stupanju na snagu pomenutih promena, pusti u promet ni jedan proizvod koji je obuhvaćen proverom za potrebe izdavanja sertifikata, sve dok ga mi ne obavestimo da može to bezbedno da učini.
- 4.9. U slučajevima koji uključuju sertifikaciju proizvoda, Klijent mora da nas obavesti ukoliko proizvod više ne zadovoljava zahteve sertifikacije proizvoda.
- 4.10. Ne primenjuje se, sadržano u Poglavlju 4.6.
- 4.11. Postoji mogućnost da u dogovoru sa Klijentom odorganizujemo pred proveru i zajednički definišemo oblast primene provere.
- 4.12. Efikasnost ustanovljenog sistema menadžmenta potvrđuje se tokom provere na licu mesta u organizaciji, tokom koje organizacija dokazuje da u praksi primenjuje dokumentovane procedure. Standardi ili elementi standarda sa kojima ne postoji usaglašenost i u odnosu na koje organizacija mora da izvrši korekcije, moraju da se dokumentuju u izveštajima o neusaglašenosti.
- 4.13. Klijentu se po obavljenoj proveru, na završnom sastanku iznose rezultati provere, uz naknadnu dostavu dokumentovanog izveštaja o izvršenoj proveru. Neusaglašenosti (ukoliko postoje) će biti dokumentovane i mogu da uslove ponovnu proveru (npr. ponovna provera na licu mesta) ili dostavu revidirane dokumentacije, ukoliko je to potrebno zbog rezultata.
Vodeći proveravač odlučuje o obimu ponovne provere. Predmet ponovljene provere su isključivo oni elementi standarda kod kojih je utvrđena neusaglašenost.
- 4.14. "Sertifikati" predstavljaju sva regulativna odobrenja, kao što su npr. zvanični zapisi, izjave o validnosti i sertifikati u užem smislu značenja. „Sertifikacija“ označava postupak procene, provere i proces izdavanja sertifikata. Po obavljenom pregledu dokumentacije a provere i pozitivnom zaključku, izdajemo sertifikat(e). Pomenuti sertifikat(i) se dostavlja Klijentu. Sertifikat(i) se izdaje isključivo pod uslovom da su otklonjene sve neusaglašenosti. Sertifikat(i) se izdaje za definisani period.
- 4.15. U cilju održavanja validnosti sertifikata, nadzorna provera se obavlja na licu mesta u zavisnosti od konkretnog standarda,. U slučaju da nadzorna provera nije sprovedena od strane Sertifikacionog tela, tj. da nije doneta pozitivna sertifikaciona odluka o održavanju sertifikata, sertifikat prestaje da važi. U tom slučaju, svi primerci sertifikata moraju da se vrate Sertifikacionom telu.
- 4.16. Tokom nadzorne provere, ključni elementi standarda moraju biti provereni da bi se ispunili minimalni zahtevi. Pored toga, nadzorne provere se bave procenom propisnog korišćenja sertifikata (i znaka, po potrebi), pritužbama koje se odnose na sistem menadžmenta i efikasnošću korektivnih mera koje su preduzete u slučaju neusaglašenosti. Svaka procena mora da bude dokumentovana u izveštaju koji se dostavlja Klijentu.
- 4.17. Geografska (npr. dodatne filijale) i tehnička oblast primene (npr. dodatni proizvodi) može da se proširi i/ili sertifikat može da se ažurira, kako bi uključio dodatne standarde u okviru nadzorne ili resertifikacione provere i/ili posebnih

 TÜVRheinland® Precisely Right.	TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd	SER_0_2
	OPŠTA PRAVILA I USLOVI POSLOVANJA SEKTORA ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA	

proširenja za potrebe ažuriranja sertifikata. Broj proveravač-dana potrebnih za proširenje ili dopunu zavisi od obima proširenja ili dopune, a iste organizacija jasno definiše pre provere.

- 4.18. U slučaju da tokom perioda ugovora nastupe promene u detaljima koji su osnova procedure (npr. detalji organizacije, zahtevi za akreditaciju), pomenute promene moraju da se na odgovarajući način izmene u procedurama i da se druga ugovorna strana obavesti o istom, bez odlaganja. Isto se odnosi i na bilo koje izmene u broju proveravač-dana za sertifikaciju koje rezultiraju iz takvih promena.
- 4.19. Kombinovana procedura sertifikacije može da se koristi kod integrisanih sistema menadžemnta koji pokrivaju različite standarde i zahteve. U zavisnosti od standarda i zahteva, kombinovane sertifikacije se nude pojedinačno.
- 4.20. Klijent snosi troškove koji se obračunavaju na osnovu vremena i vrednosti naknadnih ili ponovljenih provera i verifikacije korektivnih mera u cilju otklanjanja neusaglašenosti, utvrđenih kod prethodnih provera. Isti postupak se odnosi i na troškove specijalnih provera najavljenih u poslednjem momentu, kao što je definisano u Članu 1.4. Specijalnih uslova sertifikacije.

5. Poverljivost podataka

- 5.1. Za potrebe ovog Ugovora, definicija „poverljive informacije“ se odnosi na sve informacije, dokumenta, slike, crteže, tehnološke postupke, podatke, uzorke i projektnu dokumentaciju koju jedna strana („strana koja saopštava podatke“) predaje, prenosi ili na neki drugi način dostavlja drugoj ugovornoj strani („strana koja prima podatke“). Poverljive informacije uključuju, takođe, informacije dostavljene u papirnoj ili elektronskoj formi.
- 5.2. Strana koja saopštava informacije, u obavezi je da pre dostave pomenutih informacija strani koja ih prima, obeleži sa naznakom „poverljivo“ sve poverljive informacije, dostavljene u pisanoj formi. Isto se odnosi i na poverljive informacije koje se dostavljaju u elektronskoj formi. U slučaju usmenog prenošenja poverljivih informacija, strana koja ih prima mora da o istom bude obavestena unapred.
- 5.3. Sve poverljive informacije koje strana koja ih saopštava prenese ili na drugi način dostavi strani koja ih prima
- mogou da se koriste isključivo u unapred navedenu svrhu, osim ako drugačije u pisanoj formi nije izričito dogovoreno sa stranom koja ih saopštava;
 - strana koja prima informacije ne sme da ih umnožava, kopira, distribuira, objavljuje ili na neki drugi način dostavlja dalje. Izuzetak od napred pomenutog pravila, odnosi se na poverljive informacije koje moraju da se dostave supervizoru i/ili akreditacionim telima u okviru procesa akreditacije;
 - strana koja prima informacije mora da za iste obezbedi isti nivo poverljivosti koje primenjuje kod zaštite svojih poverljivih informacija i uvek uz objektivno neophodnu dužnu pažnju.
- 5.4. Strana koja prima poverljive informacije od strane koja ih saopštava, iste može da dostavi samo svom zaposlenom osoblju kome su pomenute informacije potrebne u cilju izvršavanja usluga za potrebe predmeta ovog Ugovora. Strana koja prima informacije mora da svoje zaposleno osoblje obaveže da u odnosu na pomenute informacije ispoštuju isti nivo poverljivosti koji je preciziran u klauzuli o čuvanju poverljivih informacija.
- 5.5. Informacije za koje strana koja ih prima može da dokaže da su
- bile već javno poznate u vreme saopštavanja ili da su bile raspoložive, bez povrede Ugovora, ili
 - da je neka treća strana, koja je imala pravo saopštavanja takvih informacija, saopštila pomenute informacije strani koja ih je primila, ili
 - da je strana koja je primila informacije već bila u posedu istih i pre nego što je strana koja ih saopštava iste dostavila , ili
 - da je strana koja je primila informacije, već sâma iste razvila, nezavisno od saopštenja strane koja dostavlja informacije; neće se smatrati poverljivim informacijama u okviru ovog Ugovora.
- 5.6. Sve poverljive informacije ostaju vlasništvo strane koja ih je saopštila. Strana koja prima poverljive informacije se ovim obavezuje da odmah: (i) vrati izvornoj strani sve poverljive informacije, uključujući i sve kopije i/ili , na zahtev izvorne strane, da (ii) uništi sve poverljive informacije, uključujući i sve kopije i da u bilo kom momentu na zahtev izvorne strane potvrdi, u pisanoj formi, da je iste uništila, s tim da potvrdi o uništenju dostavlja najkasnije i bez posebnog zahteva nakon raskida ili isteka ovog Ugovora. Iz napred navedenog se isključuju svi izveštaji i sertifikati koje smo, za potrebe izvršenja naših ugovornih obaveza u okviru ovog Ugovora, pripremili isključivo za Klijenta i koje ostaju u

Izdanje 1	Revizija 0	15.01.2016.	Strana: 4 / 11
-----------	------------	-------------	----------------



vlasništvu Klijenta. Međutim, imamo pravo da zadržimo kopije pomenutih izveštaja i sertifikata i da za svaku osnovnu poverljivu informaciju dostavimo dokaz kojim se potvrđuje tačnost naših podataka i ispunjenje opšte svrhe dokumenta.

- 5.7. Računajući period od početka ovog Ugovora pa pet godina od momenta njegovog isteka ili raskida, strana kojoj je saopštena informacija u obavezi je da striktno ispoštuje obavezu poverljivosti u odnosu na sve poverljive informacije i da pomenutu informaciju ne saopšti nekoj trećoj strani ili da je sâm koristi.

6. Raskid Ugovora

- 6.1. Obe ugovorne strane imaju pravo raskida ovog Ugovora, uz otkazni rok od 6 meseci u odnosu na dogovoreni termin isteka Ugovora.
- 6.2. Imamo, takođe, pravo da bez obaveštenja, a usled važnog razloga, raskinemo Ugovor o izdavanju sertifikata.
- 6.3. Za potrebe ovog Ugovora, formulacija „važni razlog“ podrazumeva sledeće:
- Klijent nas nije odmah, bez odlaganja obavestio o promenama ili indikaciji da postoje promene u organizaciji koje su od značaja za izdavanje sertifikata,
 - Klijent zloupotrebljava sertifikat i/ili znak sertifikacije ili ih koristi u suprotnosti sa Ugovorom.
 - Otvoren je stečajni postupak u odnosu na imovinu Klijenta ili je odbijen zahtev za pokretanje stečajnog postupka zbog nedovoljne imovine (nedostatka) imovine Klijenta,
- 6.4. Pored napred navedenog, imamo pravo da raskinemo ugovor, bez obaveštenja, u slučaju da Klijent nije u mogućnosti da ispoštuje vremenske intervale predviđene za proveru pruženih usluga, u skladu sa procedurom sertifikacije što ima za posledicu oduzimanje sertifikata (npr. tokom nadzornih provera).

7. Spisak sertifikovanih organizacija

- 7.1. TÜV Rheinland InterCert d.o.o. je u obavezi da održava registar sertifikovanih organizacija sa sledećim informacijama: naziv vlasnika sertifikata, dokumentacija vezana za važeće standarde, obim sertifikacije, geografska lokacija (kod sertifikata koji se izdaju za više lokacija: geografska lokacija sedišta i svaka lokacija u odnosu na oblast sertifikacije.
- 7.2. Registar sadrži spisak suspendovanih sertifikata, u skladu sa Članom 3.16 i oduzetih sertifikata, u skladu sa Članovima 3.9 i 3.17.
- 7.3. TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd ima pravo da na zahtev dostavi na javni uvid registar, naveden pod Članom 7.1.

8. Pravo TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd da zaključi ugovor

TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd, sa sedištem
Kosovska 10
11000 Beograd
Srbija

ima pravo da zaključuje ugovore o sertifikaciji, na osnovu ovih Opštih pravila i uslova sertifikacije sektora za sektora za sertifikaciju sistema

9. Zamena sertifikata

- 9.1. Uz prethodno obaveštenje u roku od 1 meseca, imamo pravo da prethodno izdate sertifikate zamenimo novim sertifikatima (zamena sertifikata), u bilo kom momentu u slučaju promene akreditovanog sertifikacionog tela koje je navedeno na sertifikatu, pod uslovom da zamena sertifikata nema za posledicu i promenu obima sertifikacije.
- 9.2. U slučaju zamene, Klijent je u obavezi da nam bez odlaganja vrati sertifikat koji se zamenjuje, na način kao što i predviđa Član 9.1.

10. Postupak dostave žalbe

- 10.1. Žalbe se dostavljaju u pisanoj formi.
- 10.2. U slučaju opravdanih žalbi, preduzećemo odgovarajuće mere.
- 10.3. U slučaju da, prema našem gledištu, zaključimo da žalba nije opravdana, podnosilac žalbe se obaveštava o istom, uz pravo prigovora u roku od 30 kalendarskih dana. U slučaju da nesporazum ne može da se reši na prijateljski način, ugovorne strane mogu zajednički da dogovore arbitražni postupak.

 TÜVRheinland® Precisely Right.	TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd	SER_0_2
	OPŠTA PRAVILA I USLOVI POSLOVANJA SEKTORA ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA	

II Specijalni uslovi sertifikacije koji uređuju akreditovane sertifikacione šeme koje primenjuje TÜV Rheinland InterCert d.o.o

Ovde utvrđena regulativa primenjuje se zajedno sa Opštim uslovima sertifikacije i ograničena je na akreditovane sertifikacione šeme tj. šeme bazirane na nacionalnim ili internacionalnim standardima ili zakonu o akreditaciji, izdavanju odobrenja ili priznanja („akreditovane sertifikacione šeme“). Za potrebe ovih Specijalnih uslova sertifikacije, izraz „Akreditovano telo“ uključuje, takođe, tela koja izdaju odobrenja i priznanja, a izrazi „Pravila akreditacije“, „Zahtevi akreditacije“, „Standardi akreditacije“ i „Procedure akreditacije“ primenjuju se, sa neophodnim izmenama, takođe i na procedure pomenutih tela. Akreditovane sertifikacione šeme uređene su na osnovu važećih internacionalnih standarda akreditacije, plus dodatne važeće smernice, standardi akreditacije koji su specifični kod konkretnog standarda sertifikacije, plus dodatne važeće smernice, standardi sertifikacije, plus dodatne važeće smernice i akreditaciona pravila koja definiše odgovarajuće akreditaciono telo, konkretno:

- Opšte važeći internacionalni standardi akreditacije: npr. ISO/IEC 17021, ISO 19011,
- Akreditacioni standardi specifični za relevantni sertifikacioni standard: npr. ISO 22003 u prehrambenoj industriji ili ISO 27006 za IT, EN 9104-001, EN 9101 u oblasti avijacije.
- Sertifikacioni standardi kao što su ISO 9001, ISO 14001, ISO/TS 16949, BS OHSAS 18001, SCC, ISO 50001.
- Akreditaciona pravila koja definiše odgovarajuće akreditaciono telo.

1. Opšti uslovi akreditovanih sertifikacionih šema

1.1. Sertifikaciona provera

- 1.1.1. Sertifikaciona provera uključuje dve faze. Cilj faze 1 je da obezbedi prikaz sistema menadžmenta i ocena njegove zrelosti (status implementacije). Po dobijanju navedenih informacija, sledi Faza 2 koja procenjuje uspostavljanje i usaglašenost sa sistemom upravljanja.
- 1.1.2. Faza 2 provere može da se obavi direktno posle Faze 1. Međutim, u slučaju da Faza 1 pokaže da organizacija još nije spremna za sertifikaciju, Faza 2 provere ne mora da se obavi neposredno po završetku Faze 1. U tom slučaju, Klijent može prvo da preduzme odgovarajuće radnje kako bi pripremio organizaciju za sertifikaciju. Klijent snosi sve eventualne dodatne troškove koje po osnovu napred navedenog pretpri Klijent ili mi, kao što su putni troškovi, troškovi vremena provedenog u putu i troškovi izgubljenog vremena.
- 1.1.3. Prilikom određivanja intervala provere između Faze 1 i Faze 2, međuperiod ne sme da bude duže od 6 meseci. U slučaju da između Faze 1 i Faze 2 prođe više od 6 meseci, potrebno je da se ponovi Faza 1. Klijent snosi sve dodatne troškove koji nastanu usled ponovne provere, a koje pretrpi Klijent ili mi, tj. to uključuje i putne troškove, vreme na putu i izgubljeno vreme.
- 1.1.4. Pošto se odredi period provere između Faze 1 i Faze 2, potrebno je da se ostavi određeno vreme u odnosu na zahteve Klijenta i dovoljno vremena za korekciju nedostatka. Načelno, najveći deo provere ostavljen je za Fazu 2 provere.

1.2. Nadzorna provera

- 1.2.1 U cilju održavanja validnosti sertifikata, nadzorne provere na terenu organizuju se najmanje na godišnjem nivou, tj. u intervalu od 12 meseci. Datum se određuje u odnosu na poslednji dan sertifikacione provere. Nadzorna provera može da se obavi do 3 meseca pre određenog perioda, ali najkasnije na dan kada zaista dospeva.
- 1.2.2. Ukoliko je moguće i u cilju usklađivanja sa utvrđenim krajnjim datumom, čak i kada rok mora da se pomeri u poslednjem momentu, nadzorne provere treba organizovati na početku napred navedenog perioda.

1.3. Provera radi ponovne sertifikacije

- 1.3.1. U cilju obnove sertifikacije za naredni trogodišnji period, provera u cilju obnove sertifikacije je u organizaciji Klijenta pre isteka validnosti sertifikata.
- 1.3.2. Postupak je sličan proceduri nadzorne provere kod koje se određuje potreba i obim provere u okviru Faze 1, u skladu sa promenama sistema upravljanja i prethodnim rezultatima provere.

Izdanje 1	Revizija 0	15.01.2016.	Strana: 6 / 11
-----------	------------	-------------	----------------



1.3.3. Po uspešno obavljenoj proveru u cilju ponovne sertifikacije, sertifikat se produžava za naredni period od 3 godine, počevši od datuma isteka prethodne sertifikacije. Provera radi ponovne sertifikacije i pozitivna odluka u odnosu na istu, moraju da se obave do roka do koga važi prethodna sertifikacija.

1.4. Provere sa kratkim periodom najave

Posebna provera sa kratkim periodom najave može da bude neophodna iz sledećih razloga:

- Ozbiljne žalbe i druge okolnosti koje sazna sertifikaciono telo, a koje dovode u pitanje efektivnost sistema menadžmenta koji primenjuje Klijent i koje ne mogu da se reše u pisanoj formi ili u okviru naredne predviđene provere (npr. navodi o povredi zakona koju počinio Klijent ili njegovo rukovodeće osoblje).
- Promene koje je uveo Klijent, a koje narušavaju efektivnost sistema menadžmenta na taj način da organizacija više nije u mogućnosti da održi usklađenost sa zahtevima standarda.
- Kao posledica suspenzije Klijentovog sertifikata.

1.5. Sertifikacije na više lokacija

1.5.1 Sertifikacije na više lokacija mogu da se primenjuju kod organizacija koje imaju više lokacija ili filijala koje funkcionišu isključivo

kao službe na terenu.

1.5.2. Pod uslovom da se ispune niže navedeni kriterijumi, moguća je sertifikacija na više lokacija:

- Sve lokacije na terenu posluju zakonski ili po osnovu ugovora koji je zaključen sa sedištem organizacije.
- Proizvodi/usluge su u suštini identični na svim lokacijama i koriste identične metode i procese.
- Definisan je jedinstveni sistem upravljanja koji se primenjuje i održava u svim filijalama/proizvodnim objektima.
- Ceo sistem upravljanja se prati centralno, pod rukovodstvom Predstavnik rukovodstva u centralnoj službi organizacije koji ima pravo da svim filijalama/ proizvodnim lokacijama dostavlja instrukcije vezane za sistem upravljanja.
- Interne provere i razmatranje sistema upravljanja obavljaju se u svim filijalama na terenu.
- Određeni delovi organizacije obavljaju centralizovane aktivnosti u korist svih filijala/proizvodnih lokacija, npr. plan projekta i razvoj, nabavka, ljudski resursi (HR) itd.

1.5.3. Kod sertifikacija za više lokacija, provera na lokaciji može da se proširi i na provere sertifikacije i nadzorne provere. Pored odabranih lokacija (putem uzorkovanja), provera sedišta organizacije je na godišnjem nivou. Mi biramo lokacije za proveru.

2. Specifični uslovi u odnosu na primenjene standarde kod programa akreditovanih sertifikacija

Pored Opštih uslova, navedenih u Članu 1 iz prethodnog dela, moraju da se ispoštuju i uslovi koji se primenjuju kod određenih programa akreditovanih sertifikacija, a koji su navedeni u daljem tekstu, posebno za svaki specifični standard.

2.1. Dopunski uslovi za sisteme upravljanja zaštitom životne okoline, prema standardima ISO 14001 i/ili EMAS

2.1.1. Ovi dopunski uslovi primenjuju se na sertifikaciju sistema upravljanja zaštitom životne sredine u skladu sa standardom ISO 14001 i verifikaciju i validaciju u skladu sa Sistemom EMAS (eko-menadžment i šema provere).

2.1.2. Dopunski uslovi za Fazu 1 provere, prema ISO 14001 standardu:

Kod inicijalnih sertifikacija, Faza 1 provere je uvek na terenu.

Izuzetak od napred navedenog pravila moguć je samo pod uslovom da su zadovoljeni niže navedeni kriterijumi:

- Tim koji vrši proveru, upoznat je organizacijom Klijenta i njegovim tipičnim aspektima zaštite okoline koji su utvrđeni tokom prethodnih provera,
- Organizacija Klijenta već primenjuje i posluje u skladu sa sertifikovanim sistemom upravljanja, prema standardu ISO 14001 ili EMAS Sistemu, ili
- Većina lokacija u okviru organizacije Klijenta već je klasifikovana kao grupa od malog ili limitiranog značaja u odnosu na okruženje.

Provera dokumentacije obuhvata postojeći sistem vođenja dokumentacije i pregled aspekata koji se odnose na zaštitu životne okoline i zahteve zakonske regulative (uključujući dozvole koje se baziraju na zakonu o zaštiti životne okoline) u odnosu na koje je Klijent u obavezi da se usaglasi.

2.1.3. Osnovna EU regulativa uređuje sertifikaciju prema EMAS Sistemu i, konkretno u Nemačkoj, na osnovu Zakona o ekološkoj reviziji (Umweltauditgesetz, UAG) plus Regulativa o naplati taksa (UAG-Gebührenverordnung, UAGGebV).

 TÜVRheinland® Precisely Right.	TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd	SER_0_2
	OPŠTA PRAVILA I USLOVI POSLOVANJA SEKTORA ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA	

2.2. Dopunski uslovi u prehrambenoj industriji prema standard ISO 22000/FSSC 22000

2.2.1. Ovi dopunski uslovi se odnose na:

- ISO 22000- Sistemi upravljanja u oblasti bezbednosti hrane- Zahtevi u pogledu organizacije u lancu ishrane
- ISO/TS 22002-1 Neophodni program(preduslovi) u oblasti bezbednosti hrane- Deo 1: Proizvodnja hrana
- PAS 223- Neophodni program (preduslovi) i zahtevi projekta vezano za bezbednost hrane u toku procesa proizvodnje i odredbe vezane za prehrambenu ambalažu.

2.3.2 Osnova implementacije celokupnog procesa provere i verifikacije, uključujući i korišćenje logo znaka, predstavlja tehničke zahteve postojećih standarda i dodatna dokumentacija Fondacije za izdavanje sertifikata o bezbednosti hrane, npr. FSSC 22000 Sertifikaciona šema za sisteme bezbednosti hrane, DEO 1 (www.fssc22000.com).

2.3.3. Provera Standarda ISO/TS 22002-1 i/ili PAS 223 je isključivo u kombinaciji sa ISO 22000 Standardom.

2.3.4. ISO 22000 Multi-sajt Sertifikacije moguće su samo do maksimalno 25 lokacija u oblasti oplemenjivanja stočnih rasa, oplemenjivanje bilja, kateringa, distribucije i/ili transporta/ skladištenja.

2.3.5 FSSC 22000 Multi-sajt Sertifikacije se ne sprovode.

2.3.6. U slučaju da Klijent utvrdi da njegov proizvod ima određene zdravstvene rizike ili da nije zadovoljena postojeća zakonska regulativa, u obavezi je da nas odmah o tome obavesti.

2.3.7. Klijent mora da nas odmah obavesti u slučaju da sazna za eventualne pravne mere vezane za bezbednost ili usklađenost proizvoda.

2.3.8. U slučaju povlačenja proizvoda, Klijent mora da nas obavesti o okolnostima i detaljima koji su doveli do pomenute situacije.

2.3.9. Klijent mora da nam dostavi neopozivo ovlašćenje da niže navedene podatke preko TÜV Rheinland Cert GmbH dostavimo Fondaciji za sertifikaciju bezbednosti hrane, Stephensonweg 14, 4207 HB Gorinchen, The Netherlands (Holandija).

- Ugovor za proveru prema FSSC 22000 Standardu.

- Rezultate- sa svim uključenim pojedinostima- koji se odnose na FSSC 22000 ugovor, provera i sertifikacija- nezavisno od uspešnosti provere. Ovi podaci se čuvaju u online bazi podataka kod Fondacije za dodelu sertifikata za bezbednost hrane.

2.3.10. Klijent je saglasan da Fondaciji za dodelu sertifikata za bezbednost hrane, njenim zvaničnicima i zaposlenom osoblju odobri neograničeni pristup i uvid u sve neophodne informacije, i daje im pravo:

- ulaska u prostor u privatnom vlasništvu, poslovne i operativne zone i prostor u kome se skladišti hrana, kao i pristup transportnim sredstvima tokom radnog vremena,
- inspekcije,
- pregleda i provere celokupne pisane i elektronske poslovne dokumentacije, i
- zahteva da se dostave neophodne informacije.

U slučaju da se utvrde ozbiljne neusaglašenosti, Fondacija za dodelu sertifikata za bezbednost hrane ima pravo da Ugovoraču odredi sankcije koje mogu da imaju za posledicu oduzimanje sertifikata.

2.3. Dopunski opšti uslovi sertifikacije proizvoda prema Standardu kvaliteta hrane IFS/ IFS standard logističkih usluga (Verzija 1) /IFS Logistika (verzija 2)/ IFS standard za verifikaciju posrednika i uvoznika (broker)/ IFS sertifikacija za maloprodaju i veleprodaju:

2.4.1 Pomenuti dopunski uslovi odnose se na izdavanje sertifikata za proizvod, prema niže navedenim međunarodnim priznatim standardima:

- IFS Standard za hranu- Standard za proveru kvaliteta i bezbednosti za prehrambene proizvode
- IFS Logistika- Standard za proveru usluga logistike u odnosu na kvalitet proizvoda- bezbednost, verzija
- IFS Broker standard- standard za proveru trgovinskih agencija, usklađenost usluga uvoznika i posrednika (brokera) u odnosu na kvalitet i bezbednost proizvoda, verzija 2 (primenjuje se od 1.aprila 2014)
- IFS Maloprodaja/Veleprodaja- Standard za proveru maloprodajnih i veleprodajnih tržišta

2.4.2. Celokupni proces provere i sertifikacije, uključujući i korišćenje logo znaka, uređen je na osnovu relevantnih standarda, sa dopunom i dodatnom pratećom dokumentacijom IFS management GmbH, kao npr. Zbirka principa (Compendium of Doctrin)

Izdanje 1	Revizija 0	15.01.2016.	Strana: 8 / 11
-----------	------------	-------------	----------------

- 2.4.3. Planiranje provere ne može da otpočne sve dok se ne završi provera spremnosti, sa potvrđenim pozitivnim rezultatima i eliminacijom svih razlika u mišljenju između sertifikacionog tela i Klijenta.
- 2.4.4. Standard nije namenjen za sertifikaciju na više lokacija, uz izuzetak IFS standarda maloprodaje i veleprodaje.
- 2.4.5. Ne prihvatamo odgovornost u odnosu na mogućnost Klijenta da bez ograničenja koristi IFS sertifikaciju/logo, u svrhu konkurencije, konkretno za potrebe oglašavanja.
- 2.4.6. Klijent se obavezuje da nas neopozivo ovlasti da niže navedene podatke dostavimo IFS Management GmbH, Am Weidendamm 1A, 10117 Berlin preko TÜV Rheinland Cert GmbH:
- Ugovor o proveru, prema IFS
 - Rezultate i pojedinosti vezano za IFS ugovor, proveru i izdavanje sertifikata- nezavisno od uspešnosti provere. Pomenute podatke IFS Management GmbH čuva u online bazi podataka.
- 2.4.7. IFS Management GmbH se neopozivo ovlašćuje da obavi procedure sa povoljnim ishodom, bez pojedinosti o dobijenim rezultatima, uz mogućnost da maloprodajni i veleprodajni prehrambeni objekti imaju pristup istim preko online baze podataka.
- 2.4.8. Klijent odlučuje da li će IFS management GmbH imati pravo da maloprodajnim i veleprodajnim objektima omogući pristup u online bazi podataka koji sadrže rezultate i detalje neuspešnih sertifikacija proizvoda, uključujući i rezultate uspešnih sertifikacija.
- 2.4.9. Klijent se obavezuje da nas preko TÜV Rheinland Cert GmbH obavesti u roku od 3 radna dana o eventualnim zdravstvenim rizicima i zahtevima zakonske regulative koji nisu zadovoljeni, a za koje Klijent bude u saznanju.
- 2.4.10. Klijent se obavezuje da nas odmah obavesti u slučaju da sazna za određene pravne mere vezane za bezbednost proizvoda ili njegovu usaglašenost.
- 2.4.11. U slučaju povlačenja proizvoda, Klijent mora najmanje 3 radna dan unapred da nas obavesti o situaciji i detaljima koji su doveli do iste.
- 2.4.12. Klijent se obavezuje da firmi IFS Management GmbH i njegovim relevantnim agentima i zaposlenom osoblju omogući neograničeni pristup u odnosu na tražene informacije, a u okviru „IFS Integrity Program“, kao i pravo
- uslaska u prostor u privatnom vlasništvu, poslovni prostor, radne zone i prostor za skladištenje, uključujući i prevozna sredstva, tokom radnog vremena ili tokom obavljanja poslovnih aktivnosti
 - da obavi kontrole
 - pregleda i verifikuje svu raspoloživu pisanu i elektronsku dokumentaciju
 - zahteva neophodne informacije
- U slučaju identifikacije ozbiljne neusaglašenosti, IFS Management GmbH može da definiše sankcije u odnosu na sertifikaciono telo što, u zavisnosti od slučaja, može da ima za posledicu oduzimanje sertifikata.
- 2.4. Dopunski uslovi za sertifikaciju proizvoda prema BRC Globalnom Standardu o bezbednosti hrane/ BRC/IoP Globalnom Standardu za pakovanje i ambalažu/BRC globalni standard za potrošačke proizvode**
- 2.4.1. Ovi dopunski uslovi se odnose na sertifikaciju proizvoda prema međunarodno priznatim standardima BRC (Britanskog maloprodajnog konzorcijuma):
- BRC Globalni standard bezbednosti prehrambenih proizvoda
 - BRC/IoP Globalni standardu za pakovanje i ambalažu
 - BRC Globalni standard za potrošačke proizvode
- 2.4.2. Celokupni proces provere i sertifikacije uređen je na osnovu odredbi koje su utvrđene u važećim standardima, sa dopunom.
- 2.4.3. Planiranje provere počinje po prethodno obavljenoj proceni spremnosti koja je dala pozitivne rezultate i pošto su sve razlike u mišljenju između nas i Klijenta eliminisane.
- 2.4.4. Ovaj standard se ne primenjuje kod sertifikacije za više lokacija.
- 2.4.5. U slučaju da Klijent dobije informaciju da su njegovi proizvodi opasni za zdravlje ili da se istim krši postojeća zakonska regulativa, Klijent mora da nas odmah obavesti o istom.
- 2.4.6. Klijent se obavezuje da nas najmanje 3 radna dana unapred obavesti o svim pravnim koracima koje namera da preduzme vezano za bezbednost proizvoda ili njegovu usaglašenost.
- 2.4.7. U slučaju povlačenja proizvoda, Klijent se obavezuje da nas obavesti o situaciji i svim pojedinostima koji su doveli do iste.



- 2.4.8. U slučaju suspenzije ili oduzimanja sertifikata, Klijent se obavezuje da odmah obavetsi svoje mušterije o osnovnim uzorcima koji su imali za posledicu suspenziju ili oduzimanje sertifikata. Mušterije se obaveštavaju i o korektivnim radnjama koje moraju da se preduzmu vezano za obnavljanje statusa sertifikata.
- 2.4.9. Period ugovora pokriva najmanje jedan ciklus 3 regularne provere (jedna inicijalna provera prilikom dodele sertifikata i 2 regularne provere) i završava se tačno na dan dan kada ističe važnost sertifikata za taj period.
- 2.5.10. Klijent nam daje neopozivo ovlašćenje da niže navedene podatke prosledimo "British Retail Consortium" preko TÜV Rheinland Cert GmbH.
- Ugovor o proveru prema BRC standardima.
 - Rezultati- uz detaljni prikaz- vezano za BRC ugovor, proveru I sertifikaciju- nezavisno od rezultata provere (npr. kopija).
 - Izveštaja o obavljenoj proveru, sertifikate i svu dokumentaciju vezanu za proveru)
- 2.5.11. Klijent odobrava BRC, njegovim zvaničnim licim ai zaposlenom osoblju neograničeni pristup svim neophodnim informacijama i dodeljujem im pravo:
- ulaska u privatno vlasništvo, poslovne i operativne zone i prostor u kome se skladišti hrana, kao i pristup transportnim sredstvima tokom radnog vremena ili u vremenu obavljanja poslovnih aktivnosti,
 - inspekcije,
 - pregleda i ispitivanja celokupne poslovne dokumentacije u pisanoj i elektronskoj formi i
 - da traže neophodne informacije

U slučaju da se utvrde ozbiljna nepodudaranja, BRC ima pravo da uvede sankcije protiv Izvođača (Ugovarača), što može da ima za posledicu povlačenje sertifikata.

2.5. Dopunski uslovi prema BS OHSAS 18001 i SCC

- 2.5.1. Ovi dopunski uslovi se donose na izdavanje sertifikata za bezbednost i zdravlje na radu, prema međunarodno priznatim standardima:
- BS OHSAS 18001
 - i sistemi upravljanja u oblasti bezbednosti, zdravstvene i ekološke zaštite prema SCC (sektor izvođači/proizvodnja) i
 - SCP (pružanje ličnih usluga)
- 2.5.2. U slučajevima koji uključuju inicijalnu sertifikaciju prema BS OHSAS 18001, faza 1 provere se uvek obavlja na terenu.
- 2.5.3. U slučaju SCC sertifikacije, Klijent se obavezuje da ocenjivačima omogući pristup do građevinskih ili radnih lokacija. Tri nedelje pre prlanirane provere, ocenjivaču se dostavlja odgovarajuća lista građevinskih i radnih loakcija.
- 2.5.4. Kod SCP sertifikacije, Klijent se obavezuje da omogući pristup do građevinskih ili radnih lokacija ili projekata. U slučaju da zakupac takav zahtev odbije tj. ne dozvoli pristup građevinskim i radnim loakcijama ili projektima, agencija za najam radnika šalje u sedište Klijenta ili filijalu njegovog predstavnštva, reprezentativni uzorak privremeno zaposlenih radnika agencije, u cilju verifikacije da li ocenjivač(i) mogu da razgovaraju sa pomenutim radnicima u okviru predmeta provere.
- 2.5.5. Klijenti sertifikovani u skladu sa SCC ili SCP mogu da dostave aplikaciju za korišćenje SCC oznake tokom perioda validnosti sertifikata proizvoda.

2.6. Dopunski opšti uslovi drugih TÜV Rheinland Organizacija

Kod sertifikacije sistema upravljanja sa akreditacijom koju imaju druge TÜV Rheinland Organizacije (npr. SA 8000, IRIS) primenjuju se dopunski zahtevi u odnosu na specifične standarde sertifikacije.

2.7. Dopunski opšti uslovi za ISMS prema ISO/IEC 27001

Dopunski zahtevi neophodni kod sertifikacija na više lokacija, utvrđeni na osnovu Člana 1.5, primenjuju se kod dodele sertifikata za Sisteme upravljanja bezbednošću informacija (ISMS) prema ISO/IEC 27001:

- 2.7.1. Sertifikati za više lokacija mogu da se dodele organizacijama koje imaju nekoliko sličnih lokacija i koje su ustanovile ISMS koji pokriva zahteve svih lokacija.

Sertifikat koji neka organizacija koristi i primenjuje na više svojih lokacija, može da se dodeli pod uslovom da su zadovoljeni niže navedeni kriterijumi:

- a) Sve lokacije koje održavaju isti ISMS, kojim upravlja i nadzire centralna jedinica, u skladu sa internom proverom i u skladu sa internim sistemom provere i upravljanja;
- b) Sve lokacije su uključene u programe provere organizacije i upravljanja;

 TÜVRheinland® Precisely Right.	TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd	SER_0_2
	OPŠTA PRAVILA I USLOVI POSLOVANJA SEKTORA ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA	

- c) Inicijalne provere ugovora omogućavaju da razlike između pojedinačnih lokacija budu obrađene na odgovarajući način prilikom selekcije uzorka;
- d) Certifikaciono telo selektuje reprezentativni broj lokacija, pri čemu uzima u obzir:
- Rezultate internih provera koje su obavljene u centralnoj kancelariji i na lokacijama
 - Rezultate provere (izveštaja) o upravljanju
 - Različite veličine lokacije
 - Različite poslovne namene loakcija
 - Nivo ISMS kompleksnosti
 - Kompleksnost informacionih sistema na različitim lokacijama
 - Različite tipove radnih operacija
 - Razlike u postojećim aktivnostima
 - Moguće interakcije sa ključnim informacionim sistemima ili sistemima koji obrađuju osetljive podatke
 - Različite zakonske zahteve
- e) Reprezentativni uzorak se odnosi na sve lokacije koje uključuje predmet ISMS Klijenta; lokacije koje uzorak uključuje selektovane su na osnovu kriterijuma koji su navedeni pod tačkama d) u prethodnom delu i na osnovu nasumičnog uzorkovanja.
- f) Pre dodele sertifikata, neophodna je provera svih loakcija na kojima postoji značajni rizik.
- g) Program nadzora omogućava proveru svih loakcija u okviru odgovarajućeg vremenskog okvira
- h) Korektivne radnje na terenu, primenjuju se na celokupnu organizaciju koja ima više lokacija koje obuhvata predmet sertifikacije.



TUV Rheinland InterCert d.o.o. Beograd

Kosovska 10, 11000 Beograd, Srbija

Telefon: +381 11 3616 156

Web: www.tuvrheinland.rs

Mail: info@rs.tuv.com

Izdanje 1	Revizija 0	15.01.2016.	Strana: 11 / 11
-----------	------------	-------------	-----------------