

**PROCES : Suspenzija i povlačenja certifikata i povlačenja certifikata
dio procesa /dijagram toka/**

ANNEX A.1

Suspenzija: Ograničeno vrijeme poništenja certifikata.

Povlačenje: Trajno poništenje certifikata.

Pokretanje suspenzije ili povlačenja

1. Certificiran sistem upravljanja kontinuirano ne uspijeva zadovoljiti zahtjeve certifikata, npr.:

- Nemogućnost zatvaranja prepoznatih neusklađenosti,
- Sistem upravljanja ne odražava trenutnu organizaciju i procese, npr. kao rezultat promjena, akvizicije ili diverzifikacije i sl.,
- Veći dio sistema upravljanja nije implementiran.

2. Nadzorni audit i recertifikacija nisu održani u predviđenom vremenskom periodu.

3. Kršenje uslova iz ugovora o certifikaciji sistema upravljanja, poput:

- Neplaćanje,
- Neodgovarajuća upotreba certifikacijske markice i reference na certifikaciju.

4. Kupac dobrovoljno zatraži privremenu suspenziju.

5. Dokazi primljeni od strane vlasti koji bi mogli uticati na status certifikata, poput:

- Dokaz o nesukladnosti zakonskim/pravnim zahtjevima, relevantnim za certificirani sistem upravljanja,
- Dokaz o neučinkovitom sistemu upravljanja u slučaju ozbiljnijih incidenata/nezgoda.

Rukovodstvo i odgovorno osoblje unutar ICS-a koji su izdali certifikat će odlučiti o radnjama koje će se poduzeti, temeljem izvještaja i uzimajući u obzir postojeće dokaze. Ako se odluči o pokretanju suspenzije, proces će se odvijati kako je dalje navedeno. Suspenzija certifikata se uobičajeno inicira kao prvi korak, kojeg slijedi povlačenje ako se pitanje ne riješi unutar unaprijed predviđenog vremenskog roka. Ovisno o težini slučaja, ICS može odlučiti o direktnom povlačenju certifikata. Gdje je greška sistema upravljanja povezana sa specifičnim dijelom organizacije, specifičnim proizvodima i sl. ICS može uzeti u obzir smanjenje opsega certifikata kao alternativu suspenziji. ICS može, također, odlučiti samo izdati upozorenje da se razmatra suspenzija certifikata..

Suspenzija

Odluka o suspenziji će se komunicirati klijentu pismenim putem. Formalno pismo mora uključivati:

- Izjavu o odluci za suspenziju certifikata uz objašnjenje situacije, razloge i reference na objektivne dokaze,
- Pravo na odgovor i žalbu na odluku. Uobičajeno je vrijeme od 10 radnih dana tokom kojih se klijent može žaliti,

Žalba i pismo se mogu uputiti kroz Javno dostupnu proceduru ili direktnim kontaktom sa predstavnicima ICS-a.

- Datum početka suspenzije (uobičajeno, od datuma prijema pisma),
- Uslovi i rok do kojeg se može poništiti suspenzija, te posljedice ako se tražene radnje ne poduzmu,
- Popratne radnje od strane ICS-a kako bi se ustanovilo da su uslovi ispunjeni i korektivne akcije poduzete,
- Izjava da je certifikat nije važeći tokom suspenzije i da je korištenje marketinškog materijala s referencama na certifikat zabranjeno tokom trajanja suspenzije,
- Izjava da će i kupac i ICS obavijestiti sve zainteresirane strane da je certifikat suspendiran!

Vrijeme trajanja suspenzije neće biti duže od 6 mjeseci!

Praćenje

ICS će potvrditi da su svi sulovi zadovoljeni i da su tražene korektivne akcije implementirane.

Ovisno o ovoj potvrdi, ICS će poduzeti sljedeće korake::

- Objaviti pozitivan rezultat, poništiti suspenziju i potvrditi valjanost certifikata
- Objaviti negativan rezultat prema nemogućnosti da se riješi pitanje zbog kojeg je inicirana suspenzija. Ova situacija će, normalno, rezultirati u trajnom povlačenju certifikata (vidi nastavak).

U oba slučaja klijent će primiti pismo s objavljenim rezultatom!

Povlačenje

Povlačenje certifikata će se inicirati kada:

- Klijent ne ispunjava uslove suspenzije,
- Suspenzija nije uzeta u obzir kao primjerena radnja.

Odluka o povlačenju certifikata će biti formalno iskomunicirana kupcu uključujući:

- Zabrani upotrebe certifikacijske markice i bilo kakvih drugih referenci na certifikat,
- Vraćanju certifikata i kopija ICS Sarajevo.

Klijent ima pravo žalbe. Žalba se može provesti kroz proceduru za žalbe.

