



PRAVILNIK

CERTIFIKACIJE SISTEMA UPRAVLJANJA

ICS PRA-02

**za primjenu ovog Pravilnika i njegovo tumačenje
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
E-mail: info@ics-norm.com



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

Džemala Bijedića 129, 71000 Sarajevo (BiH)

1.0 SVRHA DOKUMENTA

Svrha ovog dokumenta je propisivanje jedinstvenog načina provođenja certifikacijskih audita sistema upravljanja, praćenja održavanja certificiranog sistema, rješavanja žalbi i prigovora, te prava i obaveza ICS-a i organizacije koja je ili želi biti nositelj certifikat ICS-a. Ovaj dokument je u skladu sa zahtjevima standarda: ISO/IEC 17021-1:2015, t. 8.1.1., ISO/IEC 27006, kao i obavezujućim IAF MD dokumentima. Pravila se primjenjuju za sve postupke certificiranja za referentni sistem upravljanja, a sve organizacije koje žele imati certificiran sistem od strane ICS-a imaju jednake mogućnosti i prava tokom cijelog postupka. Ova pravila također služe za informaciju organizacijama koje se žele prijaviti za certificiranje ICS-u, a obavezna su za sve zaposlenike i saradnike ICS-a. Organizacije koje žele biti klijent ICS-a ugovorom se obavezuju na prihvaćanje ovih pravila u cijelosti.

Definišu se sljedeći procesi:

- ISO/IEC 17021-1:2015, t. 8.1.1 (a) Procesi auditiranja;
- ISO/IEC 17021-1:2015, t. 8.1.1 (b) Procesi za dodjelu, odbijanje, održavanje, obnavljanje, suspenziju ili povlaćanje certifikata ili proširenje ili redukovanje područja certifikacije;
- ISO/IEC 17021-1:2015, t. 8.1.1(c) Vrste sistema upravljanja i šemama certifikacije u kojima djeluje;
- ISO/IEC 17021-1:2015, t. 8.1.1(d) Upotrebi imena ICS-a i certifikacijskog znaka ili Loga, **uključujući i znak IQNeta**;
- ISO/IEC 17021-1:2015, t. 8.1.1 (e) Procesi za postupanje sa zahtjevima za informacijama, prigovorima i žalbama;
- ISO/IEC 17021-1:2015, t. 8.1.1 (f) Politikom o nepristrasnosti.

2.0 PODRUČJE PRIMJENE

Dokument se primjenjuje u ICS-u zajedno sa odredbama iz ugovora zaključenog između ICS-a i Naručioca i obavezujući je za svo osoblje koje realizuje uslugu certifikacije sistema upravljanja.

3.0 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

ICS RU 02 – UPUTSTVO Referentni dokumenti i zakonska regulativa u sistemu rada ICS-a

4.0 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

ICS RU 01 - UPUTSTVO Definicije i skraćenice u sistemu rada ICS-a

A.4. PROCES CERTIFIKACIJE SISTEMA

A. 4.1. ICS provodi audite i certifikaciju sistema upravljanja prema sljedećim standardima:

<i>ISO 9001:2015</i>	<i>Sistemi upravljanja kvalitetom;</i>
<i>ISO 14001:2015</i>	<i>Sistemi upravljanja okolišem;</i>
<i>ISO 45001:2018</i>	<i>Sistemi upravljanja sigurnošću i zdravljem na radu;</i>
<i>ISO 37001:2016</i>	<i>Sistemi upravljanja za suzbijanje podmićivanja;</i>
<i>ISO/IEC 27001:2013</i>	<i>Sistemi upravljanja informacijskom sigurnošću;</i>
<i>ISO 22000:2018</i>	<i>Sistemi upravljanja sigurnosti hrane;</i>
<i>ISO 50001:2018</i>	<i>Sistemi upravljanja energijom;</i>
<i>HACCP</i>	<i>Sistemi u skladu sa Codex Alimentarius Recommended International Code of Practice - General Principles of Food Hygiene, CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003;</i>
<i>ISO 22716:2007</i>	<i>Dobra proizvođačka praksa na području kozmetičke industrije (GMP/DPP);</i>
<i>IQNet SR-10</i>	<i>Social Responsibility Management Systems Requirements/ Sistemi upravljanja društvenom odgovornošću prema zahtjevima IQNet organizacije;</i>

Napomena:

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

A. 4.2. Unutrašnja organizacija

ICS je definisao organizacionu strukturu kroz dokumentovani Pravilnik o organizacionoj strukturi ICS PRA 01, kao i Ugovore o radu / Ugovore o poslovno-tehničkoj saradnji u kojima su detaljno navedene dužnosti, odgovornosti i ovlaštenja rukovodstva, kao i drugog certifikacijskog osoblja.

A. 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 ICS-a i
- Vanjski saradnici (vodeći auditori/auditori, tehnički eksperti, prevodioci).

A. 4.4. Sistemi upravljanja

Sistem upravljanja ICS-a se zasniva na zahtjevima standarda:

- ISO/IEC 17021-1:2015 (BAS EN ISO/IEC 17021-1:2017) Ocjenjivanje usklađenosti — Zahtjevi za tijela koja obavljaju provjeru i certifikaciju sistema upravljanja — Dio 1: Zahtjevi („eng. *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements*“);
- ISO/IEC 27006, Informaciona tehnologija -Zahtjevi za tijela koja vrše audit i certificiranje sistema za upravljanje sigurnošću informacija,
- Odgovarajuća dokumenta, kao i obavezujućim EA/IAF dokumentima;
- **IQNet zahtjevima.**

A. 4.5. Akreditacija

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!

12. Juna 2021. godine ICS je primljen u članstvo IQNet te zvanično postao “IQNET Associated Member”.

U nastojanju da svojim klijentima pruži što kvalitetniju uslugu ICS je dobrovoljno pristupio postupku akreditacije i akreditiran je za svoju djelatnost, a član je međunarodne asocijacije IQNET od 12.06. 2021. godine, te se u svom radu prilagođava pravilima tih institucija i ima pravo izdavati certifikate IQ NET-a uz svoj certifikat na kojem ima akreditacijski znak Hrvatske akreditacijske agencije za sisteme i područja za koja je akreditovan. Pravo korištenja akreditacijskog simbola HAA i certifikacijskog znaka IQNET-a podložno je promjenama uslova od strane Hrvatske akreditacijske agencije i IQNET asocijacije, uključujući i njihove promjene pravila, dizajna simbola ili njihovo potpuno ukidanje. U slučaju promjene akreditacijskog statusa (suspenzije u dijelu ili cijelosti ili povlačenja akreditacije ili promjene akreditacijske kuće) ili statusa punopravnog članstva u IQNet-a ICS će odmah obavijestiti sve sadašnje klijente o promjeni i dati im upute o trajanju njihovog statusa organizacije certificirane od strane akreditiranog certifikacijskog tijela, odnosno nositelja IQNET certifikata kao i sve daljnje potrebne upute. ICS će se odmah prestati pozivati na status akreditiranog tijela, jasno istaknuti promjenu na svojoj web stranici i povući sve zapise koji koriste akreditacijski simbol ili logotip IQNET-a sve dok traje suspenzija ili nakon povlačenja akreditacije. U slučaju suspenzije ili povlačenja akreditacije ili prestanka rada ICS, certifikati izdani u vrijeme postojanja pozitivnog akreditacijskog statusa u području važit će šest (6) mjeseci od posljednjeg audita, tj. do sljedećeg planiranog nadzornog audita. S tim u vezi, rukovodstvo ICS-a je donijelo

sljedeću:

POLITIKA PREPOZNATLJIVOSTI STATUSA AKREDITOVANOG TIJELA

Rukovodstvo ICS je donijelo ovu Politiku kojom osigurava prepoznatljivost statusa dokumenata koje je izdalo tokom važenja potvrde o akreditaciji, u skladu s akreditacijskim pravilima. Ova Politika uključuje i slučajeve kada ICS prestaje sa svojim radom, a na tržištu i dalje postoje dokumenti koji su proizašli iz akreditiranih aktivnosti.

Politika uključuje i slučajeve kada ICS prestaje sa svojim radom, kada je akreditacija povučena ili suspendovana u dijelu ili cjelosti.

Politika uključuje osiguranje prenosa izdanih dokumenata u drugo akreditirano tijelo, osiguranje od štete koju je tijelo gubljenjem akreditacije nanijelo krajnjim korisnicima usluga itd. Ova politika je javno dostupna, a korisnici usluga i budući korisnici moraju se upoznati s njom prije korištenja usluga ICS-a u akreditiranom području.

Kroz oblikovanje ove Politike i razvijenih postupka ICS je osigurao da ako neki aspekt ili rezultat certifikacijskih aktivnosti nije u skladu s definisanim postupcima utvrđenim kroz primjenu zahtjeva iz ISO/IEC 17021-1:2015, **ISO IEC 27006**, i IAF MD dokumenata, **IQNet pravila** ili zahtjeva koju je ICS propisao ili zahtjeva dogovorenih s klijentom, tada:

- odmah se poduzimaju akcije za utvrđivanje uzroka neusklađenosti, i obustavljaju certifikacijske aktivnosti i izdavanje izvještaja sa certifikacije ili recertifikacije;
- ocjenjuje značaj neusklađenosti;
- poduzimaju se korektivne akcije s odlukom o korištenju rezultata certifikacije dobivenih tokom aktivnosti koji ne zadovoljavaju utvrđene zahtjeve;
- ako je potrebno, klijenti se obavještavaju, a rezultati certifikacije ili recertifikacije poništavaju; imenuje se odgovorna osoba za donošenje odluke o ponovnoj certifikaciji ili recertifikaciji kada se za to steknu uslovi;
- u slučaju gubitka akreditacije odmah se prestane koristiti akreditacijski simbol ili se tekstualno pozivati na akreditaciju u akreditiranom području QMS ili EMS, uključujući i web stranicu;
- u slučaju gubitka akreditacije, obavještavaju se klijente o gubitku akreditacije i da im izdani akreditirani certifikati važe narednih šest (6) mjeseci;
- certifikati koji su preuzeti od strane akreditiranog certifikacijskog tijela važeći su prema uslovima pod kojima posluje akreditirano tijelo koje ih je preuzelo.

A. 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 zainteresovane 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:

- a. nepristrasnost,
- b. kompetentnost,
- c. odgovornost,
- d. otvorenost,
- e. povjerljivost,
- f. reagovanje na prigovore i
- g. pristup zasnovan na riziku.

B. Pravna i ugovorna pitanja

B. 1. Zakonska odgovornost

ICS je potpuno nezavisni i nepristrasni pravni entitet, i kao takvo je pravno odgovorno Društvo za sve svoje certifikacijske aktivnosti, registrovan 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.

B. 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 GM 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 Ugovorom se obuhvataju sve lokacije koje su predmet i područje certifikacije. Nakon što se potpiše Ugovor „Naručioci“ postaju i zvanično „Klijenti“ usluga ICS-a.

B. 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.

B. 4. Upravljanje nepristrasnošću

ICS aktivnosti certifikacije provodi nepristrasno u skladu s Politikom nepristrasnosti, povjerljivosti i izbjegavanju sukoba 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 uključe odgovarajuće zainteresovane strane radi djelovanja po pitanjima koji utiču na nepristrasnost, a koji potiču od aktivnosti certifikacije sistema upravljanja koje provodi ICS. Politika je dostupna na zvaničnoj web stranici ICS-a. (www.ics-norm.com).

B. 5. Zakonska odgovornost i finansiranje

ICS ocjenjuje rizik, koji potiče od aktivnosti certifikacije i ima odgovarajuće aranžmane (Polisu osiguranja) za pokrivanje zakonskih odgovornosti, koje nastaju iz njegovog poslovanja, u svakoj od aktivnosti, kao i geografskih područja u kojima realizuje svoje operativne aktivnosti. Na osnovu finansijskih izvještaja, ICS 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.

B. 6. Zahtjevi koji se odnose na informisanje Informacije za javnost

ICS u svim geografskim područjima u kojima radi održava i čini javno dostupnim putem web stranice (www.ics-norm.com) informacije koje su opisane u t. 8.1.1. (ISO/IEC 17021-1).

Na zahtjev ICS će omogućiti dostupne informacije o:

- a) statusu dodijeljenih certifikacija;
- b) nazivu, relevantnom normativnom dokumentu, predmetu i području primjene i geografskoj lokaciji (mjesto i zemlja) za specifičnog certificiranog klijenta,

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, **kao i status izdatih certifikata pod IQNet pravilima.**

B. 7. Zahtjevi za certifikaciju

Zahtjevi za sticanje i održavanje certifikacije su utvrđeni u:

- lokalnim standardima kojima su preuzeti, međunarodnim, odnosno europskim standardima, koji sadrže zahtjeve za sisteme upravljanja;
- pravilima ICS-a za certifikaciju sistema upravljanja;
- dokumentima sistema upravljanja klijenta uključujući i zakonske i druge zahtjeve na koje se klijent obaveza.

B. 8. Certifikat(i)- (dokumenta certifikacije)

„**Certifikat**“ je potvrda o usklađenosti sistema upravljanja s referentnim standardom. Na standardnom obrascu certifikata nalaze se svi podaci koji su relevantni za dodjeljenu certifikaciju. Dodjeljeni certifikat je vlasništvo ICS-a.

B. 9. Pozivanje na certifikaciju i korištenje znakova

Obaveza certificiranog klijenta je da znak certifikacije i znak IQNeta koristi, a u skladu s dokumentom KGS (Knjiga grafičkih standarda), u kojem su janso definisana Pravila za korištenje certifikata, znaka certifikacije i znaka IQNeta (detaljnije u tački D.4.).

ICS je utvrdio način kontrole i poduzimanja radnji, ako dođe do nekorektnog pozivanja na status certifikacije ili dvosmislene upotrebe certifikata i/ili znaka certifikacije. Za slučaj nekorektnog pozivanja na certifikaciju i/ili korištenje znaka certifikacije u suprotnosti s KGS i pravilima za korištenje certifikacije, znaka certifikacije ICS poduzima radnje, koje mogu uključiti zahtjev za korektivnim akcijama, vanredne nadzorne audite, suspenziju ili povlačenje certifikacije.

B. 10. Povjerljivost

ICS reguliše zaštitu svih povjerljivih informacija dobivenih u toku aktivnosti certifikacije putem ugovora koji sklapa s klijentom. Obaveze čuvanja povjerljivih informacija se prenose na osoblje ICS-a (eksternom i internom) putem ugovora i izjava.

Izuzetak predstavljaju informacije koje je klijent učinio javno dostupnim, informacije koje je ICS u obavezi da pruži akreditacijskom tijelu tokom audita u cilju akreditacije. Sve informacije i podaci dobiveni u postupku certifikacije se koriste isključivo za potrebe procesa certifikacije i ne koriste se u druge svrhe.

S ličnim podacima dobivenim u postupku certifikacije ICS postupa u skladu s važećim zakonom koji reguliše zaštitu podataka GDPR - Opšta uredbi o zaštiti podataka (*eng. General Data Protection Regulation*).

B. 11. Razmjena informacija između ICS i klijenta

ICS je u obavezi da osigura i da ažurno obavještava klijenta o:

- detaljnem opisu o početnoj i daljoj certifikacijskoj aktivnosti, uključujući podnošenje zahtjeva, početnog audita, nadzornog audita i procesa za dodjeljivanje, održavanje, redukovanje, proširenje, suspendovanje, povlačenje certifikacije i obnavljanje certifikacije;
- normativnim zahtjevima za certifikaciju;
- informacijama o cijenama za podnošenje zahtjeva, početnu certifikaciju i nastavak certifikacije;

d) zahtjevima ICS-a prema budućim klijentima:

- 1) da su usaglašeni sa zahtjevima certifikacije;
 - 2) da sačine sve neophodne aranžmane za provođenje audita, uključujući uslove za pregled dokumentacije i pristup svim postupcima i oblastima, zapisima i osoblju za potrebe početnog audita, nadzora, obnavljanja certifikacije i rješavanja po prigovorima, i
 - 3) da tamo, a gdje je to potrebno, omoguće uslove za prisustvovanje auditora (npr. auditora akreditacionog tijela ili lica na obuci);
- e) dokumentima koja opisuju prava i obaveze certificiranih klijenata, uključujući zahtjeve u vezi pozivanja na svoju certifikaciju u komunikaciji bilo koje vrste;
- f) informacijama o procesima za postupanje sa prigovorima i žalbama,
- g) da tamo, a gdje je to potrebno, na vrijeme informiše i usaglasi sve uslove za prisustvovanje auditora (npr. auditora akreditacionog tijela ili lica na obuci).

Obaveze klijenta:

- **Omogućiti predstavnicima ICS-a optimalne uslove za obavljanje ugovorenih usluga, uključujući radne prostore, dostupnost i raspoloživost potrebne dokumentacije i odgovarajućeg osoblja,**
- **U okvirima svojih saznanja i objektivnih mogućnosti sprječavati svaki oblik komunikacije (poslovne ponude, ponude namještenja, narudžbe na lični račun, različita uslovaljavanja i sl.), koji bi na bilo koji način mogao ugroziti objektivnost i neovisnost ICS-ovih auditora;**
- **Redovno provoditi i dokumentovati radnje osiguranja sistema upravljanja (interni audit i ocjenu od strane rukovodstva);**
- **Redovno, pravovremeno i potpuno po sadržaju i obimu informisati predstavnike ICS-a o svim bitnim izmjenama u sistemu upravljanja, koje bi bilo kojim načinom mogle uticati na eventualnu potrebu za novim auditom;**
- Bez odlaganja dostaviti ICS-u sve važne organizacijske ili statusne promjene, koje bi, kao takve, mogle uticati i na promjenu prethodno certificiranog sistema upravljanja. Pri tome se prvenstveno misli:
 - 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 obavještanje o promjenama u Izjavi o primjenljivosti (SoA);
 - pojavu ozbiljnih incidenata;
 - ozbiljno kršenje zakonske regulative koje zahtjeva uključenje relevantnih regulatornih tijela;
 - bilo koju vrstu vanrednih situacija uključujući i pojavu SARS CoV-19;

- **izvrši plaćanje troškova certifikacije, u skladu sa ugovorom i prihvaćenom ponudom o certificiranju sistema upravljanja;**
- **Sistematski vodi evidenciju eventualnih primjedbi, koje se odnose na sadržaj i funkcionalnost sistema upravljanja, a koje su upućene od strane trećih (kupaca, poslovnih partnera, nadzornih državnih, entitetskih ili kantonalnih organa i sl.), te o primjedbama, odnosno provedenim mjerama poboljšanja, upoznati ICS-ove auditore u vrijeme njihovog boravka u orgnaizaciji;**
- **nakon dodjeljivanja certifikata, u potpunosti se pridržava svih uputstava za korištenje certifikacijskog znaka i znaka IQNeta;**
- **dozvoli ICS-u javno objavljivanje podataka o izdanim, suspendovanim i povučnim certifikatima;**
- **prihvati prisustvo ocjenitelja akreditacijskog tijela ili IQNeta (witness audit) u okviru redovnog audita ICS-a. (u slučaju da klijent ne prihvati prisustvo ocjenitelja, ICS može pokrenuti proces suspenzije certifikata).**

Nakon uspješno provedene certifikacije klijent ima mogućnosti promovirati svoj uspjeh upotrebom certifikacijskog znaka na brošurama, poslovnim obrascima, internetskim stranicama, vozilima i sl. Društva i organizacije koje su certifikovane od strane ICS-a imaju mogućnost koristiti certifikacijski znak **i znak IQNeta** prema utvrđenim pravilima koji se dostavljaju klijentu nakon uspješno provedene certifikacije.

Od klijenta se očekuje:

- objava certifikacijskih znakova **i znaka IQNeta** mora biti vjerodostojna statusu certifikata,
- ne smiju se koristiti izjave koje bi mogle treću stranu navoditi u zabludu,
- primjena certifikacijskih znakova mora biti u obliku koji treću stranu ne navodi u zabludu,
- u slučaju obustave ili povlačenja znakovi se moraju povući iz upotrebe,
- pri oglašavanju strogo paziti na pravovaljani opseg certifikata,
- znakovi sistema upravljanja ne smiju upućivati na certificiranje proizvoda,
- certifikacijski znak se ne smije koristiti na način koji bi treću stranu mogao dovesti u zabludu,
- certifikacijski znak se može koristiti samo u periodu važenja certifikata (u slučaju da je certifikat suspendovan, povučen ili istekao, mora se odmah prestati s korištenjem i certifikata i znaka certifikacije, a sve materijale na kojima je istaknut znak certifikacije ili pisano pozivanje na certifikaciju se mora povući iz upotrebe i sve izdate primjerke važećih certifikata vratiti ICS-u),
- znak certifikata se uvijek koristi uz naziv ili logo organizacije,
- ako se certifikat ne odnosi na cijelu organizaciju klijenta, isti je dužan da se pozive isključivo na definisani (skraćeni) obim, za koji je certifikat dodijeljen kako ne bi korisnika doveli u zabludu,
- ICS znak certifikacije se ne smije mijenjati, ono što je dozvoljeno jeste njegovo proporcionalno smanjivanje ili povećavanje uz korištenje u originalnim bojama ili crno bijeloj varijanti (strogo vodeći računa o vidljivosti ID. broja),
- znak certifikacije se ne smiju koristiti na ambalaži.

C. 1. Aktivnosti prije certifikacije
C. 2. Zaprimanje i provjera Upita za certifikaciju

Osnovne informacije o Naručiocima koji su zainteresovani za certificiranje sistema upravljanja prikupljaju se ličnim kontaktima, pisanim ili drugim putem.

Predstavnik Naručioca ispunjava „Upit za ponudu“ (koji je dostupan na web stranici (www.ics-norm.com)) s podacima potrebnim za određivanje željenog područja certificiranja, daje osnovne informacije o organizaciji, djelatnosti, lokacijama, ugovorenim vanjskim uslugama, standardima ili drugim zakonskim zahtjevima vezanim uz područje za koje traži certifikaciju, broju zaposlenih, broju smjena te podatke o organizaciji koja je pružala konsultantske usluge. Naručilac je u obavezi da popuni i priloge prijave-specifične informacije (Annex-e) za svaki prijavljeni sistem upravljanja.

Prilozi i dodaci prijave se klijentu dostavljaju poštom ili putem e-maila. Podnošenjem potpunih obrazaca organizacija se zvanično prijavljuje za certifikaciju. Ako je sistem upravljanja već certificiran od strane drugog certifikacijskog tijela, Naručilac je dužan da o tome obavijesti ICS prilikom podnošenja „Upita za ponudu“ te da dostavi i kopiju postojećih certifikata, izvještaja s prethodnih audita kao i informacije o statusu konstantovanih neusklađenosti. ICS detaljno analizira dobivene informacije kako bi ocijenio da li su dobivene informacije dovoljne za provođenje audita, je li Naručiocu poznat postupak certificiranja i ima li mogućih nerazumijevanja postupka certificiranja. U slučaju nedostatka informacija, ICS komunicira s naručiocem sve do onog nivoa kada je dostavljeni nivo informacija dostatan za daljnji nastavak procesa. Tom prilikom se posebna pažnja stavlja na mogući sukob interesa, rizik i da li ICS ima potrebne resurse za provođenje audita uzimajući u obzir lokacije klijenta, jezik, djelatnost, potrebno vrijeme, rizike te ostalo što bi moglo uticati na nepristranost. Ako preispitivanjem „Upita za ponudu“ ICS ustanovi da nema kompetentnost ili kapacitete za obavljanje certifikacije prema zahtjevima iz prijave, ili bi angažman ICS-a mogao imati rizik po zdravlje i sigurnost (*npr. SARS CoV-19*) klijent se obavještava o odbijanju prijave, uz dokumentovano i jasno obrazloženje razloga. Naručilac ima pravo žalbe na donijetu odluku o odbijanju prijave. Na bazi provedenog preispitivanja, ICS sastavlja ponudu koja se dostavlja klijentu na saglasnost. Ako postoji interes i mogućnost za saradnju, klijentu se dostavlja ponuda s podacima o opsegu audita, potrebnom vremenu za pripremu i provođenje audita, cijeni. Naručilac je u obavezi da se izjasni o proslijeđenoj ponudi. Ako Naručilac ima primjedbe na predloženu ponudu u pogledu cijene i ako smatra da ima osnova za izmjenu ponude, ICS može razmotriti mogućnost da istu izmijeni uz obavezan uslov poštovanja svih zahtjeva propisanih u dokumentima sistema upravljanja ICS-a i obavezujućim dokumentima za akreditaciju. Nakon prihvatanja ponude ICS i Naručilac sklapaju ugovor u kome su navedeni prava i obaveze ugovornih strana i druga pitanja vezana za predmetnu certifikaciju. Ugovorom su obuhvaćene sve lokacije prema traženom predmetu i području certifikacije. Obostranim potpisom ugovora smatra se da je započela saradnja. Ugovor može da se ostvari i kroz više ugovora koji se pozivaju jedan na drugi ili su na neki drugi način povezani.

Sve izmjene /dopune postojećeg ugovora regulišu se kroz anekse.

C. 3. Imenovanje Audit tima

ICS imenuje audit tim koji po sastavu (broju članova tima i kompetentnosti) odgovara veličini organizacije i traženom predmetu i opsegu certifikacije, čine ga vodeći auditor i odgovarajući broj auditora i/ili tehničkih eksperata. O audit timu obavještava klijenta kako bi se omogućilo da klijent uputi eventualne primjedbe na sastav imenovanog tima i/ili određenog člana tima. U slučaju postojanja pisane primjedbe na pojedine članove, ista se razmatra i ako se procjeni da je primjedba opravdana, imenuje se novi tim /vodeći auditor ili član tima. Postupak imenovanja se ponavlja dok se ne postigne saglasnost.

D. Provođenje početne-incijalne certifikacije

D.1 Početni certifikacijski audit se provodi u dvije faze: Faza1 i Faza 2.

Izvođenje Faze 1, certifikacijskog audita ima za cilj:

- a) auditiranje dokumentovanih informacija sistema upravljanja klijenta;
- b) vrednovanja uslova specifičnih za lokaciju klijenta;
- c) preispitivanja klijentovog statusa i razumijevanje zahtjeva standarda, naročito u pogledu identifikacije ključnih performansi ili značajnih aspekata, procesa, ciljeva i funkcioniranja sistema upravljanja;
- d) prikupljanja neophodnih informacija koje se odnose na predmet i područje primjene sistema upravljanja uključujući:
 - lokacije klijenta,
 - procese i opremu koja se koristi,
 - uspostavljene nivoe upravljanja (naročito u slučaju klijenta koji ima više lokacija);
 - primjenljive zahtjeve zakona i propisa.
- e) preispitivanja lokacija resursa za Fazu 2 audita i dogovor s klijentom o detaljima potrebnih za realizaciju u Fazi 2;
- f) planiranja Faze 2 na osnovu razumijevanja klijentovog sistema upravljanja i rada na raznim lokacijama;
- g) vrednovanja da li su interni auditi i preispitivanja od strane rukovodstva planirani i obavljani, i da li je nivo primjene sistema upravljanja dovoljan da je klijent istinski spreman za Fazu 2.

Fazu 1 provode imenovani članovi audit tima. 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. 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 treba 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. U slučaju da rezultati Faze 1 mogu da dovedu do odlaganja ili otkazivanja Faze 2, ICS obavještava klijenta o tome.

Izvođenje Faze 2 certifikacijskog audita je u cilju:

- a) utvrđivanja usklađenosti sistema upravljanja klijenta, ili njegovih dijelova, u odnosu na kriterije audita;
- b) određivanja sposobnosti sistema upravljanja da osigurava da klijent ispunjava primjenljive zahtjeve zakona, propisa i ugovora;
- c) određivanja efektivnosti sistema upravljanja da bi se osiguralo da klijent može razumno da očekuje da će ostvarivati svoje specificirane ciljeve;
- d) identifikovanja oblasti za potencijalno poboljšavanje sistema upravljanja, kako je primjenljivo.

Obuhvata sljedeće stavke:

- Informacije i dokaze o usaglašenosti sa svim zahtjevima primjenljivog standarda sistema upravljanja ili drugih normativnih dokumenata;
- Monitoring, mjerenje, izvještavanje i preispitivanje performansi u odnosu na ciljeve za ključne performanse;
- Sposobnosti klijentovog sistema upravljanja i njegovih performansi da ispunjavaju prijenljive zakonske, regulatorne i ugovorene zahtjeve;
- Kontrolu operativnih aktivnosti u klijentovim procesima;
- Interni audit i preispitivanje od strane rukovodstva;
- Odgovornosti rukovodstva naručioca za politike.

Fazu 2 provodi imenovani audit tim. Izrađuje plan audita i usaglašava termin za provođenje audita na lokaciji s klijentom. Audit na lokaciji se provodi u skladu s dokumentima sistema upravljanja ICS-a za audit na lokaciji i sastoji se od uvodnog sastanka, procesa samog audita i završnog sastanka. Na uvodnom sastanku predstavnicima klijenta se saopćavaju sve relevantne informacije u vezi postupka audita, uključujući obavezu čuvanja povjerljivosti. Na uvodnom sastanku se potvrđuje plan audita i predmet i područje certifikacije.

Klijent je u obavezi da tokom audita omogući audit timu uvid u sva relevantna dokumenta, pristup u sve prostorije koje su u vezi 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 i utvrđene neusklađenosti (velike ili male), ako ih je bilo, postupku u vezi rješavanja utvrđenih neusklađenosti kao i o prijedlogu audit tima u vezi odluke o certifikaciji. Utvrđene neusklađenosti se specificiraju u Izvještaju o neusklađenosti.

Klijentu se mora omogućiti da postavi pitanja, odnosno zatraži razjašnjenja u vezi nalaza audit tima. Ako ne dođe do razumijevanja, odnosno ne postigne se saglasnost u vezi s konstatiranim neusklađenostima Vodeći auditor to dokumentuje. Prigovori u slučaju neslaganja s nalazima audita ili radom audit tima mogu se uputiti ICS-u.

D.2. Postupanje u vezi s neusklađenostima

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

Naknadni audit se mora provesti u vremenu od šest(6) mjeseci nakon certifikacijskog audita. Nakon tog vremena certifikacijski audit će biti zatvoren, kao neuspješan.

U slučaju manje značajnih neusklađenosti (zapažanje) auditori će konstatovati zapažanje koje će se također evidentirati u izvještaju o neusklađenosti. Klijent se obavezuje da predloži plan akcija i dostavi ih vodećem auditoru.

Primjenu i efikasnost predloženih akcija auditor će verifikovati tokom nadzornog audita.

Nakon završetka certifikacijskog audita ili naknadnog audita, vodeći auditor sačinjava izvještaj o auditu koji dostavlja klijentu.

D.3. Odlučivanje o certifikaciji

Nakon završene aktivnosti certifikacijskog audita i verifikacije plana korekcija/korektivnih akcija u slučaju malih neusklađenosti ili verifikacije primjene korektivnih akcija (na osnovu dokaza ili provjerom na lokaciji) u slučaju velikih neusklađenosti audit tim 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 ICS.

Sljedeći korak je preispitivanje procesa prije donošenja odluke o certifikaciji (*pregled* FILE i svih ostalih dokumenata sa audita, kao i drugih relevantnih činjenica: prigovori, žalbe, zakonska regulativa, izvještaji finansijske službe o izmirenju finansijskih obaveza), a GM donosi konačnu odluku o certifikaciji.

Ako se tom prilikom utvrdi da informacije nisu dovoljne za donošenje odgovarajuće odluke, zatražiće dodatne informacije od audit tima ili direktno od klijenta, što može uključiti i provođenje dopunskog audita. Odluka može biti da se prijedlog audit tima potvrdi ili preinači. U slučaju da se odluka preinači, obavezno se sačinjava dokumentovano obrazloženje. Na odluku o certifikaciji koja je nepovoljna po klijenta, klijent ima pravo žalbe. Postupak u vezi sa žalbama utvrđen je i dostupan na stranici ICS-a (www.ics-norm.com).

Direktor ICS-a donosi konačnu odluku o certifikaciji.

D.4. Izdavanje dokumenta o certifikaciji i znaka certifikacije

Klijent može da dobije primjerke certifikata na lokalnom i engleskom jeziku **ili na samo jednom jeziku, kao i certifikat IQNeta**. U slučaju certifikacije više sistema upravljanja, certifikti se mogu dodjeliti posebno za svaki certificirani sistem. Zajedno s certifikatima klijentu se dostavljaju znakovi certifikacije **i IQNeta**, kao i pravila za pozivanje na certifikaciju, **te uputstva za ispravno korištenje znakova**. Certificirani klijent se upisuje u Registar certificiranih klijenata ICS-a **kao i baze IQNeta**.

U vrijeme važenja certifikata za sistem upravljanja (za certificirano područje) ICS-a i IQNeta, organizacija ima pravo koristi certifikacijski znak ICS-a i IQNet-a i pozivati se na status certificirane organizacije u skladu sa sljedećim uslovima:

- 1. Certifikacijski znak sastoji se od znaka ICS-a i znaka IQNeta, i teksta normativnih dokumenta koji su certificirani. Koristi se samo uz naziv i /ili logotip certificirane organizacije, na način da čine logičnu cjelinu. Nositelj ICS-ovog certifikata dobiva ICS-ov i IQNET znak, koji se može reproducirati ali nije ovlašten grafički ga mijenjati. Znak IQNeta se smije koristiti samo uz znak ICS-a.**
- 2. Certifikacijski znak smije se primjenjivati za poslovne svrhe na materijalima za poslovno dopisivanje, te za reklamne svrhe. Ne smije se upotrebljavati za svrhe koje su izvan područja certificiranja navedenog na certifikatu. Ako se važnost certifikata odnosi na neki konkretan sistem upravljanja (npr. proizvodnu liniju, servisno područje) ili lokacijski ograničen sistem cjelokupne organizacije (lokaciju), tada se primjenom certifikacijskog znaka ne smije stvarati dojam da je certificirana cijela organizacija. U slučaju nedoumice treba navesti područje primjene. ICS ima pravo uvida u sve dokumente, poslovne papire itd., na koje je organizacija stavila certifikacijski znak.**
- 3. Certifikacijski znak se ne smije koristiti za označavanje pojedinih proizvoda, kao ni na način koji bi dopuštao zaključak, da su sami proizvodi certificirani od strane ICS-a (npr. ne u uputama za korištenje ili dokumentima koji se odnose na proizvod). Certifikacijski znak ne smije se stavljati na proizvod, pakiranje proizvoda (ambalažu), kao ni na laboratorijske testove, kalibracijske ili inspeksijske izvještaje ili certifikate.**
- 4. Nositelj važećeg ICS-ovog i IQNet certifikata ima se pravo pozivati na status certificiranog klijenta izjavom da proizvodi ili usluge potiču iz organizacije, odnosno da se proizvodnja odvija u organizaciji koja ima certificiran sistem upravljanja u skladu s određenim standardom.**

Izjava može biti istaknuta na ambalaži proizvoda (ambalažom se smatra sve ono što može biti odvojeno od proizvoda bez da se on raspadne ili ošteti) ili u popratnim informacijama (popratnim informacijama se smatra sve ono što je odvojeno od proizvoda ili lagano odvojivo) može sadržavati samo sljedeće informacije u tekstualnom obliku: naziv organizacije ili brenda certificirane kompanije, vrstu sistema upravljanja i naziv certifikacijskog tijela koje je izvršilo certifikaciju. Ni u kojem slučaju izjava ne smije sadržavati certifikacijske znakove ili biti u formi naljepnica ili identifikacijskih oznaka na proizvodu.

- 5. Nositelj certifikata se obavezuje, da će spriječiti svako korištenje certifikacijskog znaka ili izjava, koje bi mogle štetiti ICS-u ili i IQNet-u ili dovesti u zabunu iz koje bi se moglo zaključiti da je određena usluga ili proizvod povezan s ICS-om (npr. konsultantske aktivnosti ne smiju se povezivati s imenom ICS-a).***
- 6. Nositelj certifikata je obavezan ispuniti sve zahtjeve ovih pravila za pozivanje na status certificiranog klijenta i korištenje certifikacijskih znakova prilikom: korištenja bilo koje reference na svoju certifikaciju u komunikacijskim medijima kao što su internet, brošure ili svim drugim vidovima oglašavanja. Također se nositelj certifikata obavezuje da neće dopustiti bilo kakve dvosmislene izjave o svojoj certifikaciji, neće koristiti ili dozvoliti korištenje certifikata ili bilo kojeg njegovog dijela na dvosmisleni način, u slučaju povlačenja certifikata prestati koristiti sav marketinški materijal koji sadrži reference na certifikaciju, prilagoditi sav marketinški materijal u slučaju smanjenje opsega certifikacije. Neće dozvoliti bilo kakvu naznaku da je ICS certificiralo njegov proizvod, uslugu ili proces. Neće implicirati da se certifikacija odnosi na aktivnosti i lokacije koje su izvan opsega certifikacije. neće koristiti certifikaciju na način koji bi narušio reputaciju i javni imidž ICS-a.***
- 7. Korisnik certifikacijskog znaka neće smatrati krivim ICS ili IQNet i neće tražiti odštetu u slučaju zahtjeva trećih prema ICS-u ili/i IQNet-u, koji nastanu zbog korištenja znaka, koje nije u skladu s ugovorom i zakonom. Namjerno ili grubo kršenje gornjih odredbi može imati za posljedicu opoziv ICS-ovog i IQNet-ovog certifikata.***

D.5. Nadzorne aktivnosti

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

Ostale nadzorne aktivnosti mogu da obuhvataju:

- a) upit(e) koji o aspektima certifikacije ICS upućuje certifikovanim klijentima;
- b) preispitivanje svake izjave certificiranog klijenta u vezi s realizacijom njegovih operativnih aktivnosti (npr. promotivnih materijala, web-sajta, itd);

- c) zahtjeve certifikovanom klijentu da pruži dokumentovane informacije (na papiru ili putem elektronskih medija);
- d) druge načine za praćenje performansi certificiranog klijenta.

Nadzorni auditi se provode se u cilju:

- a) 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;
- b) potvrde izvršenih izmjena sistema upravljanja kao i načina evidentiranja tih izmjena;
- c) utvrđivanje načina upotrebe znaka i/ili bilo kog drugog pozivanja na certifikaciju;
- d) utvrđivanje usklađenosti sistema upravljanja klijenta, ili njegovih dijelova, u odnosu na kriterij audita;
- e) određivanje sposobnosti sistema upravljanja da osigurava da klijent ispunjava primjenljive zahtjeve zakona, propisa i ugovora;
- f) određivanje efektivnosti sistema upravljanja da bi se osiguralo da klijent može razumno da očekuje da će ostvarivati svoje specificirane ciljeve;
- g) identifikovanje oblasti za potencijalno poboljšavanje sistema upravljanja, kako je primjenljivo.

Nije neophodno da bude audit cijelog sistema i planiraju se s ostalim nadzornim aktivnostima tako da ICS može da održava povjerenje da certificirani sistem upravljanja nastavlja da ispunjava zahtjeve između recertifikacijskih audita. Izvodi se najmanje jednom godišnje.

Datum prvog nadzornog audita 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, GM može da donese Odluku o suspenziji certifikacije. Nadzorni audit provodi audit tim imenovan od strane ICS-a. Nalazi s audita daju se 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).

D.6. Recertifikacija

Certifikat se izdaje na period od tri (3) godine u odnosu na datum donošenja odluke o certifikaciji. Nakon ovog termina automatski prestaje važnost sertifikata.

Certifikat također može da prestane da važi u periodu od tri (3) godine, ako se nadzornim auditom ili se na drugi način utvrdi da sistem upravljanja ne zadovoljava zahtjeve referentnog standard.(npr.ako klijent ne ispuni finansijske obaveze na vrijeme). Da bi se sačuvala ili ponovo uspostavila važnost sertifikata, mora da se provede ponovni audit. Recertifikacijski audit mora da se provede u periodu važenja sertifikata, tj. do isteka važnosti sertifikata.

Datum do kojeg mora biti proveden recertifikacijski audit je naznačen na certifikatu. Ukoliko prestane važnost certifikata, novi certifikat može da se izda tek nakon provođenja kompletne procedure certifikacije sistema.

E Posebne vrste audita

E.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 promjena. Prijave promjena u svrhu proširenja predmeta i područja primjene može se realizirati zajedno s nadzornim auditom ili recertifikacijskim auditom ili kroz samostalan postupak. Proširenje predmeta i područja certifikacije ne utiče na rok važenja certifikacije.

E.2 Audit uz prethodnu kratku najavu (vanredni nadzor)

Ove audite ICS će obaviti 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 proveden. Posebna pažnja se obraća na imenovanje audit tima zbog toga što klijent nema pravo da stavi primjedbu na članove audit tima.

E.2.1 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 audita. Ovi auditi omogućavaju efikasne i djelotvorne aktivnosti gdje i kada su potrebne. Potpuno „remote“ ili kombinirani 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.

Kada se koriste metode udaljenog audita?

Udaljeno ili remote auditiranje se može koristiti u brojnim situacijama bilo da se koristi kao potpuni remote audit, tokom audita na lokaciji ili u kombinaciji. Svako organizaciji osiguravamo da odabrano rješenje za udaljeni audit najbolje odgovara potrebama same organizacije te razmatramo uticaj od internih sigurnosnih politika do zahtjeva za akreditaciju, šemu ili regulatornih zahtjeva.

Provođenje udaljenih (tzv“remote“) audita:

- Korištenjem postojećih alata kao što su: Teams, FaceTime, Duo, WeChat, Zoom na tabletu, Smartphone ili laptopu.
- Povezivanjem putem alata korištenih kod klijenta.
- Efikasna primjena u potpunim remote auditima ili tokom audita na lokaciji za pristup teško dostupnim lokacijama ili za povezivanje s dodatnim auditorom/kompetencijama.

E.3. Suspenzija, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja certifikacije

E.4. Suspenzija certifikacije

ICS vrši suspenziju certifikacije u sljedećim slučajevima:

- a) klijentov certificiran sistem upravljanja ima stalne ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahtjeve certifikacije, uključujući zahtjeve za efektivnost sistema upravljanja;
- b) certificirani klijent ne dozvoljava da se nadzor ili audit za ponovnu certifikaciju izvode s traženom učestalošću;
- c) certificiran klijent dobrovoljno traži suspenziju,
- d) ako klijent, bez opravdanih razloga, odbije da auditori akreditacionog tijela učestvuju kao posmatrači u procesu audita.

ICS izdaje odluku o suspendovanju certifikacije. Suspenzija certifikacije se izdaje s rokom ne dužim od šest (6) mjeseci. Za vrijeme suspenzije certifikacija je privremeno nevažeća. Ako se u roku koji je utvrdio ICS ne otklone uzroci zbog kojih je došlo do suspenzije, to ima za posljedicu povlačenje ili smanjenje predmeta i područja certifikacije. Ako se uzroci otklone donosi se odluka o vraćanju certifikacije.

E.5. Povlačenje certifikata

ICS vrši povlačenje certifikata u sljedećim slučajevima:

- a) ako se u roku koji je utvrdio ICS ne otklone uzroci zbog kojih je došlo do suspenzije;
- b) u slučaju prestanka rada certificiranog klijenta;
- c) na zahtjev klijenta,
- d) ako klijent odbije da auditori akreditacionog tijela učestvuju kao posmatrači u procesu audita, a nakon provedenog postupka suspenzije.

U slučaju povlačenja certifikacije, ICS izdaje odluku o povlačenju certifikacije a klijent je u obavezi da vrati sve izdate certifikate i da prekine pozivanje na certifikaciju.

Usluge sprovođenja audita i certifikacije biće fakturirane u skladu sa važećim tarifama ICS-a, dok su uvjeti plaćanja definirani Ugovorom. Klijent se obavezuje da izmiri sve finansijske obaveze prema ICS-u bez obzira na rezultate audita - provjere.

E.6. Smanjenje predmeta i područja certifikacije

ICS vrši smanjenje predmeta i područja certifikacije u sljedećim slučajevima:

- ako organizacija sama zatraži smanjenje predmeta i područja certifikacije;
- kao rezultat realizovanih audita.

Poslije smanjenja 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 predmeta i područja certifikacije. Klijent ima pravo žalbe ako je nezadovoljan odlukom o suspenziji, povlačenju i smanjenju predmeta i područja certifikacije.

E.7. Ostale promjene u certifikaciji

U svakom trenutku u ciklusu certifikacije, klijent može zatražiti izmjene dodijeljene certifikacije zbog 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. O načinu verifikacije tražene izmjene i aktivnosti koje je neophodno provesti, ICS će odlučivati nakon analize dostavljenog zahtjeva o čemu će klijent biti obaviješten pisanim putem.

F.1 Audit prelaska sa drugih certifikacijskih kuća

Samo certifikacija koja je pokrivena akreditacijom IAF-a ili Regionalnim potpisom MLA potpisnika ispunjava uslove za prenos. Organizacije koje posjeduju certifikate koji nisu pokriveni akreditacijom tretiraju se kao novi klijenti. Samo validan akreditovan certifikat smije biti prenesen. Certifikat za koji se zna da je suspendovan ne smije biti prenesen. U slučajevima gdje je certifikat povučen od strane certifikacijskog tijela kojem je istekao rok ili je njihova akreditacija suspendovana ili povučena, prenos mora biti završen u roku od šest (6) mjeseci ili po isteku certifikata, ovisno o tome koji je datum raniji. U takvim slučajevima, ICS će obavijestiti akreditacijsko tijelo, pod čijom akreditacijom izdaje certifikate, prije prenosa. ICS vrši preispitivanje certifikacije klijenta. Ovo preispitivanje sprovodi se pregledom dokumentacije i ako je to potrebno u ovom pregledu dokumentacije, npr ako postoje manje neusklađenosti, uključuje posjetu prije prenosa klijenta kako bi se potvrdila certifikacija.

Zabilješka - posjeta prije prenosa nije audit. Prenos može provesti jedna ili više osoba. Pojedinaac ili grupa koja obavlja posjetu prije-prenosa ima istu kompetentnost koja je potrebna za audit tim koji je prikladan za opseg certifikacije koji se pregleda.

Pregled mora obuhvatiti najmanje sljedeće aspekte, a pregled i njihovi nalazi se dokumentuju:

- potvrdu da certificirani klijent spada u akreditovani opseg certifikacijskog tijela i ICS-a,
- potvrdu da izdani akreditovani opseg certifikata spada u opseg MLA akreditacijskog tijela,
- razloge traženja prenosa,

- d) da lokacija ili lokacije koje žele prenijeti certifikat imaju važeću akreditovani certifikat,
- e) početna certifikacija ili najnoviji izvještaji sa audita, i posljednji izvještaji sa nadzornog audita; status svih neotklonjenih neusklađenosti, relevantna dokumentacija u vezi s procesom certificiranja. Ako ovakvi izvještaji trenutno nisu dostupni ili ako nadzorni audit ili recertifikacijski audit nije kompletiran kako je to zahtjevano audit programom certifikacijskog tijela, onda će se ta organizacija posmatrati kao novi klijent,
- f) primljene prigovore i žalbe i poduzete akcije,
- g) razmatranja relevantna za uspostavu audit plana i audit programa. Program audita koji je uspostavilo certifikacijsko tijelo treba pregledati, ukoliko je dostupno. i
- h) svaki trenutačni angažman klijenta koji prenosi certifikat sa regulatornim tijelima relevantnim za područje certifikacije u pogledu zakonske usklađenosti.

U skladu sa t. 9.5.2 ISO 17021-1:2015, ICS neće izdati certifikat klijentu koji je u prenosu sve dok:

- a) nije izvršio implementaciju korektivnih akcija u skladu sa svim većim neusklađenostima,
- b) ne prihvati sve klijentove planove korekcija i korektivnih akcija za sve veće neusklađenosti.

Ako pregled prenosa (pregled dokumenata) identificira probleme koji sprečavaju završetak prenosa, ICS će tretirati takvog klijenta kao novog klijenta. Opravdanje za taj postupak će biti objašnjen klijentu i dokumentovan. ICS provodi uobičajeni postupak odlučivanja o certifikaciji u skladu s tačkom 9.5 ISO 17021-1:2015, vodeći računa da se osoblje koje donosi odluku razlikuje od onih koji provode pregled prenosa. Ako nisu identifikovani problemi tokom pregleda prenosa, certifikacijski ciklus se bazira na prethodnom certifikacijskom ciklusu, a ICS će utvrditi audit program za preostali certifikacijski ciklus.

Zabilješka - ICS može navesti početni datum certifikacije u certifikacijskim dokumentima, sa naznakom da je organizacija bila certificirana od strane drugog certifikacijskog tijela prije određenog datuma.

ICS će donijeti odluku o certifikaciji prije početka nadzornog ili recertifikacijskog audita.

Saradnja između certifikacijskog tijela koje je izdalo certifikat i ICS-a bitna je za efikasan proces prijenosa i integritet certifikacije. Na zahtjev, tijelo koje je izdalo certifikat treba obezbijediti sve dokumente i informacije tražene u ovom dokumentu. Tamo gdje nije moguće komunicirati sa tim certifikacijskim tijelom, ICS mora dokumentovati razloge i poduzeti sve napore da dobije neophodne informacije iz drugih izvora. Klijent koji prelazi treba da ovlasti certifikacijsko tijelo za izdavanje certifikata da dostavi podatke koje traži ICS. Certifikacijsko tijelo za izdavanje ne smije suspendovati ili povući certifikat organizacije nakon obavijesti da organizacija prenosi na ICS, ako klijent i dalje zadovoljava zahtjeve certifikacije.

Oznaka DOKUMENTA	Izradio:	Odobrio:
ICS PRA 02.	Rejhana Džaka (PR)	Nedim Čaušević (GM)

ICS će se obratiti akreditacijskom tijelu koje je akreditovalo certifikacijsko tijelo:

- a) ukoliko nije dostavio traženu informaciju ICS-u;
- b) bez razloga suspenduje ili povuče certifikat klijenta koji vrši prenos.

Akreditacijsko tijelo treba imati procese za rješavanje situacija uključujući i suspenziju ili povlačenje akreditacije, ako prethodno certifikacijsko tijelo ne surađuje sa ICS-om koji prihvata certifikat ili vrši povlačenje ili suspenziju certifikata bez odlaganja.

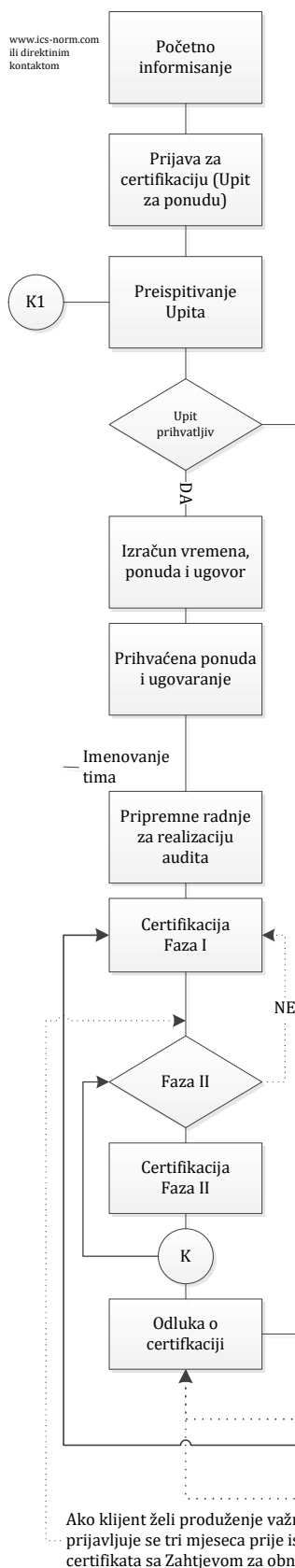
F. 2. Prigovori i žalbe

ICS ima utvrđenu dokumentovane procese za prijem, vrednovanje i donošenje odluka po prigovorima i žalbama.

U slučaju izmjena ovih Opštih pravila i zahtjeva za certifikaciju, ICS će objaviti njihovo novo izdanje na web stranici www.ics-norm.com i o tome blagovremeno obavijestiti svoje klijente, a certifikovane organizacije će se uskladiti s tim izmjenama u propisanom roku.

NAPOMENA:

***Mi u ICS-u kontinuirano pratimo sve smjernice od strane IAF –a,
u vezi nastavka procesa certifikacije!***



Potencijalni podnositelj zahtjeva za certifikaciju (Naručilac) – organizacija informiše 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: Upit za ponudu) se preuzima sa sajta ili se na zahtjev organizacije, dostavlja

Dostavljanjem popunjenog obrasca „Upit za ponudu“ - 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 provede 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 prihvatiti, organizaciji se na osnovu svih relevantnih podataka iz Upita za ponudu 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 audit, 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!

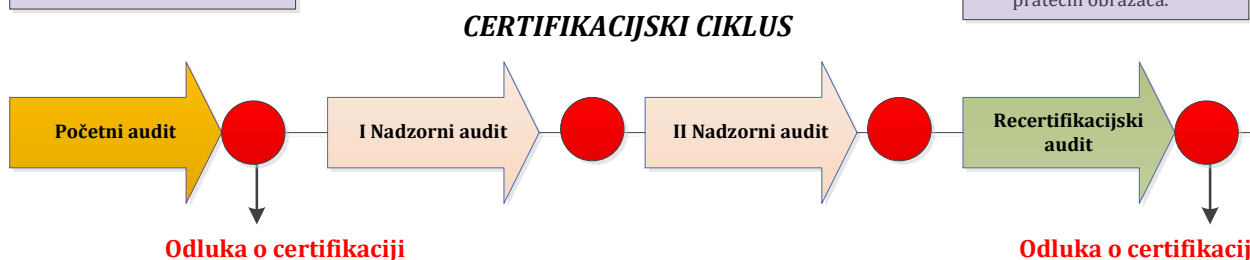
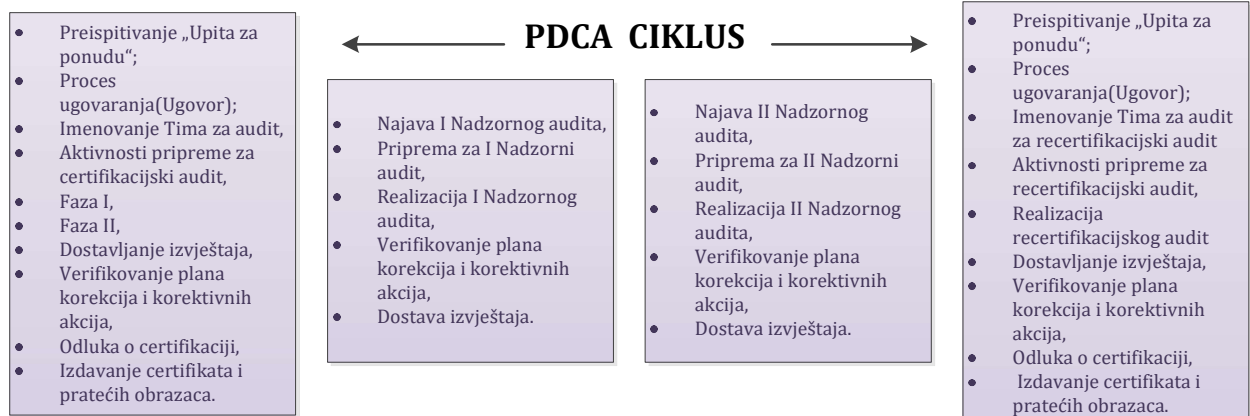
Faza 2 se izvodi prema Audit planu koji su ICS i klijent prethodno usaglasili i verificovali

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.

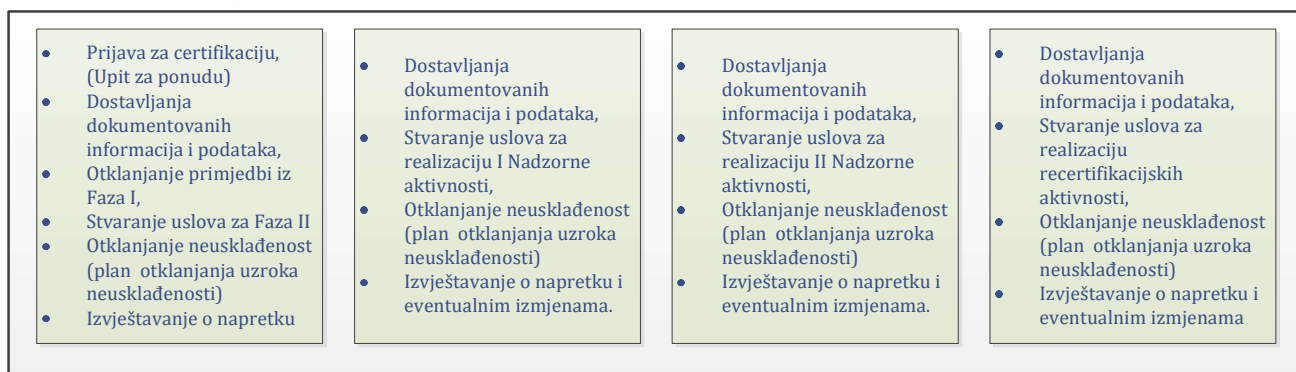
Certifikat važi tri godine. U tom periodu klijent je dužan da primjenjuje i održava nivo priznatog sistema upravljanja u skladu sa zahtjevima referentnog standarda, da prihvati nadzor i da obavještava ICS o promjenama u sistemu. ICS sprovodi nadzor nad certificiranim sistemom upravljanja. Redovni nadzor 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



AKTIVNOSTI CERTIFIKACIJE

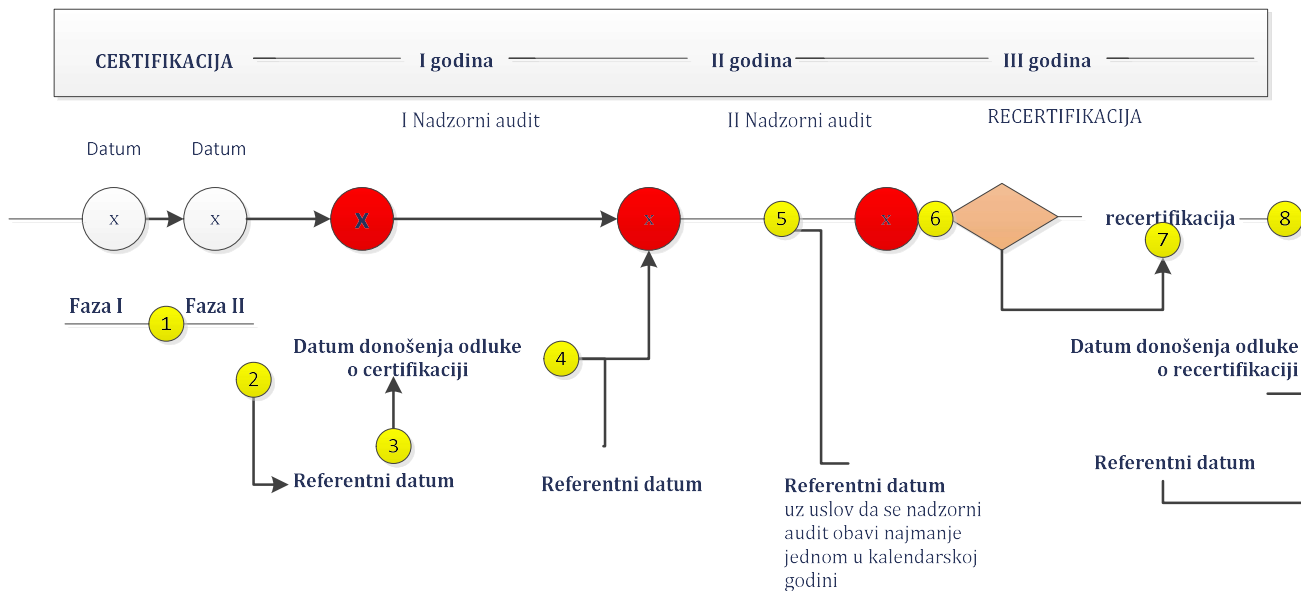


Aktivnosti Naručioca/Klijenta



Slika 1 aktivnosti certifikacije (uloga zainteresiranih strana)

Rokovi za provođenje procesa audita



Slika 2 Rokovi za provođenje aktivnosti certifikacije