P R A V I L N I K

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

© Pravilnik certifikacije sistema je ekskluzivno vlasništvo ICS-a i zabranjeno je izdavanje ili reprodukovanje na bilo koji način, bez prethodnog pisanog odobrenja vlasnika. Primjerci ovog Pravilnika izdaju se bilo kojoj zainteresiranoj strani isključivo po odobrenju Direktora ICS-a ili lica koje ima hijerarhijsko odobrenje za vršenje ove radnje.

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 verifikovan 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 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“.

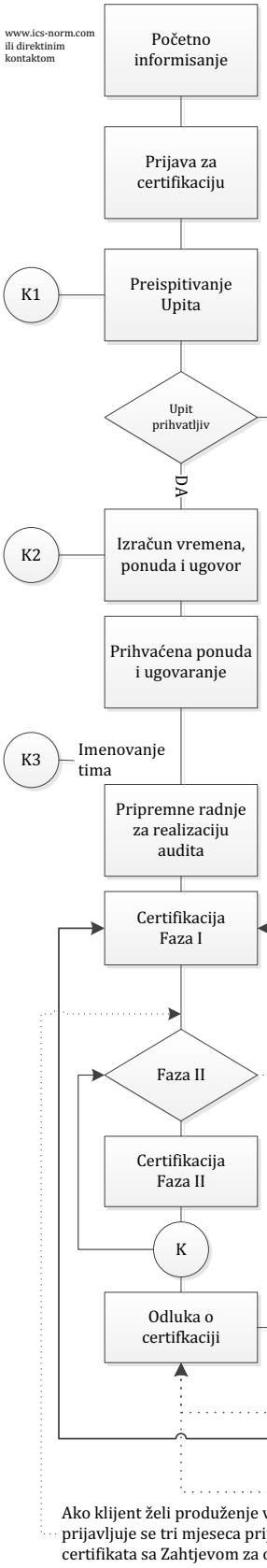
DEFINICIJE I SKRAĆENICE

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.

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



Potencijalni podnosilac 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 prihvaćanju ili odbijanju Upita i o tome obavještava organizaciju. U toku preispitivanja mogu se od organizacije tražiti dopunske informacije

~~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 prihvaćanju/neprihvaćanju 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 vrmena 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 Faza 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

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

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.

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

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 zaineresovane 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.*

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

IZJAVA RUKOVODSTVA

ICS je pouzdan partner koji provodi usluge certifikacije zasnovane na međusobnom povjerenju. Društvo podržava naprednu kulturu certifikacijske usluge te promoviše 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 konkurentske 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.*

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

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 Br.: 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 nepristranošću. 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).*

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

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.

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

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;*
- *Omogući 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 auditi, 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.*

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

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. 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 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.

6.2.2.1. Otkazivanje, odgađanje ili zakazivanje novog termina za pružanje usluga

Ako klijent namjerava otkazati, odgoditi ili zakazati novi termin početka ili nastavka pružanja usluga, bilo u cijelosti ili djelimično, dužan je o svojoj namjeri pravovremeno obavijestiti ICS u pisanom obliku. U slučaju odgađanja ili zakazivanja novog termina, obavijest mora biti dostavljena najmanje trideset (30) dana unaprijed, dok je u slučaju potpunog otkazivanja rok za dostavu obavijesti najmanje tri (3) mjeseca prije predviđenog datuma izvršenja usluge.

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

ICS zadržava pravo na naplatu pune naknade za sve usluge pružene do dana zaprimanja pisane obavijesti, kao i svih troškova nastalih do tog trenutka. Klijent se obavezuje podmiriti iznos naznačen na računu koji će ICS dostaviti u vezi s navedenim uslugama i troškovima. Neovisno o prethodno navedenom, klijent se obavezuje platiti i naknadu za otkazivanje, u skladu odredbama ugovora sklopljenog između stranaka. U slučaju da je klijent prethodno uplatio polog ili predujam koji premašuje iznos predmetne naknade, razlika će biti vraćena, osim ako klijent prema ICS-u ima druga dospjela potraživanja. Klijent prihvata i potvrđuje da je iznos naknade za otkazivanje razmjeran stvarnim troškovima koje je ICS imao u pripremi pružanja usluga, te ga smatra pravednim i opravdanim. Pored toga, ICS ni pod kojim okolnostima ne snosi odgovornost za bilo kakve zahtjeve, troškove, štete ili gubitke – bilo neposredne ili posredne, materijalne ili nematerijalne – koji mogu proizaći iz otkazivanja, odgađanja ili promjene termina usluga od klijenta, neovisno o uzroku takve promjene.

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 informiše 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.

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

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.

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

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 PROCESA AUDITA

7.1 ICS certifikacijski audit – "kultura stalnog unapređenja"

Proces je detaljno opisan i definisan na str. 3., 22. i 23. ovog Pravilnika, u vidu dijagrama toka, kao i u dokumentovanoj informaciji **„ICS PRC 9.2."** NAZIV: „PROCES za početni certifikacijski audit, aktivnosti nadzora, provjera recertifikacije i održavanje certifikacije".

7.1.2 Pronalasci s audita

Neusklađenost *(engl. "Nonconformity"-Non-fulfilment of a requirement) ref: ISO/IEC 17021-1, tačka 9.4.5*

- Kada se utvrdi da organizacija **nije ispunila zahtjev** standarda, vlastitog sistema upravljanja, zakona, ugovora itd. **NAPOMENA:** ICS će dokumentovati svaku **neusklađenost** identifikovanu tokom audita.

Opservacija *(engl."Observation"), ref: ISO 19011:2018 (t.3.12);*

- Nije trenutno neusklađenost, **ali predstavlja rizičnu situaciju** ili znak da bi mogla nastati neusklađenost ako se ne poboljša.
- **Ne zahtijeva korektivnu radnju**, ali se preporučuje razmatranje.

Preporuka *(engl. "Recommendation"- Suggestions for improvement that are not related to nonconformity);*

- **Audit nalaz** koji se odnosi na **potencijalno poboljšanje**, ali nije obavezan.
- **Ne utiče na certifikaciju**, ali auditor vidi prostor za unapređenje sistema.

7.2. 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.

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

Klijent *(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.

7.3. 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.

7.4. 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.

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

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. 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 i smjernice navedene u ISO/IEC TS 17012:2024 *(engl. Conformity assessment -Guidelines for the use of remote auditing methods in auditing management systems),* te razvija provođenje audita na načine koji će omogućiti da svaki put izvučemo maksimum iz svake naše interakcije, u skladu s ISO 19011:2018 Annex A1.

8.4. Višelokacijski ili multi-site audit

Proces uzorkovanja može se koristiti za klijente s više lokacija *(engl.“multi-site certifikacija”)* u skladu s IAF MD 1 *(IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization*).

U tom slučaju klijent mora osigurati da su zahtjevi norme ispunjeni na svim lokacijama koje su uključene u opseg certifikacije. Predstavnici klijenta moraju obavijestiti ICS o eventualnim promjenama ili neispunjenju jednog ili više preduslova. 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.

8.6. Transfer

Klijent, a koji je certificiran od drugog certifikacijskog tijela, se može prijaviti za tzv“transfer“ certifikacije u skladu s IAF MD 2 *(engl. IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems).*

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

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 deklarisati 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.

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

9.2. Povlačenje certifikacije,

ICS-a ima pravo povući certifikat(e) ili ih proglasiti nevažećima nakon pisane obavijesti klijentu ako:

- *Je premašeno razdoblje suspenzije certifikata;*
- *Usklađenost sistema 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 ili u slučaju kada se radi transfer (prelazak) s ICS-a na drugo certifikacijsko tijelo a u skladu s IAF MD 2 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems).*

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.*

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

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. Dodjela prava

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.

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

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, nerede, 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.*

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

10.8. Objava

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.

10.9. Povjerljivost

ICS pridaje izuzetnu važnost očuvanju povjerljivosti svih informacija prikupljenih tokom procesa certifikacije. Zaštita povjerljivih podataka regulisana je ugovorom koji se sklapa između ICS-a i klijenta, čime se osigurava da svi tehnički, komercijalni i drugi osjetljivi podaci budu zaštićeni od neovlaštenog pristupa i zloupotrebe. S obzirom na prirodu svojih aktivnosti, ICS i njegovi zaposleni – uključujući i eksterno angažovane saradnike i podugovarače – mogu imati pristup povjerljivim informacijama koje se odnose na proizvode, usluge, procese i interne procedure klijenata. Svi članovi osoblja obavezni su da, putem ugovora i izjava o povjerljivosti, ne otkrivaju takve informacije trećim stranama bez prethodne pismene saglasnosti ICS-a, osim u slučajevima kada su zakonski obavezni da to učine ili kada to zahtijeva nadležno akreditacijsko tijelo tokom nadzora, akreditacijskih audita ili sličnih aktivnosti.

Iznimke od obaveze povjerljivosti uključuju:

- *Informacije koje je klijent sam učinio javno dostupnim;*
- *Informacije koje se moraju dostaviti akreditacijskom tijelu radi očuvanja ili dobijanja akreditacije;*
- *Informacije o dodijeljenim, suspendovanim ili povučenim certifikacijama, koje se na zahtjev dostavljaju nadležnim regulatornim organima u skladu sa zakonom ili na osnovu zahtjeva samog regulatornog tijela;*
- *Određene informacije iz izvještaja o auditu sistema upravljanja u skladu sa standardom ISO 13485, koje su regulatorima neophodne za prihvatanje certifikacije u toj oblasti.*

Sve informacije i podaci do kojih se dođe tokom certifikacijskog procesa koriste se isključivo u svrhu izvođenja tog procesa i ne smiju se koristiti u bilo koje druge svrhe. ICS transparentno objavljuje informacije o statusima certifikacije *(dodjela, suspenzija, povlačenje)* putem javno dostupnog registra na svojoj zvaničnoj internet stranici, a po potrebi i na zahtjev zainteresovanih strana. Kada je riječ o obradi ličnih podataka, ICS postupa u skladu s važećim zakonodavstvom o zaštiti podataka o ličnosti, uključujući i Opštu uredbu o zaštiti podataka **(GDPR) – Uredbu (EU) 2016/679**, koja reguliše način prikupljanja, obrade, pohrane i zaštite ličnih podataka. Svi lični podaci obrađuju se zakonito, pošteno i transparentno, isključivo u svrhu certifikacijskih aktivnosti i uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite.

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

11. PRIGOVORI I ŽALBE

11.1. Opšte

Postupanje s prigovorima i žalbama,

Sva zainteresovana lica imaju mogućnost podnošenja prigovora ili žalbi u vezi s 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 ostaviti 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 prigovor 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.

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

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.

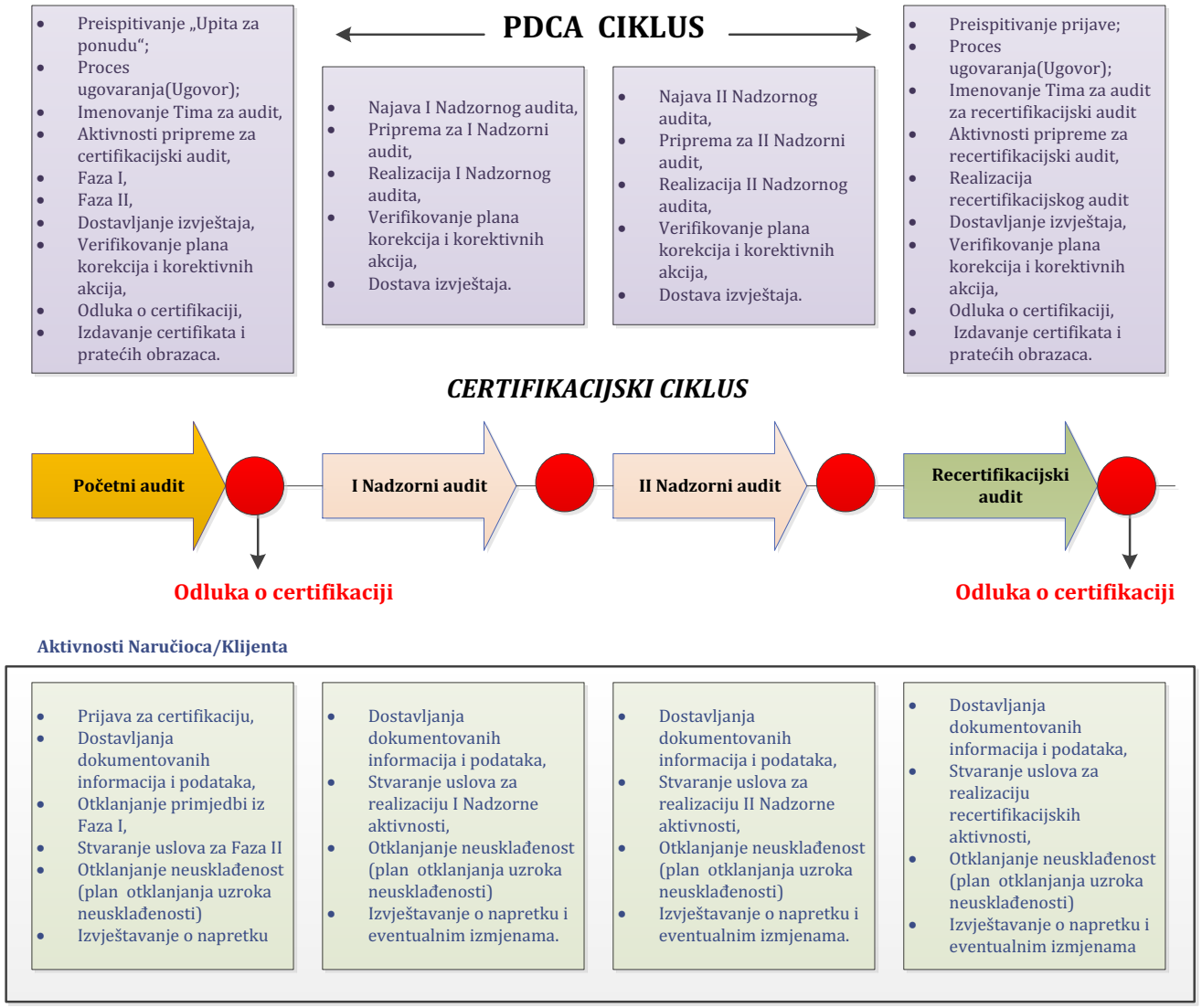
Posvećenost kvalitetu usluga,

ICS, kao kompanija koja je 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.

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

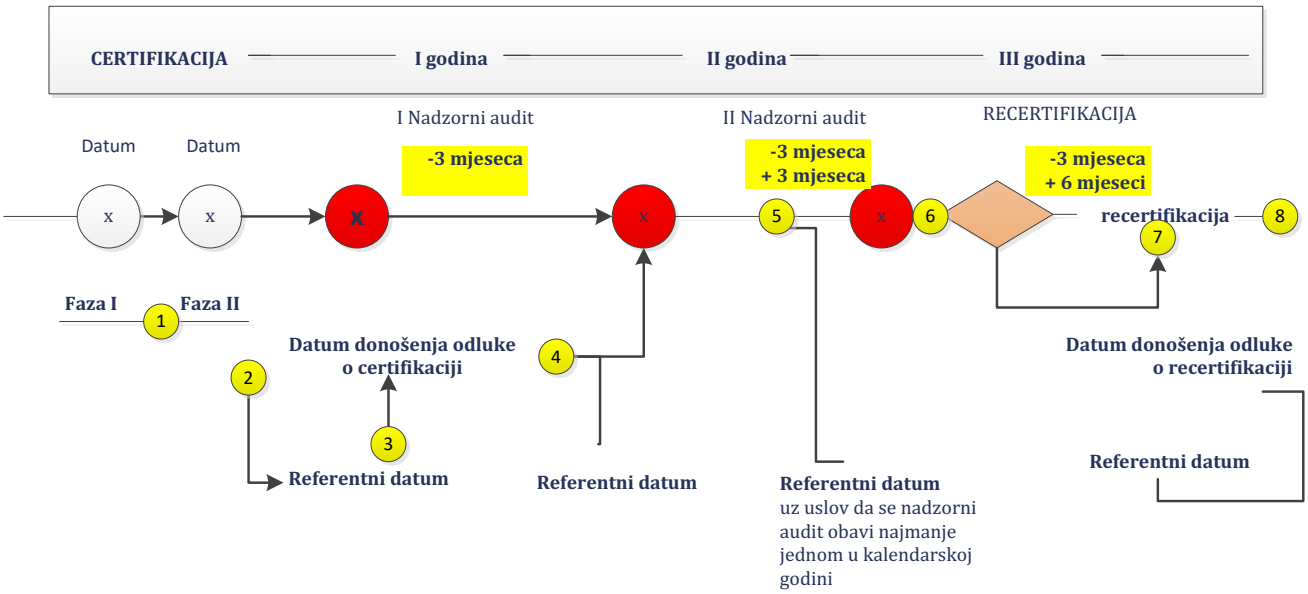
AKTIVNOSTI CERTIFIKACIJE



Slika 1. aktivnosti certifikacije (uloga zainteresovanih strana)

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

Rokovi za sprovođenje procesa audita



Slika 2 rokovi za sprovođenje aktivnosti certifikacije

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