



# U P U T S T V O

Kao informacija za klijente o načinu  
auditiranja na daljinu

“KORONAVIRUS COVID-19”  
ICS RU 04

za primjenu ovog uputstva  
odgovorno je rukovodstvo ICS-a

ICS Business Assurance, BiH  
Phone: +387 33 831 550 (office)  
Fax: + 387 33 831 550  
Web: [www.ics-norm.com](http://www.ics-norm.com)  
E-mail: [info@ics-norm.com](mailto:info@ics-norm.com)



Institute for Certification of Systems d.o.o.,  
Sarajevo

Džemala Bijedića 129, 71000 Sarajevo (BiH)

## 1.0 SVRHA DOKUMENTA

Ova informacija je izrađena na osnovu ICS-ove “Politike za upravljanje kriznim situacijama” uzrokovanom pandemijom COVID-19. od 01.04.2020. godine, te dokumentima:

- IAF dio – “eng. Statement on COVID-1”;
- IAF ID3 (“eng. Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations”);
- IAF MD4- (“eng. IAF Mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes Issue”),
- IAF MD12 (“eng. Principles on Remote Assessment”).

Ova informacija specificira i opisuje način izvođenja “audita na daljinu” koji podrazumijeva da se dio audita (ili u nekim slučajevima cijeli audit) provede na daljinu bez fizičke prisutnosti ICS auditora na licu mjesta. U okviru takvog audita, klijent i auditor koriste informatičku i komunikacijsku tehnologiju (ICT).

## 2.0. PODRUČJE PRIMJENE

U skladu s uputama Štabova za civilnu zaštitu BiH, Zavoda za javno zdravstvo BiH, nadležnih ministarstava, te preporuke Hrvatske akreditacijske agencije, ICS je definirao svoju “Politiku” kako bi obuhvatio najnovije promjene. Ove informacije se primjenjuju na sve aktivnosti i u svim organizacionim dijelovima ICS-a.

## 3.0. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- RU 02 – definisano dokumentom „referentni dokumenti i zakonska regulativa u sistemu rada ICS-a“;
- IAF dio – “Statement on COVID-192”;
- IAF ID3 - Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations Issue 1.(IAF ID 3: 2011);
- IAF MD4- IAF Mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes Issue 2.

## 4.0 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

- RU 01- definisano dokumentom “definicije i skraćenice”.

## 5. KORACI PRIJE PROVOĐENJA AUDITA/ COVID-19

### 5.1 KADA JE MOGUĆE PROVESTI AUDIT NA DALJINU

Suočeni s epidemijom koronavirusa, ICS će i dalje da djeluje odgovorno i transparentno, te ćemo nastaviti da kontinuirano analiziramo rizike u skladu s dokumentom **ICS PRC 5.2.3.**, u provođenju svojih usluga i da u slučajevima eventualnih odstupanja od akreditacijskih kriterija (npr. spriječenost provođenja audita/kontrola/aktivnosti vrednovanja kod klijenta, spriječenost uzorkovanja kod klijenta, nemogućnost provođenja pregleda proizvodnje itd.) donosit ćemo odluke kojima nećemo ugroziti nepristrasnost, niti tehničke značajke svojih aktivnosti.

U slučajevima kada nije moguće provesti aktivnosti ocjenjivanja usklađenosti na zadovoljavajući način, ICS neće izdavati dokumente s rezultatima tih aktivnosti pozivajući se na status akreditiranog tijela.

ICS svoje poslovanje i dalje zasniva na načelu transparentnosti, pravovremenog informisanja klijenata i o aktuelnim promjenama u procesima ocjenjivanja usklađenosti, kao i održavanje zapisa na temelju kojih se donose konačne procjene i odluke.

Auditiranje dijelova sistema upravljanja ili provođenje cijelog audita na daljinu ovisi o različitim faktorima te se razlikuje od slučaja do slučaja, a odluka o takvom provođenju donosi se po preporukama sa stranica Europske organizacije za akreditaciju (EA), kao i međunarodnih udruga za akreditiranje certifikacijskih tijela (IAF).

Rukovodstvo ICS je stava da će do daljnjeg auditirati sistema upravljanja provoditi alternativnim metodama koje mogu uključivati pregled relevantne dokumentacije izvan mjesta ili audit na daljinu (*eng. "remote audit"*). Alternativna metoda auditiranja neće u cijelosti zamijeniti redovni audit na lokaciji certificirane organizacije, jer ova metoda ne omogućuje procjenu svih zahtjeva referentnog standard, ali je obavezna za provjeru kontinuiteta sistema upravljanja u organizaciji. (**vidi t.9.4.1.zahtjev ISO/IEC 17021-1:2015**).

Ako su rezultati audita primjereni, audit na licu mjesta bit će odgođen za najviše 6.(slovima:šest) mjeseci. O rezultatima audita certificirana organizacija će biti obaviještena pismeno..

### 5.2. KORACI U PROVOĐENJU AUDITA NA DALJINU

Proces realizacije tzv "audita na daljinu" sličan je "audit na licu mjesta" uz razliku da se koristi ICT. Npr., ICS-ov auditor provodit će intervju sa zaposlenicima certificirana organizacija koristeći audio i video konferencijski poziv. Dokumentovane informacije mogu se pregledati ili direktno za vrijeme audita na daljinu tj. za vrijeme video konferencije ili nakon audita na daljinu.

Stoga, certificirana organizacija je duža da osigura dokumentaciju u elektronskom formatu (skenirana, screenshots i sl.) prateći sljedeće korake:

1. Odabir i priprema alata za komunikaciju.
2. Priprema za audit.
3. Planiranje sastanaka za vrijeme audita,
4. Slanje dokumentovanih informacija auditoru (preporuka – min. 3-5 dana prije audita),
5. Planiranje pauza i razmatranje o informacijskoj sigurnosti,
6. Potvrda slanja –prijema dokumentovanih informacija,
7. Pregled dokumentovanih informacija od strane auditora, podrazumjeva pregled fizičkih i elektroničkih dokumenata,
8. Provođenje audita na daljinu – intervju koristeći audio i video konferencijski poziv,
9. Izrada izvještaja i slanje izvještaja klijentu.

U iznimnim se slučajevima na daljinu mogu auditirati proizvodni procesi uz pomoć video tehnologije. Korištenje procesa realizacije tzv “audita na daljinu” će i dalje biti usredotočen oko odabranog opsega, sa sigurnošću da će biti prikupljeni relevantni dokazi, provjereni i arhivirani prema zahtjevima.

### 5.2.1. SLANJE DOKUMENTOVANIH INFORMACIJA

Kako bi certificirana organizacija osigurala da su dokumentovane informacije u elektroničkom formatu (skenirana, screenshots i sl.) dostupne ICS za pregled, prvo je potrebno je provjeriti "ON LINE" platformu te osigurati stabilnost internet veze, a prije samog procesa slanja. Nakon što se uspostavi stabilna internet veza, certificirana organizacija šalje ICS-ovom zaduženom auditoru sve tražene dokumentovane informacije vezane za referentni sistem upravljanja, kao i primjerene dokaze realizacije procesa.

U slučaju odstupanja dalja precizna uputstva i informacije certificirana organizacija (klijent) će dobiti direktno od auditora. U slučaju da dođe do privremenog prekida "on line" veze, proces se nastavlja nakon ponovne uspostave iste, sve do onog momenta dok ICS auditor ne potvrdi da je dobio dovoljan broj objektivnih dokaza o funkcioniranju sistema upravljanja.

### 5.2.2. PREGLED DOKUMENTOVANIH INFORMACIJA

- Auditor će detaljno pregledati dostavljenu dokumentaciju i zabilježiti eventualne dileme,
- Dileme će klijent imati mogućnosti objasniti prilikom sljedećeg koraka,
- Prema potrebi, auditor može tražiti dostavljanje dodatne dokumentacije.

### 5.2.3. RAZGOVOR

- Glavni dio provođenja audita na daljinu (auditor i klijent imaju mogućnost direktne komunikacije) koristeći npr. Teams, FaceTime, Duo, WeChat na tabletu, smartphonu ili laptopu,
- Način provođenja razgovora će se unaprijed dogovoriti, a mogući načini su putem telefona ili preko drugih platformi (npr. Skype, Zoom, i.t.d.),
- Također, unaprijed će se dogovoriti koje će osobe sudjelovati u razgovoru (koga će se intervjuisati),
- Ako je klijent trenutno potpuno zatvoren, bez osoblja na lokaciji, potrebno je kontaktirati ICS centralu i popuniti obrazac kako bi se naveli razlozi i dalo ime osobe zadužene za dogovor o provođenju audita na daljinu.

#### Opće /Opšte:

Audit na daljinu će uključiti (ali neće biti ograničen) i na sljedeća područja:

- Politike sistema upravljanja,
- Dokumentovane informacije o internim auditima uključujući programe audita,
- Dokumentovane informacije o preispitivanju sistema upravljanja od strane rukovodstva,
- Ciljeve, uključujući njihovo praćenje,
- Rizike, identifikovanje, vrednovanje i analizu;
- Upravljanje prigovorima,
- Dokumentovane informacije o osposobljavanju,
- Dokaze o praćenju i usklađenosti s propisima,
- Korektivne akcije,
- Dokumentovane informacije o procesima (npr. dijagrami toka, primjeri realizacije),
- Primjere upravljanja dokumentovanim informacijama – kontrola verzija,
- Korištenje znaka certifikacije,
- Ostale informacije za koje auditor ocjeni da su neophodne,

Audit na daljinu će uključiti i specifičnosti po određenim standardima:  
(npr. ISO 14001, OHSAS 18001/ISO 45001, ISO 27001):

Dodatno za ISO 14001:2015:

- Analiza aspekata okoline,
- Planiranje projekata,
- Pripravnost i reagovanje u slučaju opasnosti,
- Vrednovanje usklađenosti (usklađenost sa zakonskim propisima),
- Upravljanje otpadom,
- Korištenje znaka certifikacije,
- Ostale informacije za koje auditor ocjeni da su neophodne,

Dodatno za OHSAS 18001/ISO 45001:

Oznaka DOKUMENTA	Izradio:	Odobrio:	
ICS RU- 0.4	Rejhana Džaka (PR)	Nedim Čaušević (GM)	stranica 6 od 7

- Identifikovanje opasnosti i ocjena rizika,
- Upravljanje izmjenama (lokacije; organizacije rada; uslova rada; opreme; radne snage; izmjene u zakonskim i drugim zahtjevima;
- Informacijama o opasnostima i OH&S rizicima;
- Razvojem znanja i tehnologije),
- Pripravnost i reagovanje u vanrednim situacijama i odgovor na njih (eliminiranje opasnosti; zamjena manje opasnim procesima, materijalima ili opremom; korištenje inženjerskih kontrola i reorganizacije rada; korištenje administrativnih kontrola, uključujući obuku; korištenje odgovarajuće lične zaštitne opreme),
- Ostale informacije za koje auditor ocjeni da su neophodne,

Dodatno za ISO/IEC 27001:2013

- Analiza i ocjena rizika,
- Tipične kontrole procesa, parametara,
- Planovi tretiranja rizika,
- Ostale informacije za koje auditor ocjeni da su neophodne,

## 6.0. IZRADA IZVJEŠTAJA I SLANJE IZVJEŠTAJA KLIJENTU

- Nakon provedenog razgovora s klijentom, auditor će izraditi izvještaj i dostaviti klijentu,
- Procedura nakon toga će biti ista kao i ranije – za eventualne neusklađenosti potrebno je dostaviti dokaz o otklanjanju, a potencijalne neusklađenosti i prilike za poboljšanje će se provjeriti na sljedećem auditu.

### 6.1. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVOST

Zaštita podataka i povjerljivost igraju ključnu ulogu kod auditiranja na daljinu. Prije audita, klijent i auditor unaprijed dogovaraju sigurnu metodu za razmjenu informacija i podataka. Razgovori i video materijali se ne snimaju. Sve se informacije obrađuju na strogo povjerljiv način.

## UPUTSTVO

Informacije za klijente o načinu auditiranja na daljinu  
**KORONA VIRUS COVID-19**



Oznaka DOKUMENTA

ICS RU- 0.4

Izradio:

Rejhana Džaka (PR)

Odobrio:

Nedim Čaušević (GM)

stranica 7 od 7

### MOLBA SVIM KLIJENTIMA

- Još jednom molimo klijente da poštuju preporuke Štabova civilnih zaštita BiH i zdravstvenih radnika vezano na mjere zaštite,
- U ovim trenucima vrlo je važno ne širiti paniku i lažne informacije,
- Nadamo da će ovaj period što kraće trajati kako bismo se svi vratili u normalne uslove poslovanja.

INSTITUT ZA CERTIFICIRANJE SISTEMA  
Džemala Bijedića 129, Novi grad - Sarajevo

Telefon : + 387 33 831 550  
dežurni telefon + 387 61 104 392  
dežurni telefom: + 387 63 391 930  
e-mail: info@ics-norm.com  
web: www.ics-norm.com

© Ovaj dokument je isključivo vlasništvo ICS d.o.o. i njegovo kopiranje,  
distribucija ili upotreba izvan definisane namjene nisu dozvoljeni bez odobrenja!

RADNA UPUTSTVA

1- Rev/ 0 - Izdanje  
U primjeni od 01. 04.2020.

status dokumenata: ODOBREN

