



PRAVILNIK

certifikacije sistema upravljanja

ICS PRA-02

**za primjenu ovog Pravilnika i njegovo tumačenje
odgovorno je rukovodstvo ICS-a**

Institute for Certification of Systems Ltd,
ICS Business Assurance, BiH
Phone: +387 33 831 550 (office)
Web: www.ics-norm.com
E-mail: info@ics-norm.com

SVRHA DOKUMENTA

Svrha ovih pravila je propisivanje jedinstvenog načina provođenja certifikacijskih audita sistema upravljanja, praćenja održavanja certificiranog sistema, rješavanja žalbi i pritužbi, te prava i obaveza ICS-a i organizacije koja je nositelj certifikata ICS-a. Pravila se primjenjuju za sve postupke certificiranja za bilo koji sistem upravljanja, a sve organizacije koje žele imati certificiran sistem od ICS-a imaju jednake mogućnosti i prava tokom cijelog postupka. Pravila služe za informaciju organizacijama koje se žele prijaviti za certificiranje ICS, obavezna su za sve zaposlenike i saradnike ICS-a. Organizacije koje žele biti klijent ICS-a ugovorom se obavezuju na prihvatanje ovih pravila. Ova pravila su dio svake ponude/ugovora pri čemu se pod Ugovorom smatra ponuda prihvaćena i potvrđena od klijenta, na isti način kao i zaključen ugovorni sporazum verificovan od klijenta i ICS-a.

Ovaj Pravilnik pokriva sve vrste certifikacija sistema u skladu s međunarodnim i nacionalnim standardima, uključujući privatne standarde, certifikaciju proizvoda u skladu s EQTM ili specifikacijama, zahtjevima ili tehničkim pravilima. Ovaj Pravilnik se primjenjuje u svim fazama procesa certifikacije ili procesa provođenja audita, uključujući, ali ne ograničavajući se na ponude, ugovore, narudžbenice i radne naloge, planove i dopune ugovorene između ICS-a i klijenta, osim ako je izričito dogovoreno drugačije u pisanom obliku ili je drugačije propisano zakonom. Ovaj Pravilnik o provođenju audita i certifikaciji stupa na snagu odmah nakon objave i vrijedi sve dok se ne izda i objavi nova verzija.

PODRUČJE PRIMJENE

Proces se primjenjuje u ICS-u s odredbama iz ugovora zaključenim između ICS-a i klijenta.

Sam proces certifikacije sistema upravljanja klijenta usklađen je sa zahtjevima standarda ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 27006-1:2024, ISO 50003:2021 kao i svim ostalim povezanim pripadajućim standardima, normativnim dokumentima IAF MD i pravilima definisanim od IQNet-a. ICS kontinuirano prati rad IAF-a i IQNet te primjenjuje u svom radu pravila i preporuke IAF-a u onom dijelu koji je primjenjiv u radu ICS-a. Primijenjeni sistem upravljanja obuhvata sve aktivnosti ICS-a u definisanom području i osigurava primjeren nivo kvaliteta ponuđenih usluga.

VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

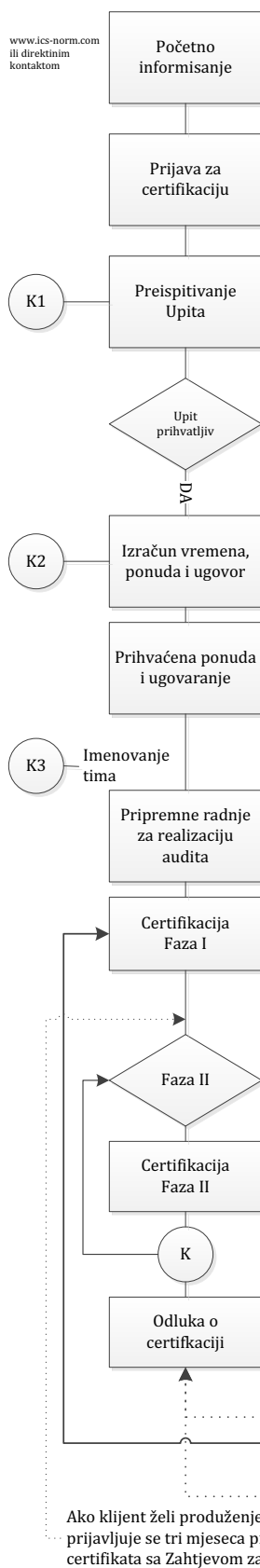
RU 02 – definisano dokumentom „referentni dokumenti i zakonska regulativa u sistemu rada ICS-a“.

DEFINICIJE I SKRAĆENICE

RU 01- definisano dokumentom “definicije i skraćenice“.

JEZIK U POSTUPKU CERTIFIKACIJE

ICS provodi audite radi ocjene usaglašenosti, odnosno certifikacije, na lokalnom ili engleskom jeziku. U slučaju da je klijent s drugog govornog područja, ili u slučaju da je angažovan auditor koji ne govori lokalni jezik, certifikaciji će prisustvovati i prevodioci koji će biti angažovani od ICS-a, s ciljem kako bi se omogućila nesmetan i profesionalni audit sistema upravljanja.



Potencijalni podnositelj zahtjeva za certifikaciju (Naručilac) – organizacija informira se o procesu certifikacije, o dodjeli i održavanju certifikata, pravima i obavezama organizacije za certifikaciju i certificirane organizacije, rješavanju žalbi, prigovora, cijenama i drugim relevantnim činjenicama (npr. reference organizacije za certifikaciju i sl.), upravljanja (u daljem tekstu: Prijava) se preuzima sa sajta ili se na zahtjev organizacije, dostavlja

Dostavljanjem popunjenog obrasca Prijava - Zahtjev, organizacija se izjašnjava upoznatosti s Pravilima certifikacije sistema upravljanja i prijavljuje se za certifikaciju

ICS preispituje dostavljeni "Upit za ponudu" sa stanovišta nepristrasnosti i osnovanosti zahtjeva i mogućnosti da sprovede certifikaciju za traženi predmet certifikacije. Pri preispitivanju ICS utvrđuje svoju kompetentnost vezanu za osposobljenost auditora iz svog Registra auditora kao i osposobljenost osoblja koje donosi odluku o certifikaciji za traženi predmet certifikacije. ICS odlučuje o prihvatanju ili odbijanju Upita i o tome obavještava organizaciju. U toku preispitivanja mogu se od organizacije tražiti dopunske informacije

NE – Pismeno obavještenje/Kraj ...{arhiva obrazloženja}.

Ako ICS ocjeni da se Prijava može da se prihvati, organizaciji se na osnovu svih relevantnih podataka iz Prijave i na osnovu dokumenata ICS, dostavlja Ponuda za certifikaciju kojom je utvrđena cijena usluge certifikacije..

Organizacija dostavlja obavještenje o prihvatanju/neprihvatanju Ponude za certifikaciju. Uslovi realizacije prihvaćene ponude se preciziraju Ugovorom između ICS-a i organizacije. Ugovor je osnova za saradnju ICS-a i Naručioca. Sklapaju ga Direktor ICS-a i ovlašteno lice Naručioca. Ugovorom se utvrđuju svi bitni elementi usluge certifikacije koji nisu regulisani ovim Pravilima. **Potpisivanjem Ugovora „Naručilac“ postaje „Klijent“**. Poslije sklapanja Ugovora pristupa se daljim aktivnostima procesa certifikacije. Za početak aktivnosti audita sistema upravljanja organizacija je dužna da dostavi sve tražene dokumentirane informacije kojom opisuje dokazuje usklađenost svog sistema upravljanja s referentnim standardom

Za prihvaćenu Ponudu, ICS uz prethodnu saglasnost klijenta imenuje vođu i članove audit tima. Audit tim u se osigurava dovoljno vremena i osiguravaju se potrebne radne informacije i dokumenti kako bi se pripremili za proces sprovođenja audita u skladu sa certifikacijskim i akreditacijskim zahtjevima.

Certifikacijski audit počinje u Fazi 1 koji obuhvata pregled dostavljene dokumentacije i posjetu klijentu radi upoznavanja s ostalom dokumentacijom, stepenom sprovođenja sistema upravljanja (npr. interni auditi, preispitivanje od strane rukovodstva, mjerama ZNR, tajnosti informacija,...itd) te organizacijom Klijenta u cjelini. Tako se razjašnjavaju eventualne razlike u razumijevanju između Klijenta i ICS-a i priprema i usaglašava Audit plan koji predstavlja plan aktivnosti za certifikacijski audit u Fazi 2. O rezultatima audita u Fazi 1 vode se odgovarajući zapisi, koji se dostavljaju ICS-u i klijentu.

Ako se u Fazi 1 utvrde neusklađenosti, iste moraju biti otklonjene prije početka realizacije u Fazi 2!

Faza 2 se izvodi prema Audit planu koji su ICS i klijent prethodno usaglasili i verifikovali

Na osnovu Izvještaja s audita, prijedloga audit tima i ostalih relevantnih činjenica (prigovori, žalbe, zakonska regulativa, informacija o izmirenju svih troškova sprovedenog postupka...) dobivenih pregledom postupka certifikacije ICS donosi odluku o dodjeli Certifikata.

Certifikat važi tri godine. U tom periodu klijent je dužan da primjenjuje i održava nivo priznatog sistema upravljanja u skladu sa zahtjevima referentnog standarda, da prihvati nadzor i da obavještava ICS o promjenama u sistemu. ICS sprovodi nadzor nad certificiranim sistemom upravljanja. Redovni nadzor se izvodi najmanje jednom godišnje, u roku manjem od 12 mjeseci odnosno 24 mjeseca od dana donošenja odluke u certifikaciji. Nadzorni auditi su auditi na licu mjesta, ali nije neophodno da budu auditi cijelog sistema. ICS na osnovu Izvještaja o nadzoru donosi odluku o zadržavanju, redukovanju opsega certifikacije, suspenziji ili povlačenju certifikata

4. PROCES CERTIFIKACIJE SISTEMA

4.1. ICS sprovodi audite i certifikaciju sistema upravljanja prema sljedećim standardima i/ili smjernicama:

- ISO 9001 Kvalitetom,
- ISO 14001 Životnom sredinom/okoliš,
- ISO 45001 Zdravljem i sigurnosti na radu,
- ISO 22000 /HACCP 2022 Sigurnosti hrane,
- ISO 37001 Protiv podmićivanja,
- ISO 22301 Kontinuitetom poslovanja,
- ISO 13485 Medicinskom opremom,
- ISO 27001 Sigurnošću informacija,
- ISO 22301 Sigurnost i otpornost,
- ISO 50001 Energijom,
- ISO 10002 Zadovoljstvom korisnika,
- IFS Food,
- ISO 41001 Održavanjem objekata i opreme,
- ISO 22716 Kozmetika- Dobra proizvođačka praksa (GMP),
- Itd.

Napomena:

Kada se navode nedatirani standardi i druga dokumenta primjenjuje se najnovije izdanje referentnog dokumenta. U periodu tranzicije/migracije važi i prethodno izdanje dokumenta.

4.2. Unutrašnja organizacija

ICS je kroz svoju dokumentaciju jasno definisao svoju organizacionu strukturu, pokazujući kroz dokumentovani **Pravilnik o sistematizaciji i organizaciji ICS PRA 01**, kao i Ugovore o radu u kojem su detaljno navedene dužnosti, odgovornosti i ovlaštenja rukovodstva, kao i drugog certifikacijskog osoblja i svakog komitenta.

4.3. Ljudski resursi

ICS ima na raspolaganju dovoljan broj kompetentnog osoblja za pravilno obavljanje poslova iz svoje nadležnosti. Ljudske resurse čine:

- *Stalno zaposleno osoblje,*
- *Vanjski saradnici, i*
- *Tehnički eksperti i ostalo osoblje.*

Ostale dužnosti, odgovornosti i ovlaštenja osoblja ICS-a koji su angažovani po ukazanoj potrebi utvrđene su internim dokumentima.

4.4. Sistemi upravljanja

Sistemi upravljanja ICS-a se zasnivaju na zahtjevima standarda:

- ISO/IEC 17021-1:2015 engl. "Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems",
- ISO/IEC 27006-1:2024 engl. "Information security, cybersecurity and privacy protection - Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems information security management systems",
- ISO 50003:2021 engl. "Energy management systems - Requirements for bodies providing audit and certification of energy management systems",
- ISO/IEC 17065:2012 engl. "Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services", kao i odgovarajućim ostalim dokumentima(IQNet), kao i obavezujućim EA/IAF dokumentima i IFS pravilima.

4.5. Certifikacija/Akreditacija:

Certifikacija je potvrda "treće strane" da su ispunjeni zahtjevi npr. međunarodnih standarda, industrijskih specifikacija ili tehničkih pravila. Certifikacija se temelji na ocjeni usklađenosti u kojoj se provjerava ispunjenost zahtjeva. Predmet takvih procjena mogu biti, na primjer, proizvodi, projekti, procesi ili sistemi upravljanja. Svoju kompetentnost za obavljanje poslova certifikacije sistema upravljanja ICS dokazuje prateći sve zahtjeve vezane za proces akreditacije.

Akreditacija predstavlja ocjenu treće strane, koja se odnosi na tijelo za ocjenjivanje usklađenosti, a kojom se daje formalni dokaz njegove osposobljenosti za obavljanje određenih zadataka ocjene usklađenosti!

4.6. Principi poslovanja

ICS obavlja proces certifikacije na način koji osigurava visok stepen javnog povjerenja i vjerovanja da se obavlja nepristrasno i kompetentno. Strane koje su zainteresirane za certifikaciju su:

- *Naši postojeći klijenti,*
- *Vladina tijela i Nevladine organizacije,*
- *Potrošači i drugi predstavnici javnosti,*
- *Ostale zainteresovane strane.*

ICS je definisao smjernice na bazi principa koji pružaju povjerenje svim stranama da sistem upravljanja ispunjava specifične zahtjeve:

- *Nepristrasnost,*
- *Kompetentnost,*
- *Odgovornost,*
- *Otvorenost,*
- *Povjerljivost,*
- *Reagovanje na prigovore i*
- *Pristup zasnovan na riziku.*

IZJAVA RUKOVODSTVA

ICS je pouzdan partner koji provodi usluge certifikacije zasnovane na međusobnom povjerenju. Društvo podržava naprednu kulturu certifikacijske usluge te promovira pružanje usluga s dodanom vrijednošću.

Naše usluge zasnivaju se na etičkom, profesionalnom i partnerskom odnosu te otvorenoj komunikaciji sa svim uključenim stranama što u konačnici dovodi do poboljšanja efikasnosti, povećanoj tržišnoj konkurentnosti i stvara pretpostavku za održivi rast i razvoj naših klijenata.

Naša usmjerenost na klijenta, afirmativni pristup i posvećenost najvišim profesionalnim standardima dovode do povećanja efikasnosti te ostvaruje veću efektivnosti i efikasnost kroz savladavanje raznih tržišnih ograničenja i smanjuje rizike u poslovanju.

Osjetljivi smo prema potrebama tržišta i istinski vjerujemo u partnerske odnose koje razvijamo i na njima ustrajno radimo. Svaki klijent nam je iznimno važan i naš cilj je provesti cijeli certifikacijski proces kroz pozitivno iskustvo.

Kroz naš doprinos pomažemo klijentima unaprijediti vrijednost proizvoda ili usluga te postizati konkurentne prednosti i stvaranje ukupnog povjerenja. Svi postupci imaju za cilj smanjiti štetnost zdravstvenog i okolišnog uticaja njihovih proizvoda i procesa na korist društva u cjelini.

Misija

ICS je posvećena pružanju visokih etičkih i profesionalnih usluga orijentisanih na kupce i njihove potrebe koje će doprinijeti poboljšavanju njihovih poslovnih rezultata, dostignuća i uspjeha! Naša misija je osigurati svim svojim partnerima potpuni osjećaj vrijednosti i poštovanja! Pružanjem usluga obuka za sisteme upravljanja podstičemo i ohrabrujemo organizacije svih vrsta i veličina da podižu kulturu rada i da poboljšavaju efektivnost svojih poslovnih procesa. Pružanjem navedenih usluga aktivno sudjelujemo u stvaranju boljeg poslovnog okruženja za sve subjekte, a stalnim povećanjem kvaliteta usluga utičemo na povećanje povjerenja zainteresiranih strana da poslove obavljamo profesionalno i pošteno.

Vizija

ICS je posvećena pružanju usluga koje će stvarati vrijednosti od javnog interesa, kako klijentima tako i društvu, kroz ispunjavanje svih međunarodnih načela zaštite okoliša, sigurnosti na radu i društvene odgovornosti! ICS želi da bude jedan od ključnih aktera u stvaranju i održavanju infrastrukture kvaliteta tako što će da:

- prepoznaje potrebe zainteresiranih strana,*
- prihvata zahtjeve relevantnih standarda,*
- aktivno sudjeluje u razvijanju novih šema za certifikaciju sistema upravljanja i osoba*
- osigura korisnicima nova znanja i inoviranje postojećih.*

5. PRAVNA I UGOVORNA PITANJA

5.1. Zakonska odgovornost

ICS je potpuno nezavisni i nepristrani pravni entitet, i kao takvo je pravno odgovorno Društvo za sve svoje certifikacijske aktivnosti, registriran prema Zakonima Bosne i Hercegovina, a pod brojem Br 04/1-17-1-UPJR/1-5188-1/12 (od 02.10.2012); Rješenje o izmjenama podataka Broj: 065-0-Reg-18-001525 od 02.04.2018.

5.2. Ugovor o certifikaciji

ICS usluge certifikacije obavlja na osnovu sporazuma o certifikaciji (*Ugovor*) sa svakim naručiocem kojem se pružaju aktivnosti certifikacije/audita. Sklapaju ga Direktor ICS- a i ovlašteno lice ispred organizacije. Ugovorom se utvrđuju svi bitni elementi usluge certifikacije i pravila certifikacije sistema upravljanja, koji nakon potpisivanja postaju obavezujući za obje strane. Kada postoji više lokacija naručioca onda se Ugovorom obuhvataju sve lokacije koje su predmet i područje certifikacije.

Nakon što se potpiše Ugovor, „**naručioc**“ postaje i zvanično „**klijent**“ usluga ICS-a.

5.3. Odgovornost za donošenje odluka o certifikaciji

ICS je odgovoran i nadležan za odluke, koje se odnose na certifikaciju, uključujući dodjeljivanje, odbijanje, održavanje, obnavljanje, proširenje ili smanjenje predmeta i područja certifikacije, suspendovanje ili vraćanje nakon suspenzije i povlačenje certifikacije.

5.4. Upravljanje nepristrasnošću

ICS aktivnosti certifikacije sprovodi nepristrasno u skladu s **Politikom o nepristrasnosti**, upravlja sukobima interesa i osigurava objektivnost svojih aktivnosti. Imenovana je Komisija za osiguranje nepristrasnosti i neovisnosti s ciljem da se osigura da se u proces auditiranja i analize prijetnji/rizika po nepristrasnost koji uključe odgovarajuće zainteresovane strane radi djelovanja po pitanjima koji utiču na nepristrasnost, a koji potiču od aktivnosti certifikacije sistema upravljanja koje provodi ICS.

Identifikovane i dokumentovane su prijetnje po nepristrasnosti, potencijalni rizici kao i metode za upravljanje nepristrasnošću. ICS je kroz **Politiku o nepristrasnosti** opisao način na koji osigurava visok stepen javnog povjerenja i vjerovanja da se proces certifikacije obavlja nepristrasno. Politika je javno dostupna na zvaničnom sajtu ICS-a (www.ics-norm.com).

5.5. Zakonska odgovornost za finansiranje

ICS ocjenjuje rizik, koji potiče od aktivnosti certifikacije i ima odgovarajuće aranžmane (*Polisu osiguranja*) za pokrivanje zakonskih odgovornosti, koje nastaju iz poslovanja, u svakoj od aktivnosti, kao i geografskih područja u kojima realizuje svoje operativne aktivnosti. ICS na osnovu finansijskih izvještaja, ocjenjuje svoje finansije i izvore prihoda. Naplatom usluga certifikacije osigurana je finansijska stabilnost, tako da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci ne narušavaju nepristrasnost u procesu certifikacije. U sve to ima uvid i Komisija za osiguranje nepristrasnosti. Cijene certifikacije sistema upravljanja ICS obrazuje u skladu s principom pokrivanja neposrednih troškova u vezi s certifikacijom (*troškovi angažovanja osoblja koje sudjeluje u procesu certifikacije i materijalni troškovi*) kao i troškova razvoja djelatnosti certifikacije (*obuka, oprema itd.*), a bez stvaranja bilo kakvog dodatnog profita.

5.6. Zakonska odgovornost za informisanje

ICS u svim geografskim područjima u kojima radi održava i čini javno dostupnim putem sajta (www.ics-norm.com) informacije koje opisuju zahtjev ISO/IEC 17021-1:2015, t. 8.

Na zahtjev ICS će omogućiti dostupne informacije o:

- *Statusu dodijeljenih certifikacija;*
- *Nazivu, relevantnom normativnom dokumentu, predmetu i području primjene i geografskoj lokaciji (mjesto i zemlja) za specifičnog certificiranog klijenta,*
- *Politika prepoznatljivosti statusa akreditovanog tijela.*

Podaci o važećim certifikacijama objavljuju se u Registru certificiranih organizacija, koji je na zahtjev dostupan sa sljedećim informacijama:

- *Naziv i sjedište organizacije odnosno dijela organizacije,*
- *Relevantni normativni dokument,*
- *Broj certifikata,*
- *Opseg certifikacije, i*
- *Datum do kojeg certifikacija važi.*

ICS održava aktuelnim Registar s podacima o suspendovanim i povučenim certifikacijama.

5.7. Zakonska odgovornost za razmjenu informacija

Obaveze ICS-a/ICS je u obavezi da osigura:

- *Da, osoblje koje sudjeluje u postupcima certifikacije bude kompetentno, nezavisno i nepristrasno uz poštivanje svih profesionalnih načela;*
- *Da, a u skladu s GDPR-om, ali i na druge načine osigura očuvanje povjerljivosti podataka i informacija do kojih se dođe u postupku certifikacije;*
- *Pravovremeno informisanje certificiranih klijenata o promjenama svojih zahtjeva za certifikaciju i mehanizmima za verifikaciju, te da su se certificirani klijenti usaglasili s izmijenjenim zahtjevima uključujući i politiku prepoznatljivosti statusa akreditovanog tijela;*
- *Pravovremenu verifikaciju da su se certificirani klijenti usaglasili s izmijenjenim zahtjevima za certifikaciju;*
- *Javno dostupne informacije o aktivnostima certifikacije i zahtjevima za certifikaciju uključujući prava i obaveze certificiranih klijenata, pozivanje na certifikaciju u komuniciranju bilo koje vrste i informacije o procedurama i procesima za postupanje u slučaju prigovora i žalbi, te načinu sprovođenja politike prepoznatljivosti statusa akreditovanog tijela;*
- *Ažurne informacije o statusu izdatih certifikacija.*

Obaveze klijenta/klijent je u obavezi da:

- *Je usaglašen sa zahtjevima za certifikaciju referentnog sistema upravljanja;*
- *Osigura sve neophodne aranžmane za sprovođenje audita, uključujući uslove za pregled dokumentacije i pristup svim aktivnostima, lokacijama, zapisima i osoblju za potrebe procesa certifikacije i rješavanje po prigovorima i žalbama;*
- *Bez odlaganja informiše ICS o svim bitnim izmjenama koje mogu da utiču na status dodjeljene certifikacije, koje se odnose na:*
 - *vlasništvo, pravne i komercijalne aspekte, organizacioni status, ovlaštenja i organizacionu strukturu;*
 - *organizaciju i rukovodstvo (npr. ključno osoblje u upravljanju, donošenju odluka ili tehničko osoblje);*
 - *kontakt adrese i sajtove;*
 - *obim poslova u okviru certificiranog sistema upravljanja ;*
 - *glavne promjene sistema upravljanja i procesa;*
 - *dokumentaciju sistema upravljanja;*
 - *specifično za ISMS obavezno je obavještavanje o promjenama u Izjavi o primjenljivosti (SoA);*
 - *pojavu ozbiljnih incidenata;*
 - *ozbiljno kršenje zakonske regulative koje zahtjeva uključenje relevantnih regulatornih tijela;*
- *Se poziva na certifikaciju i koristi znak certifikacije u skladu s KGS* - Pravilima za korištenje certifikacije i/ili znaka certifikacije;*
- *Omogućiti uslove za prisustvo posmatrača tokom sprovođenja audita (npr.auditora akreditacijskog tijela ili auditora na obuci), tamo gdje je potrebno;*
- *Izvrši pravovremeno plaćanje troškova procesa certifikacije (certifikacija, nadzorni audit, recertifikacija, i svi ostali troškovi koji nastanu u toku važenja certifikata);*
- **Naknada u slučaju neizvršenja** – *Ako do (re) certifikacije ili nadzornog audita ne dođe iz razloga koji nisu krivica ICS-a (npr. klijent odustane, ne ispuni potrebne zahtjeve, ne prođe audit, ne dostavi dokumentaciju itd.), ovim Pravilnikom/Ugovorom je predviđeno da ICS ima pravo na naplatu cijelog iznosa u toj godini kao kompenzaciju za angažman tijela i pokriće troškova za pripremu, administraciju ili prethodnu provjeru, čak i ako dio procesa certifikacije nije završena. Ovo se odnosi i ako klijent neopravdano odustane nakon određene stadija u procesu.*

6. POSTUPAK CERTIFICIRANJA SISTEMA UPRAVLJANJA

6.1. Uvodne napomene

Osnovni preduslov za certifikaciju je neovisna, nepristrana i objektivna procjena koju provodi ICS-a. U okviru certifikacije, certifikacijski audit je neizostavni dio procesa koji je koncipiran kao kontinuirani postupak. On uključuje sveobuhvatni audit sistema i naknadni nadzor, koji pokriva period od najmanje tri godine. Tokom certifikacijskog audita, ICS auditori auditiraju usklađenost s odgovarajućim standardima -normama ili skupovima pravila, obično na lokaciji klijenta.

U iznimnim slučajevima, certifikacija se može djelimično provesti, nadopuniti ili zamijeniti auditom na daljinu. Certifikacijski audit se završava izradom izvještaja u kojem su dokumentovani rezultati. Nakon potvrde usklađenosti od ICS-a, izdaje se certifikat koji sadrži informacije o obimu i roku važenja certifikacije.

6.2. Zaprimanje i provjera „Upita za certifikaciju“ –

Korak 1

Predstavnik naručioca popunjava "Upit za ponudu", dostupan na web stranici www.ics-norm.com, unoseći ključne podatke potrebne za određivanje traženog područja certifikacije.

Ovaj upit sadrži osnovne informacije o organizaciji, njenim djelatnostima, lokacijama, vanjskim ugovornim uslugama, relevantnim standardima ili zakonskim zahtjevima, broju zaposlenih, broju smjena te organizaciji koja je pružala konsultantske usluge. ICS može dodatne informacije prikupljati i putem ličnog kontakta, pisane korespondencije ili drugih komunikacijskih kanala.

Naručilac je obavezan dostaviti specifične informacije za svaki prijavljeni sistem upravljanja (*Annexe*), kao i sve dodatke prijave u slučaju transfera certifikacije. Ovi dokumenti se dostavljaju putem pošte ili e-maila. Podnošenjem popunjenog Upita, dostavljenih obrazaca, naručilac zvanično aplicira za certifikaciju. ICS-ov menadžer za certifikaciju (MC), pregleda podneseni upit i prateću dokumentaciju kako bi provjerio ispravnost i dovoljan obim podataka.

OPCIJA 1.

Ako podnosilac Upita ne dostavi tražene dodatne informacije u propisanom roku, smatra se da je odustao od procesa certifikacije.

OPCIJA 2.

Ako je sistem upravljanja već certificiran od drugog certifikacijskog tijela, naručilac je dužan dostaviti kopiju postojećih certifikata, izvještaje s prethodnih audita i informacije o statusu ranije utvrđenih neusklađenosti u skladu s dokumentom IAF MD 2:2023, koji reguliše prijenos akreditiranih certifikata sistema upravljanja.

Nakon analize dostavljenih informacija, ICS procjenjuje njihovu dovoljnost za provođenje audita i razjašnjava eventualne nejasnoće. Posebna pažnja posvećuje se mogućem sukobu interesa, procjeni rizika te dostupnosti resursa potrebnih za audit, uzimajući u obzir lokaciju klijenta, jezik, djelatnost i druge faktore koji mogu uticati na nepristranost samog postupka.

Po završetku prijave, ICS-ov Menadžer za planiranje i administraciju (MPA) vrši završnu provjeru. Ako ICS nema potrebnu kompetentnost ili kapacitete za sprovođenje certifikacije, naručilac se obavještava o odbijanju prijave uz dokumentovano obrazloženje.

Korak 2.

Na temelju preispitivanja prijave (*Upita za ponudu*), ICS priprema ponudu s detaljima o auditu, vremenskom okviru, troškovima i ugovornim obavezama. Naručilac je dužan potvrditi prihvatanje ponude prije nastavka postupka. U slučaju neslaganja s ponuđenim uslovima, moguće je razmotriti izmjenu ponude, uz obavezu poštovanja ICS-ovih upravljačkih i akreditacijskih zahtjeva.

Po prihvatanju ponude, ICS i naručilac sklapaju ugovor, čime započinje formalna saradnja. Ugovor obuhvata sve lokacije navedene u prijavi. U slučaju nepotpisivanja ugovora od naručioca, ICS donosi odluku o prekidu certifikacijskog postupka, pri čemu naručilac ima pravo na žalbu. Sve izmjene ugovora regulišu se putem aneksa.

6.2.1 Ugovor i komercijalni uslovi

Ovaj ICS Pravilnik o provođenju audita i certifikaciji, i prema potrebi, aplikacija, ponuda, njezino prihvatanje, Kodeksi prakse, uslovi za certifikacijske znakove ICS-a i lokalni uslovi poslovanja ili komercijalni uslovi **čine cijeli ugovor („Ugovor“) između klijenta i ICS-a** s obzirom na predmet tog Ugovora. Lokalni uslovi poslovanja ili komercijalni uslovi mogu uključivati klauzule o pravnom zastupanju, nadležnosti, odgovornosti, porezu, uslovima plaćanja i ostalo, uzimajući u obzir lokalne zakonske zahtjeve. Ugovor mogu predstavljati i pojedinačni sporazumi između ICS-a i klijenta, koji uvijek sadrže i pozivaju se na ovaj Pravilnik, bilo da je direktno uključen ili da se na njega upućuje.

6.2.2 Ugovorni odnos

Ponuda definiše odgovarajuće usluge ICS-a te njezino prihvatanje i potpisivanje predstavlja i pravno obavezujući ugovor o certifikaciji između klijenta i ICS-a. Odgovornost za aktivnosti certifikacije i operativna kontrola pod određenom akreditacijom uvijek su u nadležnosti ICS-a koje je odgovorno za, i zadržava ovlast za, svoje odluke koje se odnose na certifikaciju, uključujući dodjelu, odbijanje, održavanje certifikacije, proširenje ili smanjenje opsega certifikacije, obnovu, suspenziju ili vraćanje nakon suspenzije ili povlačenja certifikacije.

6.3. Imenovanje audit tima

Na osnovu dostupnih podataka, ICS imenuje audit tim čiji sastav odgovara veličini organizacije i zahtjevima certifikacije. Audit tim obično čine vođa audit tima i odgovarajući broj auditora i tehničkih eksperata. Klijent se unaprijed obavještava o sastavu audit tima kako bi imao priliku uložiti eventualne primjedbe. U slučaju opravdanih prigovora na određene članove tima, imenuje se novi tim, pri čemu se proces ponavlja do postizanja obostrane saglasnosti.

6.3.1. Imenovanje Vođe audit tima (LA)

Vođa audit tima je auditor kojeg na ovu poziciju imenuje ICS na osnovu njihovih posebnih kvalifikacija prema definisanom procesu. Oni su odgovorni za pravilno izvršenje zadatka audita, tj. planiranje audita i sam audit. Ako tim, od nekoliko auditora vrši audit, oni imaju – u svojoj funkciji Vođu audit tima, čiji je zadatak formiranje, zakazivanje i davanje instrukcija audit timu. On također, upravlja programom audita i procesom audita, uključujući upravljanje s vremenom. Vođa audit tima moderira uvodni sastanak i primarna je kontakt osoba za klijenta.

On razmjenjuje bitne informacije s članovima tima, ocjenjuje napredak audita u redovnim intervalima i obavještava klijenta o trenutnom statusu. Ovo može uključivati, na primjer, sve otkrivene neusklađenosti ili potrebu za promjenom opsega audita. Konačno, s audit timom, Vođa audit tima izvlači zaključke iz rezultata audita, raspravlja o njima na završnom sastanku i priprema audit izvještaj.

6.3.2. Definisanje ciljeva, predmeta, područja primjene i kriterijima audita

Vođa audit tima postavlja ciljeve audita u okviru Plana i Programa audita koji se formiraju na početku certifikacijskog ciklusa. Program audita se odnosi na sve aktivnosti početnog certifikacijskog audita, aktivnosti nadzornih godišnjih audita i audita radi recertifikacije. Pojedinačni auditi se zasnivaju na dokumentovanim ciljevima, predmetu i području primjene i kriterijima, ali i na dogovoru s klijentom koji se auditira. Dokumentacija obuhvata predmet i područje primjene koje opisuje obim i granice audita, kao što su fizička(e) lokacija(e), organizacione jedinice ili cjeline, aktivnosti i procesi koji će se auditirati, a također, i period u kojem se obavlja sam audit. Kriteriji audita, Vođa audit tima utvrđuje na osnovu referentnih dokumenata u skladu s kojima se utvrđuje usaglašenost, a njih mogu činiti odgovarajuća politika, procedure, standardi, zakoni, propisi, zahtjevi sistema upravljanja, ugovorni zahtjevi i drugo, a zavise od sistema upravljanja koji se primjenjuje kod klijenti i od prirode djelatnosti. O svim promjenama ciljeva, predmeta i područja primjene ili kriterijima audita i definisanju istih, svi sudionici se međusobno dogovaraju. Kada se obavlja kombinovani audit ili audit druge vrste (*npr. integrisani, zajednički itd.*) vođa audit tima osigurava da ciljevi, predmet i područje primjene i kriterijima audita odgovaraju prirodi audita. Planiranje audita uključuje definisanje ciljeva audita, opsega audita, kriterija audita (*zahtjeva koje treba ispuniti*) i, ako je potrebno, značajnih promjena koje imaju uticaj na auditirani sistem upravljanja.

6.3.2.1. Definisanje trajanja audita

Audit može trajati od jednog dana do nekoliko sedmica, ovisno o mnogim faktorima. ICS auditori, na temelju svog znanja u industriji, kompetentno i direktno komuniciraju s predstavnicima klijenta i dogovaraju detalje o ciljevima, definisanim procesima i sistemu upravljanja. Osnova za planiranje je IAF (*engl. International Accreditation Forum*) obvezujući dokument za određivanje dužine trajanja audita.

6.3.3. Utvrđivanje izvodljivosti audita -vremensko ograničenje

Utvrđivanje izvodljivosti audita nakon što je Ugovor potpisan, a u vezi certifikacije sistema upravljanja, odnosi se na procjenu mogućnosti provođenja efektivnog audita u skladu s utvrđenim zahtjevima. Ključni aspekti uključuju:

- **Dostupnost informacija** – Prikupljanje relevantnih podataka od organizacije koja se auditira.
- **Spremnost organizacije** – Procjena nivoa saradnje i pristupa dokumentaciji.
- **Resursi i vremenski okvir** – Utvrđivanje potrebnih ljudskih resursa, vremena i troškova.
- **Lokacija audita** – Provjera fizičkih ili virtuelnih uslova za audit.
- **Rizici i ograničenja** – Identifikacija mogućih prepreka koje bi mogle uticati na kvalitet, efektivnosti i efikasnosti audita.

U kontekstu ISO 19011 (smjernice za auditiranje sistema upravljanja), izvodljivost audita je ključna za osiguranje da se audit može sprovesti na način koji će rezultirati tačnim i pouzdanim nalazima. Ako klijent ne može ispuniti osnovne uslove, audit se može odgoditi ili prilagoditi.

6.4. Pred-certifikacijski audit - opcija

Prije provođenja certifikacijskog audita, moguće je obaviti tzv“pred-certifikacijski audit“, koji se može kombinovati s pregledom dokumentacije. Osim certifikacije sistema prema navedenim normama, na temelju čega se izdaje adekvatan ICS-ov certifikat, postoji i opcija i tzv“pred-certifikacije“, odnosno, pred-certifikacijskog audita. Dakle, provodi se audit kao na certifikaciji, te se nakon toga klijentu dostavlja vrlo sažeti izvještaj o svim nedorečenostima i propustima. Ciljevi pred-certifikacijskog audita su:

- *Pred-certifikacijski audit je test spremnosti za certifikacijski audit, uključujući pregled dokumentovanih informacija, objekata i uslova za primjenu zakonskih regulativa.*
- *Identifikacija ključnih područja za fokus audita.*

Na osnovu pred-certifikacijskog audita, određuje se opseg i plan audita te se izrađuje program audita za cijeli certifikacijski ciklus. Predcertifikaciju predlažemo onim organizacijama koje su radile na svom sistemu samostalno bez savjetnika, koje su nesigurne u provedeni interni audit i koje na certifikaciji žele imati potpuno čistu situaciju. Svakako se preporučuje onim organizacijama koje su certifikat dobile od raznih neprovjerenih i neakreditiranih certifikacijskih tijela ili sumnjivih predstavništava, gdje izgrađeni sistem praktički ne postoji. Predcertifikacije je također vrlo korisna ako organizacija želi da provjeriti je spremna za primjenu naprednih tehnika auditiranja. Predcertifikacijski audit je zaseban projekt, koji se zasebno plaća na temelju ugovora o pred-certifikaciji.

7. PROVOĐENJE POČETNE-INICIJALNE CERTIFIKACIJE

7.1. Početni audit

Početni certifikacijski audit se provodi u dvije faze: Faza 1 i Faza 2.

Izvođenje Faze 1 certifikacijskog audita izvodi se u cilju:

- *Preispitivanja dokumentovanih informacija sistema upravljanja klijenta;*
- *Vrednovanja uslova specifičnih za lokaciju klijenta i da se prodiskutuje s osobljem klijenta da bi se utvrdila spremnost za Fazu 2;*
- *Preispitivanja klijentovog statusa i razumijevanje zahtjeva standarda, naročito u pogledu identifikacije ključnih performansi ili značajnih aspekata, procesa, ciljeva i funkcioniranja sistema upravljanja;*
- *Prikupljanja neophodnih informacija koje se odnose na predmet i područje primjene sistema upravljanja uključujući:*
 - *lokacije klijenta,*
 - *proces i opremu koja se koristi,*
 - *uspostavljene nivoe upravljanja (naročito u slučaju klijenta koji ima više lokacija);*
 - *primjenljive zahtjeve zakona i propisa.*
- *Preispitivanja lokacija resursa za Fazu 2 audita i dogovor s klijentom o detaljima potrebnih za realizaciju u Fazi 2;*
- *Planiranja Faze 2 na osnovu razumijevanja klijentovog sistema upravljanja i rada na raznim lokacijama;*
- *Vrednovanja jesu li interni auditi i preispitivanja od rukovodstva planirani i obavljeni, i je li nivo primjene sistema upravljanja dovoljan da je klijent istinski spreman za Fazu 2.*

Fazu 1 sprovodi imenovani Vođa audit tima (odobreni LA).

Audit u fazi 1 obuhvata pregled dostavljene dokumentacije na lokaciji ICS-a i/ili lokaciji klijenta odnosno audita na lokaciji klijenta, npr. kada je to obavezan zahtjev za sistem upravljanja sigurnošću hranom ili kada je u pitanju sistem upravljanja kvalitetom za medicinska sredstva, kada su u predmetu i području certifikacije medicinski uređaji s višim rizikom. U izuzetnim okolnostima, za sistem upravljanja sigurnošću hranom, dio Faze 1 može da se obavi van lokacije klijenta i mora da bude u potpunosti opravdan razlog za to. Izuzetne okolnosti mogu da uključe vrlo udaljenu lokaciju, kratku sezonsku proizvodnju i sl. Audit u Fazi 1 se obavlja na lokaciji klijenta kada se tokom preispitivanja utvrdi da za ocjenu spremnosti za Fazu 2 nije dovoljan pregled dokumentacije na lokaciji ICS-a. Rezultati u Fazi 1 se prikazuju u izvještaju u kome se obavezno identifikuju oblasti koje izazivaju zabrinutost i koje mogu biti kvalifikovane kao neusklađenosti u Fazi 2. Klijent u tom slučaju prvo mora da razriješi zabrinutosti i o tome obavijesti ICS.

Prilikom utvrđivanja intervala između Faze 1 i Faze 2 audita, ICS uzima u obzir potrebe klijenta da razriješi zabrinutosti koje su identifikovane u toku Faze 1. Interval između audita u Fazi 1 i Fazi 2 ne može da bude duži od 3 mjeseca. Ako je potreban duži interval, audit u Fazi 1 treba da se ponovi. Ako se u intervalu između Faze 1 i Faze 2 pojave bilo kakve značajne izmjene koje bi uticale na sistem upravljanja, ICS mora da razmotri potrebu da se ponovi cijela ili dio Faze 1. U slučaju da rezultati Faze 1 mogu da dovedu odlaganja ili otkazivanja Faze 2, ICS obavještava klijenta o tome.

Izvođenje Faze 2 certifikacijskog audita izvodi se u cilju:

- *Utvrđivanja usklađenosti sistema upravljanja klijenta, ili njegovih dijelova, u odnosu na kriterije audita;*
- *Određivanja sposobnosti sistema upravljanja da osigurava da klijent ispunjava primjenljive zahtjeve zakona, propisa i ugovora;*
- *Određivanja efektivnosti sistema upravljanja da bi se osiguralo da klijent može razumno da očekuje da će ostvarivati svoje specificirane ciljeve;*
- *Identifikovanja oblasti za potencijalno poboljšavanje sistema upravljanja, kako je primjenljivo.*

Napomena: certifikacijski audit sistema upravljanja nije audit usklađenosti sa zakonima!

Fazu 2 sprovodi imenovani audit tim.

U slučaju da vođa audit tima (LA) utvrdi da je u fazi 1 potrebno izvršiti korekciju već imenovanog tima ICS-a, predlaže se ponovno imenovanje tima. Za fazu 2 izrađuje se plan audita i usaglašava termin za njegovo sprovođenje na lokaciji klijenta. Audit na lokaciji sprovodi se u skladu s dokumentima sistema upravljanja ICS-a za audit na lokaciji i sastoji se od uvodnog sastanka, samog procesa audita i završnog sastanka. Na uvodnom sastanku vođa audit tima saopštava predstavnicima klijenta sve relevantne informacije u vezi s postupkom audita, uključujući obavezu čuvanja povjerljivosti. Također, potvrđuje se plan audita, kao i predmet i područje certifikacije. Klijent je obavezan omogućiti audit timu uvid u sva relevantna dokumenta, pristup svim prostorijama koje su povezane s aktivnostima za koje se traži certifikacija, kao i razgovor s osobljem koje je uključeno u poslove obuhvaćene auditom. Na završnom sastanku audit tim obavještava predstavnike klijenta o nalazima audita, uključujući utvrđene neusklađenosti, zapažanja i/ili mjesta za poboljšanje. Ako su utvrđene neusklađenosti, objašnjava se postupak za njihovo rješavanje. Vođa audit tima iznosi prijedlog audit tima u vezi s odlukom o certifikaciji. Utvrđene neusklađenosti detaljno se specificiraju u Izvještaju o neusklađenosti. Klijent ima pravo postaviti pitanja i zatražiti dodatna razjašnjenja u vezi s nalazima audit tima. Ako ne dođe do razumijevanja, odnosno ne postigne se saglasnost u vezi s konstatiranim neusklađenostima Vođa audit tima to navodi u Izvještaju s audita. Prigovori u slučaju neslaganja s nalazima audita ili radom audit tima mogu se uputiti ICS-u.

7.2. Nalazi audita (*pronalasci*)

Nalazi audita su relevantni nalazi iz analize informacija i dokaza dobijenih od audit tima tokom audita. Oni su dio audit izvještaja. Nalaze audita ocjenjuje audit tim, koji donosi odgovarajuće zaključke audita. U certifikacijskom auditu, zaključci su odlučujući za odluku o certifikaciji. Na uvodnom sastanku audita, Vođa audit tima već mora objasniti kriterije prema kojima će nalazi audita biti kategorisani. Nalazi audita su dokumentovani. Oni uključuju i sažet prikaz usklađenosti (*usklađenost sa standardom*) i sveobuhvatan prikaz i klasifikaciju neusklađenosti. Nalaze audita ICS klasificira u nekoliko kategorija, a svaka od njih ima različite implikacije na certifikaciju klijenta. Klasifikacija se vrši prema ozbiljnosti utvrđenih neusklađenosti i njihovom uticaju na efikasnost i efektivnosti sistema upravljanja.

Nalazi s audita, koje formiraju i preispituju u fazama audita, auditori ICS-a ukazuju na usaglašenosti i neusaglašenosti s kriterijumima audita. Svaki nalaz s audita je verifikovan tokom audita i sadrži dokaz(e) koji ga potkrepljuje.

1. Neusklađenost (engl. Nonconformity – NC)

Označava vidno neslaganje između stvarnog stanja i zahtjeva norme, pravila ili internih dokumentovanih informacija klijenta.

Veliku ili kritičnu neusklađenost (NC 1)

Ova neusklađenost podrazumijeva ozbiljno, veliko i kritično odstupanje s kriterijumima audita, a koje može ugroziti sposobnost klijenta da osigura usklađenost sa zahtjevima norme, ugovora, ili reputacije ICS-a. Ova neusklađenost može biti npr. kada je zdravlje i sigurnost auditora ICS dovedeno u pitanje, nesprovođenje obaveznih internih audita, odsustvo, itd. Sve ove situacije zahtijevaju da se audit mora odmah prekinuti. **Klijentu se ne može izdati/zadržati certifikat.**

Manju neusklađenost (NC 2)

Je i dalje odstupanje s kriterijumima audita, ali koje može da utiče značajno na sposobnost sistema da ispunji zahtjeve norme, gdje se očekuje da klijent mora preduzeti korektivne akcije. U ovom slučaju audit se može nastaviti, ali se **Klijentu ne može izdati/zadržati certifikat** sve do okončanja pozitivnog procesa audita.

2. Primjedba ili zabrinutost (engl. Obs.)

Identifikovani potencijalni problem koji ne predstavlja neusklađenost, ali bi mogao dovesti do nje ako se ne ispravi, u ICS-u se klasificira kao primjedba ili zabrinutost (*termin ovisi o regiji u kojoj se audit provodi*). Primjedba mora biti usaglašena s klijentom i sadržavati dovoljno informacija o njoj. Konkretno, klijentu se može izdati certifikat, uz obavezu vođe audit tima da posebnu pažnju posveti na narednom auditu i procesu sprovođenja korektivnih akcija. Ako se uzroci primjedbe ne otklone u skorijoj budućnosti, te ako se ista ponavlja a bude prihvaćena od strane rukovodstva, na narednom auditu može biti procijenjena i evidentirana kao neusklađenost (NC2).

3. Mjesta za poboljšanje (engl. Opportunity for Improvement – OFI)

Auditor prepoznaje mogućnost unapređenja sistema, ali za to nije nužna korektivna akcija. Npr. sugestija za optimizaciju procesa, poboljšanje efikasnosti ili bolje upravljanje rizicima. U konkretnom **Klijentu se može izdati certifikat.**

U konkretnom, Vođa audit tima na završnom sastanku ima za obavezu da prodiskutuje s rukovodstvom klijenta o ovoj mogućnosti. Standard ISO/IEC 17021-1 to striktno ne zahtijeva, ali se smatra korisnim. Međutim, otkrivanje mjesta za poboljšanje nikada ne uključuje rješenje. Mjesto za poboljšanje se ne može procijeniti i evidentirati kao neusklađenost niti kao zabrinutost.

4. Pohvale

Pohvala s audita odnosi se na pozitivno zapažanje koje auditor iznosi tokom audita referentnog sistema upravljanja. Pohvala označava dobru praksu, primjer izuzetne implementacije zahtjeva standarda ili inovativan pristup u okviru sistema upravljanja koji je predmet certifikacijskog ciklusa.

Ključne karakteristike pohvale s audita:

- *Nije obavezna – vođa audit tima ili auditor nije dužan davati pohvale, ali ih može istaknuti ako primijeti posebno dobru praksu.*
- *Može se odnositi na različite aspekte.*

Pohvale se često daju za:

- *Efikasan i dobro dokumentovan sistem upravljanja.*
- *Inovativne metode praćenja i poboljšanja sistema.*
- *Aktivno učešće i svijest zaposlenih o sistemu.*
- *Izuzetno dobro upravljanje rizicima.*
- *Nadprosječno dobru implementaciju internih audita i korektivnih akcija.*

Bitno je znati:

Ne utiče direktno na rezultat audita – Pohvale nisu formalni dio nalaza audita (*koji uključuju neusklađenosti i prilike za poboljšanje*), ali ih klijent može koristiti kao potvrdu da je određeni aspekt njenog sistema upravljanja uspješan. Pohvale s audita često se koriste za motivaciju zaposlenih i kao pokazatelj da sistem ne samo da ispunjava zahtjeve standarda ISO već ih u nekim aspektima i nadmašuje.

7.3. Postupanje u vezi s pronalascima s audita

U slučaju da su na auditu utvrđene neusklađenosti (*NC1 i NC2*), klijent je u obavezi da u roku od 7 dana dostavi analizu uzroka neusklađenosti, prijedlog korekcije/korektivne akcije i rokove za primjenu akcija. Audit tim vrši ocjenu adekvatnosti predloženih akcija i nalaz o tome daje u odgovarajuće rubrike izvještaja o neusklađenosti. Ako audit tim ocjeni da prijedlog akcija nije adekvatan klijent je u obavezi da da novi prijedlog akcija. Ocjenu adekvatnosti novog prijedloga akcija provodi audit tim. Sve do pozitivnog okončanja ovog procesa, klijentu se ne može izdati certifikat niti se može nastaviti započeti proces. Verifikacija otklonjenosti neusklađenosti od audit tima, može se sprovesti na osnovu dostavljenih dokaza i/ili provjerom na lokaciji klijenta.

Za pronalazak klasificiran kao zabrinutost provedenosti primjene prihvaćenih korekcija korektivnih akcija ICS realizuje u narednom auditu.

7.4. Izvještaj o auditu

Izvještaj o auditu je pisani sažetak pronalazak s audita koje je pripremio Vođa audit tima tokom svog audita. To uključuje zaključke koji se temelje na ocjeni dokaza, s obzirom na kriterije audita (*tj. zahtjeve koje treba ispuniti*). Izvještaj o vanjskom certifikacijskom auditu temelj je za odluku o izdavanju certifikata. Izvještaj o auditu usredotočuje se radnju u kojoj su ispunjeni kriteriji audita, jesu li ili koje su nesukladnosti identificirane i koliko su ozbiljne. Detaljno se bavi dokumentacijom identificiranih snaga, slabosti, rizika i prilika, ali i utvrđivanjem potrebe za neposrednim radnjama ili naknadnim (*follow-up*) auditom. Izvještaj o auditu također je temelj za provedbu akcija poboljšanja.

Možda će biti potrebno dostaviti i informacije o provedbi o korektivnih akcija za neusklađenosti utvrđene tokom prethodnih audita. Osim toga, svako odstupanje od plana audita mora biti dokumentovano. Izvještaj o auditu sadrži formalne pojedinosti audita, poput naziva certifikacijskog tijela i imena članova tima auditora. Usto i naziv i adresu, datum, mjesto, vrstu audita, kriterije audita, ciljeve i opseg audita, vrijeme potrebno za audit i još mnogo toga.

Važno je znati: sadržaj izvještaja o auditu je povjerljiv, a vlasništvo nad izvještajem zadržava ICS.

7.5. Odlučivanje o certifikaciji

Nakon završene aktivnosti certifikacijskog audita i verifikacije plana korekcija/korektivnih akcija u slučaju uočenih neusklađenosti ili verifikacije primjene korektivnih akcija (*na osnovu dokaza ili provjerom na lokaciji*) Vođa audit tima daje prijedlog za donošenje odluke o certifikaciji putem izvještaja s audita i aneksa izvještaja. Izvještaj s certifikacijskog audita kao i sva ostala dokumentacija se dostavlja u sjedište ICS-a na daljnje postupanje. Nakon što se izvrše sve dodatne kontrolne aktivnosti formira se FILE klijenta koji se dostavlja na daljnju kontrolnu a prije donošenja same odluke. Preporuka o certifikaciji donosi se od osobe(a) koja nije sudjelovala u auditu a posjeduje dokazanu kompetentnost za predmet odlučivanja o certifikaciji. Na osnovu FILE i svih ostalih dokumenata s audita, kao i drugih relevantnih činjenica (*prigovori, žalbe, zakonska regulativa, izvještaji finansijske službe o izmirenju finansijskih obaveza*), direktor ICS donosi konačnu odluku o certifikaciji. Ako se tom prilikom utvrdi da informacije nisu dovoljne za donošenje odgovarajuće odluke, tražit će se dodatne informacije od audit tima ili direktno od klijenta, što može uključiti i sprovođenje dopunskog audita. Odluka može biti da se prijedlog audit tima potvrdi ili preinači. U slučaju da se odluka preinači za isto je obavezno da se navede i dokumentovano obrazloženje za isto. Na odluku o certifikaciji koja je nepovoljna po klijenta, klijent ima pravo žalbe.

Postupak u vezi sa žalbama utvrđen je i javno je dostupan na sajtu www.ics-norm.com.

7.6. Izdavanje dokumenta o certifikaciji

7.6.1. Certifikat

Certifikat vrijedi tri godine od dana donošenja odluke o njegovom izdavanju. Po isteku tog roka provodi se recertifikacijski audit koji je po sadržaju sličan, ali po obimu kraći od certifikacijskog audita. Najčešće recertifikacijski audit traje oko 2/3 vremena koliko je trajao prvi certifikacijski audit. Tokom trogodišnjeg perioda provodi se svake godine jedan kratki nadzorni audit kako bi se provjerilo postojanje kontinuiteta održavanja i poboljšavanja sistema upravljanja. Klijent dobija primjerak certifikata na lokalnom i engleskom jeziku. U slučaju certifikacije više sistema upravljanja, za svaki certificirani sistem izdaje se zaseban certifikat. Uz certifikat, klijentu se dostavljaju i:

- *Znak certifikacije,*
- *Pravila za pozivanje na certifikaciju i korištenje znaka,*
- *KGS – Knjiga grafičkih standarda, koja definiše vizuelne smjernice za pravilnu upotrebu certifikacijskog znaka.*

Certificirani klijent se evidentira u Registru certificiranih klijenata, čime se potvrđuje njegova usklađenost s relevantnim zahtjevima standarda. Pored certifikata izdatog od ICS-a, klijenti također dobijaju, tamo gdje je to dozvoljeno pravilima IQNet certifikat – ekskluzivni dokument koji omogućava međunarodno priznanje i jača konkurentsku poziciju na globalnom tržištu. IQNET certifikat izdaju IQNET partneri, koji su prisutni u gotovo svim dijelovima svijeta. Ovaj certifikat se izdaje u skladu s IQNET pravilima. Kada se klijentu izda certifikat, ICS će pružati usluge uz razumnu pažnju i vještinu te u skladu s Kodeksima prakse relevantnog certifikacijskog tijela ICS-a koji su tada na snazi. ICS-a će primjerak takvih Kodeksa prakse i svih njihovih izmjena i dopuna koje se mogu izdati s vremena na vrijeme staviti na raspolaganje klijentu nakon početka pružanja Usluga.

7.6.2. Certifikacijski znakovi

Nakon uspješno provedenog certifikacijskog audita i nakon dostave certifikata, ICS klijentu dostavlja i certifikacijski znak (*u digitalnom obliku*) kojim se ističe da je organizacija certificirana i da posluje u skladu s normom za koju se znak odnosi. Certificirana organizacija može certifikacijski znak staviti na svoje promotivne materijale u skladu s Uputstvom o upotrebi certifikacijskog znaka i KGS. U toku trajanja suspenzije certifikata, isticanje i korištenje certifikacijskog znaka nije dozvoljeno.

7.6.3. Provjera certifikata

Ispravnost, autentičnost i valjanost bilo kojeg našeg certifikata možete provjeriti dostavom njegovog serijskog broja na: info@ics-norm.com, ili pozivom na +387 33 831 550.

7.7. Nadzorne ili kontrolne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti moraju da obuhvate audit „na licu mjesta“ o tome da li sistem upravljanja certificiranog klijenta i dalje ispunjava specificirane zahtjeve u odnosu na standard prema kojem je prvobitno dodijeljena certifikacija. Nadzorne aktivnosti mogu da obuhvataju:

- *Preispitivanje svake izjave certificiranog klijenta u vezi s realizacijom njegovih operativnih aktivnosti (npr. promotivnih materijala, web-sajta);*
- *Zahtjeve certificiranom klijentu da pruži dokumentovane informacije (na papiru ili putem elektronskih medija);*
- *Druge načine za praćenje performansi certificiranog klijenta,*
- *Ispravno korištenje znakova (KGS), i pozivanje na status certificirane organizacije.*

Nadzorni auditi se sprovode se u cilju:

- *Potvrde da je nastavljena usklađenost i efektivnost sistema upravljanja kao cjeline, kao i da se nastavlja njegova relevantnost i primjenljivost na predmet i područje certifikacije;*
- *Potvrde izvršenih izmjena sistema upravljanja kao i načina evidentiranja tih izmjena;*
- *Utvrdjivanje načina upotrebe znaka i/ili bilo kog drugog pozivanja na certifikaciju;*
- *Utvrdjivanje usklađenosti sistema upravljanja klijenta, ili njegovih dijelova, u odnosu na kriterij audita;*
- *Određivanje sposobnosti sistema upravljanja da osigurava da klijent ispunjava primjenljive zahtjeve zakona, propisa i ugovora;*
- *Određivanje efektivnosti sistema upravljanja da bi se osiguralo da klijent može razumno da očekuje da će ostvarivati svoje specificirane ciljeve;*
- *Identifikovanje oblasti za potencijalno poboljšavanje sistema upravljanja, kako je primjenljivo.*

Nije neophodno da bude audit cijelog sistema. Aktivnosti mogu da se planiraju s ostalim kontrolnim aktivnostima tako da ICS može da održava povjerenje da certificirani sistem upravljanja nastavlja da ispunjava zahtjeve između audita. Nadzorni audit se izvodi najmanje jednom godišnje. Datum prvog nadzornog audita, a poslije početne certifikacije, ne smije da bude više od 12 mjeseci od datuma donošenja odluke o certifikaciji. Ako certificirani klijent ne prihvata nadzorne audite u roku predviđenom programom održavanja certifikacije, direktor ICS-a može da donese „Rješenje o suspenziji certifikacije“. Rok za nadzor može biti produžen do 6 mjeseci ako klijent dostavi opravdano obrazloženje koje ICS prihvati. Nadzorni audit sprovodi audit tim imenovan od ICS-a, gdje nalazi s audita se daju u izvještaju s audita. Prijedlog audit tima dat u izvještaju s audita može biti:

- *Certifikacija se održava, ako nema neusklađenosti ili u slučaju malih neusklađenosti kada je verifikovan plan korekcija/korektivnih akcija,*
- *Certifikacija se suspenduje, za dio ili cijeli predmet i područje certifikacije u slučaju velikih*
- *Neusklađenosti (trajanje suspenzije 6 mjeseci).*

Na bazi rezultata nadzornih aktivnosti ICS donosi odgovarajuću odluku o certifikaciji.

7.8. Recertifikacija

Aktivnosti recertifikacije započinju najmanje 45 dana prije isteka važeće certifikacije dostavljanjem od certificiranog klijenta prijave za recertifikaciju s pratećom dokumentacijom. Recertifikacijski audit se po pravilu sprovodi min. 1 mjesec prije isteka važenja certifikacije, čime se klijentu daje dovoljno vremena da otkloni eventualne neusklađenosti, koje se mogu tokom recertifikacijskog audita utvrditi. Po pravilu, recertifikacijski audit se realizuje kao Faza 2 kod početne certifikacije. Izuzetno se može realizirati i Faza 1 (*npr. proširenje predmeta i opsega certifikacije, migracija, tranzicija, na zahtjev klijenta i sl.*). U zavisnosti od stepena realizacije aktivnosti recertifikacije i roka važenja prethodne certifikacije razlikuju se sljedeći slučajevi:

Slučaj dostavljanja prijave za recertifikaciju prije isteka certifikacije:

- *Ako su recertifikacijske aktivnosti i donošenje odluke završeni do isteka certifikacije osiguravaju se uslovi za kontinuitet certifikacije odnosno zadržavanje certifikacije naredne 3 godine od isteka;*
- *Ako su recertifikacije aktivnosti započete ali nisu završene do isteka certifikacije ili recertifikacije aktivnosti završene a odluka o recertifikaciji donijeta u roku do 6 mjeseci nakon isteka certifikacije, osigurava se zadržavanje certifikacije sljedeće 3 godine od isteka, ali, bez kontinuiteta u održavanju certifikacije (prekid). U vrijeme prekida, organizacija mora da poštuje pravila pozivanja na certifikaciju. Datum izdavanja na certifikatu mora da bude na dan odluke o recertifikaciji, a datum isteka mora da bude zasnovan na prethodnom certifikacijom ciklusu. Broj na certifikatu se ne mijenja u odnosu na broj iz prethodnog certifikacijskog ciklusa.*
- *Ako recertifikacije aktivnosti i donošenje odluke nisu završeni 6 mjeseci poslije isteka certifikacije ne zadržava se certifikacija i nema kontinuiteta u certifikaciji, a važenje je 3 godine od dana donošenja nove odluke o certifikaciji.*

Certifikat se izdaje pod novim brojem.

7.9. Slučaj dostavljanja „Upita“, ali poslije isteka certifikacije

U slučaju kada nema kontinuiteta u trajanju certifikacije potrebno je obaviti ponovnu početni audit (*faza 1 i faza 2*). Nova certifikacija počinje od trenutka donošenja odluke i važi tri godine. Izdaje se certifikat pod novim brojem. Na osnovu izvještaja s audita /aneksa izvještaja s audita, ostalih dokumenata s audita i drugih relevantnih činjenica (*prigovori, žalbe, zakonska regulativa, izvještaji finansijske službe o izmirenju finansijskih obaveza, kao i rezultata preispitivanja sistema u toku perioda certifikacije*), ICS donosi odluku o certifikaciji. Ako se utvrdi da informacije nisu dovoljne za donošenje odgovarajuće odluke, zatražit će se dodatne informacije od audit tima ili direktno od klijenta, što može uključiti i sprovođenje dopunskog audita. ICS donosi odluku o recertifikaciji u zavisnosti od dinamike sprovođenja aktivnosti recertifikacije.

8. POSEBNE VRSTE AUDITA

8.1. Proširenje predmeta i opsega certifikacije

Za proširenje predmeta i opsega certifikacije klijent se može prijaviti u bilo koje vrijeme tokom važenja certifikacije, popunjavanjem prijave za certifikaciju/prijavu promjena. Audit u svrhu proširenja predmeta i područja primjene može se realizovati s nadzornim auditom ili recertifikacijskim auditom ili kroz samostalan postupak. Proširenje predmeta i područja certifikacije ne utiče na rok važenja certifikacije.

8.2. Audit uz prethodnu kratku najavu (*vanredni nadzor*)

Ove audita ICS obavlja da bi se istražili prigovori, kao odgovor na izmjene ili kao nastavak aktivnosti nad suspendovanom certifikacijom. Klijent se pisanim putem obavještava o auditu koji će biti sproveden. Posebna pažnja se obraća na imenovanje audit tima, zbog toga što klijent nema pravo da stavi primjedbu na članove audita tima.

8.3. Udaljeni ili tzv“Remote“ auditi

ICS kontinuirano procjenjuje potencijalne vanredne situacije, te ima jasno definisane planove i načine provođenja obuka svojih zaposlenika za takve situacije. Iz tog razloga pojavila se potreba za dodatnim angažmanom na provođenju udaljenih ili remote audit. Ovi auditi omogućavaju efikasne i djelotvorne aktivnosti gdje i kada su potrebne. Potpuni „remote“ ili kombinovani s auditima na lokaciji su vremenski i troškovno efikasniji, nude lagan pristup kompetencijama, povećavaju opseg audita uz smanjivanje rizika. Istovremeno, zadržava se jednaka predanost i ostvarivanje ciljeva. U ICS - u smo predvidjeli mogućnosti i načine kod primjene udaljenih audita.

Ti procesi omogućavaju fleksibilnosti i učestalosti audita, do poboljšanja dinamike audita, uz poštivanje zahtjeva akreditacijskih tijela, vlasnika šema i drugih regulatornih tijela. Naša obaveza je kontinuirano pratiti sve smjernice IAF te razvijati provođenja audita na načine koji će omogućiti da svaki put izvučemo maksimum iz svake naše interakcije.

8.4. Višelokacijski ili multi-site audit

Proces uzorkovanja može se koristiti za klijente s više lokacija (*engl. "multi-site certifikacija"*).

U tom slučaju klijent mora osigurati da su zahtjevi norme ispunjeni na svim lokacijama koje su uključene u opseg certifikacije. U tom slučaju, predstavnici klijenta moraju obavijestiti ICS o eventualnim promjenama ili neispunjenju jednog ili više preduslova. Multi site organizacija ne mora biti jedna pravna osoba. Međutim, sve lokacije (*članice*) moraju imati pravni ili ugovorni odnos sa središnjim uredom (*centralom*) te i imati isti zajednički sistem upravljanja definisan od središnjeg ureda "centrale" koji redovno prati i provodi interne audite. To znači da centrala ima pravo zatražiti određenu lokaciju (*članicu*) da provede korektivnu akciju ako smatra potrebnim za tu određenu lokaciju. Procesi u osnovi moraju biti isti na svim lokacijama i moraju se primjenjivati koristeći slične metode i procedure. Sistem upravljanja mora biti upravljan i kontrolisan od sjedišta i mora biti podvrgnut pregledu rukovodstva središnjeg ureda. Sve pojedinačne lokacije unutar multi-site organizacije (*uključujući i sjedište*) moraju biti predmet u programu internog audita te moraju biti auditirani u skladu s tim programom. Potrebno je dokazati da centrala ima sistem upravljanja usklađeno odgovarajućim standardima koji čine osnovu za audit i da cijela organizacija ispunjava zahtjeve standarda. Klijent mora dokazati svoju sposobnost prikupljanja i analize podataka sa svih lokacija, uključujući i sjedište (*rukovodstvo*), te da će poticati sve organizacijske promjene koje budu potrebne, uključujući one vezane za:

- *Pregled od rukovodstva,*
- *Žalbe prigovore i pohvale,*
- *Ocjenu efikasnosti i efektivnosti korektivnih akcija,*
- *Planiranje internog audita i ocjenu rezultata*
- *Pravne zahtjeve.*

Između ICS-a i klijenta potrebno je sklopiti Ugovor koji je zakonski provediv na svim lokacijama/članicama.

8.5. Promjene u certifikaciji

U svakom trenutku u ciklusu certifikacije, klijent može zatražiti izmjene dodijeljene certifikacije, a iz razloga promjene referentnog standarda, promjene godine izdanja standarda, adrese i dr. Klijent je u obavezi da uz zahtjev dostavi i objašnjenje u vezi sa zahtijevanim izmjenama koje uključuje uticaj na uspostavljeni sistem upravljanja. ICS može da vrši promjenu (*smanjenje ili proširenje*) predmeta i područja certifikacije u sljedećim slučajevima:

- *ako klijent sam zatraži smanjenje ili proširenje predmeta i područja certifikacije;*
- *kao rezultat realizovanih audita.*

Poslije smanjenja ili proširenja predmeta i područja certifikacije ICS vrši izmjenu certifikata i vrši ažuriranje podataka u registru certificiranih organizacija. Klijent je u obavezi da koriguje pozivanje na dodijeljenu certifikaciju uzimajući u obzir smanjenje ili proširenje predmeta i područja certifikacije. O načinu verifikacije tražene izmjene i aktivnosti koje je neophodno sprovesti, ICS će odlučivati nakon analize dostavljenog zahtjeva o čemu će klijent biti obaviješten pisanim putem. Klijent ima pravo žalbe ako je nezadovoljan odlukom o suspenziji, povlačenju i smanjenju predmeta i područja certifikacije.

8.9. Transfer

Klijent, a koji je certificiran od drugog certifikacijskog tijela, se može prijaviti za tzv. "transfer" certifikacije. Transfer se vrši kroz nadzorni ili recertifikacijski audit. Transfer certifikacije klijenta u ICS moguće je izvršiti pod sljedećim uslovima:

- *Klijent posjeduje važeći certifikat koji je izdao akreditirani certifikacijski organ, pri čemu je certifikacija obuhvaćena akreditacijskim opsegom tog tijela.*
- *Certifikacijski organ koji je prvobitno izdao certifikat akreditovan je u okviru MLA/IAF sporazuma akreditacijskog tijela koje mu je dodijelilo akreditaciju.*
- *ICS posjeduje akreditaciju za isti opseg certifikacije koji je predmet transfera.*
- *Certifikat klijenta je važeći, nije pod suspenzijom, niti u procesu povlačenja.*
- *Razlozi za transfer, koje je klijent naveo, smatraju se prihvatljivima od strane ICS-a.*
- *Klijent je dostavio važeću kopiju certifikata u predviđenom roku.*
- *Klijent je dostavio kopije izvještaja sa početnog ili posljednjeg recertifikacijskog audita, kao i izvještaj sa posljednjeg nadzornog audita.*
- *Klijent je dostavio dokaze da je prethodno certifikacijsko tijelo ili:*
- *Prihvatilo plan korektivnih akcija, ili*
- *Potvrdilo otklanjanje manjih neusklađenosti utvrđenih na posljednjem auditu.*
- *Klijent je dostavio dokaze o razrješenju svih velikih neusklađenosti identificiranih tokom tekućeg certifikacijskog ciklusa.*
- *Nije istekao rok za realizaciju narednog audita prema planu certifikacijskog tijela koje je izdalo prvobitnu certifikaciju.*
- *Klijent je adekvatno odgovorio na sve prigovore upućene od posljednjeg audita i dostavio dokaze o poduzetim korektivnim i preventivnim mjerama.*

Ovaj proces je u skladu s relevantnim zahtjevima ISO/IEC 17021-1 i smjernicama za transfer certifikacije definisanim od IAF-a. Na osnovu prijave za transfer ICS vrši pretransforno preispitivanje. Preispitivanje zahtjeva za transfer obavlja se preispitivanjem dokumentacije i u slučaju da se tokom preispitivanja ustanovi potreba, na primjer zbog postojanja velike neusklađenosti, mora se uključiti i pretransforna posjeta klijentu koji je predmet transfera da bi se potvrdila važnost certifikacije. Ako je potrebno za adekvatno preispitivanje prijave za transfer ICS će zatražiti od certificiranog tijela koje je izdalo certifikat da mu dostavi neophodne informacije/dokumenta. U slučaju transfera certifikata s certificiranog tijela koje je obustavilo poslovanje ili čija je akreditacija istekla, suspendovana ili povučena ICS će, prije transfera, obavijestiti akreditacijsko tijelo pod čijom akreditacijom je certifikacijsko tijelo izdalo certifikat da želi da izda certifikaciju. U slučaju da se tokom preispitivanja prijave za transfer utvrdi da postoje pitanja koja sprječavaju završetak transfera ICS će takvog klijenta smatrati kao novog, dokumentovat će obrazloženje za ovakvu odluku i proslijediti klijentu, a zapisi koji potkrepljuju obrazloženje biće sačuvani.

Postupak transfera se obavlja u skladu s pravilima za recertifikacijski ili nadzorni audit zavisno na kojem auditu se transfer obavlja. Nakon donošenja odluke o certifikaciji ICS će o tome informisati certifikacijsko tijelo koje je prvobitno izdalo certifikaciju koja je bila predmet transfera.

9. SUSPENZIJA i/ili POVLAČENJE CERTIFIKACIJE

9.1. Suspenzija certifikacije

Suspenzija certifikata može trajati najviše do 90 dana. Ako se do tog roka ukloni razlog suspenzije, tada se suspenzija povlači i certifikat je ponovo važeći. Ako se razlog suspenzije ne otkloni, tada se certifikat trajno povlači. Za vrijeme suspenzije i/ili povučenog certifikata, organizacija kojoj je certifikat izdan, ne smije se deklarirati kao certificirana organizacija niti smije koristiti certifikate i/ili certifikacijske znakove, te mora sa svoje dokumentacije i web stranice(a) ukloniti sve oznake certifikata. ICS-a ima pravo suspendovati certifikat na ograničeno razdoblje ako klijent krši certifikacijske, ugovorne ili finansijske obaveze prema ICS-u, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće slučajeve:

- *Korektivne akcije nisu dokazivo i efektivno implementirane unutar ugovorenog vremenskog okvira;*
- *Raspored audita koji je ICS predložio za audite koji su nužni za održavanje certifikacije nije poštivan, pri čemu je premašen obavezni vremenski rok i učestalost za održavanje audita;*
- *ICS nije pravovremeno obaviješten o planiranim promjenama u sistemu upravljanja, posebnim incidentima ili drugim promjenama, koje utiču na usklađenost sa standardom ili specifikacijom koje čine osnovu za audit;*
- *Preseljenje certificirane lokacije/objekta bez prethodne obavijesti ICS-u;*
- *Certifikat ili certifikacijski znak ICS-a upotrebljen je na zavaravajuć ili neovlašten način;*
- *Dospjela plaćanja za audit i certifikacijske usluge nisu izvršena pravovremeno nakon barem jedne pismene opomene.*

ICS-a također ima pravo suspendovati certifikat ako se nakon odluke o certifikaciji ustanove značajne povrede akreditacijskih pravila i u slučajevima više sile. ICS će pismeno obavijestiti klijenta o predloženoj suspenziji. Ako se razlozi za predloženu suspenziju ne otklone u roku od 10 radnih dana, ICS će pismeno obavijestiti klijenta o suspenziji certifikata navodeći razloge, kao i korektivne akcije nužne za ponovnu uspostavu certifikacije. Certifikati se suspenduju na ograničeno razdoblje (*najviše 90 dana*). Ako su potrebne akcije dokazano, efektivno i efikasno implementirane unutar utvrđenog roka, suspenzija certifikata se poništava. Ako potrebne akcije nisu implementirane unutar utvrđenog roka, ICS-a može povući certifikat kako je navedeno u nastavku.

9.2. Povlačenje certifikacije

ICS-a ima pravo povući certifikate ili ih proglasiti nevažećima nakon pisane obavijesti klijentu ako:

- *Je premašeno razdoblje suspenzije certifikata;*
- *Usklađenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda sa standardom ili specifikacijom na kojima se temelji nije osigurana ili klijent nije voljan ili u mogućnosti ukloniti neusklađenosti;*
- *Klijent nastavi koristiti certifikaciju u promotivne svrhe nakon suspenzije certifikata;*
- *Klijent koristi certifikaciju na takav način da narušava ugled ICS-A, IQNeta ili znaka akreditacije;*
- *Više ne vrijede preduslovi koji su doveli do izdavanja certifikata;*
- *Klijent dobrovoljno ili nedobrovoljno proglasi stečaj;*
- *Klijent prekine svoj ugovorni odnos s ICS-om.*

9.2. Potpuno poništavanje – ukidanje certifikacije

ICS-a ima pravo **hitno** poništiti certifikate, ili ih retroaktivno proglasiti nevažećima, ako:

- *Se naknadno ispostavi da preduslovi potrebni za izdavanje certifikata zapravo nisu ispunjeni ili je isti zloupotrebio znak certifikacije (falsifikovao, prepravio, lažno zloupotrijebio status certificiranog klijenta ili na neki drugi način narušio povjerenje u certifikat),*
- *Je klijent, prema procjeni ICS-a, ugrozio postupak certifikacije u tolikoj mjeri da je doveo u pitanje objektivnost, neutralnost, neovisnost ili zakonitost rezultata audita ili na neki drugi način narušio povjerenje u certifikat,*
- *Proglasio prisilni stečaj, likvidaciju ili na drugi način narušio zakonske ili druge regulatorne zahtjeve države u kojoj je registrovan.*

10. OSTALE NAPOMENE

10.1. Partnerstva ili agencije

Ovim pravilnikom stranke potvrđuju da ICS pruža usluge klijentu kao neovisni ugovaratelj i da Ugovor ne stvara nikakav partnerski, agencijski, radni ili fiducijarni odnos između ICS-a i klijenta. Klijent potvrđuje da ICS niti preuzima mjesto klijenta ili bilo koje treće strane, niti ih oslobađa bilo koje njihove obaveze, niti na bilo koji drugi način preuzima, skraćuje, ukida ili se obavezuje ispuniti bilo koju dužnost klijenta prema bilo kojoj trećoj strani, ili bilo koje treće strane prema klijentu.

10.2. Ograničenje odgovornosti i odštete

ICS pokazuje vještinu, dužnu pažnju i revnost u izvršenju svojih usluga kako se to razumno može očekivati od uglednog pružatelja sličnih usluga i prihvata odgovornost za štetu samo u slučaju dokazanog nemara. Ništa u ovom Pravilniku ne isključuje ili ograničava odgovornost ICS-a prema klijentu za smrt ili tjelesnu ozljedu ili prijevaru ili bilo koje drugo pitanje koje proizlazi iz nemara ICS-a za koje bi bilo protuzakonito isključiti ili ograničiti njegovu odgovornost. Osim ako nije drugačije dogovoreno, ukupna odgovornost ICS-a prema klijentu u pogledu bilo kojeg zahtjeva vezanog uz gubitak, štetu ili trošak bilo koje prirode bit će ograničena, u odnosu na bilo koji događaj ili niz povezanih događaja, na iznos jednak dvostrukom iznosu naknada plaćenih ICS-u prema ugovoru. ICS neće snositi odgovornost za zahtjeve vezane uz gubitak, štetu ili trošak ako arbitražni postupak nije započet u roku od jedne godine od datuma izvršenja usluge od ICS-a koja je bila povod za podnošenje zahtjeva ili u slučaju bilo kakvog navodnog ne izvršavanja usluge u roku od jedne godine od datuma kada je ta usluga trebala biti dovršena.

10.2. Nema dodjele

Osim ako to nije izričito drugačije regulisano ili pisanim putem dogovoreno između stranaka, ovaj Pravilnik je dio ugovora i isti je isključiv za stranke, te nijedna strana ga ne može ustupiti, prenijeti, naplatiti, založiti, podugovoriti ili na na bilo koji drugi način upravljati pojedinim ili svim svojim pravima i obavezama iz ugovora. Svaka strana potvrđuje da djeluje u svoje ime, a ne u korist bilo koje druge strane.

10.3. Etički kodeks i Politika za suzbijanje podmićivanja i korupcije

ICS posluje strogo u skladu s načelima utvrđenima u svom Etičkom kodeksu, koji sadrži i Politiku za suzbijanje podmićivanja i korupcije. Etički kodeks ICS-a dostupan je na internetskoj stranici ICS-a. Zaposlenicima ICS-a, tehničkim ekspertima i drugim predstavnicima zabranjeno je davati ili primati novac ili darove, što bi se moglo protumačiti kao mito, ili sklapati dogovore koji se tumače kao koruptivne radnje. ICS tokom cijelog trajanja ovog pravilnika i s njime povezanog Ugovora održava na snazi politike i procedure, koje prema potrebi provodi, za osiguranje usklađenosti s gore navedenim.

10.4. Djelimična nevaljanost

Ako se utvrdi da su jedna ili više odredbi ovog Pravilnika nezakonite ili neprovedive u bilo kojem pogledu, to ni na koji način neće uticati na valjanost, zakonitost i provedivost preostalih odredbi.

10.5. Viša sila

Ni ICS ni klijent ne krše ovaj Pravilnik, niti su odgovorni za bilo kakav neuspjeh ili kašnjenje u izvršavanju ovog Pravilnika ako se uzrok takvog neuspjeha ili kašnjenja može prepisati događajima van razumne kontrole pogođene strane, uključujući, ali ne ograničavajući se na rat, oružani sukob, teroristički napad, građanski rat, nered, opasnost od toksičnosti, pandemije, epidemije, prirodne katastrofe, ekstremne vremenske uslove, požar, eksploziju, prekid dostupnosti komunalnih usluga, štrajk, kvar infrastrukture, kašnjenja u prijevozu, ili bilo koja javna ograničenja proizašla iz gore navedenih incidenata, ili bilo koju drugu pojavu više sile.

U slučaju pojave više sile, pogođena strana će bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti drugu stranu o pojedinostima situacije i procijenjenom trajanju. Svaka strana ima pravo raskinuti ugovor s trenutnim učinkom ako viša sila potraje više od devedeset (90) dana.

10.6. Sporovi

Osim ako nije drugačije dogovoreno, svi sporovi koji proizlaze iz ili u vezi s ovim Pravilnikom regulisani su zakonom zemlje sjedišta ICS-a (*Sud u Sarajevu*), ali i konačno se rješavaju u skladu s Arbitražnim pravilima međunarodne trgovačke komore od jednog ili više arbitara imenovanih u skladu s navedenim pravilima.

10.7. Komunikacija

Neovisno o navedenom, klijent ovime ovlašćuje ICS da prenosi povjerljive informacije i druge informacije na siguran način putem interneta ili javnih mreža na adrese e-pošte ili druge lokacije koje je dostavio klijent. Klijent prihvata da, iako će ICS poduzeti sve razumne radnje kako bi osigurao siguran prijenos, ICS ne može garantovati apsolutnu privatnost i povjerljivost takvih prijenosa. Klijent prihvata da ICS-ovi prijenosi povjerljivih informacija putem interneta ili drugih javnih mreža ne smatraju kršenjem bilo koje obaveze povjerljivosti u skladu s ovim Pravilnikom o provođenju audita i certifikaciji i da ICS nije odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu takvim prijenosima, pod uslovom da takvim povjerljivim informacijama upravlja s istom pažnjom kao što upravlja svojim povjerljivim informacijama.

Ako klijent postavi poveznicu koja vodi na internetsku stranicu ICS-a, isti prihvata sljedeće:

- *Informacije na internetskoj stranici ICS-a pripadaju ICS-u;*
- *Internetska stranica s poveznicom će korisnika preusmjeriti direktno na internetsku stranicu ICS-a kako je objavio ICS bez nametanja bilo kakvih okvira, prozora preglednika ili sadržaja treće strane; i*
- *Internetska stranica s poveznicom ne smije navoditi ili implicirati da ICS podržava klijenta ili njegove proizvode ili usluge.*

10.8. Obajva

ICS ima pravo održavati i objavljivati registar svih klijenata koji trenutno imaju certifikate ICS-a i /ili IQNet-a. Ova objava, obično sadrži naziv i adresu certificirane organizacije, kao i opseg i referentni standard/specifikaciju te status certifikacije. Klijent, potpisom ugovora pristaje na objavu ovdje navedenih informacija kao i na objavu istih podataka u obaveznim nacionalnim ili međunarodnim bazama podataka kojima upravljaju državna nadležna tijela, akreditacijska tijela ili vlasnici programa.

11. PRIGOVORI I ŽALBE

11.1. Opšte

Postupanje s prigovorima i žalbama u ICS-u

Sva zainteresovana lica imaju mogućnost podnošenja prigovora ili žalbi u vezi sa aktivnostima ICS-a i/ili organizacija certificiranih od ICS-a. Svaki zaprimljeni prigovor ili žalbu ICS će temeljito proučiti, analizirati i, u skladu s prirodom prigovora ili žalbe (*uz uslov da su isti opravdani*), pismeno izvijestiti podnosioca o statusu rješavanja.

Analiza prigovora i eventualne korektivne akcije provest će se pravovremeno, a podnosilac prigovora će dobiti pisanu obavijest o zaključcima i poduzetim radnjama. Radi zaštite integriteta i kredibiliteta svih klijenata, ICS je formirao potpuno neovisnu Komisiju za rješavanje žalbi i prigovora, koja analizira sve prigovore upućene ICS-u s ciljem sprječavanja grešaka, propusta ili neprimjerenog postupanja. ICS također posjeduje dokumentovane procedure koje se odnose na "Postupanje s prigovorima" i "Postupanje po žalbama".

Kako bi prigovor ili žalba mogli biti uzeti u obzir, preporučuje se ispunjavanje sljedećih uslova:

- *Prigovor ili žalba trebaju biti podneseni u pisanoj formi;*
- *Potrebno je jasno naznačiti na koga/koju organizaciju se odnosi, uz osnovne podatke poput sjedišta, djelatnosti i sl.;*
- *Navedene informacije trebaju biti osnovi prigovora ili žalbe, uz priložene ili naknadno dostavljene dokaze;*
- *Podnosilac treba da ostavi svoje podatke: ime i prezime, naziv organizacije (ako se prigovor podnosi u ime organizacije), adresu ili sjedište organizacije, kontakt telefon ili e-mail adresu te datum podnošenja prigovora.*
- *Ostale informacije za koje se podnosi*

Proces rješavanja prigovora i žalbi

Nakon prijema prigovora ili žalbe, odgovorna osoba u ICS-u riješit će predmet u roku od 30 dana od datuma zaprimanja i pismeno obavijestiti podnosioca. Ako podnosilac nije zadovoljan provedenom korektivnom akcijom, može tražiti ponovno razmatranje prigovora ili žalbe. Svaki prigovor ili žalba se evidentira i javno predočava rukovodstvu ICS-a. O svim prigovorima i žalbama vodi se zapisnik sa sjednice, koji se čuva minimalno 5 godina. ICS sve prigovore i žalbe tretira u skladu s principima nepristrasnosti i transparentnosti, čime se osigurava povjerenje u procese certifikacije. ICS koristi i preporuke navedene u **ISO 10002:2018** „engl. Quality management -Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations“- u rješavanju ovakvih situacija.

Definicije prigovora i žalbi

Prigovor je izraz nezadovoljstva bilo koje zainteresirane strane prema ICS-u u vezi s aktivnostima certificiranja ICS-a, njegovog osoblja, predstavnika, auditora ili certificiranih klijenata ICS-a, gdje se eksplicitno ili implicitno očekuje formalni odgovor.

Žalba je zahtjev ICS klijenta za ponovno razmatranje odluke o certifikaciji. O žalbama odlučuje neovisna komisija koja nije uključena u provođenje audita niti donošenje početne odluke. Prije donošenja odluke, komisija konsultuje odgovorno rukovodstvo ICS-a. Proces razmatranja žalbi neće uticati na upravljanje neusklađenostima niti na rokove za recertifikaciju.

Podnošenje, istraga i odlučivanje o prigovorima ili žalbama neće rezultirati nikakvim diskriminatornim radnjama prema podnosiocu.

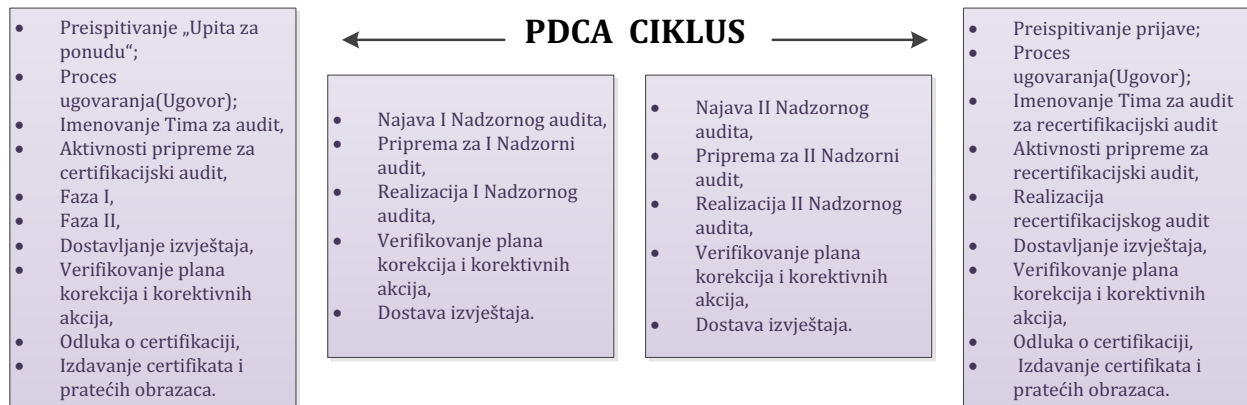
Posvećenost kvalitetu usluga

ICS, kao kompanija orijentisana na klijente, kontinuirano nastoji pružati najbolju moguću uslugu. Vaše povratne informacije su nam važne, čak i kada naša usluga ne ispunjava vaša očekivanja.

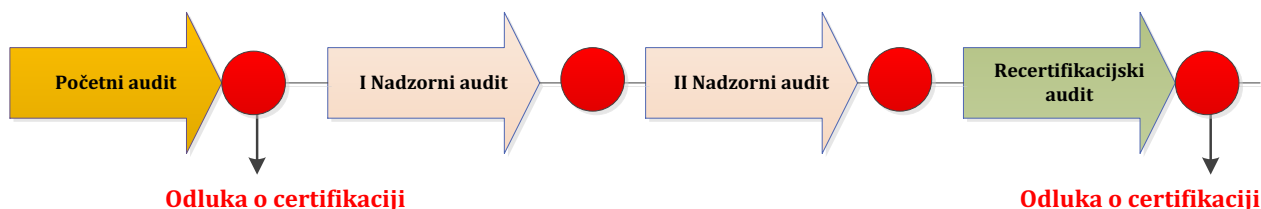
Obavezujemo se da ćemo Vas kontaktirati u najkraćem mogućem roku i nastojati pronaći adekvatno rješenje.



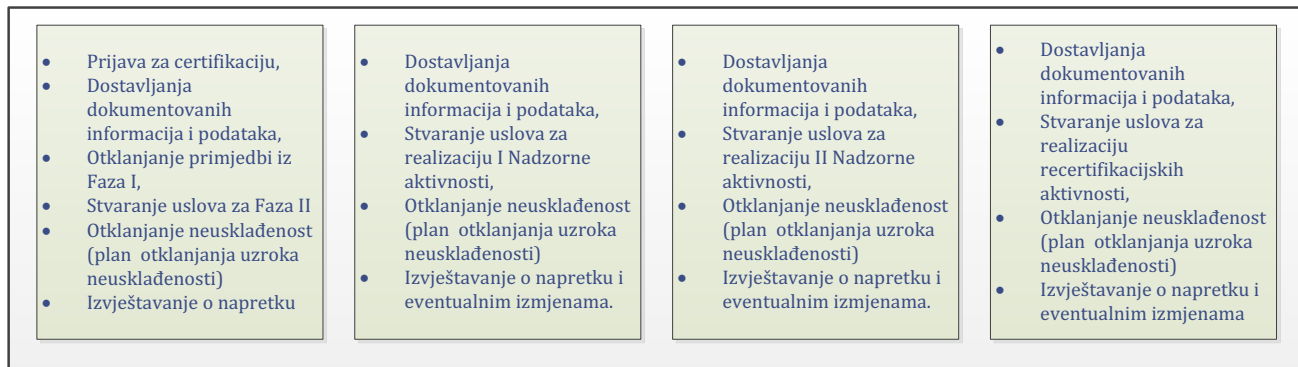
AKTIVNOSTI CERTIFIKACIJE



CERTIFIKACIJSKI CIKLUS

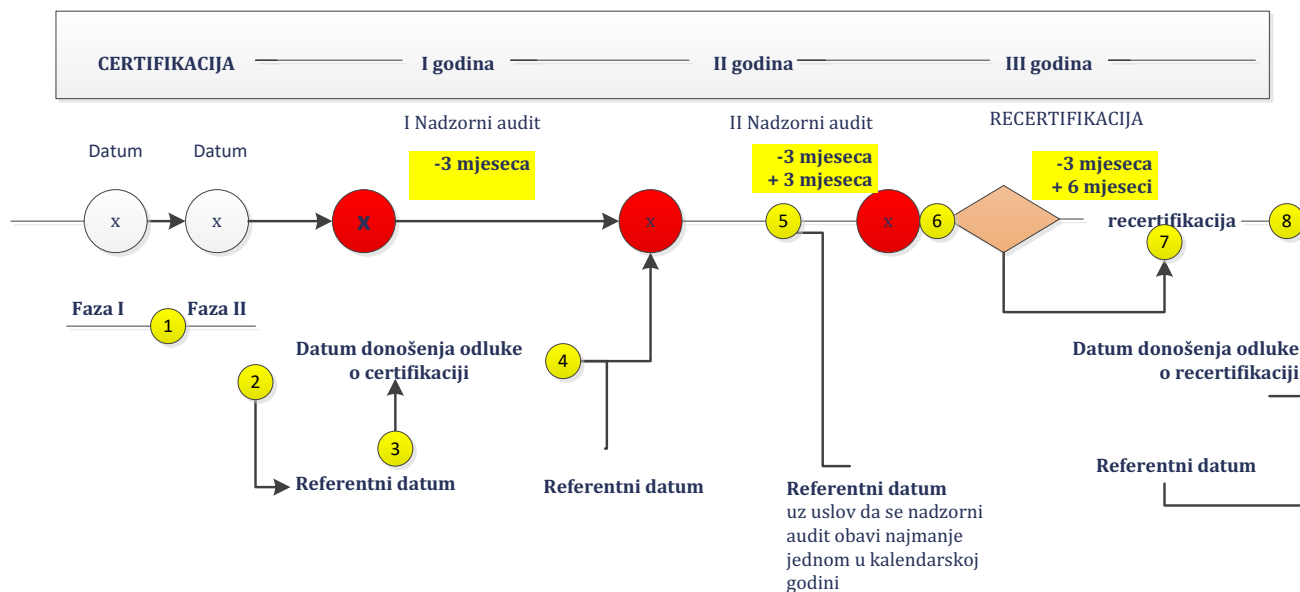


Aktivnosti Naručioca/Klijenta



Slika 1 aktivnosti certifikacije (uloga zainteresovanih strana)

Rokovi za sprovođenje procesa audita



Slika 2 rokovi za sprovođenje aktivnosti certifikacije