

# ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА

	ПРИПРЕМИО	КОНТРОЛИСАО	ОДОВРИО
ДАТУМ	12.04.2021	12.04.2021	12.04.2021
ИМЕ И ПРЕЗИМЕ	МИЛЕНА ПОТПАРА	ДРАГАНА ПОПОВИЋ	ТАТЈАНА БОЈАНИЋ
ПОТПИС			



## Садржај

	Страна
<b>1 УВОД</b> .....	<b>3</b>
<b>2 ТЕХНИЧКЕ ОБЛАСТИ</b> .....	<b>3</b>
<b>3 ОПШТЕ ОДРЕДБЕ</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1 ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2 ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ</b> .....	<b>4</b>
<b>4 ИНСТИТУТ ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ (ИНСТИТУТ)</b> .....	<b>5</b>
<b>5 ПРОЦЕС СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> .....	<b>8</b>
<b>5.1 ПОЧЕТНО ИНФОРМИСАЊЕ</b> .....	<b>8</b>
<b>5.2 ПРИЈАВА И ПРЕИСПИТИВАЊЕ ПРИЈАВЕ</b> .....	<b>8</b>
<b>5.3 ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ</b> .....	<b>9</b>
<b>5.4 ПОНУДА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ</b> .....	<b>9</b>
<b>5.5 ПРИХВАТАЊЕ ПОНУДЕ И УГОВАРАЊЕ УСЛУГЕ</b> .....	<b>9</b>
<b>6 ПОЧЕТНА СЕРТИФИКАЦИЈА</b> .....	<b>10</b>
<b>6.1 ПРИПРЕМА ЗА ПРОВЕРУ</b> .....	<b>10</b>
<b>7 ПРОВЕРА</b> .....	<b>10</b>
<b>7.1 СЕРТИФИКАЦИОНА ПРОВЕРА – ФАЗА 1</b> .....	<b>10</b>
<b>7.1.1 РЕЗУЛТАТИ ПРОВЕРЕ У ФАЗИ 1</b> .....	<b>10</b>
<b>7.2 СЕРТИФИКАЦИОНА ПРОВЕРА – ФАЗА 2</b> .....	<b>11</b>
<b>7.3 ЗАКЉУЧАК СА СЕРТИФИКАЦИОНЕ ПРОВЕРЕ</b> .....	<b>11</b>
<b>7.4 ОДЛУКА О СЕРТИФИКАЦИЈИ</b> .....	<b>12</b>
<b>7.5 ОДРЖАВАЊЕ СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> .....	<b>13</b>
<b>8 РЕСЕРТИФИКАЦИЈА</b> .....	<b>14</b>
<b>8.1 КАШЊЕЊЕ РЕСЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> .....	<b>15</b>
<b>8.1.1 КАШЊЕЊЕ ПРИЈАВЕ–ЗАХТЕВА ЗА РЕСЕРТИФИКАЦИЈУ</b> .....	<b>15</b>
<b>8.1.2 НЕПРЕДВИЂЕНА КАШЊЕЊА У ПОСТУПКУ РЕСЕРТИФИКАЦИЈЕ КОЈА ЈЕ ПОЧЕЛА НА ВРЕМЕ</b>	<b>15</b>
<b>9 ПОСЕБНЕ ПРОВЕРЕ</b> .....	<b>15</b>
<b>9.1 ПРОШИРЕЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> .....	<b>15</b>
<b>9.2 ПРОВЕРЕ УЗ ПРЕТХОДНУ КРАТКУ НАЈАВУ (ВАНРЕДНИ НАДЗОР)</b> .....	<b>15</b>
<b>10 СУСПЕНДОВАЊЕ, ПОВЛАЧАЊЕ ИЛИ РЕДУКОВАЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> .....	<b>16</b>
<b>10.1 СУСПЕНДОВАЊЕ СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> .....	<b>16</b>
<b>10.2 ПОВЛАЧЕЊЕ СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> .....	<b>16</b>
<b>10.3 РЕДУКОВАЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> .....	<b>16</b>



СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО  
ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ

## ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА

Ознака:

**S.00.06**

Страна:

**2/20**

Издање:

4.0

Измена:

3.0

<b>11</b>	<b>ПРИГОВОРИ И ЖАЛБЕ.....</b>	<b>17</b>
<b>11.1</b>	<b>ПРИГОВОРИ .....</b>	<b>17</b>
<b>11.2</b>	<b>ЖАЛБЕ.....</b>	<b>17</b>
<b>12</b>	<b>РЕГИСТАР СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА.....</b>	<b>17</b>
<b>13</b>	<b>ПОЗИВАЊЕ НА СЕРТИФИКАЦИЈУ И УПОТРЕБА ЗНАКА.....</b>	<b>18</b>
<b>14</b>	<b>ПОВЕРЉИВОСТ.....</b>	<b>18</b>
<b>15</b>	<b>РАЗМЕНА ИНФОРМАЦИЈА ИЗМЕЂУ СТ ИСС И КЛИЈЕНТА.....</b>	<b>19</b>
<b>15.1</b>	<b>ОБАВЕЗЕ КЛИЈЕНАТА .....</b>	<b>19</b>
<b>15.2</b>	<b>ОБАВЕЗЕ СТ ИСС.....</b>	<b>20</b>
<b>16</b>	<b>ДРУГА СЕРТИФИКАЦИОНА ТЕЛА.....</b>	<b>20</b>
<b>17</b>	<b>ЦЕНЕ УСЛУГА СЕРТИФИКАЦИЈЕ .....</b>	<b>20</b>

 <p><b>ИСС</b> СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<p><b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b></p>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	3/20	4.0	3.0		

## 1 Увод

Овим документом **ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА** (у даљем тексту **ПРАВИЛА**) утврђује се процес сертификације коју спроводи **СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ** (у даљем тексту **СТ ИСС**).

Ова **ПРАВИЛА** усаглашена су са захтевима стандарда SRPS ISO/IEC 17021-1:2015, *Оцењивање усаглашености – Захтеви за тела која обављају проверу и сертификацију система менаџмента – Део 1. Захтеви*.

**ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА** спадају у интерни документ Института за стандардизацију Србије (у даљем тексту Институт).

Институт обавља сертификацију појединачних система менаџмента према стандарду SRPS ISO 9001, *Систем менаџмента квалитетом – Захтеви*.

## 2 Техничке области

**СТ ИСС** обавља сертификацију система менаџмента за следеће техничке области:

- Пољопривреда, лов и шумарство, рибарство;
- Производња прехранбених производа пића и дувана;
- Хотели и ресторани;
- Грађевинарство;
- Државна управа и одбрана, обавезно социјално осигурање;
- Образовање;
- Компјутерски сродне активности;
- Остале пословне активности изузев архитектонских и инжењерских активности и технички савети;
- Здравствени и социјални рад;
- Производња моторних возила приколица и полуприколица, производња железничких и трамвајских локомотива и возног парка. Производња мотоцикла и бицикла. Производња осталих саобраћајних средстава на другом мету непоменутога.
- Трговина на велико и трговина на мало, оправка моторних возила, мотоцикала и предмета за личну употребу и домаћинство;
- Финансијско посредовање. Активности у вези са некретнинама. Изнајмљивање машина и опреме без руковаоца и изнајмљивање предмета за личну употребу и домаћинство

За сертификацију према овом стандарду техничка област је наведена у документу Акредитационог тела Србије [класификација према *REGULATION (EC) No 1893/2006 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 20 December 2006 establishing the statistical classification of economic activities NACE Revision 2 and amending Council Regulation (EEC) No 3037/90 as well as certain EC Regulations on specific statistical domains*].

**СТ ИСС** обавља сертификацију система менаџмента за техничке области при чему је за стандард за систем менаџмента квалитетом, термин „техничка област” повезан са процесима неопходним да се испуне очекивања **клијента (организације)** и примењивих захтева закона и других прописа који се односе на производе и услуге **организације**.

<p>ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	4/20	4.0	3.0		

### 3 Опште одредбе

#### 3.1 Предмет и подручје примене

ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА утврђују процес сертификације система менаџмента према стандарду SRPS ISO 9001.

ПРАВИЛИМА се успоставља јединствени систем за спровођење сертификације система менаџмента, за праћење одржавања сертифициваног система менаџмента, за решавање жалби и приговора и утврђују права и обавезе Института и сертифициваних **клијената (организација)**.

ПРАВИЛА су намењена **клијентима (организацијама)** који уводе или примењују систем менаџмента са циљем да се упознају са процесом сертификације и одржавањем ових система, као и Тиму за проверу и целокупном особљу запосленом у Институту, а које учествује у активностима сертификације.

Истовремено она представљају и елементе који се подразумевају уговоренима, уколико **клијент (организација)** процес сертификације повери **СТ ИСС-у** и Институт то прихвати.

#### 3.2 Термини и дефиниције

За потребе ових ПРАВИЛА примењују се релевантне дефиниције дате у SRPS EN ISO 9000, *Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник* и SRPS EN ISO/IEC 17000, *Оцењивање усаглашености – Речник и општи принципи*, као и следеће дефиниције везане за поступак сертификације који примењује **СТ ИСС**.

##### 3.2.1 сертификација

атестирање које је извршила трећа страна у вези са системима менаџмента

НАПОМЕНА Сертификација система менаџмента понекад се назива и регистрација.

##### 3.2.2 провера

систематичан, независан и документован процес за добијање доказа провере и његово објективно вредновање да би се одредио ниво до којег су испуњени специфицирани захтеви

##### 3.2.3 комбинована провера

провера када се **клијент** проверава заједно у складу са захтевима два или више стандарда за системе менаџмента

##### 3.2.4 интегрисана провера

провера код **клијента** који је интегрисао примену захтева два или више стандарда за системе менаџмента и проверава се у односу на више од једног стандарда

##### 3.2.5 додатна провера

додатна комплетна и додатна ограничена

провере које се спроводе да би се верификовала ефективност корекција и корективних мера

	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>		Ознака:		
			<b>S.00.06</b>		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	<b>5/20</b>	4.0	3.0		

### 3.2.6

#### надзор

систематично понављање активности оцењивања усаглашености као основа за одржавање изјаве о усаглашености валидном

### 3.2.7

#### суспензија

привремено стављање ван снаге сертификата за цео специфицирани обим сертификације или његов део

### 3.2.8

#### повлачење

стављање ван снаге сертификата

### 3.2.9

#### жалба

захтев организације која је у поступку сертификације или одржава сертификацију [СТ ИСС-у](#) да поново размотри одлуку коју је донело у вези са сертификацијом

### 3.2.10

#### приговор

израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације [СТ ИСС-у](#), на који се очекује одговор

## 4 Институт за стандардизацију Србије (Институт)

У складу са овим [ПРАВИЛИМА](#), Институт обавља сертификацију система менаџмента на основу следећих закона, подзаконских аката и докумената:

- Закон о стандардизацији („Сл. гласник РС”, бр. 36/2009 и 46/2015 став II члан 7, 15б);
- Одлука о изменама и допунама оснивачког акта Института за стандардизацију Србије („Сл. гласник РС”, бр. 93/2015);
- Документи система менаџмента квалитетом процеса сертификације QMS — Документа Института за стандардизацију Србије.

Радам Института, укључујући и послове сертификације руководи директор Института.

Координатор сертификације има одговорности и овлашћења која се односе на активности у вези са сертификацијом.

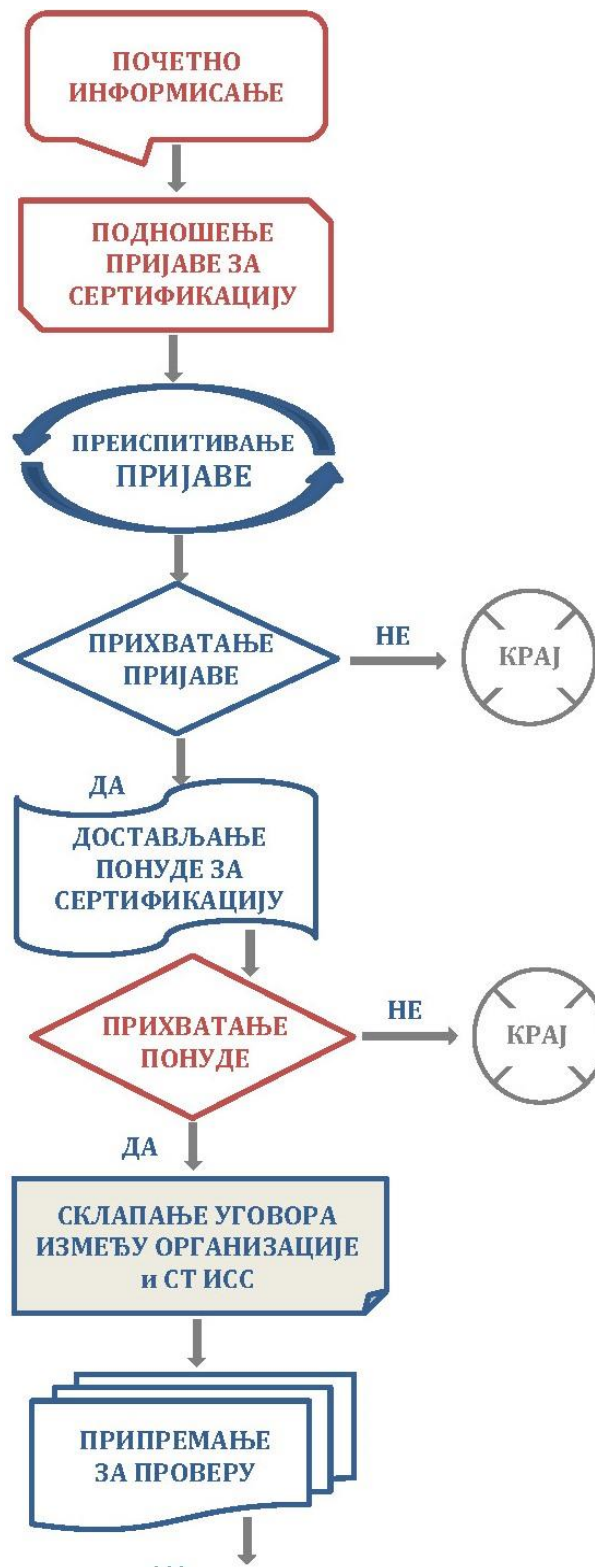
На основу одлуке координатора сертификације, Тим за проверу у процесу сертификације из [РЕГИСТРА ПРОВЕРАВАЧА](#), именује директор Института.

Координатор сертификације доноси одлуку о саставу Сертификационе комисије, а именује је директор Института.

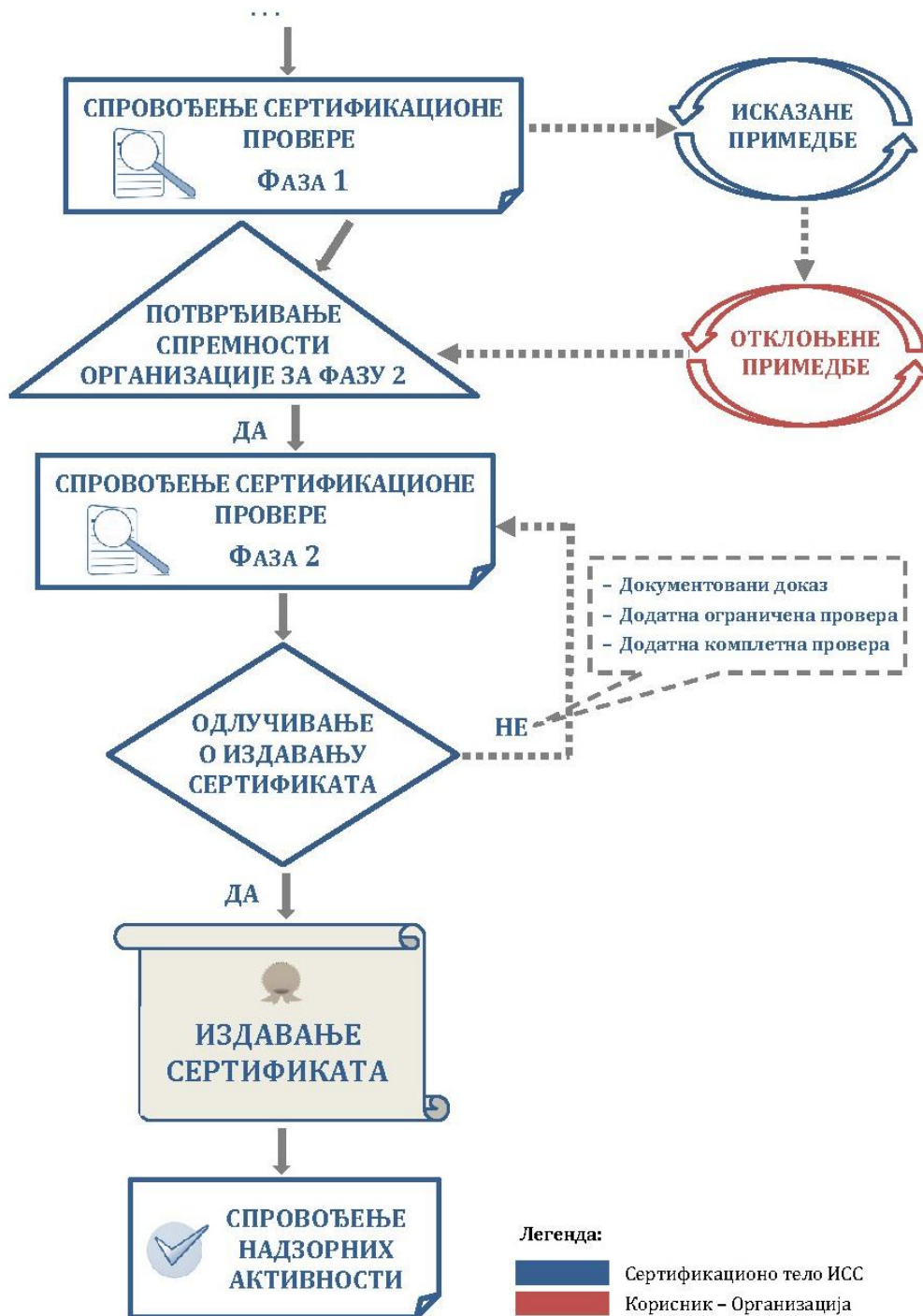
Одлуку о сертификацији доноси Сертификациона комисија. У складу са одлуком ове комисије директор Института доноси решење о додели сертификата.

Процес сертификације се обавља према [ДИЈАГРАМУ ТОКА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ](#).

**Дијаграм тока поступка сертификације**







<p>СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	8/20	4.0	3.0		

## 5 Процес сертификације

Процес сертификације Институт обавља у складу са [ПРАВИЛИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА](#) и регулисан је документима система менаџмента Института за процес сертификације. Сертификација обухвата следеће активности.

### 5.1 Почетно информисање

Почетним информисањем потенцијални подносилац [ЗАХТЕВА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ](#) – **клијент (организација)** добија информације које се односе на процес сертификације, укључујући подношење пријаве, почетну и надзорну проверу, процесе за доделу и одржавање сертификације као и одбијање сертификације, права и обавезе организације која жели да се сертифициује као и организације која има сертификат, права и обавезе Института, решавање жалби и приговора, цене и друге релевантне чињенице за процес сертификације. Информације о сертификацији коју [СТ ИСС](#) спроводи доступне су на сајту Института укључујући и [ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА](#) о чему се клијент обавештава. Почетно информисање може да се обави преписком или непосредним контактом.

### 5.2 Пријава и преиспитивање пријаве

У [ПРИЈАВИ-ЗАХТЕВУ](#) **клијент (организација)** који подноси захтев даје податке неопходне за извођење процеса сертификације. [ПРИЈАВА-ЗАХТЕВ](#) доступан је на сајту [Института](#).

Попуњена [ПРИЈАВА-ЗАХТЕВ](#) мора да садржи информације о:

- организацији (**клијенту**), њеној адреси, локацији, процесима и оперативним активностима, људским и техничким ресурсима, релевантној законској обавези,
- стандардима и другим захтевима у односу на које организација тражи сертификацију као и о изузећима из релевантног стандарда,
- жељеном предмету и подручју сертификације,
- процесима из аутсорса,
- документима које организација доставља [СТ ИСС](#)-у (ако их доставља),
- пруженим консултантским услугама, времену када су оне обављане као и о лицу/лицима које их је пружало.

Поред наведеног, [ПРИЈАВА-ЗАХТЕВ](#) (у даљем тексту [ПРИЈАВА](#)) осигурава да је подносилац [ПРИЈАВЕ](#) упознат са захтевима за сертификацију који су јасно дефинисани и документовани у [ПРАВИЛИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА](#) и осталим документима који су доступни на сајту [Института](#).

Након подношења [ПРИЈАВЕ](#), [СТ ИСС](#) обавља анализу и преиспитивање исте, са циљем да утврди способност и компетентност [СТ ИСС](#)-а да изврши тражену сертификацију. Такође, преиспитивање [ПРИЈАВЕ](#), има за сврху да се развије програм провере, отклоне све разлике у разумевању између [СТ ИСС](#)-а и организације која подноси [ПРИЈАВУ](#), да се утврди тражени обим сертификације, локације и време до ког је захтевано да се провере заврше. Анализом се обухватају и све околности које могу имати утицаја на процес сертификације (језик, безбедносни услови, претње по непристрасност итд.).

Уколико је потребно, [СТ ИСС](#) од подносиоца [ПРИЈАВЕ](#) тражи додатне информације и по потреби, излази на њене локације.

	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	9/20	4.0	3.0		

У случају да је резултат преиспитивања, одбијање **ПРИЈАВЕ**, Институт је дужан да подносиоцу **ПРИЈАВЕ** документује и објасни разлоге за одбијање.

Преиспитивањем **ПРИЈАВЕ**, **СТ ИСС** одређује потребне компетентности за извођење сертификације и потребан број дана/провераваача.

### 5.3 Програм провере

На основу преиспитивања **ПРИЈАВЕ**, приступа се изради **ПРОГРАМА ПРОВЕРЕ** који обухвата све кораке у току једне фазе сертификационог циклуса што обухвата почетну проверу у две фазе, као и надзорне провере у првој и другој години након сертификације и ресертификацију у трећој години пре истека сертификације.

Приликом израде **ПРОГРАМА ПРОВЕРЕ СТ ИСС** узима у обзир величину **организације** која се сертификакује, предмет и подручје примене, комплексност и ефективност **клијентовог** система менаџмента као и резултате са претходних провера.

Време потребно за проверу дефинише се у складу са *Процедуром за одређивање времена провере и начина узорковања* и то за сваког **клијента** појединачно.

Уколико **клијентов** систем менаџмента обухвата више локација, **СТ ИСС** израђује **ПРОГРАМ УЗОРКОВАЊА** са циљем да се провера квалитетно обави уз објашњење за **ПРОГРАМ УЗОРКОВАЊА** који се документује за сваког **клијента** у складу са *Процедуром за одређивање времена провере и начина узорковања*.

**ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ** се доставља **клијенту** на сагласност.

### 5.4 Понуда за сертификацију

Након што **СТ ИСС** прихвати **ЗАХТЕВ** и изради **ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ**, **клијенту** се уз програм провере доставља **ПОНУДА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ**. Између осталог, у **ПОНУДИ ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ** (у даљем тексту **ПОНУДА**) се дефинише цена услуга сертификације.

Уз **ПОНУДУ**, **клијенту** се достављају и **ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА**.

Уколико **клијент** прихвати **ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ** и **ПОНУДУ** која дефинише и финансијски аспект сертификације, приступа се изради правно важећег уговора између **СТ ИСС-а** и **организације** која жели да се сертификакује.

### 5.5 Прихватање понуде и уговарање услуге

Након што **организација (клијент)** прихвати **ПОНУДУ ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ**, услови реализације прихваћене понуде се прецизирају **УГОВОРМ** између **СТ ИСС** и **организације**. **УГОВОР** је основ за сарадњу **СТ ИСС** и **организације**. Закључују га директор Института и овлашћено лице **организације**. **УГОВОРМ** се утврђују сви битни елементи услуге сертификације који нису регулисани овим **ПРАВИЛИМА**. Одговорност **СТ ИСС** и **организације** је да у процесу сертификације поштују све одредбе **ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА**.

 <b>ИСС</b> СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>	Ознака:			
		<b>S.00.06</b>			
		Страна:	Издање:	Измена:	
		<b>10/20</b>	4.0	3.0	

## 6 Почетна сертификација

### 6.1 Припрема за проверу

После потписивања **УГОВОРА** приступа се даљим активностима процеса сертификације.

На основу потписаног **УГОВОРА О СЕРТИФИКАЦИЈИ**, директор Института именује вођу и чланове тима за проверу. Тим за проверу се снабдева потребним радним документима и спроводи припрему за сертификациону проверу, у складу са *Процедуром за сертификацију система менаџмента*.

Код почетне сертификације провера се обавља у две фазе (фаза 1 и фаза 2).

## 7 Провера

### 7.1 Сертификациона провера – Фаза 1

Провером у фази 1 **СТ ИСС**:

- а) проверава документацију система менаџмента **клијента**;
- б) вреднује локацију **клијента** и специфичне услове везане за локацију и са особљем **клијента** обавља разговоре ради утврђивања спремности за проверу у фази 2;
- в) преиспитује **клијентов** статус и разумевање захтева стандарда, нарочито у погледу идентификације кључних перформанси или значајних аспеката, процеса, циљева и функционисања система менаџмента;
- г) прикупља неопходне информације које се односе на обим система менаџмента, процесе и локацију (локације) **клијента** и одговарајуће статутарне и аспекте закона и прописа и усклађености (нпр. аспекти квалитета, животне средине, правни аспекти рада **клијента**, повезани ризици итд.);
- д) преиспитује локације ресурса за фазу 2 провере и са **клијентом** договара о детаљима провере у фази 2;
- ђ) тежиште ставља на планирање фазе 2 провере тиме што ће се стећи довољно разумевања о **клијентовом** систему менаџмента и раду на разним локацијама у контексту могућих значајних аспеката;
- е) оцењује да ли су интерне провере и преиспитивања које врши руководство планирани и извршавани;
- ж) оцењује да ли је степен спровођења система менаџмента довољан да **клијент** буде спреман за фазу 2 провере.

За већину система менаџмента у циљу испуњења горе наведених циљева, препорука је да се бар део фазе 1 изврши у просторијама **клијента** како би се остварили горе наведени циљеви.

Уколико постоји потреба предузимања активности на лицу места у фази 1 **клијент** се о томе обавештава.

#### 7.1.1 Резултати провере у фази 1

Уколико се у фази 1 утврде неусаглашености, оне морају бити отклоњене до почетка провере у фази 2. Извештај о неусаглашености који садржи део који се односи на верификацију корекције и корективне мере **вођа тима** доставља **СТ ИСС** у договореном року. Исти извештај **СТ ИСС** доставља клијенту.

<p>СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	11/20	4.0	3.0		

Приликом утврђивања интервала између фазе 1 и фазе 2 провере, мора се обратити пажња на потребе **клијента** да отклони потенцијалне неусаглашености које су идентификоване у току фазе 1 провере.

Тим за проверу подноси извештај о обављеним активностима провере у фази 1. У **ИЗВЕШТАЈУ О ПРОВЕРИ** у фази 1 наводе се и утврђене неусаглашености и идентификоване забринутости и овај **ИЗВЕШТАЈ** се доставља **клијенту** електронским путем. Уколико се у фази 1 утврде неусаглашености оне морају бити отклоњене до почетка провере фазе 2. Осведочење о томе се врши на лицу места у фази 2 или пре почетка фазе 2 провере.

Уколико је степен испуњења циљева фазе 1 недовољан, фаза 2 се може одложити и фаза 1 се може поновити у целини или један њен део. **СТ ИСС** о томе обавештава **клијента**.

## 7.2 Сертификациона провера – Фаза 2

Сертификациона провера – Фаза 2 се изводи на лицу места (на локацији **клијента**) према **ПЛАНУ ПРОВЕРЕ** у фази 2 који су **СТ ИСС** и **клијент** претходно усагласили и верификовали.

Провером се утврђује:

- усаглашеност са свим захтевима примењивог стандарда за систем менаџмента и других нормативних докумената;
- активност праћења, мерења, извештавања и преиспитивања перформанси у односу на опште и посебне циљеве за кључне перформансе;
- испуњеност захтева закона, прописа и уговора;
- управљање реализацијом оперативних активности на свим нивоима;
- интерно проверавање и преиспитивање од стране руководства;
- одговорност руководства за политике.

У току провере, налази провере који се односе на неусаглашености класификују се у две групе:

1. **велика неусаглашеност** – значи потпуно одсуство примене једног од захтева референтног стандарда,
2. **мала неусаглашеност** – значи одступање од захтева референтног стандарда, али нема значајан утицај на ефективност система менаџмента.

У Извештају Тим за проверу **организацији** може указати на могућности за побољшање. Корекције и корективне мере за отклањање неусаглашености не могу се забележити као могућности за побољшање. Тим за проверу може указати **клијенту** да постоје могућности за побољшање, али не сме препоручити конкретна решења.

## 7.3 Закључак са сертификационе провере

После провере, на завршном састанку Тим за проверу обавештава представнике **организације** о налазима провере, као и са предлогом о сертификацији. Писани извештај са провере вођа тима доставља **СТ ИСС** у року од седам дана од последњег дана провере, након чега га **СТ ИСС** доставља **организацији**. Сви записи са провере **СТ ИСС** доставља Комисији за сертификацију након њеног именованја, а у року од четрнаест дана од последњег дана провере.

<p>ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<p><b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b></p>		Ознака:			
			S.00.06			
	Страна:	Издање:	Измена:			
	12/20	4.0	3.0			

Уколико је идентификована неусаглашеност, један примерак **ИЗВЕШТАЈА О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ** вођа Тима доставља **организацији** у року од пет дана од дана завршетка провере. Образац са утврђеном и верификованом неусаглашеношћу која се доставља **организацији** садржи део који попуњава **организација**, а односи се на анализу узрока неусаглашености, предложену корективну меру и рок до када корективна мера треба да се спроведе.

Попуњени образац **организација** доставља **СТ ИСС**-у у року од 15 дана од дана пријема истог. Уколико је вођа тима сагласан са предложеном корективном мером о томе се обавештава **клијент**. Свака корекција и корективна мера коју организација предузима мора бити верификована у року од шест месеци од задњег дана провере у фази 2. **СТ ИСС** обавештава **клијента** о налазима који се односе на верификацију корективне мере одмах по добијању извештаја од стране тима за проверу.

#### 7.4 Одлука о сертификацији

Тим за проверу предлаже Комисији за сертификацију да донесе одлуку да се:

- **додели сертификација** (када не постоји неусаглашеност, када су идентификоване мале неусаглашености, не више од 4; када су идентификоване забринутости);
- **одложи сертификација до отклањања неусаглашености** (верификација у року од шест месеци од последњег дана Фазе 2);
- **одложи сертификација и предложи још једна Фаза 2** уколико велика неусаглашеност није могла бити верификована у року од 6 месеци од последњег дана обављене Фазе 2;
- **одбије сертификација и предложи додатна комплетна провера** – у случају да систем менаџмента клијента није усаглашен са основним захтевима референтног стандарда.

Комисији за сертификацију доноси одлуку о сертификацији у року од седам дана од дана пријема записа са провере од стране **СТ ИСС**. **ИЗВЕШТАЈ О ПРОВЕРИ** садржи део који се односи на предлог Тима који је вршио проверу у вези са сертификацијом. Овај **ИЗВЕШТАЈ** шаље се и **клијенту**.

На основу **ИЗВЕШТАЈА О ПРОВЕРИ**, предлога Тима и осталих релевантних чињеница (приговора, жалби, законских регулатива, информација о измирењу свих трошкова спроведеног поступка ...) добијених прегледом поступка сертификације, Комисији за сертификацију доноси одлуку о сертификацији.

Одлука Комисији за сертификацију може бити да се предлог Тима потврди или преиначи.

Уколико су утврђене мале неусаглашености (не више од четири) Комисији за сертификацију може донети одлуку о додели сертификације.

Уколико су утврђене велике (једна или више) неусаглашености са роком за отклањање од шест месеци, вођа тима за проверу врши увид у објективне доказе о отклањању неусаглашености или се обавља додатна ограничена провера на лицу места. Након што се верификује отклањање неусаглашености вођа тима доставља **СТ ИСС** допуну извештаја која се односи на затварање и верификовање спроведене корективне мере у року од седам дана по затварању корективне мере.

Уколико је Комисији за сертификацију донела **Одлуку о додели сертификата** директор Института издаје сертификат. **Клијент** добија сертификат на српском језику. Сертификовани **клијент** се уписује у **РЕГИСТАР СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА** који је јавно доступан на сајту **СТ ИСС**.

 <b>СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО</b> ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> <b>СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>	Ознака:			
		<b>S.00.06</b>			
		Страна:	Издање:	Измена:	
		<b>13/20</b>	4.0	3.0	

Уколико Комисији за сертификацију донесе одлуку о одбијању сертификације директор Института доноси решење о одбијању сертификације. **Клијенту** се нуди комплетна провера у року од шест месеци. **Клијенту** се, уз допис, доставља решење на које има право жалбе у року од седам дана од дана пријема решења. **СТ ИСС** са жалбама поступа како је предвиђено *Процедуром за решавање приговора и жалби* (ПРИГОВОР–ЖАЛБА доступан је на сајту Института).

## 7.5 Одржавање сертификације

Надзорне активности **СТ ИСС** обавља у циљу одржања статуса сертифициваног **клијента** према захтевима одређеног стандарда. Репрезентативне области и функције обухваћене предметом подручја и примене система менаџмента редовно се прате и води се рачуна о изменама у систему менаџмента сертифициваног **клијента**.

Надзорне активности спроводе се најмање једанпут годишње.

Од почетне сертификације до прве надзорне провере не сме проћи више од 12 месеци од дана доношења одлуке о сертификацији.

Друга надзорна провера спроводи се у периоду не дужем од 24 месеци од дана доношења одлуке о сертификацији.

Уколико сертифицивани **клијент** не прихвати спровођење надзорне провере у року утврђеном у програму сертификације, директор Института доноси Одлуку о суспензији сертификације у складу са *Процедуром о суспензији, повлачењу или смањењу предмета и подручја примене сертификације*.

Поред проверавања „на лицу места” **СТ ИСС** прати информације које су на интернет порталу **клијента**, прегледа записе и друге релевантне документе.

Надзорна провера обухвата:

- интерне провере и преиспитивање од стране руководства;
- преиспитивање мера предузетих због неусаглашености идентификованих у току претходних провера;
- поступке у случају приговора;
- ефективност система менаџмента са становишта остваривања циљева и предвиђених резултата одговарајућег система менаџмента сертифициваног **клијента**;
- напредовање активности чија је сврха непрестано побољшавање;
- стална управљања реализацијом оперативних активности;
- преиспитивања сваке измене, и
- коришћење знакова и/или било којег другог позивања на сертификацију.

Сертификационо тело може вршити надзор узимајући у обзир и промотивни материјал, веб сајт, документоване информације које ће тражити од сертификационог клијента.

У Тиму за надзорне провере именују се, по правилу, проверавачи који су учествовали у сертификационој провери. За састав Тима **СТ ИСС** треба да добије сагласност од сертифициваног **клијента**.

 <b>ИСС</b> СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> <b>СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	<b>14/20</b>	4.0	3.0		

Предлог Тима на основу извршене надзорне провере може бити да се:

- **задржи сертификација** (уколико нема неусаглашености);
- **задржи сертификација**, захтевајући од **клијента** да спроведе корективне мере, у року не дужем од месец дана (уколико има само мале неусаглашености);
- **редукује обим сертификације**, уколико је утврђено да **клијент** не наставља да испуњава усаглашеност за један део обима сертификације;
- **суспендује сертификација** и предложи додатна ограничена провера (уколико је утврђена једна велика неусаглашеност);
- **повуче сертификација** и предложи додатна комплетна провера (у случају да је утврђено више од једне велике неусаглашености).

На основу **Извештаја о надзорној провери**, предлога Тима и осталих релевантних чињеница (приговора, жалби, законских регулатива, информација о измирењу свих трошкова спроведеног поступка ...) **СТ ИСС** доноси **Одлуку о додели односно одржавању сертификације**.

О донетој **Одлуци о одржавању сертификације** **клијент** (**организација**), се обавештава писменим путем, а доставља му се и копија **Извештаја о надзору**.

Уколико се током надзорне провере идентификује неусаглашеност система менаџмента са неким од захтева релевантног стандарда, поступа се као и у случају почетне сертификације, уз напомену да је рок за отклањање неусаглашености месец дана од дана провере.

Уколико је дошло до измене у предмету и подручју примене сертификације у смислу смањења или проширења обима сертификације, **СТ ИСС** врши поређење почетног програма сертификације са проширеним или смањеним захтевима и све измене се идентификују и уносе у **ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ**. У овим случајевима потребно је направити Анекс уговора склопљеног у поступку почетне сертификације у који се уносе промене у односу на првобитни аранжман, с тим што се **СТ ИСС** претходно усагласи са **клијентом** у вези са изменама.

## 7.6 Редукација обима, суспензија и повлачење сертификације

У случајевима редукације обима сертификације, суспензије или повлачења сертификације директор Института доноси решење о томе. **Клијенту** се доставља решење на које има право жалбе у року од 7 дана од дана пријема решења.

## 8 Ресертификација

Сертификовани **клијент**, који жели да обнови сертификацију, попуњава **Пријаву-Захтев** за обављање ресертификације и доставља га **СТ ИСС**-у најмање 4 месеца пре истека важеће сертификације. Ресертификациона провера се, по правилу, спроводи 3 месеца пре истека важења сертификације, чиме се **клијенту** даје довољно времена да отклони евентуалне неусаглашености, које се могу током ресертификационе провере утврдити.

**СТ ИСС** према програму одржавања сертификације врши проверу ради ресертификације, да би се вредновало континуирано испуњавање свих захтева релевантног стандарда система менаџмента или неког другог нормативног документа. Сврха провере за обнављање сертификације јесте да се потврди стална усаглашеност и ефективност система менаџмента као целине и његова стална релевантност и применљивост за обим сертификације.



 <p><b>СТ ИСС</b> СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<p><b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b></p>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	15/20	4.0	3.0		

Провера у процесу ресертификације узима у обзир резултате функционисања система менаџмента у току сертификационог периода и обухвата и преиспитивање извештаја са претходних надзорних провера.

Активности провере код ресертификације могу имати потребу за провером у фази 1, у ситуацији када постоје значајне промене у систему менаџмента, промене код **клијента** или уколико се за то **клијент** сам изјасни. Процес ресертификације је идентичан са процесом почетне сертификације, осим у обиму узорка за проверу. Узорковање за проверу се врши на основу планова и налаза из претходних провера.

На основу резултата ресертификационе провере и писаног **ИЗВЕШТАЈА О ПРОВЕРИ**, као и резултата преиспитивања система у току периода сертификације и приговора и жалби добијених од **клијента** сертификације и других заинтересованих страна, Комисији за сертификацију доноси **ОДЛУКУ О СЕРТИФИКАЦИЈИ** на основу које директор Института додељује сертификат.

## 8.1 Кашњење ресертификације

### 8.1.1 Кашњење Пријаве–Захтева за ресертификацију

Уколико сертификовани **клијент** достави **ПРИЈАВУ ЗА РЕСЕРТИФИКАЦИЈУ** након истека рока важења сертификације, почетак ресертификације је немогуће спровести због кашњења Пријаве. Све сертификоване активности се воде као почетна сертификација.

### 8.1.2 Непредвиђена кашњења у поступку ресертификације која је почела на време

У случају да непредвиђено наступе околности које онемогућавају да се поступак ресертификације обави пре истека важења сертификације **СТ ИСС** обуставља даљи поступак ресертификације. У наставку поступка врши се анализа степена реализације поступка и даје предлог за наставак активности. **Клијент** се о томе обавештава, уз напомену да је дужан да се придржава **ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА**, што значи да не сме користити знак сертификације по истеку важења сертификације. Са **клијентом** се склапа Анекс уговора. Уколико Комисија донесе одлуку да се сертификација додели, број сертификата се у односу на претходни број сертификације не мења, а датум издавања одговара датуму доношења одлуке о сертификацији.

## 9 Посебне провере

### 9.1 Проширење обима сертификације

**Клијент** који има сертификацију може да поднесе **ЗАХТЕВ ЗА ПРОШИРЕЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ**. На основу преиспитивања претходно наведеног **ЗАХТЕВА**, **СТ ИСС** одлучује да ли је потребна додатна ограничена провера или се измена обима може проверити наредним надзором. У случају провере, наредним надзором **клијент** мора доставити **ЗАХТЕВ ЗА ПРОШИРЕЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ** најмање три месеца пре планираног надзора.

### 9.2 Провере уз претходну кратку најаву (ванредни надзор)

**СТ ИСС**, по потреби, може да обавља проверу уз кратку најаву:

- да би истражио приговоре;
- због промена правног, комерцијалног, организационог статуса или власништва организације и руководства, промене контакта адресе и сајтова;

	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	16/20	4.0	3.0		

- због промене обима послова и главних промена система менаџмента и процеса;
- као наставак активности над суспендованим **клијентом**.

Поступак провере уз претходну кратку најаву почиње тако што се **клијент** писаним путем обавести о провери која ће бити спроведена. **Клијенту** се доставља **ПЛАН ПРОВЕРЕ** (датум, предмет провере и тим). На именовани тим и предмет провере се не тражи сагласност **клијента**. Са **клијентом** се усаглашава само датум провере. Услуга се наплаћује према важећем **ЦЕНОВНИКУ ЗА НАДЗОР**.

## 10 Суспендовање, повлачење или редуковање обима сертификације

Поред одлуке о одржавању сертификације коју доноси у сарадњи са **клијентом**, **СТ ИСС** може донети одлуку о издатој сертификацији без сарадње са **клијентом**, у случају престанка пословања, у случају правоснажних судских пресуда или грубог кршења ових **ПРАВИЛА**.

### 10.1 Суспендовање сертификације

**СТ ИСС** суспендује сертификацију у следећим случајевима:

- **клијентов** сертифицирани систем менаџмента има сталне или озбиљне тешкоће да задовољи захтеве сертификације, укључујући захтеве за ефективност система менаџмента;
- надзором је утврђено да нису спроведене корективне мере из сертификационе провере;
- сертифицирани **клијент** не дозвољава да се надзор или провере за поновну сертификацију изводе са траженом учесталашћу, или
- сертифицирани **клијент** добровољно тражи суспензију.

**СТ ИСС** у **РЕГИСТРУ СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА** објављује суспендовање сертификације. Суспензија сертификације се издаје са роком не дужим од шест месеци, што се евидентира у Одлуци о суспензији, повлачењу или смањењу предмета и подручја примене сертификације.

Отклањање узрока због кога је дошло до суспензије сертификације проверава се кроз проверу уз претходну кратку најаву.

Уколико се у року који је утврдио **СТ ИСС** не отклоне узроци због којих је дошло до суспензије, то има за последицу повлачење или редукацију обима сертификације.

### 10.2 Повлачење сертификације

**СТ ИСС** врши повлачење сертификације у следећим случајевима:

- уколико се у року који је утврдио **СТ ИСС** не отклоне узроци због којих је дошло до **повлачења**;
- сертифицирана организација добровољно тражи повлачење;
- у случају престанка рада сертифициваног **клијента**.

У случају повлачења сертификације **клијент** је у обавези да **СТ ИСС**-у врати све примерке издатог сертификата. Од датума повлачења сертификације **клијенту** није дозвољено било какво позивање на сертифицирани статус.

### 10.3 Редуковање обима сертификације

**СТ ИСС** врши редуковање обима сертификације:

- уколико **клијент** сам пријави смањење обима;

 <b>ИСС</b> СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ</b> <b>СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	17/20	4.0	3.0		

- уколико се при редовном надзору и ванредном надзору утврди да је дошло до смањења обима сертификације.

После редуковања обима сертификације **СТ ИСС** врши измену сертификације, а **клијент** мора да исправи све рекламне материјале.

## 11 Приговори и жалбе

СТ ИСС има утврђену процедуру за поступање са приговорима и жалбама. Процедура је доступна клијенту на његов захтев. Приговоре и жалбе се могу поднети преко сајта Института.

### 11.1 Приговори

СТ ИСС приговоре решава у складу са *Процедуром за решавање приговора и жалби*. СТ ИСС предузима следеће активности:

- разматра оправданост приговора;
- треба да обезбеди, када је то одговарајуће, да приговор најпре размотри сертификовани **клијент** на којег се он односи;
- предузима одговарајуће мере и оцењује ефекте предузетих мера;
- региструје све приговоре и предузете мере, и
- одговара подносиоцу приговора.

### 11.2 Жалбе

Жалбе на одлуке о сертификацији решавају се у складу са процедуром *Процедуром за решавање приговора и жалби*. СТ ИСС предузима следеће активности:

- доноси одлуку о основаности жалбе;
- обавештава **клијента** о коначној одлуци;
- предузима накнадне мере када је то потребно, и
- води записе о свим жалбама, коначним одлукама и накнадним мерама које су предузете.

## 12 Регистар сертификованих клијената

Податак о сертификацији објављује се у **РЕГИСТРУ СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА**, који је доступан на сајту Института са следећим информацијама:

- назив и седиште **клијента**, односно дела **организације клијента**,
- релевантни нормативни документ,
- област сертификације, и
- датум издавања и важења сертификације.

У **РЕГИСТРУ СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА** се ажурира статус **клијента (организације)** у односу на сертификацију (важећи, суспендован, повучен).

<p>ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА</b>			Ознака:		
				S.00.06		
	Страна:		Издање:	Измена:		
	18/20		4.0	3.0		

### 13 Позивање на сертификацију и употреба знака

На основу сертификата о усаглашености система менаџмента, **клијент** стиче право на употребу знака сертификације. Позивање на сертификацију или употреба знака, сертификовани **клијент** или део организације **клијента** на који се он односи је могуће ако се користи у складу са овим **ПРАВИЛИМА**, и то:

- без било каквих измена;
- са умањењем или увећањем у истој размери, до димензија које обезбеђују читљивост текста садржаног у знаку;
- само у периоду важења сертификата, што значи да након престанка важења сертификата, привременог или трајног одузимања сертификата престане да користи све рекламне материјале који садрже било какво позивање на сертификацију и да врати све примерке сертификата;
- само као законити, први власник сертификата;
- корисити **ЗНАК СЕРТИФИКАЦИЈЕ** у електронској форми само тако да се приликом умножавања докумената на којима су истакнути, **ЗНАК СЕРТИФИКАЦИЈЕ** јасно и читко види, и да се не врше измене оригиналног дизајна знака сертификације;
- свако позивање на сертификацију и употреба **ЗНАКОВА СЕРТИФИКАЦИЈЕ** од стране клијента морају бити јасни у смислу да се односе на сертификацију система менаџмента, а не производа.
- у медијима за комуникацију, као што су интернет, брошуре и рекламе или у другим документима сертификовани клијент може да се позива на свој статус сертификације уколико је усаглашен са захтевима сертификационог тела;
- није дозвољена употреба **ЗНАКА СЕРТИФИКАЦИЈЕ** на производима и на њиховој амбалажи у којој се производ испоручује крајњем кориснику или на начин који се може протумачити као ознака за усаглашеност производа, као ни на извештајима лабораторија за испитивање, еталонирање и контролисање, јер се такви извештаји у овом контексту сматрају производима;
- сертификовани клијент може у изјави на амбалажи производа или у пратећим информацијама које су од производа лако одвојиве да наведе:
  - позивање на идентификацију (бренд или назив) сертификованог клијента,
  - врсту система менаџмента и применљиви стандард,
  - сертификационо тело које издаје сертификат;
- да се позива на то да је он сертификован само за обим који је наведен у сертификату, односно да исправи све рекламне материјале када је обим сертификације редукован;
- да не користи своју сертификацију на начин који угрожава репутацију сертификационог тела.

### 14 Поверљивост

**СТ ИСС** регулише заштиту поверљивих информација добијених у току активности сертификације Уговором о поступку сертификације са **клијентом**. Уговор који Институт склапа са клијентом или екстерно ангажованим проверавачима садржи одредбе којима се обезбеђује поверљивост информација до којих се долази у поступку сертификације.

<p>СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	19/20	4.0	3.0		

СТ ИСС, укључујући чланове Тима за проверу и Комисије за сертификацију, све информације и податке о **клијенту** (**организацији**) добијене при подношењу **ЗАХТЕВА** или спровођењу провере и надзора сматра поверљивим и употребљава их искључиво за потребе провере.

Информације о поступку сертификације, и са њим повезаним активностима, су пословна тајна **клијента** и **СТ ИСС**, са изузетком информација о додели, суспензији и повлачењу сертификације.

## 15 Размена информација између СТ ИСС и клијента

### 15.1 Обавезе клијента

Сертификовани **клијент** је у обавези да се у свом раду придржава успостављене докуменатације система менаџмента који је послужио као основ за добијање сертификације од стране **СТ ИСС**.

**Клијент** је обавезан да приликом извођења провере обезбеди да одговорно особље буде присутно ради пружања потребних информација, презентовања документације и процеса рада како би проверавачи могли утврђивати објективне налазе.

Сертификовани **клијент** је у обавези да омогући **СТ ИСС** и његовим представницима праћење усаглашености са референтним стандардом, овим **ПРАВИЛИМА** и одговарајућим критеријумима за сертификацију што подразумева, али се не ограничава на:

- омогућавање приступа свим релевантним подручјима рада сертификованог **клијента**, што укључује потребне аранжмане на свим локацијама где се обављају послови под сертификацијом;
- стављање на располагање докумената и записа који се односе на послове који су сертификовани;
- плаћање трошкова сертификације у складу са **ЦЕНОВНИКОМ УСЛУГА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА**, односно **ПОНУДЕ** коју је прихватио и **УГОВОРА** који је потписао;
- обавезу да обавештава о променама које су у вези са **организацијом** (промене власништва, санација, стечај, прекид пословања и сл.), системом менаџмента, предметом и обимом сертификације, највишим руководством (директор, представник руководства и сл.), комерцијалним статусом, контакт адресама.

Сертификовани **клијент** је такође у обавези да:

- своју сертификацију не користи на начин који би угрожавао репутацију **СТ ИСС** водећи рачуна да се таквим коришћењем не ставара недоумица у погледу обима и садржаја додељене сертификације и да не даје никакве изјаве о својој сертификацији које се, по овим **ПРАВИЛИМА**, могу сматрати злоупотребом;
- се обрати **СТ ИСС**-у за добијање аутентичног тумачења, у случају било каквих недоумица око коришћења сертификације која јој је додељена;
- осигура да ниједан документ о сертификацији, симбол или извештај, нити било који њихов део неће бити коришћени на начин који може треће лице довести у заблуду;
- након укидања сертификације предузме све мере којим се спречава даље позивање на статус сертификације и врати сертификат **СТ ИСС**.

	<b>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА</b>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	20/20	4.0	3.0		

Сертификовани **клијент** је дужан да на захтев **СТ ИСС** стави на располагање све записе о неусаглашеностима и приговорима и жалбама, као и информације о предузетим корективним мерама у вези са захтевима референтног стандарда.

Детаљи у вези позивања на статус сертификације и коришћење знака сертификације утврђени су у **ПРОЦЕУРИ ЗА УПОТРЕБУ ЗНАКА СЕРТИФИКАЦИЈЕ**.

## 15.2 Обавезе СТ ИСС

Обавеза **СТ ИСС** је да се у разматрању **ЗАХТЕВА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА** и при спровођењу поступка сертификације, придржава својих докумената процеса сертификације, ових **ПРАВИЛА**, а у складу са својом **ПОЛИТИКОМ КВАЛИТЕТА** и **ПРАВИЛИМА ДОБРЕ ПРАКСЕ** која се у овој области примењују.

Обавеза **СТ ИСС** је да обавештава сертификоване **клијенте** у вези са променама ових **ПРАВИЛА**.

**СТ ИСС** је у обавези да редовно информиса **клијенте** о свим релевантним чињеницама у вези са поступком сертификације и добијања и одржавања сертификације.

Такође обавеза **СТ ИСС** је да обезбеди:

- да особље које учествује у процесу сертификације буде независно и непристрасно;
- очување поверљивости информација и података до којих се дође у поступку сертификације;
- јавну доступност ажурних информација о додељеној сертификацији;
- правовремено информисање о променама критеријума за сертификацију;

## 16 Друга сертификациона тела

Право **СТ ИСС** је да одлучује о сарадњи са другим сертификационим телима на основу правно важећих уговора о заступању или сарадњи.

## 17 Цене услуга сертификације

Цена за спровођење поступка сертификације формира се на бази документа **ЦЕНОВНИК УСЛУГА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА**, који садржи јасне критеријуме за примену и који се може доставити заинтересованим **клијентима (организацијама)** на писани захтев.