



# PROCEDURA

DOKUMENTOVANA PROCEDURA I POLITIKE  
ZA SUSPENZIJU, POVLAČENJE ILI SMANJENJE PODRUČJA CERTIFIKACIJE, I  
SPECIFICIRAN REDOSLIJED KOJI SE PODUZIMA

ICS PR - 05

**za primjenu ove procedure  
odgovorno je rukovodstvo ICS-a**

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



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

**Džemala Bijedića 129, 71000 Sarajevo (BiH)**

Oznaka DOKUMENTA  
ICS PR- 05

Izradio:  
Rejhana Džaka (PR)

Odobrio:  
Nedim Čaušević (GM)

stranica 2 od 11

Ovo izdanje procedure pripada kontroliranim dokumentima sistema upravljanja INSTITUTA ZA CERTIFICIRANJE SISTEMA d.o.o. Sarajevo. Izdavanja i izmjene ovog dokumenta sprovode se shodno definiranim procedurama sistema.

### Status dokumenta:

REV. (revision)	IZDANJE (edition)	IZRADIO	ODOBRIO (approved by)	DATUM (date)	PROMJENA NA STRANICI (Changes follow up )	NAPOMENA Valid from:
U ovom dokumentu oznaka revizije se odnosi na sve strane. Svaka sljedeća izmjena bit će označena <b>bold</b> i <i>italic</i> slovima!						
0	1.izdanje	Anel Hurem, OO	Nedim Čaušević, Direktor	09.06.2016.		<b>POVUČEN</b>
1	1.izdanje	Rejhana Džaka, PRK	Nedim Čaušević, Direktor	20.12.2017.		<b>POVUČEN</b>
2	1.izdanje	Rejhana Džaka, PRK	Nedim Čaušević, Direktor	10.04.2019.	2-7	<b>ICS RU 03 POVUČEN 05.03.2020.</b>
0.	2.izdanje	Rejhana Džaka, PR	Nedim Čaušević, Direktor	17.02.2020	Sve	<b>AKTIVAN od 05.03.2020</b>

(potpis)

(potpis)

### NAPOMENA:

© Procedura je ekskluzivno vlasništvo INSTITUTA ZA CERTIFICIRANJE SISTEMA d.o.o. Sarajevo i zabranjeno je izdavanje ili reprodukovanje na bilo koji način, bez prethodnog pisanog odobrenja vlasnika. Primjerci ove procedure izdaju se bilo kojoj zainteresiranoj strani isključivo po odobrenju Direktora INSTITUTA ZA CERTIFICIRANJE SISTEMA d.o.o. Sarajevo ili lica koje ima hijerarhijsko odobrenje za vršenje ove radnje!

## 1.0 SVRHA DOKUMENTA

Ova Procedura opisuje postupak za suspenziju, povlačenje ili smanjenje područja certifikacije u skladu sa standardom: ISO/IEC 17021-1:2015, Ocjenjivanje usaglašenosti – Zahtjevi za tijela koja provode audit i certifikaciju sistema upravljanja – 1. dio Zahtjevi (ISO/IEC 17021-1:2015: EN ISO/IEC 17021-1:2015), t. 9.6.5..

## 2.0 PODRUČJE PRIMJENE

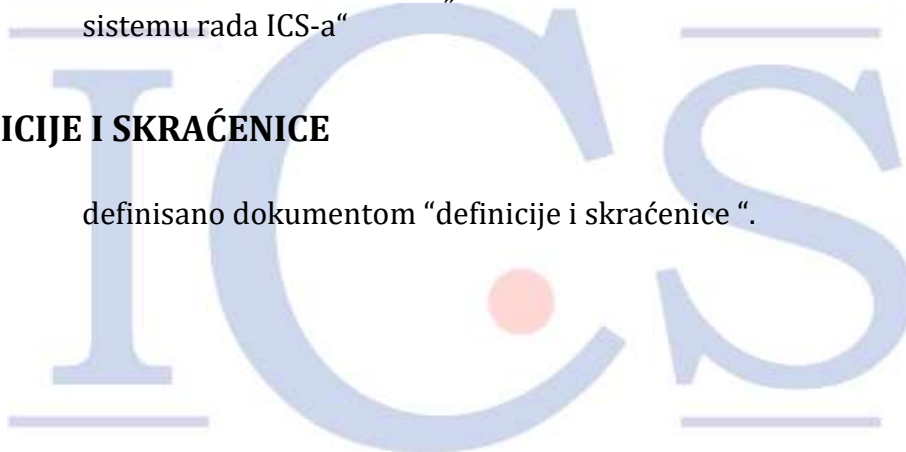
Procedura se primjenjuje u ICS-u i obavezna je za sve zaposlene (auditore, tehničke eksperte, administraciju).

## 3.0 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

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

## 4.0 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

RU 01- definisano dokumentom “definicije i skraćenice “.



## **POLITIKA ZA SUSPENZIJU, POVLAČENJE ILI SMANJENJE PODRUČJA CERTIFIKACIJE**

### **Suspenzija**

Odluka o suspenziji će se komunicirati klijentu pismenim putem.

Formalno pismo mora uključivati:

- Izjavu o odluci za suspenziju certifikata uz dokumentovano objašnjenje situacije, razloge i reference na objektivne dokaze,
- Pravni lijek na odgovor i žalbu na odluku. Uobičajeno je vrijeme od 10 radnih dana tokom kojih se klijent može žaliti. Žalba se može uputiti kroz proces za prijem, vrednovanje i donošenje odluka po žalbama ICS PRC 9.7.1.,
- Datum početka suspenzije (uobičajeno, od datuma uručivanja pisma),
- Uslovi i rok do kojeg se može poništiti suspenzija, te posljedice ukoliko se tražene radnje ne poduzmu,
- Popratne radnje od strane ICS kako bi se ustanovilo da su uslovi ispunjeni i korektivne akcije poduzete,
- Izjava da certifikat nije važeći tokom suspenzije i da je korištenje marketinškog materijala sa referensama na certifikat zabranjen tokom trajanja suspenzije,
- Izjava da će i klijent i ICS obavijestiti sve zainteresovane strane da je certifikat suspendovan.

Vrijeme trajanja suspenzije neće biti duže od šest (6) mjeseci od dana donošenja odluke o suspenziji!

### **Praćenje**

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

Ovisno o ovoj potvrdi, ICS će poduzeti slijedeće 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 dolje).

U oba slučaja klijent će primiti pismo sa 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 klijentu uključujući zahtjeve o:

- Zabrani upotrebe certifikacijske ili akreditacijske markice i bilo kakvih drugih referenci na certifikat
- Vraćanju certifikata i kopija ICS-u.

## **5.0 OPIS POSTUPKA**

### **5.1 ODGOVORNOSTI**

GM je odgovoran za suspenziju, povlačenje ili smanjenje područja certifikacije i konačnu odluku. ICS je odgovoran za dodijeljene certifikate i u skladu sa tim može poduzimati mjere u cilju zaštite cjelovitosti sistema certifikacije i osiguranja poštivanja zahtjeva i pravila certifikacije. Mjere mogu biti suspenzija, povlačenje certifikata ili smanjenje područja certifikacije.

Te mjere mogu proizaći iz zahtjeva ICS-a ili su rezultat aktivnosti ICS-a.

### **5.2 SUSPENZIJA CERTIFIKATA**

Suspenzija certifikata znači da ICS privremeno povlači prava certificiranog klijenta koja proizlaze iz certifikata i Ugovora o certifikaciji i održavanju certifikacije sklopljenim između ICS-a i certificiranog klijenta. Suspenzija se može odnositi na cijelo područje ili na dio područja certifikacije, najduže na period do šest (6) mjeseci.

Vrijeme trajanja suspenzije ne utiče na planiranu dinamiku nadzora i na rok važenja potvrde o certifikaciji.

#### **5.2.1 DOBROVOLJNA SUSPENZIJA**

Certificirani klijent može, zbog vlastitih razloga, zahtijevati od ICS-a privremenu obustavu važenja certifikata, korištenja certifikacijskog znaka ili drugih načina pozivanja na status certifikovanog klijenta, obavještavajući o tome, u pisanom obliku, ICS dva (2) mjeseca prije sljedećeg planiranog datuma audita.

Dobrovoljna suspenzija se može zahtijevati za cijelo ili za dio područja certifikacije i može trajati najviše šest (6) mjeseci. Certificirani klijent je obavezan pismeno zatražiti od ICS-a prekid suspenzije najmanje dva (2) mjeseca prije isteka suspenzije.

Dobrovoljna suspenzija se može prekinuti na osnovu rezultata provedenog audita ili na osnovu dostavljanja odgovarajućih dokaza o primjeni korektivnih akcija ili dokaza o prestanku važenja okolnosti koje su dovele do suspenzije. Ako se u roku od šest (6) mjeseci ne steknu uslovi za ukidanje suspenzije, područje certifikacije može se suziti u onom dijelu na koji se suspenzija odnosila ili, u krajnjem slučaju, certifikat može biti povučen, ako se suspenzija odnosila na cijelo područje certifikacije.

#### **5.2.2 PRISILNA SUSPENZIJA**

ICS mora suspendovati certifikat u slučajevima kada:

- Certificirani sistem upravljanja klijenta konstantno ili ozbiljno ne ispunjava zahtjeve za certifikaciju, uključujući zahtjeve za efektivnost SU;
- Certificirani klijent ne dozvoljava da se nadzorni ili recertifikacijski audit provode onoliko često koliko se zahtijeva;
- Certificirani klijent dobrovoljno zahtijeva suspenziju.

ICS može suspendovati certifikat i u sljedećim slučajevima:

- na osnovu rezultata nadzornog audita (redovnog ili vanrednog);
- u slučaju nepoštivanja ugovornih obaveza,
- na osnovu odluke direktora ili
- tokom drugog postupka kada se utvrde bitne neusklađenosti i odstupanja.

Prisilna suspenzija može biti dodijeljena za cijelo ili za dio područja certifikacije.

Certifikovani klijent je obavezan pismeno zatražiti od ICS-a prekid suspenzije najmanje dva (2) mjeseca prije isteka suspenzije.

Prisilna suspenzija može trajati najviše šest (6) mjeseci, a može se ukinuti jedino nakon provedenog postupka ocjenjivanja.

Ako se u roku od šest (6) mjeseci ne steknu uslovi za ukidanje suspenzije, područje certifikacije se može suziti u onom dijelu na koji se suspenzija odnosila ili, u krajnjem slučaju, certifikat može biti povučen, ako se suspenzija odnosila na cijelo područje certifikacije.

Klijent može ponovno steći status certificiranog klijenta podnošenjem nove prijave i provedbom novog postupka certifikacije.

Prijava za certifikaciju ne može se podnijeti prije isteka šest (6) mjeseci od dana povlačenja certifikata.

Ukoliko je odluka o prisilnoj suspenziji certifikata donesena radi izbjegavanja podmirivanja finansijskih obaveza prema ICS-u, prisilna suspenzija može trajati najviše šest (6) mjeseci, a može se ukinuti jedino nakon dostavljanja dokaza o podmirenju svih finansijskih obaveza prema ICS-u.

Klijent je obavezan pismeno zatražiti od ICS-a prekid prisilne suspenzije najmanje dva (2) mjeseca prije isteka suspenzije.

Ukidanje ove vrste suspenzije nema uticaja na planirani redoslijed nadzornih audita i na rok važenja potvrde o certifikaciji.

Ako u vrijeme trajanja suspenzije certificirani klijent ne podmiri finansijske obaveze prema ICS-u, certifikat će biti povučen, a ICS će u skladu sa pravnim i finansijskim instrumentima i dalje teretiti klijenta, odnosno pravnu osobu čije je ono dio, za nepodmirenja dugovanja. U slučaju potrebe, stranke će se podvrći odluci nadležnog suda u Sarajevu.

Klijent može ponovno steći status certificiranog klijenta podnošenjem nove prijave i provedbom novog postupka certifikacije. Prijava za certifikaciju ne može se podnijeti prije isteka šest (6) mjeseci od dana povlačenja certifikacije. ICS neće prihvatiti prijavu za certifikaciju u području prethodno povučene certifikacije ili u novom području, ukoliko pravna osoba koja prijavu podnosi ima nepodmirena dugovanja prema ICS-u. Ukoliko je odluka o prisilnoj suspenziji certifikata donesena radi isteka važenja certifikacijskog standarda, prisilna suspenzija može trajati najviše šest (6) mjeseci.

Certificirani klijent je obavezan pismeno zatražiti od ICS-a prekid suspenzije najmanje dva (2) mjeseca prije isteka suspenzije.

Ukoliko se u navedenom roku ne provede audit radi ukidanja suspenzije, certifikat će se povući. Ukoliko je u navedenom roku proveden audit prema novom izdanju certifikacijskog standarda, a postupak certifikacije nije završen, suspenzija se iznimno može produžiti najviše šest (6) mjeseci.

Ukoliko i nakon dodatnih šest (6) mjeseci postupak prelaska na novo izdanje standarda nije u potpunosti završen, certifikat će se povući. Klijent može ponovno steći status certificiranog podnošenjem nove prijave i provedbom novog postupka certifikacije.

Prijava za certifikaciju ne može se podnijeti prije isteka šest (6) mjeseci od dana povlačenja certifikata.

Klijent je obavezan pismeno zatražiti od ICS-a prekid suspenzije najmanje dva (2) mjeseca prije isteka suspenzije.

### **5.3. POVLAČENJE CERTIFIKATA**

Povlačenje certifikata znači trajno oduzimanje certifikata.

Klijent može ponovno steći status certifikovanog klijenta podnošenjem nove prijave i provedbom novog postupka certifikacije. Prijava za certifikaciju ne može se podnijeti prije isteka šest (6) mjeseci od dana povlačenja certifikata.

Certifikovani klijent može zbog vlastitih razloga zahtijevati povlačenje certifikata obavještavajući o tome, u pisanome obliku, ICS.

Certifikat ističe automatski ili se smatra povučenim u sljedećim slučajevima:

- nadzorni audit nije proveden;
- po isteku perioda važenja certifikata;
- ukoliko je nosilac certifikata predmet zakonskog stečajnog postupka ili imenovani administrator njegovog poslovanja ili imalac certifikata ne informišu o tome ICS pisanim putem u roku od četiri (4) nedelje;
- ukoliko nosilac certifikata prekine svoje poslovne aktivnosti;
- ukoliko se promijene zakonski zahtjevi, zahtjevi nadležnih organa (npr. akreditacijskog tijela) ili pravila prakse na kojima se zasniva certifikacija, osim ako nosilac certifikata, u definisanom roku, kroz ponovni audit, izvršen od strane ICS-a o trošku nosioca certifikata, ne potvrdi da je sistem usklađen sa novim zahtjevima;
- vanredni audit nije proveden po propisima akreditacije i pod uslovima sklopljenog ugovora sa nosiocem certifikata;
- nosilac certifikata raskine ugovor za certifikaciju sa ICS-om.

Menadžer za certifikaciju / menadžer za planiranje i administraciju kontaktira telefonom nosioca certifikata radi upozorenja o suspenziji certifikata. Ukoliko ne otkloni uzroke suspenzije u periodu od tri (3) mjeseca, CERTIFIKAT se povlači.

ICS ima pravo da povuče certifikat i po svom sopstvenom izboru, sa ili bez obavještanja, u sljedećim slučajevima:

- ukoliko dalje korištenje znaka certifikacije/certifikata nije više opravdano, odnosno nema smisla u kontekstu tržišta, ili je zakonski zabranjeno. U ovom slučaju ICS će obezbijediti alternativni znak, ako je moguće;
- ukoliko dođe do dovođenja u zabludu ili neovlaštenog reklamiranja, posebno u vezi sa znakom certifikacije ili certifikatom, ili se isti zloupotrebljavaju, ili proizvod pušten na tržište ne zadovoljava zakonske zahtjeve, ili se zloupotreba toleriše od strane nosioca certifikata;
- ukoliko nosilac certifikata ne plati neizmirene račune prema ICS-u u roku od četiri (4) nedelje, nakon prijema opomene u tom smislu. Propusti u parcijalnim isplata, takođe mogu da dovedu do povlačenja certifikata;
- ukoliko nosilac certifikata krši pravila certifikacije i/ili odgovarajuće dijelove ugovora/ponude, sem ukoliko ovaj prekršaj nije posljedica slučajnog djelovanja, ICS ima pravo, ali ne i obavezu, da imaocu certifikata omogući ispravku ovakvih postupaka;
- ukoliko ICS stekne utisak da certifikovan sistem nije usklađen sa standardom ili bilo kojom izmjenom standarda u vremenskom periodu koji je određen nosiocu certifikata za usklađivanje sistema, ili je vlasnik prekršio bilo koji od uslova pod kojim je certifikat izdat;
- ukoliko nosilac certifikata iznosi neistinite izjave ili uskraćuje važne činjenice od značaja za certifikaciju;
- ukoliko nosilac certifikata propusti da uskladi svoj sistem sa ovom Procedurom i/ili odgovarajućim dijelovima ugovora/ponude (npr. cijene i nadoknade) u periodu od šest (6) nedelja od dana stupanja na snagu izmjena, ili u periodu od šest (6) nedelja nakon što je imalac certifikata imao mogućnost da izvjesti o njima.

Osim u slučajevima nemara i grube nepažnje, ICS neće biti odgovoran za bilo kakve gubitke nastale za klijenta zbog neizdavanja, isteka, suspenzije ili povlačenja certifikata.

Odluka o povlačenju certifikata (obrazac: OB:ICS-47) saopštava se nosiocu certifikata pisanim putem uz upozorenje da je potrebno da važeći CERTIFIKAT vrati ICS-u, a informacija o povlačenju certifikata unosi se u Bazu povučenih certifikata u elektronskoj formi.

Ukoliko klijent ne postupi po navodima i rokovima iz Odluke o povlačenju certifikata, menadžer za certifikaciju / menadžer za planiranje i administraciju priprema Zaključak odluke o povlačenju certifikata kojim se okončava predmet i arhivira u registrator povučenih certifikata.

Nakon povlačenja certifikata, u periodu od šest (6) mjeseci i u okviru recertifikacijskog audita data je mogućnost izdavanja novog certifikata, koji se ne može pozivati na datum prve certifikacije.

ICS ima pravo da objavi podatke o suspenziji, povlačenju ili smanjenju područja certifikacije. Nastavak oglašavanja ili druga upotreba certifikata ili znaka certifikacije je zabranjena u svim takvim slučajevima.

Nadoknade ICS-u plaćene unaprijed se neće vraćati, a one koje još nisu naplaćene, bit će naplaćene u cijelosti.



## **5.4. SMANJENJE PODRUČJA CERTIFIKACIJE**

Ukoliko se tokom nadzornih audita ili kao rezultat rješavanja prigovora i žalbi ili drugim načinima utvrdi da certifikovani klijent ne zadovoljava zahtjeve na osnovu kojih je dodijeljen certifikat, područje certifikacije se može smanjiti. Također, kada certifikovani klijent utvrdi da više nije u mogućnosti zadovoljavati postavljene zahtjeve, može i sam zatražiti od ICS-a smanjenje područja certifikacije.

### **5.4.1. CERTIFIKACIJA U SMANJENOM PODRUČJU**

Kada se tokom početnog ili ponovnog audita utvrdi da certifikovani klijent ne zadovoljava zahtjeve u dijelu auditiranog područja (područje usaglašeno i potvrđeno na uvodnom sastanku) ili ne otkloni neusklađenosti u dogovorenom roku, auditori mogu predložiti da se certifikovanom klijentu dodijeli certifikat samo u onome dijelu u kojem je dokazao osposobljenost, odnosno u smanjenom području.

## **5.5. SANKCIJE**

Prema standardu ISO/IEC 17021 (tačka 9.6.5.1) od ICS-a se zahtijeva da ima politiku i dokumentovanu proceduru za suspenziju, povlačenje ili smanjenje područja certifikacije i mora da specificira redoslijed mjera koje poduzima. U ovom se poglavlju opisuju okolnosti pod kojima ICS mora primijeniti navedene sankcije (suspenzija, povlačenje, smanjenje područja certifikacije) prema certifikovanom klijentu, odnosno suženje područja certifikacije za klijente u postupku. Također, određuje se način i opseg izvještavanja o primijenjenim sankcijama. Okolnosti koje dovode do primjene sankcija prema certifikovanom klijentu ili klijentu u postupku certifikacije uključuju, ali se ne ograničavaju samo na:

- Neotklanjanje neusklađenosti ili nepridržavanje pravila ICS-a u postupku rješavanja neusklađenosti;
- Negativni rezultati rješavanja prigovora i/ili žalbi;
- Zloupotreba, neprikladno, nekorektno ili pogrešno upućivanje na certifikacijski status ili korištenje certifikacijskog znaka ICS-a;
- Neplaćanje troškova postupaka certifikacije ili održavanja certifikacije.

Vrste sankcija mogu biti, ali nisu ograničene samo na:

Povećana učestalost nadzornih audita (ocjena na licu mjesta ili ocjena dokumentacije);  
Smanjenje područja certifikacije (uključujući lokacije);  
Suspendacija, u dijelu ili u cijelosti;  
Povlačenje certifikata;  
Javne obavijesti o smanjenom području, suspendaciji, povlačenju ili o zloupotrebi certifikacije;  
Pravne radnje.

*Napomena 1:*

*Primjena navedenih sankcija od strane ICS-a ne isključuje pravne radnje koje mogu poduzimati treća strana, tijela državne uprave ili druge zainteresovane strane.*

*Napomena 2:*

*ICS može odbiti pružanje usluga certifikacije ako utvrdi da bilo koji oblik, ICS-u znan, narušavanja zakona, zakonskih akata ili pravila ICS-a, od strane certificiranog klijenta, može narušiti ugled/reputaciju ICS-a*

Informacije o suspendaciji, povlačenju ili smanjenju područja akreditacije vodi menadžer za certifikaciju.

### **5.5.1 OBAVEZA CERTIFIKOVANOG KLIJENTA KOJI JE U SUSPENZIJI ILI MU JE CERTIFIKAT POVUČEN**

Certifikovani klijent kojem je certifikat suspendovan u dijelu ili cijelosti ili povučen mora odmah prestati koristiti certifikacijski znak ili se tekstualno pozivati na certifikaciju, uključujući i web stranicu, u dijelu aktivnosti za koje je certifikat suspendovan ili povučen.

### **5.5.2 OBAVEZA ICS-a PREMA CERTIFIKOVANIM KLIJENTIMA ZA SLUČAJ SUSPENZIJE ILI GUBITKA AKREDITACIJE**

U slučaju suspendacije ili gubitka akreditacije, ICS je obavezan o tome obavijestiti svoje klijente sa naznakom da im izdani akreditovani certifikati važe narednih šest (6) mjeseci.

## **5.6 EVIDENTIRANJE I ČUVANJE DOKUMENTOVANIH INFORMACIJA - ZAPISA**

Obrasci: OB:ICS-47 i Zaključak odluke o povlačenju certifikata predstavljaju dokumentovane informacije - zapise i čuvaju se šest (6) godina.

Oznaka DOKUMENTA  
ICS PR- 05

Izradio:  
Rejhana Džaka (PR)

Odobrio:  
Nedim Čaušević (GM)

stranica 11 od 11

## 6. PRILOZI

- OB:ICS-47 Odluka o povlačenju certifikata;
- Zaključak odluke o povlačenju certifikata.

ICS