

Rev. 01

PRAVILNIK

OPŠTA/OPĆA PRAVILA I USLOVI POSLOVANJA SEKTORA ZA CERTIFIKACIJU

oznaka: QMD-RT-05

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!						
0	1.izdanje	Anel Hurem, OO	Nedim Čaušević, Direktor	01.06.2014.		POVUČEN
1	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 reprodukovano 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.

PREDMET

Ovim Pravilnikom se definišu pravila i uslovi poslovanja Instituta za certificiranje sistema d.o.o Sarajevo u skladu sa zahtjevom standarda HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015, Ocjenjivanje sukladnosti – Zahtjevi za tijela koja provode audit i certifikaciju sistema upravljanja – 1. dio Zahtjevi (ISO/IEC 17021-1:2015: EN ISO/IEC 17021-1:2015).

1. Područje primjene

Opšta/opća pravila i uslovi poslovanja Instituta za certificiranje sistema d.o.o Sarajevo (ICS), primenjuju se na aktivnosti koje se provode u okviru ugovora sa klijentima.

Pod aktivnostima koje se provode u okviru ugovora podrazumjevaju se usluge auditiranja, informisanja i izvještavanja o rezultatima i odlukama o usaglašenosti sa standardima, usluge certifikacije koja se potvrđuje izdavanjem certifikata, kao i druge usluge regulisane ugovorom.

Navedena Opšta/opća pravila i uslovi poslovanja dio su ugovora s klijentom i stavljaju mu se na raspolaganje preko web stranice ICS-a (www.ics-norm.com) kako bi se blagovremeno upoznao sa njihovim sadržajem. Opšta/opća pravila i uslovi poslovanja dostupni su na zahtjev klijenta i/ili zainteresovanih strana.

Opšta/opća pravila i uslovi poslovanja klijenta, ukoliko postoje, nisu dio ugovora iako ih certifikacijsko tijelo ne odbacuje.

2. Postupak ugovaranja

Klijent podnosi ICS-u zahtjev za certifikaciju sistema upravljanja putem obrasca "Upit za ponudu". Popunjavanjem Upita klijent pruža ICS-u sve neophodne informacije o poslovnoj djelatnosti i opsegu djelatnosti koji želi da certifikuje. Neophodno je da Upit bude popunjen tačno, uz konsultacije sa osobljem ICS-a, ukoliko je neophodno.

Na bazi dobijenih informacija i pravila certifikacije, ICS ocjenjuje Upit i ukoliko je primjenjivo formira ponudu prema klijentu. Ukoliko ICS nije u mogućnosti pružiti klijentu usluge certifikacije njegovog sistema osoblje ICS-a dužno je o tome pismeno obavijestiti klijenta koji je dostavio Upit.

Klijent je odgovoran za korektnost, tačnost i i aktuelnost informacija. Ukoliko klijent pruži netačne informacije ili se činjenično stanje pod kojim je zaključen ugovor, promjeni u toku provođenja certifikacijskog audita, ICS zadržava pravo da koriguje vrijeme audita i cijenu usluga u skladu sa činjeničnim stanjem ili da zatraži izmjenu ugovora.

Cijena usluga ne zavisi od ishoda certifikacije

Ukoliko ne postoje drugi ograničavajući faktori, ICS ima pravo da cijenu usluge iskaže u više varijanti, kao i da ponudi usluge u vezi osnovne usluge koje nisu obavezne i koje klijent može odabrati po sopstvenom izboru. U skladu sa svojim Zahtjevima, klijent ima slobodu za izabere jednu od ponuđenih verzija kao i ponuđene dodatne usluge. Klijent će obavijestiti ICS o svojoj odluci.

3. Obim usluge

Obim usluge definisan je isključivo ugovorom prihvaćenim i potpisanim od obje strane. Ukoliko se zahtjevaju usluge različite od onih koje su definisane ugovorom, izvršiće se izmjena ugovora uz saglasnost obje strane.

4. Rokovi

ICS može da garantuje vrijeme provođenja ugovorenih aktivnosti samo ukoliko je sistem upravljanja klijenta uspostavljen i spreman za certifikaciju. Za probijanje roka prouzrokovanog odlaganjem spremnosti za certifikaciju, ICS ne može da preuzme odgovornost. Klijent je odgovoran da informiše ICS o mogućem odlaganju i da predloži novi termin certifikacije.

5. Saradnja

Klijent obezbjeđuje uslove za provođenje aktivnosti audita za sve učesnike na auditu bilo da su prve, druge, ili treće strane na vrijeme i bez nadoknade. Klijent obezbjeđuje dokumentaciju, informacije, komunikacijske veze, pomoćna sredstva, pratioce i drugo neophodno za provođenje audita bez nadoknade. Obaveza je klijenta da u svakom momentu obezbjedi važeće zakonske propise, standarde i druge industrijske propise u vezi bezbjednosti.

Klijent će snositi sve dodatne troškove nastale zbog neblagovremenog, nepotpunog i netačnog davanja podataka koji imaju za posljedicu ponavljanje određenih usluga, kašnjenje ili odlaganje aktivnosti audita. U ovakvim slučajevima ICS i pored ugovorene ili maksimirane cijene ima pravo na dodatni obračun troškova prouzrokovanih dodatnim uslugama. U ovom slučaju ICS zadržava pravo da zatraži dodatnu nadoknadu, čak i ukoliko je cijena predviđena ugovorom fiksna.

6. Obaveza čuvanja tajne

ICS kao i svi njegovi članovi obavezni su da smatraju povjerljivim sve informacije do kojih mogu doći u toku realizacije usluge. ICS ima pravo da zatraži od klijenta kopije pisanih dokumenta u opravdanoj količini ukoliko su ista važna za provođenje ugovora i čuvati ih u svojoj arhivi. Podaci koji se dostavljaju u elektronskom obliku moraju se čuvati na način kojim se obezbjeđuje da su isti nedostupni trećoj strani. Klijent prihvata da ICS uz pridržavanje pravila o tajnosti podataka za svoje potrebe zatraži i zadrži radi obrade i određene lične podatke.

7. Zaštita autorskih prava

Sva autorska prava na dokumente izrađene od strane ICS-a, kao što su stručne analize, rezultati auditiranja, i sl. ostaju vlasništvo **ICS-a**. Klijent ima pravo da koristi ove dokumente samo u svrhu za koju su izdata i u skladu sa ugovorom.

8. Prihvatanje realizacije usluga

ICS ima pravo da klijentu da na prihvatanje svaku realizovanu i zaključenu uslugu.

Klijent je obavezan da istu prihvati bez odlaganja ili da uloži pisani prigovor u roku od 14 dana od dana prijema, uz obrazloženje. Ukoliko u roku od 14 dana klijent ne uputi nikakav prigovor, **ICS** će smatrati realizaciju usluge prihvaćenom. U slučaju pisanog prigovora obje strane će nastojati da sporazumno razjasne nejasnoće.

9. Obračun realizovane usluge

Obračun realizovane usluge vrši se po cijenama utvrđenim ugovorom.

10. Način plaćanja

Ukoliko ugovorom nije drugačije definisano plaćenje se vrši na osnovu računa dostavljenog od strane ICS-a.

Odstupanje od ugovorene cijene moguće je samo uz pisani sporazum. Predaja certifikata klijentu moguća je samo nakon izmirenja finansijskih obaveza od strane klijenta. Ukoliko klijent ne izmiri obaveze blagovremeno, ICS zadržava pravo da za narednu fazu auditiranja dostavi račun unaprijed za cjelokupnu fazu audita i tek nakon izmirenja obaveze obavi audit. Posljedice proistekle iz ove situacije snosi isključivo klijent. Ukoliko klijent ne ispuni svoje obaveze plaćanja nakon nadzornog audita, ICS može da suspenduje ili ukine važnost certifikata. Isto se može dogoditi i ukoliko se nadzorni audit ne provede zbog odlaganja klijenta i/ili zbog neispunjenja zahtjeva referentnog standarda.

11. Odgovornost

Greškom u realizaciji usluge certifikacijskog tijela može se smatrati sljedeće:

- ukoliko auditori za vrijeme audita ne provjere ispunjenje svih obaveznih zahtjeva standarda ili dubina audita nije dovoljna da bi se mogla konstatovati primjena određenog zahtjeva standarda;
- ukoliko auditori prekrše pravila definisana u proceduri certifikacije ili njihove izjave nisu podržane objektivnim, vidljivim dokazima;
- ukoliko dokumentovane informacije - zapisi o rezultatima audita i izveštaji o auditu ne sadrže dokaze o auditu u odgovarajućoj mjeri, tako da osobe koje donose odluku o certifikaciji ne mogu da slijede cjelokupnu proceduru audita i zaključke audita, te su zbog toga njihove odluke neosnovane.

Kao posljedica grešaka u postupku realizacije usluge, klijentu može da bude uskraćen certifikat bez obzira što njegov sistem upravljanja ispunjava osnovne zahtjeve ili je izdavanje certifikata neopravdano jer certifikovan sistem ne ispunjava zahtjeve.

ICS preuzima odgovornost za štetu, uključujući osoblje, imovinu i materijalna dobra, prouzrokovanu greškama u realizaciji usluge u visini petorostruke vrijednosti ugovora, u slučaju da je greška posljedica namjere ili nemara osoblja ICS-a ili u visini dvostruke vrijednosti ugovora u slučaju da je greška prouzrokovana nepažnjom. Klijent može potraživati njegova odštetna prava usljed grešaka u realizaciji usluge putem sporazuma s ICS-om ili putem sudske parnice.

ICS ne može da garantuje za kompletne aktivnosti, procese ili certifikovanu dokumentaciju kao ni za kontinuirano, besprijekorno funkcionisanje i sposobnost odobrenog sistema upravljanja ili njegovih dijelova. ICS ne prihvata odgovornost za neposredne štete i posljedice štete, izuzev ako su štete posljedica namjernog, odnosno neodgovornog rada predstavnika ICS-a Sarajevo. Ograničenje odgovornosti ICS-a istovremeno se odnosi i na sve zaposlene, vanjske saradnike i angažovano osoblje.

ICS zadržava pravo da u realizaciju ugovorenih obaveza uključi i podugovarače. Podugovarači imaju identične obaveze kao i stalno zaposleno osoblje ICS-a. ICS je odgovoran samo za zvanične izjave i informacije date u pisanoj formi. ICS ne prihvata odgovornost za one podugovarače koje klijent angažuje za potrebna ispitivanja ili kontrolu određenih postrojenja ili uređaja u toku audita i stavi na raspolaganje ICS-u. Isto se odnosi i na eventualno angažovanje treće strane.

Rok za potraživanje odštete regulisan je zakonskim propisima. Rok za podnošenje odštetnog zahtjeva zbog neispunjenja ugovorenih obaveza je 3 godine.

Klijent mora da zadovolji sljedeće zahtjeve:

- da se pridržava svih standarda iz oblasti upravljanja kvalitetom, naročito onih prema kojima je izvršena ili se vrši certifikacija;
- da prihvati i poštuje dokumentovana pravila i postupke certifikacije sistema upravljanja ICS-a;
- da po podnošenju Upita za certifikaciju pruži ICS-u sve potrebne uslove za provođenje audita, uključujući pregled dokumentacije, pristup svim prostorijama, dokumentovanim informacijama - zapisima i osoblju u svrhu audita, nadzora, ponovnog audita i razrješavanja prigovora, a prema dogovorenom programu;
- da organizacija klijenta bude usaglašena sa zahtjevima ICS-a kada se poziva na svoj certifikacijski status u medijima komunikacije internet, brošure ili dr. dokumentima;
- ne daje, niti dozvoljava bilo kakve izjave koje dovode u zabludu u pogledu certifikacije i ne koristi ili ne dozvoljava korištenje dokumenta certifikacije ili bilo kog njegovog dijela na način koji dovodi u zabludu;
- nakon povlačenja ili suspenzije certifikacije prekine upotrebu svih reklamnih materijala koji sadrže poziv na certifikaciju i/ili znak ICS-a;
- ispravi sve reklamne materijale kada je obim certifikacije redukovan;
- ne podrazumijeva da se certifikacija odnosi na aktivnosti koje su izvan obima certifikacije;
- svoju certifikaciju koristi na takav način da ICS i/ili sistem certifikacije ne mogu da budu dovedeni u situaciju da izgube reputaciju ili povjerenje javnosti;
- da čuva prigovore na sistem upravljanja i reklamacije na isporučene proizvode/usluge i da stavi na raspolaganje sve dokumentovane informacije - zapise o prigovorima i preduzetim korektivnim akcijama na zahtjev ICS-a;
- da certifikaciju sistema upravljanja koristi samo za to da ukaže da je sistem upravljanja usaglašen sa relevantnim standardom i da ne koristi svoju certifikaciju sistema upravljanja na način kojim bi se stvorio utisak da se certifikacija sistema upravljanja odnosi na proizvod/uslugu;
- da obezbijedi da se dokument o certifikaciji sistema upravljanja, znak certifikacije ili izveštaj audita ne koriste na način koji će da dovede u zabludu;
- da obavještava ICS o pitanjima koja mogu da se odraze na sposobnost sistema upravljanja da i dalje ispunjava zahtjeve standarda koji se koristi za certifikaciju, svim važnijim izmjenama u sistemu upravljanja i promjenama organizacione strukture od uticaja na sistem upravljanja kao što su:
 - pravni, komercijalni, organizacioni status ili vlasništvo;
 - organizaciju i rukovodstvo;
 - kontakt adrese i sajtove;
 - obim poslova u okviru certifikovanog sistema upravljanja;
 - glavne promjene sistema upravljanja.

12. Prestanak ugovora

Ugovor prestaje da važi u sljedećim slučajevima:

- ukoliko ga otkazu ugovorne strane sporazumno;
- ukoliko ga otkáže jedna strana;
- u slučaju stečaja jedne od strana bez pravnog nasljednika ili smrti klijenta;
- usljed gubitka mogućnosti djelovanja kvalifikovanog osoblja klijenta;
- u slučaju nesvrshodnosti ugovora;
- nakon isticanja perioda važenja, ukoliko je ugovor vremenski ograničen;
- ukoliko se protiv jedne od strana zbog nesolventnosti ili procedure likvidacije pokrene sudski postupak.

Klijent ima pravo da otkáže ugovor u svako doba u pisanom obliku uz obavezno obrazloženje. U ovom slučaju ugovor prestaje da važi sa datumom obaveštavanja druge strane o otkazivanju ugovora.

ICS ima pravo da otkáže ugovor u pisanom obliku 30 dana unaprijed u slučaju neispunjavanja ugovora od strane klijenta, pri čemu otkazivanje ugovora mora da bude razjašnjeno. Klijent ima pravo da u roku od 30 dana od dana otkazivanja ugovora uloži prigovor na otkazivanje ili da razjasni informacije koje su dovele do otkazivanja ugovora.

U slučaju prestanka važenja u skladu sa prethodnim, ugovorne strane su obavezne da se sporazumiju oko raspodjele troškova, a ICS kao ugovorna strana ima pravo na nadoknadu cijene koštanja, proporcionalno relizovanoj usluzi.

13. Izmjena ugovora

Modifikacija usluga, kao sastavnog dijela ugovora ili proširivanje obima usluge koji nije naveden, zahtjeva u svakom slučaju pisani sporazum. Sporazum mora da sadrži zahtjevane ili modifikovane usluge, kao i njihovu cijenu. Sporazum mora da bude odobren od obje strane i mora se priložiti uz osnovni ugovor.

ICS će inicirati izmjenu ugovora ukoliko dođe do izmjena okruženja klijenta, koje može značajno da utiče na promjenu odobrenih troškova. Neprihvatanje troškova od strane klijenta može da bude razlog odbijanja sljedeće faze usluge. Klijent će snositi sve posljedice proistekle iz toga.

ICS ima pravo da modifikuje ugovor, u slučaju izmjena u internacionalnim standardima i/ili pravilima akreditacijskih tijela, koje predstavljaju osnov certifikacionih aktivnosti – i posredstvom toga su osnov za akreditaciju ICS-a – samo ukoliko ove promjene utiču na predmet ugovora.

14. Ostale odredbe

Mjesto realizacije ugovora je mjesto provođenja realizacije usluge, u ostalim slučajevima to je mjesto ispostave ICS-a. U svrhu efektivnosti, svi ugovori/ponude moraju da budu potvrđeni u pisanom obliku. Sve izmjene i dopune ugovora moraju biti u pisanom obliku.

Ukoliko neka pravila ili dio pravila predviđenih ovim opštim pravilima i uslovima poslovanja, ili sam ugovor postanu neefektivni, to neće uticati na validnost preostalih pravila. Umjesto nedjelotvornih pravila i dijelova pravila, ugovorne strane će usaglasiti nova pravila u pisanom obliku.

Sve sporne stavke realizacije usluge ugovorne strane će pokušati da riješe sporazumno. U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.