

# PRAVILNIK

## OPŠTA PRAVILA I USLOVI CERTIFIKACIJE SISTEMA UPRAVLJANJA oznaka: QMD-RT-02

## 1. PREDMET

Predmet ovog Pravilnika je propisivanje jedinstvenog postupka provođenja certifikacije sistema upravljanja, praćenja održavanja certificiranog sistema, rješavanja žalbi i prigovora, te prava i obaveza Instituta za certificiranje sistema d.o.o (ICS) i organizacije koja je nosilac certifikata.

## 2. PODRUČJE PRIMJENE

Pravila se primjenjuju u ICS-u zajedno sa odredbama iz ugovora zaključenim između ICS-a i klijenta. Postupak ocjenjivanja sistema upravljanja klijenta usklađen je sa zahtjevima standarda 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 certifikacijskih tijela.

**Za područja akreditacije: Certifikacija sistema upravljanja kvalitetom i Certifikacija sistema upravljanja okolinom, ICS izdaje akreditovan certifikat.**

## 3. POJMOVI I DEFINICIJE

- Klijent - Pravna osoba (organizacija, ustanova, kompanija i sl.) koja ima važeći certifikat ICS-a;
- Certifikat - Potvrda kojom se dokazuje da je sistem upravljanja provjeravane organizacije auditiran (provjeren) od strane certifikacijskog tijela i da su ispunjeni svi zahtjevi odabranog standarda;
- Auditor - Osoba osposobljena za provođenje audita;
- Žalba - Pisani zahtjev isključivo klijenta certificiranog od strane ICS-a ili je u postupku certificiranja, za preispitivanjem bilo koje, po njega nepovoljne, odluke ICS-a koja se odnosi na njegov željeni status certificiranog klijenta.
- Prigovor - Izražavanje nezadovoljstva ICS-u u pisanom obliku od strane bilo koje osobe ili organizacije, zbog razloga koji su različiti od žalbe, a odnose se na aktivnosti ICS-a, njegovih ugovornih saradnika ili klijenata koji posjeduju važeći certifikat ICS-a, uz očekivani odgovor.

## 4. POSTUPAK CERTIFIKACIJE SISTEMA

### 4.1 Zaprimanje i provjera zahtjeva za certificiranjem

Osnovne informacije o klijentima koji su zainteresovani za certificiranje sistema upravljanja prikupljaju se ličnim kontaktima, pisanim ili drugim putem. Predstavnik klijenta ispunjava Upit za ponudu s podacima potrebnim za određivanje željenog područja certificiranja, daje osnovne informacije o organizaciji, djelatnosti, lokacijama, ugovornim vanjskim uslugama, standardima ili drugim zakonskim zahtjevima vezanim uz područje za koje traži certifikaciju, te podatke o organizaciji koja je pružala konsultantske usluge.

ICS analizira dobivene informacije kako bi ocijenio da li su dobivene informacije dovoljne za provođenje audita, je li klijentu poznat postupak certificiranja, ima li mogućih nerazumijevanja postupka certificiranja. Provjerava da li ICS ima potrebne resurse za provođenje audita uzimajući u obzir lokacije klijenta, jezik, djelatnost, potrebno vrijeme, te ostalo što bi moglo uticati na nepristranost.

### 4.2 Ponuda i ugovaranje certificiranja

Ukoliko postoji interes i mogućnost za saradnju, klijentu se dostavlja ponuda s podacima o opsegu audita, potrebnom vremenu za pripremu i provođenje audita, cijeni, ugovor s pravima i obavezama obje strane, te pravila za certificiranje. Obostranim potpisom ugovora smatra se da je započela saradnja.

### 4.3 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 bezbjednosti i zaštite na radu, moraju da se ispune i svi zakonski propisi u vezi zaštite okoline i bezbjednosti i zaštite na radu.

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 će podjeliti 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 sa Planom audita koji se unaprijed dostavlja klijentu.

#### 4.3.1 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 dostavljaju klijentu Izvještaj o Fazi 1 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, ako 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 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 nedjelje - 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. Ako se tokom audita utvrde odstupanja koja mogu da odlože izdavanje certifikata ili se ukaže potreba za naknadnim auditom, rizik snosi klijent.

#### 4.3.2 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 poduzme akcije kako bi izbjegao pojavu sličnih neusklađenosti u budućnosti.

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

Njegovu odluku mora da odobri certifikacijsko tijelo (ICS).

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

Naknadni audit se mora provesti 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.

#### 4.3.3. 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.

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.

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

#### 4.4. 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 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 poduzete korektivne akcije nisu uvedene ili nisu efikasne, novi izvještaj o neusklađenosti mora da se izda.

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

#### 4.5. 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. Ako 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.

Ukoliko 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.

#### 4.6. 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 finasijske 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.

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

#### 4.7 Posebni auditi

U slučaju zahtjeva za proširenjem područja djelatnosti certificiranog klijenta, ICS razmatra zahtjev i po potrebi provodi audit prije odluke o eventualnom proširivanju područja certifikata. Postupak se može provesti tokom nadzornog audita. Ako ICS zaprimi prigovor na certificiranu kompaniju, dobije informacije o velikim promjenama u poslovanju certificirane kompanije ili nakon privremenog povlačenja certifikata, ICS može provesti kratki audit, o čemu se posebno dogovara s klijentom. Zbog kratkog roka za planiranje audita posebna se pažnja posvećuje planiranju audit tima. Odluku o provođenju posebnih audita donosi direktor.

#### 4.8 Opseg, trajanje i lokacije audita

Opseg i trajanje audita planira se u skladu s akreditacijskim pravilima. U slučaju da organizacija provodi slične djelatnosti na više lokacija, metodom uzorka, prema propisanim uputama akreditacijskih tijela, određuje se broj i mjesta na kojima će se provesti.

### 5. IZDAVANJE, PRODUŽAVANJE CERTIFIKATA, UPOTREBA CERTIFIKATA I PROŠIRENJE PRAVA KORIŠTENJA

Prvi certifikat se izdaje nakon što se inicijalnim certifikacijskim auditom potvrdi da su ispunjeni zahtjevi odabranog standarda.

Certifikat se produžava nakon provedenog recertifikacijskog audita u kojem je ustanovljeno da nema neotklonjenih neusklađenosti niti drugih prepreka za izdavanje certifikata. Važnost certifikata (datum početka i završetka), djelatnosti obuhvaćene certificiranjem i lokacije na koje se odnosi, jasno su navedene na certifikatu. Certifikat vrijedi od dana donošenja odluke i traje tri (3) godine.

#### 5.1 Privremeni prekid, povlačenje i sužavanje područja certifikata

Uslovima za privremeni prekid, povlačenje i sužavanje područja certifikata osigurava se i štiti vrijednost ICS-ovog certifikata i postiže primjereni i jednak odnos prema svim klijentima. Nositelj certifikata ICS-a ugovorom je obavezan poštovati ovaj Pravilnik ICS-a.

##### 5.1.1 Privremeni prekid važenja certifikata

Privremeni prekid važenja certifikata može se utvrditi tokom bilo koje vrste ponovnog audita, nakon analize prigovora treće strane ili uočavanjem kontinuirane zloupotrebe certifikacijskog znaka. Postupak za privremeni prekid važenja certifikata pokreće se u sljedećim slučajevima:

- Sistem upravljanja klijenta ponovno i ozbiljno odstupa i ne ispunjava zahtjeve standarda po kojem je certificiran, uključujući zahtjeve za efikasnošću sistema upravljanja;
- Klijent ne omogućava provođenje nadzornih, odnosno recertifikacijskog audita u planiranim rokovima;
- Klijent sam zatraži privremeno povlačenje;
- Klijent ne ispunjava ugovorne obaveze prema ICS-u (neplaćanje troškova auditiranja, neobavještanje o značajnim promjenama u organizaciji koje dovode u pitanje certificirani sistem upravljanja);
- Klijent nastavlja sa zloporabom certifikacijskog znaka i nakon pisanog upozorenja.

Privremeni prekid je na snazi sve dok se svi uočeni nedostaci ne otklone najduže u periodu od šest (6) mjeseci, što se potvrđuje kroz naknadni kratki audit proveden od strane ICS-a. U vrijeme privremenog prekida klijent ne smije aktivno promovirati svoj status certificirane organizacije.

##### 5.1.2 Povlačenje certifikata i sužavanje područja certifikata

Ako se šest (6) mjeseci nakon privremenog povlačenja certifikata utvrdi da neusklađenosti nisu otklonjene, te se ustanovi kako klijent nije zadovoljio zahtjeve koji su obavezni za prestanak privremenog prekida važenja certifikata, donosi se odluka o (trajnom) povlačenju certifikata, odnosno sužava se područje certificiranja u dijelu koji ne ispunjava zahtjeve standarda.

U opravdanim slučajevima certifikat se može odmah trajno povući uz pisano obrazloženje. Odluku o povlačenju certifikata donose direktor ili ovlašteno lice ICS-a. U slučaju kada klijent sam odustane od bilo kojeg oblika daljnje provjere sistema upravljanja, ICS donosi odluku o povlačenju certifikata, zahtijeva trenutno uklanjanje iz prometa svih dokumenata klijenta koji nose bilo kakve oznake ili certifikacijski znak vezan uz certifikaciju i ICS. Ako je certifikat još uvijek važeći, traži se vraćanje svih primjeraka.

Informacija o klijentu kojemu je certifikat pod privremenim prekidom ili povučen dostupna je na zahtjev.

## 6. ODGOVORNOST ICS-a

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 certifikacijskog znaka 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.

ICS nije odgovoran:

- 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.

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

### 6.1 PRAVA I OBAVEZE

ICS ima pravo da:

- Imenuje auditore za provođenje postupka certifikacijskog audita i po potrebi u audit uključi i vanjske saradnike, nakon realizacije ugovorenih usluga uputi račun radi nadoknade finansijskih obaveza na ime klijenta po uslovima plaćanja definisanim ugovorom;
- Koriguje utvrđenu cijenu ponude/ugovora prema realnom obimu usluge, ukoliko je do pogrešne kalkulacije došlo usljed 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, ukoliko klijent krši odredbe iz ugovora, ukoliko 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;
- Ukoliko klijent ne izmiruje finansijske obaveze i ispunjava ih samo nakon nekoliko poziva za uplatu, ICS zadržava pravo da narednu fazu audita provede tek nakon plaćanja unaprijed kalkulirane cijene odgovarajuće faze audita.

## Obaveze ICS-a su da:

- Dobijene informacije tretira povjerljivo i ne ustupa ih na uvid trećoj strani;
- Provede postupak audita u skladu sa zahtjevima ICS-a;
- Provodi proceduru certifikacije sa kompetentnim auditorima;
- Dostavi klijentu popis učesnika u auditu (vodeći auditor, auditor, tehnički ekspert, 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 neusaglašenostima i o auditu odgovaraju stvarnom stanju;
- Prilikom određivanja termina audita uvažava želje i preporuke klijenta;
- Blagovremeno informiše 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 dobijene od strane klijenta;
- Pažljivo razmotri i vrednuje sve prigovore i žalbe dobijene od strane klijenta, i donese odgovarajuće mjere;
- **U slučaju gubitka akreditacije odmah prestane koristiti akreditacijski simbol ili se tekstualno pozivati na akreditaciju u akreditovanom području QMS ili EMS, uključujući i web stranicu;**
- **U slučaju gubitka akreditacije, obavijesti svoje klijente o gubitku akreditacije i da im izdani akreditovani certifikati važe narednih šest (6) mjeseci;**

## Pravo klijenta je da:

- predloži termin certifikacijskog audita, vanrednog audita kao i nadzornog audita unutar ugovorenog vremenskog ograničenja, u konsultacijama sa ICS-om;
- odbije prihvatanje audit tima imenovanog od strane ICS-a, uz pisano obrazloženje;
- otkáže ugovor, prekine postupak certifikacije, bez obzira što je u potpunosti ispunio svoje finansijske obaveze do momenta otkaza ugovora, uz pisano obrazloženje ove odluke;
- zbog neprofesionalnosti auditora, neistina iznesenih u izvještaju sa audita uputi prigovor u pisanoj formi 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](http://www.ics-norm.com)  
E-mail: [info@ics-norm.com](mailto: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 (poslovnik, procedure, uputstva) najmanje dvije (2) sedmice prije termina certifikacijskog audita. Dokumentacija se može poslati u štampanom obliku, u elektronskoj formi, na cd-u ili e-mail-om;
- Redovno provodi i dokumentuje mjere osiguranja sistema upravljanja u cijelosti;
- Podržava rad auditora koji provode audit (omogućući optimalne uslove za obavljanje ugovorenih usluga, uključujući radne prostore, dostupnost i raspoloživosti potrebne dokumentacije i odgovarajućeg osoblja);
- Pruži istinite informacije, neophodne za certifikaciju;
- Omogućući auditorima da ostvare uvid u dokumentaciju, zapise i poslove u vezi sistema upravljanja, dozvoli praćenje svih segmenata poslovanja i omogućući 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;
- Redovno, pravovremeno i potpuno po sadržaju i obimu informiše ICS o svim izmjenama u vlastitom sistemu upravljanja, koje bi na bilo koji način mogle uticati na eventualnu potrebu za novim ocjenjivanjem;
- Bez odlaganja dostavi ICS-u sve važne organizacione ili statusne promjene u svojoj kompaniji, koje bi, kao takve, mogle uticati i na promjenu prethodno certificiranog sistema upravljanja. Pri tome se prvenstveno misli na promjene u registraciji, statusu organizacije, vlasništvu, promjeni uprave ili vodećeg osoblja, adrese i podataka za kontakte, područja djelatnosti, te veće promjene u sistemu upravljanja ili procesima;
- Ne zloupotrijebi certifikat, ne iznosi nekoj drugoj strani ili drugom certifikacijskom tijelu neistinite informacije o postupku certifikacije;
- Obustavi reklamiranje certifikacije i vrati certifikat ICS-u u slučaju privremenog prekida, sužavanje područja certifikata ili prestanka važenja certifikata;
- Evidentira svaki prigovor u vezi certifikovanog sistema i preduzete akcije i iste pokaže auditorima ICS-a;
- Dozvoli ICS-u javno objavljivanje podataka o izdanim, suspendovanim i povučenim certifikatima;

## 7. Žalbe i prigovori

1. Način podnošenja, zaprimanja, rješavanja žalbi i prigovora javno je dostupan klijentima i ostalim zainteresovanim stranama i organizacijama putem web stranice ICS-a, a provodi se prema: „Proceduri o postupanju sa žalbama i prigovorima: ICS-DI 13“;
2. ICS ne poduzima nikakve diskriminirajuće aktivnosti prema podnosiocu žalbe i prigovora, niti prema subjektu na kojeg se odnosi prigovor tokom analize, provjere opravdanosti, postupka rješavanja do donošenja odluke;
3. Osobe koje su na bilo koji način uključene u predmet koji je osnov za žalbu ili prigovor ne mogu učestvovati u analizi i donošenju odluke vezane uz žalbu i/ili prigovor;
4. ICS preuzima potpunu odgovornost za cijeli proces rješavanja žalbe i prigovora kao i za donošenje svih odluka.

### 7.1 Žalbe

Žalbom se smatra zahtjev klijenta za preispitivanje bilo koje po njega nepovoljne odluke ICS-a, a koja se odnosi na njegov željeni certifikacijski status. Politika ICS-a je da svoje aktivnosti provodi u skladu sa definisanim pravilima i na zadovoljstvo korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana, nastojeći da se tokom provođenja postupaka ne steknu uslovi za podnošenje žalbi. Međutim, ako do žalbe dođe ona se bez odugovlačenja rješava. O rezultatima postupka rješavanja žalbe podnosilac se obavještava u pisanom obliku.

## 7.2 Prigovori

U slučaju da zaprimi prigovor u vezi aktivnosti i postupaka ICS-a, ICS evidentira prigovor i provodi postupak rješavanja. O rezultatima rješavanja podnosilac se obavještava u pisanom obliku. O svim prigovorima i poduzetim mjerama vode se zapisi. Ako prigovor ne stigne u pisanom obliku ili stigne iz neidentificiranog izvora, ICS će postupiti na način koji smatra prikladnim.

Dokumentacija o postupku rješavanja prigovora čuva se najmanje tri (5) godine.

## 8. Pozivanje na status certificiranog klijenta i korištenje certifikacijskih znakova

- Certifikacijski znak se smije primjenjivati za poslovne svrhe na materijalima za poslovno dopisivanje, te za reklamne svrhe. Ne smije se upotrebljavati za svrhe koje su izvan područja certificiranja navedenog na certifikatu. Ako se važnost certifikata odnosi na neki konkretan sistem upravljanja (npr. proizvodnu liniju, servisno područje) ili lokacijski ograničen sistem cjelokupne organizacije (lokaciju), tada se primjenom certifikacijskog znaka ne smije stvarati dojam da je certificirana cijela organizacija. ICS ima pravo uvida u sve dokumente, poslovne papire itd., na koje je organizacija stavila certifikacijski znak.
- Certifikacijski znak se ne smije koristiti za označavanje pojedinih proizvoda, kao ni na način koji bi dopuštao zaključak, da su sami proizvodi certificirani od strane ICS-a (npr. ne u uputama za korištenje ili dokumentima koji se odnose na proizvod). Certifikacijski znak ne smije se stavljati na proizvod, pakiranje proizvoda (ambalažu).
- Nosilac važećeg ICS-ovog certifikata ima se pravo pozivati na status certificiranog klijenta izjavom da proizvodi ili usluge potiču iz organizacije, odnosno da se proizvodnja odvija u organizaciji koja ima certificiran sistem upravljanja u skladu s određenim standardom. Izjava može biti istaknuta na ambalaži proizvoda (ambalažom se smatra sve ono što može biti odvojeno od proizvoda bez da se on raspadne ili ošteti) ili u popratnim informacijama (popratnim informacijama se smatra sve ono što je odvojeno od proizvoda ili lagano odvojivo) može sadržavati samo sljedeće informacije u tekstualnom obliku: naziv organizacije ili brenda certificirane organizacije, vrstu sistema upravljanja i naziv certifikacijskog tijela koje je izvršilo certifikaciju. Ni u kojem slučaju izjava ne smije sadržavati certifikacijske znakove ili biti u formi naljepnica ili identifikacijskih oznaka na proizvodu.
- Nosilac certifikata se obavezuje, da će spriječiti svako korištenje certifikacijskog znaka ili izjava, koje bi mogle štetiti ICS-u ili dovesti u zabunu iz koje bi se moglo zaključiti da je određena usluga ili proizvod povezan s ICS-om (npr. konsultantske aktivnosti ne smiju se povezivati s imenom ICS-a).
- Nosilac certifikata je obavezan ispuniti sve zahtjeve ovih pravila za pozivanje na status certificiranog klijenta i korištenje certifikacijskih znakova prilikom: korištenja bilo koje reference na svoju certifikaciju u komunikacijskim medijima kao što su internet, brošure ili svim drugim vidovima oglašavanja. Također se nosilac certifikata obavezuje da neće dopustiti bilo kakve dvosmislene izjave o svojoj certifikaciji, neće koristiti ili dozvoliti korištenje certifikata ili bilo koji njegov dio na dvosmisleni način, u slučaju povlačenja certifikata prestati koristiti sav marketinški materijal koji sadrži reference na certifikaciju, prilagoditi sav marketinški materijal u slučaju smanjenja opsega certifikacije. Neće dozvoliti bilo kakvu naznaku da je ICS certificirao njegov proizvod, uslugu ili proces. Neće implicirati da se certifikacija odnosi na aktivnosti i lokacije koje su izvan opsega certifikacije, neće koristiti certifikaciju na način koji bi narušio reputaciju i javni imidž ICS-a ili certifikacijskog sistema.
- Korisnik certifikacijskog znaka neće smatrati krivim ICS i neće tražiti odštetu u slučaju zahtjeva trećih prema ICS-u, koji nastanu zbog korištenja znaka, koje nije u skladu s ugovorom i zakonom. Namjerno ili grubo kršenje gornjih odredbi može imati za posljedicu opoziv ICS certifikata.