

## USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGA CERTIFIKACIJE



**Usluga:** Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. sertifikuje usaglašenost u odnosu na "Kriterijume" koji su objavljeni od strane neke druge organizacije za sistem menadžmenta. Na primer: međunarodni standardi. Sve naše provere će sprovesti naše nezavisno kompetentno osoblje.

**Prijava:** Prijave se vrše pomoću obrasca prijave (F.12). Obrazac prijave možete preuzeti putem linka za **ONLINE PRIJAVU**.

**Prihvatanje i odbijanje prijave:** Klijent je odgovoran za dostavljanje pravnih dokumenata koji su definisani ugovorom, koji je potpisao klijent sa preduzećem AQRA CERTIFICATION D.O.O.. Obrazac prijave preduzeća AQRA CERTIFICATION D.O.O. mora biti u potpunosti popunjen od strane kupca. Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. ima pravo da odbije prijavu sa nepotpunim i / ili pogrešnim informacijama. Takođe, preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. ima pravo odbijanja prijave ako područje primene ne postoji u obimu akreditacije preduzeća AQRA CERTIFICATION D.O.O. i / ili preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. nema odgovarajući tim za proveru za datu prijavu.

**Postupak provere:** Klijent ima pravo da dobije informacije o postupku sertifikacije i te informacije će mu omogućiti preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. Možete biti sigurni da su naš sistem menadžmenta i procedure u skladu sa Standardom ili kriterijumima za sertifikate koji će biti izdati. Ukoliko u Vašem preduzeću (sistemi, osoblje, organizacija, oprema) postoji bilo kakva promena koja bi Vaš sertifikat mogla učiniti nevažećim, o tome nas morate obavestiti u najkraćem mogućem roku.

Da biste bili sigurni u produženje roka važnosti sertifikata za svoje sisteme menadžmenta i da se period od 12 meseci ne bi prekoračio, sprovodićemo nadzorne provere u određenom vremenskom intervalu. Samo trajanje postupka provere može se smanjiti proizvoljnom odlukom našeg kompetentnog osoblja. Moguće su nadzorne provere, delimične provere ili resertifikacione provrere koji se sprovode u opsegu sličnom onom kao u početnoj sertifikacionoj proveru. Bilo kakva neusaglašenost koja bi se mogla pojaviti zbog provere, mora biti zatvorena u skladu sa uslovima u određenom vremenskom intervalu u dogovoru sa nama.

Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. će Vas ranije obavestiti o svemu što je neophodno za sprovođenje provere i za te aktivnosti će biti ugovoren datum i vreme prema dogovoru.

Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. će biti saglasano po pitanju davanja dozvole svom kompetentnom osoblju za pristup vašim proizvodnim prostorijama u toku vašeg radnog vremena, da bi se ostvario postupak provere i ocenjivanja Vaših procesa, usluga, procedura, zapisa koji sadrže korektivne aktivnosti i žalbe, kao i osoblja.

Program provere obuhvata sertifikacionu proveru koja se sastoji od faze 1 i faze 2, nadzornih provere u 1. i 2. godini i resertifikacione provere u 3. godini pre isteka važnosti sertifikata. Za detaljne informacije koje se tiču postupka provere, molimo Vas da se obratite menadžeru za sertifikaciju preduzeća AQRA CERTIFICATION D.O.O. Postupak provere je pokazni postupak. Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. nije odgovorno, kako direktno tako ni indirektno za bilo koju vrstu gubitka, štete, troškova koji bi mogli da se pojave po pitanju 100% usaglašenosti ili neusaglašenosti Vaših sistema menadžmenta prema standardu ili drugim kriterijumima.

Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. će u proverama koje će sprovesti klasifikovati neusaglašenosti prema standardu u 3 tipa:



1- VEĆA: U slučaju da bilo koji član standarda nije dokumentovan ili da ne postoje primeri za primenu bilo kog člana standarda, ustanovljena neusaglašenost ulazi u grupu većih neusaglašenosti. Međutim, ukoliko se pojavi neka bitna sumnjiva situacija koja se tiče mogućnosti ostvarivanja rezultata sistema menadžmenta na koje cilja klijent, u tom slučaju klasifikuje se kao veća neusaglašenost. Veća neusaglašenost zahteva nadzornu proveru. Izveštaj se ne može zatvoriti, a da se ne pogleda da li je uklonjena neusaglašenost na detektovanom mestu. Vreme za planiranje korektivnih i preventivnih aktivnosti koje bi se trebale sprovesti je 15 dana, a vreme za zatvaranje istih je najviše 6 meseci.

2- MANJA: I pored dokumentovanja bilo kog člana standarda i postojanju primera za primenu, ukoliko postoji neki nedostatak po pitanju primene, ustanovljena neusaglašenost ulazi u ovu vrstu neusaglašenosti. Manja neusaglašenost ne zahteva nadzornu proveru. Može se zasnivati na pregledu dokumentacije. Vreme za planiranje korektivnih i preventivnih aktivnosti koje bi trebale da se sprovedu je 15 dana, a vreme za zatvaranje istih je najviše 3 meseca.

3- PREPORUKA: Iako je bilo koji član standarda dokumentovan i njegova primena kompletno ispunjena, proveravač može dati preporuku oslanjajući se na svoja iskustva radi produktivnije primene. U slučaju da je zatraženo, preporuka se primenjuje do sledeće provere i produktivnost poslovnih procesa se može povećati. Korektivne i preventivne aktivnosti se ne otvaraju.

U slučaju da su zatražene detaljne informacije o klasifikaciji neusaglašenosti i svim ostalim postupcima provere, iste su dostupne putem bilo kog vida komunikacije navedenog u poglavlju Informacija za kontakt, koje su dostupne na web-stranici.

Što se tiče svih naknada i troškova koji su ugovoreni, preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. će biti saglasno po pitanju toga da ih platite našem kompetentnom osoblju. Problemi koji bi se mogli pojaviti u pogledu tih naknada i troškova, mogli bi rezultovati suspenziju ili povlačenje sertifikacije.

Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. će biti saglasno po pitanju Vaše odgovornosti u pogledu sigurnosti i zdravlja naših zaposlenih i proveravača dok se nalaze na Vašoj poslovnoj lokaciji. Dalje, obavezni ste da im po pitanju toga pružite kratko saopštenje o potencijalnim zdravstvenim i sigurnosnim opasnostima sa kojima bi se mogli susresti tokom aktivnosti izvođenja provere i poseta u slučajevima koji bi mogli biti štetni po njihovu sigurnost i zdravlje. U isto vreme, ste obavezni da osigurate kompetentnom osoblju preduzeća AQRA CERTIFICATION D.O.O. i proveravačima odgovarajuću zaštitnu opremu i odeću.

**Sertifikati:** Sertifikati, kao potvrda usaglašenosti, koje je izdalo preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. predstavljaju službenu dokumentaciju koja je u njegovom vlasništvu i u slučaju povlačenja ili odustajanja od sertifikata, moraju biti vraćeni preduzeću AQRA CERTIFICATION D.O.O. Izdati sertifikat je važeći na određeni vremenski period sve do povlačenja ili odustajanja od sertifikacije, ili nastavljanja sa zadovoljavajućom primenom. Vaši sertifikati će biti povučeni ako dodje do velike greške ili pri stalnom ponavljanju grešaka. U slučaju promene vlasnika organizacije, strukture ili mesta, sertifikati ne mogu biti automatski preneseni. Zahtev za transfer mora biti zatražen u pismenom obliku i u nekim slučajevima, preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. će sprovesti provere kako bi se donela odluka u kakvim će aktivnostima učestvovati naše kompetentno osoblje.



**Odbijanje sertifikacije:** Kao rezultat provere sistema menadžmenta, izveštaj provere razmatra menadžer za sertifikaciju i Odbor za sertifikaciju. U slučaju da menadžer za sertifikaciju i odbor nakon pregleda izveštaja o proveru, potvrde neusaglašenosti u procesu sertifikacije, preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. može doneti odluku o odbijanju sertifikacije.

**Upotreba loga, ime brenda i sertifikata:** U slučajevima kada je dato pravo na korištenje našeg logo-a, upotreba logo-a će biti podvrgnuta određenim ograničenjima. Ne može se koristiti nikakvo pravo na korištenje logo-a izvan opsega u kom je sprovedena sertifikacija. Logo, sertifikati i korištenje drugih prava za sisteme menadžmenta ne bi se trebalo obavljati na pogrešan način koji bi mogao upućivati na sertifikovanje proizvoda. Promene u ovom opsegu su moguće, ali u ovom slučaju bi mogla biti potrebna uobičajena provera i preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. bi trebalo da porazgovara sa našim kompetentnim osobljem o tome.

**Poverljivost i Pristup Informacijama:** Kompetentno osoblje preduzeća AQRA CERTIFICATION D.O.O. neće iznositi poverljive podatke po pitanju bilo koje vrste informacija vezanih za Vas, Vaše priručnike, dokumentaciju ili zapise koje ste Vi sami pripremili u svrhu provere. Sadržaj i opseg Vašeg sertifikata ostaće poverljivi prilikom Vašeg prijavljivanja za proveru, ali nakon što za to bude data dozvola, biće objavljeni. U isto vreme, imamo pravo objavljivanja po pitanju suspenzije/ povlačenja/ponovnog obnavljanja sertifikata. Poverljive informacije se neće iznositi bez dozvole. Ukoliko od zakonodavnih organa bude zatraženo pojašnjenje informacija, obavestićemo Vas o tome.

Prilikom stupanja u radni odnos, od naših proveravača i drugih zaposlenih tražimo da poštuju princip poverljivosti prilikom čuvanja svake vrste informacije vezane za Vas i da daju izjavu da ne postoji nikakav sukob interesa koji bi se mogao javiti zbog učešća u postupku provere.

Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. nije odgovorno za svakog zaposlenog, proveravača ili vodećeg proveravača pojedinačno ukoliko se dogodi neki gubitak, šteta ili trošak kao direktna ili indirektna posledica njegovog nepridržavanja ugovora o poverljivosti. Mi nismo odgovorni ni za Vaše poverljive informacije koje znaju naši zaposleni, proveravači i rukovodioci, koje su poznate svima i ispričane sa Vašim odobrenjem, pre nego što ste odlučili da se prijavite kod nas za sertifikaciju.

**Suspenzija i Povlačenje:** Ukoliko smatrate da Vaš sistem menadžmenta nije u skladu sa uslovima, moći ćete da zatražite privremenu suspenziju ili povlačenje svog sertifikata. Ponovno aktiviranje sertifikata zahtevaće kompletnu proveru.

Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. može da suspenduje ili povuče sertifikat u slučaju da se Vaši sistemi menadžmenta ne pridržavaju uslova standarda ili njegovih kriterijuma, da naknada i troškovi nisu plaćeni, da je saopštena informacija o tome kako Vaše poslovanje nije u skladu sa uslovima standarda ili u slučaju da se veruje kako je reč o situaciji koja će narušiti osnovni postupak sertifikacije.

Kad se ustanovi veća neusaglašenost koja zahteva nadzornu provreru kao rezultat provere Vašeg sistema menadžmenta, potrebno je vreme za saopštenje objektivnih dokaza preduzeću AQRA CERTIFICATION D.O.O. koji se tiču sprovođenja aktivnosti. Za realizaciju nadzorne provere je potrebno najviše 3 meseca. Ukoliko se primeti da neusaglašenosti nisu otklonjene u nadzornoj proveru ili da su se pojavile nove ili da su se pojavile manje neusaglašenosti i ukoliko korektivne i preventivne aktivnosti koje sprovodi glavni proveravač nisu adekvatne i delotvorne, klijentova prijava se povlači i nakon 3 meseca se ponovo sprovodi nadzorna provera. Kao rezultat naknadne provere, izveštaj o proveru koji je Odboru za sertifikaciju predstavio menadžer za sertifikaciju, suspendovani sertifikat može da se vrati samo odlukom



odbora. Ukoliko se primeti da ni u toj nadzornoj proveru neusaglašenosti nisu uklonjene, sertifikovanje se povlači i Vaše preduzeće mora ponovo da se prijavi.

Kada se obustavi Sertifikovanje Sistema menadžmenta ili kada se Vaš sertifikat povuče, korišćenje logo-a i sertifikata preduzeća AQRA CERTIFICATION D.O.O. i upotreba imena AQRA CERTIFICATION D.O.O. strogo je zabranjena.

**Žalbe i Prigovori:** Imate pravo da se žalite preduzeću AQRA CERTIFICATION D.O.O. zbog bilo kakvog propusta tokom provere, na nalaz provere ili definisanje neke odluke. Ovakva vrsta žalbi mora da se dostavi preduzeću AQRA CERTIFICATION D.O.O. u pismenom obliku. O rezultatima Vaših prigovora bićete obavješteni detaljnije u pismenom obliku. O prigovorima treće strane koji se tiču Vas, svakako ćete biti obavješteni. Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. može da sprovede ispitivanje kako bi donelo odluku na koji način će se pratiti sistem menadžmenta. Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. neće donositi odluke po pitanju bilo kakvog finansijskog gubitka.

**Smanjenje predmeta i područja sertifikacije:** Ukoliko se primeti da klijent pokazuje konstantan ili ozbiljan neuspeh u realizaciji uslova sertifikacije za deo sertifikacijskog predmeta i područja, preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. će smanjiti klijentov sertifikacioni opseg, na način da deo koji ne ispunjava uslove ostavlja po strani. Prilikom smanjenja opsega sertifikacije, klijent treba da promeni sve reklamne materijale. Isto tako, sertifikovani opseg se može smanjiti na klijentov vlastiti zahtev. Od klijenta čiji se sertifikacioni opseg smanjuje, traži se sertifikat i priprema novi sertifikat, koji mu se potom prosleđuje. U slučaju da se klijent ne pridržava uslova kojih je potrebno da se pridržava u postupku sertifikacije ili tokom provere, može se pojaviti potreba za smanjenjem opsega. Uopšteno, provera se ne može realizovati kako bi se smanjio opseg. Informacije o statusu klijenta čiji se opseg smanjio objavljuju se na pismeni zahtev treće strane.

**Postupak Provere za Proširenje opsega:** Klijenti preduzeća AQRA CERTIFICATION D.O.O. se mogu prijaviti za proširenje sertifikacionog opsega sistema menadžmenta slanjem molbe koju će napisati na memorandumu. U prijavi, klijent saopštava koje proširenje želi za određene NACE i EA kodove. Prijava koju dostavi klijent prosleđuje se menadžeru za sertifikaciju. Menadžer za sertifikaciju preispituje zahtev i saopštava da li može da se sprovede proširenje opsega. Svoju odluku po pitanju toga, prosleđuje u odeljenje za izdavanje sertifikata.

- U slučaju da se opseg koji bi trebalo proširiti nalazi izvan opsega EA kodova koje poseduje naša organizacija, zahtev za proširenje se odbija.
- U slučaju da se opseg kog bi trebalo proširiti podudara u istim NACE kodovima sa postojećim opsegom klijenta (do 3 broja), opseg se menja, a da se pri tome ne sprovodi provera uz odobrenje glavnog proveravača. Takođe, novi opseg će se proveriti u prvoj sledećoj nadzornoj proveru.
- U slučaju da se opseg koji treba da se proširi razlikuje u EA i NACE kodovima (više od 3 broja), utoliko je potrebno sprovesti proveru kako bi se obavestio klijent da nije u skladu sa ovim opsegom. Da bi se izbegli suvišni troškovi, klijentu se nudi sprovođenje provere koja je u okviru prve sledeće nadzorne provere. Ako klijent na to pristane, za vreme planiranja sledeće nadzorne provere, zahtev/molba za proširenje opsega smešta se u klijentov dosije za proveru, da bi se proširenje opsega uvrstilo u plan. Ako klijent želi proširenje opsega što je moguće pre, onda ne mora da čeka do sledeće nadzorne provere. U ovoj situaciji, dok se primenjuje postupak nadzorne provere, planira se nova provera. Od klijenta, čiji se opseg proširio i promenio traži se sertifikat, priprema se novi sertifikat i prosleđuje mu se isti.

**Postupak Provere za Resertifikaciju:** Provera za resertifikaciju se sprovodi kako bi se ponovo sertifikovali sistemi menadžmenta u slučaju da to žele klijenti kojima je istekao 3-godišnji sertifikacioni period. Sa klijentom kome je potrebna provera za resertifikaciju stupa se



u kontakt tako što mu se prosleđuje **F.52 - Informativni Obrazac za Resertifikaciju** i to 2 meseca pre samog sprovođenja provere. Odluka o resertifikaciji treba da bude donesena na 3 godine i to bez poništavanja postupka sertifikacije. Odlaganje ovog perioda je moguće samo iz opravdanih razloga. U grupu opravdanih razloga spadaju događaji poput zemljotresa, poplave, požara, oluje, revolucije, rata, opšteg štrajka i ekonomske krize. Kada se pojave opravdani razlozi, maksimalan period u kom bi trebao da se obavesti klijent je 3 meseca, a ukoliko se nakon ta 3 meseca ne realizuje provera, sertifikat se otkazuje.

Ova provera se sprovodi i realizuje na isti način kao i proces početne sertifikacije. Cilj resertifikacione provere u celosti je potvrđivanje kontinuiteta usaglašenosti sistema menadžmenta, njegove efikasnosti, povezanosti sa opsegom sertifikacije i njegove primenljivosti. Za tu svrhu, provera za resertifikaciju treba da obuhvata proveru na licu mesta na sledeći način:

- a) Kontinuirani interes za efikasnost sistema menadžmenta i sertifikacioni opseg unutar lične celine u okviru unutrašnjih i spoljnih promena, kao i za njihovu primenljivost;
- b) Javna izjava, deklaracija usmerena na kontinuiranu efikasnost i poboljšanje sistema menadžmenta kako bi se povećalo celokupno izvođenje;
- c) Aktivnosti koje doprinose politici organizacije čiji su sistemi menadžmenta sertifikovani i koje doprinose realizaciji njenih ciljeva;

Provera Faze 1 nije obvezna u resertifikacionoj proveri, ali je potrebna u dole navedenim slučajevima:

- Kod promena u sistemu menadžmenta,
- Kod promena koje se tiču klijenta,
- Kod određenih promena u opsegu u kom sistem menadžmenta funkcioniše (promene dela postojećeg zakona, kao što su promene u dokumentaciji).

Iz tog razloga, klijent treba da obavesti našu organizaciju o nastalim promenama. Takođe, sa ciljem sprovođenja preliminarnog ispitivanja, od klijenta se zahteva dole navedena dokumentacija:

- Nova dokumentacija sistema organizacije ili ona koja spada u proveru (Poslovnik i Procedure),
- Rešenje o Registraciji u Agenciji za privredne registre, statut firme; izjava o osnivanju društva,

Novi sertifikat se priprema donošenjem odluke o resertifikaciji od strane Odbora za sertifikaciju nakon pisanog izveštaja posle provere i ocene Rukovodstva.

Novi sertifikat se priprema donošenjem odluke o resertifikaciji od strane Odbora za sertifikaciju. U novom sertifikatu definiše se i datum za pripremu prvog sertifikata. Period važnosti tog novog sertifikata ponovo iznosi 3 godine od dana kada je donešena odluka o resertifikaciji.

**Transfer provera:** Transfer se primenjuje samo za prijave koje dolaze od sertifikacionih organizacija koje su akreditovane od strane akreditacionih tela koja su u okviru IAF MLA. Ako se druge sertifikacione organizacije prijave za transfer, primaju se kao novi klijenti i njihov sertifikacioni proces se pokreće počevši od faze početne sertifikacije.

Ako rok trajanja ranijeg sertifikata preduzeća nije istekao i ako još uvek nije vreme za nadzornu proveru, sertifikat se prenosi i realizuje se kada dođe na red nadzorna provera.

Za transfer, zahteva se dokumentacija sistema organizacije i zapisi sa provere koje je sprovela ranija sertifikaciona organizacija i ista dokumentacija se ispituje. Ukoliko je preduzeće prikladno za transfer, sklapa se ugovor i pokreće se postupak nadzorne provere.

Ne prihvataju se prijave za transfer organizacija čiji su sertifikati obustavljeni ili im prethodi opasnost da budu obustavljeni. Neusaglašenosti ustanovljene u dokumentaciji organizacije

## USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGA SERTIFIKACIJE



koja se prijavila za transfer saopštavaju se organizaciji u pismenom obliku. Neusaglašenosti koje su se pojavile treba da budu zatvorene pre prenosne provere od strane postojeće sertifikacione organizacije. U slučaju da se pojave određene sumnje u rezultatima tih ispitivanja, prijavljena organizacija se ocenjuje kao novi klijent ili se može realizovati provera na određenom području za koje je klijent odgovoran.

Ako je gore pomenuta sertifikaciona organizacija prekinula poslovnu saradnju, njena akreditacija istekla, ili je obustavljena i povučena, postupak sertifikacije se pokreće počevši od početne sertifikacije.

Nakon što se ispune gore navedeni uslovi i prihvati se prijava za transfer, postupak nadzorne provere se realizuje. Kako bi se okončao postupak sertifikacije, Odbor za sertifikaciju donosi odluku o sertifikaciji koja se tiče transfer provera.

**Ograničenje Odgovornosti:** Saglasni smo po pitanju toga da je naša odgovornost prema Vama na jasan način definisana. Ugovor koji ste sklopili sa preduzećem AQRA CERTIFICATION D.O.O. koje je odgovorno samo za ugovorenu naknadu, a neće biti odgovorno za gubitak ili štetu koja bi mogla nastati.

**Druge Odredbe:** Uslovi standarda za obavljanje aktivnosti mogu se tokom vremena revidirati. Važne promene će biti saopštene u pismenom obliku. Uslovi standarda za obavljanje aktivnosti će biti vođeni i komentirisani u skladu sa zakonima Republike Srbije.

**Faktori koji utiču na sertifikaciju:** Preduzeće AQRA CERTIFICATION D.O.O. ima pravo da sprovede nenajavljenu proveru da bi istražilo prigovore, eventualne izmene ako akcioni plan i / ili aktivnosti klijenta nisu zadovoljavajući. Kao rezultat ove aktivnosti, Odbor za sertifikaciju preduzeća AQRA CERTIFICATION D.O.O. bi mogao da odluči da suspenduje / povuče ili nastavi sertifikaciju. Klijenti se o ovom procesu obaveštavaju pomoću obrasca F.13.- Obrazac zahteva za primenu