

Rev. 03

PRAVILNIK

OPŠTA/OPĆA PRAVILA I USLOVI CERTIFIKACIJE SISTEMA UPRAVLJANJA

oznaka: QMD-RT-02

REV. (revision)	IZDANJE (edition)	IZRADIO	ODOBRIO (approved by)	DATUM (date)	PROMJENA NA STRANICI (Changes follow up)	NAPOMENA Valid from:
U ovom dokumentu oznaka revizije se odnosi na sve strane. Svaka sljedeća izmjena bit će označena bold i <i>italic</i> slovima!						
1	1.izdanje	Anel Hurem, PRK	Nedim Čaušević, Direktor	01.06.2014.		POVUČEN
2	1.izdanje	Anel Hurem, OO	Nedim Čaušević, Direktor	19.06.2016.	3	POVUČEN
3	1.izdanje	Rejhana Džaka, PRK	Nedim Čaušević, Direktor	20.12.2017.		AKTIVAN OD 20.12.2017.

NAPOMENA:

Ovaj dokument je vlasništvo društva ICS-a i niti jedan njegov dio ne smije biti kopiran ili na bilo koji način reprodukovana bez odobrenja odgovorne osobe.

This document is the property of the company ICS Ltd and no part may be reproduced or in any way reproduced without the approval of the responsible person.

Any copy made from the electronic version shall be considered an uncontrolled copy. Individuals with uncontrolled copies are responsible for ensuring the use of the current version. Revision levels are electronically controlled.

1. PREDMET

Predmet ovog Pravilnika je postupak audita i certifikacije sistema upravljanja koji provodi certifikacijsko tijelo Institut za certificiranje sistema d.o.o Sarajevo (ICS).

Obaveza certifikacijskog tijela je da se izdati certifikat ili potvrda zasnivaju na činjenicama utvrđenim u toku certifikacijskog postupka, te da njihovi zaključci odgovaraju stvarnosti. Klijent sa svoje strane može pouzdano da potvrdi trećoj strani njegove preuzete obaveze.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Pravila se primjenjuju u ICS-u i odnose se na klijente koji posjeduju ugovor za certifikaciju sistema upravljanja s ICS-om. Ova pravila primjenjuju se zajedno sa odredbama iz ugovora zaključenim između dvije strane. Certifikacijsko tijelo provodi usluge certifikacije u skladu s ugovorom, pri čemu postupak ocjenjivanja sistema upravljanja klijenta mora da bude usklađen sa zahtjevima standarda HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015, Ocjenjivanje sukladnosti – Zahtjevi za tijela koja provode audit i certifikaciju sustava upravljanja – 1. dio Zahtjevi (ISO/IEC 17021-1:2015: EN ISO/IEC 17021-1:2015) i pravilima akreditacije certifikacionih tijela.

3. TERMINI

Ova pravila sadrže termine i definicije iz standarda BAS EN ISO 9000:2015 Sistemi upravljanja kvalitetom - Osnove i rječnik / Quality management systems - Fundamentals and vocabulary.

Korištenje novih termina je i u skladu je sa zahtjevima standarda HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015, Ocjenjivanje sukladnosti – Zahtjevi za tijela koja provode audit i certifikaciju sustava upravljanja – 1. dio Zahtjevi (ISO/IEC 17021-1:2015: EN ISO/IEC 17021-1:2015).

4. POSTUPAK CERTIFIKACIJE SISTEMA

Audit sistema upravljanja klijenta od nezavisne treće strane odvija se na bazi slučajnog uzorka. Kao posljedica toga mogu se pojaviti nedostaci u sistemu koji nisu uočeni od strane ICS-ovog auditora. Vrijeme audita dogovara se između klijenta i vodećeg auditora u skladu s pravilima certifikacijskog tijela. Vodeći auditor vodi brigu o obavještanju i uključivanju bilo koje druge osobe uključene u proces audita, kao i o informisanju certifikacijskog tijela.

Nakon zaključivanja ugovora, klijent dostavlja imenovanom vođi audit tima aktuelnu dokumentaciju sistema upravljanja (poslovnik, opis procesa, procedure, uputstva, i druga dokumenta na zahtjev vodećeg auditora).

Auditori pregledaju i vrednuju dokumentaciju (faza nazvana kao CA1)

Pozitivan rezultat pregleda dokumentacije (Faza 1) je preduslov za nastavak procesa certifikacije (Faza 2). U slučaju da dokumentacija ne ispunjava uslove referentnog standarda, certifikacijski audit se može nastaviti tek nakon korekcije utvrđenih odstupanja. Klijent je u obavezi da provede sveobuhvatan, dokumentovan interni audit - prema svim zahtjevima relevantnog standarda - kao i dokumentovano preispitivanje od strane rukovodstva. Certifikacijski audit se može provesti samo ako je ocjena rukovodstva pozitivna i ukoliko sistem ispunjava sve zahtjeve relevantnog standarda po ocjeni klijenta.

4.1. Certifikacijski audit

Funkcionisanje sistema upravljanja klijenta provjerava se na licu mjesta.

Sistem mora da zadovolji zahtjeve standarda, zakone i propise koji se odnose na proizvod u slučaju certifikacije sistema upravljanja.

U slučaju certifikacije sistema upravljanja zaštitom okoline i sistema upravljanja zaštitom na radu i zdravljem zaposlenika, moraju da se ispune i svi zakonski propisi u vezi zaštite okoline i zaštitom na radu i zdravljem zaposlenika. U slučaju certifikacije sistema bezbjednosti hrane, moraju da se ispune svi zakonski zahtjevi u vezi higijene procesa proizvodnje i proizvoda.

Početna certifikacija sistema upravljanja odvija se u dvije faze.

Nakon izrade kalkulacije, certifikacijsko tijelo (ICS) će podijeliti izračunato vrijeme certifikacije na vrijeme potrebno za Fazu 1 i vrijeme potrebno za Fazu 2 početne certifikacije.

Raspodjela vremena se vrši tako da se za Fazu 1 računa 20-50% ukupno potrebnog vremena, što uobičajeno iznosi 30% ukupnog vremena. Audit na licu mjesta vrši se u skladu s Planom audita koji se unaprijed dostavlja klijentu.

4.1.1 Faza- 1, certifikacijski audit

Tokom Faze 1 početnog certifikacijskog audita, auditori provjeravaju ispunjenje sljedećih zahtjeva:

- Dokumentacije koja je dostavljena ICS-u od strane klijenta;
- Razumijevanje zahtjeva standarda od strane klijenta;
- Područje primjene sistema upravljanja, procese, ispunjenje istih, opravdanost mogućih isključenja, itd;
- Da li je planiran, proveden i dokumentovan interni audit, da li je provedeno preispitivanje od strane rukovodstva i da li je rukovodstvo procijenilo da je sistem spreman za certifikaciju.

Auditori su obavezni da dostave izvještaj o prvoj fazi audita.

U izvještaju se detaljno opisuje područje primjene sistema upravljanja, opravdanost mogućih isključenja i daje lista neusklađenosti koje su utvrđene tokom Faze 1 audita u odnosu na zahtjeve standarda i pravila koje je postavila sama organizacija, a koje bi mogle da imaju negativne posljedice u Fazi 2, ukoliko se prethodno ne otklone.

Ako u Fazi 1 auditori utvrde odstupanja podataka od prethodno dostavljenih od strane klijenta u pogledu područja primjene sistema upravljanja (djelatnosti, procesa), broja zaposlenih, broja lokacija, certifikacijsko tijelo (ICS) će preispitati zahtjev za certifikaciju i ako je potrebno, inicirati izmjenu ugovora.

Vođa audit tima(LA) utvrđuje s predstavnikom klijenta vrijeme potrebno za otklanjanje slabosti i/ili neusklađenosti, te usaglašava vrijeme Faze 2- audita koje ne može da bude duže od 3 mjeseca od posljednjeg dana Faze 1 - audita na licu mjesta.

Uobičajeno, ovo vrijeme iznosi 2 nedelje - 2 mjeseca nakon Faze 1 audita i zavisi od spremnosti klijenta i veličine organizacije.

Faza 1 certifikacijskog audita nije nužno predviđena kao audit na licu mjesta.

U specijalnim slučajevima (npr. veliki broj zaposlenih, složenost sistema i procesa) jedan dio Faze 1 može da se realizuje kao audit na licu mjesta. Ako vodeći auditor ustanovi na osnovu pregleda dokumentacije da postoji potreba da se jedan dio iste pregleda na lokaciji audita, priprema Plan audita i dogovara posjetu s klijentom. A se tokom audita utvrde odstupanja koja mogu da odlože izdavanje certifikata ili se ukaže potreba za naknadnim auditom, rizik snosi klijent.

4.1.2 Faza- 2, certifikacijskog audita

Prilikom početne certifikacije, auditori provjeravaju usaglašenost sa svim zahtjevima standarda koji se odnose na sistem upravljanja klijenta.

Ako neki zahtjev nije ispunjen, auditori konstatuju neusklađenost na licu mjesta u Izvještaju o neusklađenosti. Klijent ima pravo da prihvati neusklađenost i da potpiše izvještaj ili ako ima drugačije mišljenje da izloži svoje gledište u pisanoj formi. Na završnom sastanku auditori iznose rezultate audita i svoja gledišta u vezi rezultata certifikacijskog postupka.

U slučaju većih neusklađenosti (odstupanja) klijent je obavezan da koriguje utvrđene neusklađenosti i preduzme akcije kako bi izbjegao pojavu sličnih neusklađenosti u budućnosti.

Klijent mora da pokaže auditorima efektivnost preduzetih akcija, putem dostavljanja odgovarajuće dokumentacije ili da omogući auditoru da se na licu mjesta uvjeri u efikasnost preduzetih akcija, kroz naknadne audite. O neophodnosti naknadnog audita odlučuje vodeći auditor(LA).

Njegovu odluku mora da odobri certifikacijsko tijelo (ICS).

Klijent mora da provede korektivne akcije u vremenu od 3 mjeseca od posljednjeg dana certifikacijskog audita. Ukoliko se odgovarajući dokazi ne dostave u roku od 3 mjeseca naknadni audit se mora provesti.

Naknadni audit se mora provesti u vremenu od 6 mjeseci nakon certifikacijskog audita.

Nakon tog vremena certifikacijski audit će biti zatvoren, kao neuspješan.

U slučaju manje značajnih neusklađenosti (zapažanje) auditori će konstatovati zapažanje koje će se također evidentirati u izvještaju o neusklađenosti.

Klijent se obavezuje da predloži plan akcija i dostavi ih vodećem auditoru. Primjenu i efikasnost predloženih akcija auditor će da verifikuje tokom nadzornog audita.

Nakon završetka certifikacijskog audita ili naknadnog audita, vodeći auditor sačinjava izvještaj o auditu koji dostavlja klijentu.

Nakon verifikacije korektivnih akcija na utvrđena odstupanja, vodeći auditor dostavlja dokumentaciju audita certifikacijskom tijelu (ICS) radi autorizacije i donošenja odluke o certifikaciji.

4.2. Izdavanje certifikata

Klijent dobija pisano obavještenje o odluci koju je donijelo certifikacijsko tijelo (ICS).

Ako su rezultati audita i korektivne akcije prihvatljivi, certifikacijsko tijelo (ICS) će izdati certifikat ili potvrdu koja se odnosi na zahtjeve referentnog standarda na ime klijenta i adresu na koju se odnosi sistem upravljanja. Certifikat se izdaje na zahtjev klijenta na željenom jeziku. U svrhu registracije certifikata područje primjene mora da se definiše i na engleskom jeziku. Certifikat se izdaje na period od 3 godine uz obavezan nadzor jedanput godišnje.

Isporuca certifikata vrši se nakon ispunjenja svih finansijskih obaveza od strane klijenta. Nepoštivanje finansijskih obaveza u vezi nadzornog audita može da dovede do oduzimanja certifikata.

4.3. Nadzor certifikovanog sistema

Nadzorni audit mora da se provede nakon jedne, odnosno dvije godine od posljednjeg dana prvog certifikacijskog/recertifikacijskog audita, tj. u okviru -3/+0 mjeseci do isteka tog vremena.

Moguća odstupanja moraju se ispraviti i verifikovati, kao i donijeti odgovarajuća odluka o certifikaciji u vremenu od 0/+2 mjeseca u odnosu na kritično vrijeme.

Ako se nadzorni audit ne provede u okviru gore navedenog vremena, važnost certifikata će biti ukinuta. Nakon ovoga važnost certifikata se može obnoviti samo provođenjem jednog vanrednog audita.

Nepoštovanje navedenih termina vodi ka prestanku važenja certifikata.

Prije nadzornog audita klijent je obavezan da obavijesti certifikacijsko tijelo (ICS) o promjenama u organizacionoj strukturi, području djelatnosti, broju zaposlenih i izmjeni u dokumentaciji sistema upravljanja.

Ako se tokom nadzornog audita utvrdi da prethodno preduzete korektivne akcije nisu uvedene ili nisu efikasne, novi izvještaj o neusklađenosti mora da se izda.

Certifikat prestaje da važi ukoliko odgovarajuće akcije nisu provedene do vremena predviđenog za zaključivanje nadzornog audita.

4.4. Vanredni audit

Provodi se kao vanredni nadzorni audit u sljedećim slučajevima, ukoliko:

- Nadzorni audit nije proveden u predviđenom roku, zbog čega je certifikat izgubio validnost.

Vanredni audit mora da se provede u narednih 6 mjeseci od dana prestanka validnosti, kako bi se validnost certifikata ponovo uspostavila. Ukoliko se ovo vrijeme propusti, certifikat prestaje da važi. Cijena vanrednog audita je u ovom slučaju viša za jedan do jedan i po puta od cijene uobičajenog nadzornog audita.

- Treća strana kontaktira certifikacijsko tijelo (ICS) i uputi žalbu na sistem upravljanja klijenta, koja dovodi u sumnju usklađenost sistema upravljanja klijenta sa zahtjevima standarda.

Ako se sumnja ne može riješiti na drugi način, mora da se provede vanredni audit.

- Klijent želi da promjeni područje primjene certifikacije, da certifikacijom obuhvati veći broj lokacija ili dođe do značajnog povećanja broja zaposlenih. Obim i naknada za vanredni audit regulišu se ugovorom između ICS-a i klijenta.

4.5. Recertifikacijski audit

Certifikat se izdaje na period od tri godine u odnosu na datum donošenja odluke o certifikaciji. Nakon ovog termina automatski prestaje važnost certifikata.

Certifikat također može da prestane da važi u periodu od 3 godine, ako se nadzornim auditom utvrdi da sistem upravljanja ne zadovoljava zahtjeve referentnog standarda ili ako klijent ne ispuni finansijske obaveze na vrijeme.

Da bi se sačuvala ili ponovo uspostavila važnost certifikata, mora da se provede ponovni audit.

Recertifikacijski audit mora da se provede u periodu važenja certifikata, tj. do isteka važnosti certifikata.

Datum do kojeg mora biti proveden recertifikacijski audit je naznačen na certifikatu.

Ukoliko prestane važnost certifikata, novi certifikat može da se izda tek nakon provođenja kompletne procedure certifikacije sistema.

5. UPOTREBA CERTIFIKATA, PROŠIRENJE PRAVA KORIŠTENJA

Certifikat je vlasništvo ICS-a!

Klijent stiče pravo korištenja certifikata za vrijeme važenja statusa certifikacije sistema upravljanja klijenta.

Certifikat važi samo za certifikovane dijelove klijenta, njihovo područje djelovanja i lokacije navedene na certifikatu. Nije dozvoljena upotreba certifikata za druge, necertifikovane dijelove organizacije ili druge lokacije klijenta.

Klijent je odgovoran za propisnu upotrebu certifikata.

Ako na osnovu propisa o odgovornosti za proizvod, garancije ili drugih zakonskih propisa ili zbog ovde navedene upotrebe suprotno pravilima dođe do određenih zahtjeva prema ICS-u, obaveza klijenta je da ICS oslobodi svih odgovornosti prema trećoj strani.

Isto važi i za slučaj kada treća strana na bazi obmane ili lažnih obavještenja uputi prigovor protiv ICS-a.

Klijent nema pravo da mijenja certifikat.

Ako se certifikat mora da izmjeni iz bilo kog razloga, klijent je obavezan da se obrati ICS-u u pisanoj formi. Pismo mora da sadrži razlog zahtjeva za izmjenama. ICS će odlučiti o nepohodnim mjerama za izmjenu certifikata (npr. provođenje vanrednog audita uslijed povećanja broja lokacija). Za realizaciju naophodnih aktivnosti za izmjenu certifikata, poseban ugovor se sklapa između klijenta i ICS-a. Nakon provođenja neophodnih aktivnosti i uspješnog zaključivanja ugovora, zahtjevane izmjene certifikata mogu da se provedu.

Pravo klijenta na upotrebu certifikata prestaje momentalno, ako:

- klijent neodložno ne obavijesti ICS o promjenama u organizaciji i/ili sistemu upravljanja,
- dođe do zloupotrebe certifikata;
- klijent koristi certifikat u suprotnosti s pravilima;
- rezultat nadzornog audita ne opravdava zadržavanje pravosnažnost certifikata;
- nadzorni audit se ne zaključi u propisanom roku;
- ako se protiv klijenta vodi postupak likvidacije ili ako je sud odbio inicijativu klijenta o stečajnom postupku zbog nedostatka imovine;
- klijent ne ispunjava finansijske obaveze prema ICS-u u zadatom roku;
- ako se na osnovu pravne ili sudske odluke zabrani zadržavanje pravosnažnosti certifikata;
- klijent jednostrano raskine ugovor ili se ne pridržava ugovornih obaveza.

ICS zadržava pravo da na osnovu gore navedenih razloga suspenduje certifikat ili ga proglasi nevažećim. Ponovno uspostavljanje važnosti suspendovanog certifikata odvija se na način opisan ovim dokumentom. Ako se pravosnažnost certifikata ne obnovi u propisanom vremenu, klijent je obavezan da ga vrati u ICS, da sakupi sve kopije i uništi ih ili ih vidno označi oznakom „nevažeće“.

U slučaju spenzije ili prestanka važenja certifikata, klijent se više ne može pozivati na certifikaciju i ne može da koristi znak certifikacije, logo.

Ako klijent koristi suspendovan ili certifikat koji je proglašen nevažećim, odbija da ga vrati nazad ili ne poštuje pravila navedena u ovom dokumentu, ICS ima pravo da pokrene sudsku parnicu.

Ako ICS trpi materijalnu ili etičku štetu kao posljedicu ilegalnog korištenja certifikata, ima pravo na odštetu usljed ilegalnog korištenja certifikata.

6. ODGOVORNOST ICS-a

ICS nije odgovoran:

- Ako na osnovu izdatog certifikata drugi organi (npr. Državni organi, kontrolne organizacije, istražni organi, Instituti za ispitivanje, itd), formiraju pozitivno mišljenje o organizaciji ili proizvodu klijenta i na osnovu toga izdaju odgovarajuće dozvole;
- Za postojanost, validnost i uvođenje u primjenu zakonskih odredbi ili propusta u vezi propisa;
- Za slučajeve kada se certifikat koristi bez ograničenja u marketinške svrhe;
- Za štete koje mogu da nastanu usljed pogrešnog korištenja certifikata.

Odgovornost ICS-a je ograničena na petorostruku vrijednost od vrijednosti ugovora za sve štete nastale u vezi audita i certifikacije, kao i za dodjeljivanje prava na upotrebu certifikata ili logotipa koja se može pripisati nemaru ICS-a.

Odgovornost se ne odnosi na indirektne štete i štete koje imaju karakter posljedice.

Za slučaj dokazane krivice u postupku realizacije ugovora, nadoknada štete je ograničena na petorostruku vrijednost od vrijednosti ugovora.

Ograničenje odgovornosti ICS-a slično se primjenjuju i na zaposlene, rukovodstvo i druge saradnike ICS-a.

7. PRAVA I OBAVEZE

Obaveza ICS-a i auditora koji su anagažovani za potrebe ICS-a su:

- Dobivene informacije tretiraju povjerljivo i nastupaju ih na uvid trećoj strani;
- Provedu postupak audita u skladu sa zahtjevima ICS-a;
- Provedu proceduru certifikacije s odgovarajućim ovlaštenjem i uz ekspertizu auditora;
- Dostavi klijentu opis sudionika u auditu (vodeći auditor, auditor, expert, prevodilac itd.);
- Unaprijed upozna klijenta sa učestvovanjem u auditu lica na obuci kako bi klijent mogao da odobri njihovo prisustvo;
- Najavi klijentu namjeru akreditacijskog tijela da prisustvuje auditu kod klijenta i zatraži od klijenta saglasnost;
- Evidentirani podaci u izvještaju o odstupanjima, zapisniku o auditu i izvještaju o auditu odgovaraju stvarnom stanju;
- Prilikom određivanja termina audita uvažava želje i preporuke klijenta;
- Blagovremeno informira klijenta o izmjenama u postupku certifikacijskog audita i ako je neophodno inicira izmjenu ugovora;
- Održava zapise o izdatim certifikatima i njihovoj pravosnažnosti i da iste učini dostupnim javnosti ili na zahtjev;
- Evidentira i stručno obradi sve primjedbe klijenta u vezi postupka certifikacije dobivene od strane klijenta;
- Pažljivo razmotri i vrednuje sve prigovore i žalbe dobivene od strane klijenta, i donese odgovarajuće mjere.

Nadalje, ICS ima pravo da:

- Imenuje auditore za provođenje postupka certifikacijskog audita i po potrebi u audit uključi i vanjske stručne saradnike, nakon realizacije ugovorenih usluga uputi račun radi nadoknade finansijskih obaveza na ime klijenta po uslovima plaćanja definiranim ugovorom;
- Koriguje utvrđenu cijenu ponude/ugovora prema realnom obimu usluge, ako je do pogrešne kalkulacije došlo uslijed netačnih podataka u zahtjevu klijenta ili je u međuvremenu došlo do značajnih promjena;
- Jednostrano otkáže ugovor i zatvori postupak certifikacije, da opozove postupak prije izdavanja certifikata ili njegovog proglašavanja nevažećim, ako klijent krši odredbe iz ugovora, ako cijena ugovora nije u skladu sa stvarnim stanjem zbog netačnosti podataka koje je klijent dao ili je u međuvremenu došlo do značajnih izmjena, a klijent odbija da koriguje odgovarajuću klauzulu ugovora;
- Ako klijent krši njegove finasijske obaveze i ispunjava ih samo nakon nekoliko poziva za uplatu, certifikacijsko tijelo zadržava pravo da narednu fazu audita provede tek nakon plaćanja unaprijed kalkulirane cijene odgovarajuće faze audita.

Pravo je klijenta da:

- predloži termin certifikacijskog audita, vanrednog audita kao i nadzornog audita unutar ugovorenog vremenskog ograničenja, u konsultacijama s ICS-om;
- odbije prihvatanje audit tima imenovanog od strane ICS-a, uz pisano obrazloženje;
- otkáže ugovor, prekine postupak certifikacije, bez obzira na to što je u potpunosti ispunio svoje finasijske obaveze do momenta otkaza ugovora, ali mora da da pisano obrazloženje ove odluke;
- zbog neprofesionalnosti auditora, neistina iznesenih u izveštaju sa audita uputi prigovor, pisanim putem na:

Institut za certificiranje sistema d.o.o. Sarajevo
Džemala Bijedića 129
ICS Business Assurance, BiH
Phone: +387 33 831 550 (office)

Web: www.ics-norm.com
E-mail: info@ics-norm.com

Napomena:

Obrazac prigovora klijent može preuzeti sa web stranice ICS-a.

Obaveza klijenta je da:

- Poštuje obaveze iz ugovora;
- ICS-u ili vodećem auditoru dostavi neophodnu dokumentaciju (poslovník, procedure, uputstva) najmanje 2 sedmice prije termina certifikacijskog audita. Dokumentacija se može poslati u štampanom obliku, u elektronskoj formi, na cd-u ili e-mail-om;
- Podržava rad auditora koji provode certifikacijski audit;
- Pruži istinite informacije, neophodne za certifikaciju;
- Omogući auditorima da ostvare uvid u dokumentaciju, zapise i poslove u vezi sistema upravljanja, dozvoli praćenje svih segmenata poslovanja i omogući sastanak s odgovornim osobljem;
- Prihvati provođenje određenih faza audita verifikacijom potvrde obavljenog posla;
- Ispuni finansijske obaveze u skladu s načinom plaćanja naznačenim u ugovoru i ponudi za certifikaciju;
- Ne zloupotrijebi certifikat, ne otkrije nekoj drugoj strani fajlove, neistinite informacije o postupku certifikacije ili drugom certifikacijskom tijelu;
- Obustavi reklamiranje certifikacije i vrati certifikat ICS-u u slučaju suspenzije, povlačenja ili prestanka važenja certifikata;
- Evidentira svaki prigovor u vezi certifikovanog sistema i preduzete akcije i iste pokaže auditorima ICS-a;
- Informiše ICS o značajnim izmjenama sistema upravljanja, promjenama u organizacionoj strukturi, značajnim promjenama broja ljudi i ostalim promjenama od značaja koje se javljaju u periodu nakon certifikacijskog audita.