



PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

Šifra: 1

Verzija: 03

Datum: 01.02.2017

LISTA IZMENA

| Verzija br. | Broj izmene | Datum | Strana | Opis izmene | Izradio | Odobrio |
|-------------|-------------|-------------|-------------|--|---------|---------|
| 1 | 1 | 01.09.2014 | sve | Nacrt dokumenta | VS | AM |
| 1 | 2 | 31.08.2015 | 2,13,14,15 | Izmenjen deo teksta | VS | AM |
| 2 | 3 | 02.11.2015 | sve | Nova verzija dokumenta | VS | AM |
| 2 | 4 | 06.06.2016 | 17 | Dodata tačka- Dodatne provere | VS | AM |
| 2 | 5 | 6.9.2016. | 7,10,22-23 | Preispitivanje prijave- pojašnjeno, Odluka da se krene u proveru-dodato, Dodata tačka - transfer sertifikata | VS | AM |
| 3 | 6 | 01.2.2017. | sve | Nova verzija dokumenta | VS | AM |
| 3 | 7 | 07.04.2017 | 19 | 2.9 Dodatna provera pojašnjeno | VS | AM |
| 3 | 8 | 22.06.2017 | 18 | 2.10 Planirane nadzorne aktivnosti pojašnjeno | VS | AM |
| 3 | 9 | 31.05.2018. | 14,15,16,17 | Pojašnjenja oko uvodnog i završnog sastanka | AM | AM |
| 3 | 10 | 31.05.2018 | 25 | Pojašnjenje oko posebnih provera –usaglašeno sa IAF MD 22:2018 | AM | AM |
| 3 | 12 | 04.06.2018. | 16,17 | Pojašnjenje oko neusaglašenost sa relevantnim zakonskim zahtevima kada se proverava OHS MS | ŽP | AM |
| 3 | 13 | 04.06.2018. | 23 | Pojašnjenje oko obaveštavanja klijenta za nove verzije standard kao i o merama koje će IQM Net preduzeti u odnosu na klijente koji nisu uspeli da dovrše tranziciju u predviđenom roku | ŽP | AM |
| 3 | 14 | 23.2.2023 | 23,24 | Pojašnjenje oko prelaska na nove verzije standarda, usaglašavanje sa IAF MD 26:2022 | ŽP | AM |
| | | | | | | |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

| | | | | | | |
|---|----|-------------|-------|---|----|----|
| 3 | 15 | 14.01.2024. | 25 | Pojašnjenje oko angažovanja tehničkih eksperata i provera na daljinu/online provere | ŽP | AM |
| 3 | 16 | 10.01.2025. | 11,19 | Uskladjeno sa zahtevima SRPS/EN ISO/IEC 27006-1:2024 | | |



PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

Šifra: 1

Verzija: 03

Datum: 01.02.2017

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| 1. Uvod | 4 |
| 1.1 Predmet i područje primene dokumenta..... | 4 |
| 1.2 Termini i definicije..... | 5 |
| 2. Proces sertifikacije | 6 |
| 2.1 Prvi kontakti, početno informisanje i prijava za sertifikaciju..... | 6 |
| 2.2 Preispitivanje Prijave - Zahteva..... | 8 |
| 2.3 Priprema komercijalne ponude i planiranje provere | 9 |
| 2.4 Priprema i planiranje inicijalne sertifikacije..... | 10 |
| 2.5 Izvođenje faze 1 | 12 |
| 2.6 Priprema i planiranje ocenjivanja faze 2..... | 14 |
| 2.7 Izvođenje faze 2 provere..... | 15 |
| 2.8 Zaključak početne sertifikacione provere | 17 |
| 2.9 Dodatna provera..... | 21 |
| 2.10 Planirane nadzorne aktivnosti | 22 |
| 2.11 Održavanje sertifikacije | 24 |
| 2.12 Obnavljanje sertifikacije..... | 24 |
| 2.13 Informacija o dodeli ponovne sertifikacije..... | 26 |
| 2.14 Posebne provere | 27 |
| 2.15 Transfer sertifikata | 28 |
| 3. Suspendovanje, povlačenje ili redukovanje obima sertifikacije | 28 |
| 3.1 Žalbe..... | 29 |
| 3.2 Prigovori..... | 30 |
| 4. Zapisi o podnosiocima zahteva i klijentima..... | 31 |
| 4.1 Registar sertifikovanih klijenata..... | 32 |
| 5. Pozivanje na sertifikaciju i upotreba znaka | 32 |
| 6. Poverljivost | 33 |
| 7. Obaveze klijenata u postupku sertifikacije i razmena informacija | 34 |
| 8. Druga sertifikaciona tela..... | 35 |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

1. Uvod

Ovaj dokument je usaglašen sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17021-1:2015- Ocenjivanje usaglašenosti-Zahtevi za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta.

IQM Net d.o.o. je registrovan za sledeće vrste usluga:

1. Akreditovane sertifikacije sistema menadžmenta (videti prilog o akreditacijama) pod akreditacijom Akreditacionog tela Srbije (ATS) i sertifikat sa znakom akreditacije se izdaje samo za tehničke oblasti za koje je dobijena akreditacija. Ocenjivanja sistema menadžmenta preko druge i treće strane (videti priloge Lista usluga) -neakreditovana sertifikacija.
2. Akreditovane sertifikacije kroz zastupanje inostranih sertifikacionih tela (videti Listu usluga).
3. Obuku u oblastima proveravanja menadžment sistema.

Za utvrđivanje tehničkih oblasti za sertifikacije menadžment sistema koristi se dokument Akreditacionog tela ATS – UP 12.

1.1 Predmet i područje primene dokumenta

Svrha ovih Pravila je opisivanje i upoznavanje zainteresovanih strana sa izvodima iz najznačajnijih pravila i regulativa koje je utvrdio IQM Net u okviru svoga menadžment sistema prema zahtevima SRPS ISO/IEC 17021-1:2015, za propisivanje jedinstvenog načina sprovođenja sertifikacije sistema menadžmenta, praćenja i održavanja sertifikovanog sistema menadžmenta, rešavanja žalbi i prigovora, kao i prava i obaveza IQM Net -a i sertifikovanih organizacija.

Pravila se primenjuju za sve postupke sertifikacije sistema manadžmenta, a sve organizacije koje žele da imaju sertifikovan sistem menadžmenta imaju iste mogućnosti i prava tokom celog postupka. Pravila su namenjena organizacijama koje uvode ili primenjuju sistem menadžmenta, radi upoznavanja sa procesom sertifikacije i održavanja sistema, kao i zaposlenima u IQM Net-u, osoblju angažovanom u procesu sertifikacije putem ugovora, proveravačima iz registra IQM Net-a u aktivnostima pripreme i izvođenju svih vrsta proveravanja i sertifikacionom menadžneru kod odlučivanja o sertifikaciji.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

1.2 Termini i definicije

U principu, koriste se termini i definicije iz SRPS ISO 9000:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom-osnove i rečnik i SRPS ISO/IEC 17000:2020 – Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi.

Takođe, koriste se i sledeće definicije od značaja za postupak sertifikacije:

| | |
|--|--|
| sertifikovani klijent | organizacija čiji je sistem menadžmenta sertifikovan; |
| licencor | organizacija sa kojom IQM Net ima licencni ugovor o zastupanju i obavljanju sertifikacionih aktivnosti; |
| sertifikacija | aktivnost ocenjivanja usaglašenosti preko treće strane; |
| provera | sistematičan, nezavisan i dokumentovan proces za dobijanje dokaza provere i njegovo objektivno vrednovanje da bi se odredio nivo do kojeg su ispunjeni specificirani zahtevi; |
| kombinovana provera | provera kada se klijent proverava u saradnji sa još jednim sertifikacionim telom u skladu sa zahtevima dva ili više standarda za sisteme menadžmenta; |
| integrisana provera | provera kod klijenta koji je integrisao primenu zahteva dva ili više standarda za sisteme menadžmenta u jedinstven sistem menadžmenta i proverava se u odnosu na više od jednog standarda; |
| nadzor | sistematično ponavljanje aktivnosti ocenjivanja usaglašenosti kao osnova za održavanje izjave o usaglašenosti; |
| provere uz prethodnu kratku najavu (vanredni nadzor) | provere uz kratku najavu da bi se istražili prigovori, promene kod klijenta koje mogu da se odraze na sistem menadžmenta ili kao nastavak aktivnosti nad suspendovanim klijentom; |
| suspenzija | privremeno stavljanje van snage sertifikata za ceo specificirani obim sertifikacije ili njegov deo; |
| povlačenje | stavljanje van snage sertifikata; |
| žalba | pisani izraz nezadovoljstva zainteresovanih strana, na koje se očekuje odgovor; |
| prigovor | izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije, na koji se očekuje odgovor. |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Koriste se i skraćenice :

| | |
|-------|--|
| QMS | Sistem menadžmenta kvalitetom (Quality Management System); |
| EMS | Sistem menadžmenta zaštitom životne sredine (Environmental Management System); |
| OHSAS | Sistem menadžmenta zaštitom zdravlja i bezbednosti na radu (Occupational health and safety management system); |
| ISMS | Sistem menadžmenta bezbednošću informacija (ISO 27001); |
| ITMS | Sistem menadžmenta IT usluga (ISO 20000-1); |
| CM | Sertifikacioni menadžer; |
| QM | Menadžer kvaliteta IQM Net-a; |
| AB | Akreditaciona tela; |
| CB | Sertifikaciona tela; |
| PRK | Predstavnik rukovodstva za kvalitet; |
| ADM | Administracija IQM NET-a; |
| OZR | Odbor za razvoj; |
| TIP | Tim za internu proveru; |

2. Proces sertifikacije

Sertifikacija sistema menadžmenta u skladu sa ovim Pravilima se obavlja na osnovu dokumenata sistema menadžmenta IQM Net-a koja opisuju proces sertifikacije, a prvenstveno procedure Sertifikacija menadžment sistema i odgovarajućih pratećih dokumenta (uputstava, planova, zapisa, itd).

Aktivnosti sertifikacije su strukturirane kako je opisano u poglavljima od 2. 1 do 2. 5 ovog dokumenta (postupak sertifikacije) i njima se upravlja kako je opisano čime se štiti nepristrasnost.

2.1 Prvi kontakti, početno informisanje i prijava za sertifikaciju

Prvi kontakti se mogu ostvariti na mnogobrojne načine. IQM Net je pripremio postupke za sve moguće vrste prvih kontakata – web site, e-mail, telefon, pismene zahteve, komercijalne sastanke i posete potencijanih partnera i učešće na stručnim manifestacijama u oblasti od interesa. Ovi prvi kontakti imaju za cilj početak upoznavanja dve strane učesnice u procesu sertifikacije, klijenta provere i sertifikacionog tela, pre

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

svega, o procesu sertifikacije, o dodeli i održavanju sertifikata, pravima i obavezama IQM Net klijenta, rešavanju žalbi, prigovora, cenama i drugim relevantnim činjenicama. Osnovni oblik informisanja zainteresovanih strana je svakako web sajt www.iqmnet.rs

Krajnji rezultat svih ovih prvih kontakata treba da bude popunjen Upitnik za ponudu sertifikacije (koji je u obliku obrasca) od strane klijenta. Dostavljanjem ovog popunjenog obrasca (koji prelazi kao takav u prijavi) klijent se, ustvari, prijavljuje za sertifikaciju i traži zvaničnu ponudu.

Popunjenu prijavu uglavnom dostavljaju elektronskim putem. Podaci o ovlašćenom licu su dati u prijavi. Svi podaci u prijavi proveravaju se u direktnom kontaktu sa osobom za kontakt i putem web stranice APR-a.

Ovom prijavom obezbeđuje se da klijent pruži informacije neophodne da se utvrdi sledeće:

- željeni obim sertifikacije;
- opšte karakteristike klijenta, podnosioca zahteva, uključujući njegovo ime i adresu, njegove fizičke lokacije, značajne aspekte njegovih aktivnosti i svaku relevantnu zakonsku obavezu;
- opšte informacije, relevantne za oblast sertifikacije za koju je podnet zahtev, koje se tiču klijenta koji podnosi zahtev, kao što su njegove aktivnosti, ljudski i tehnički resursi, funkcije;
- odnosi u većim korporacijama, ukoliko ih ima;
- informacije koje se tiču svih podugovorenih procesa (proces iz outsorsa) koje koristi klijent, a koje će uticati na usaglašenost sa zahtevima;
- standardi i drugi zahtevi za koje klijent koji podnosi zahtev i traži sertifikaciju;
- informacije koje se odnose na korišćenje konsultantskih usluga i usluga internih provera u vezi sa sistemom menadžmenta i drugih pretnji nepristrasnosti;
- informacije koje su potrebne da bi se procenio stepen integracije sistema;
- informacije koje su potrebne za procenu rizika vezanih za sertifikaciju (rizici za organizaciju i rizici za tim za proveru).

Administracija IQM Net-a proverava podatke sa primljene Prijave sa stanovišta potpunosti (da li su pružene sve tražene informacije). Komunicira se sa klijentom na najpogodniji način i neki se podaci na taj način dopunski dobijaju.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

2.2 Preispitivanje Prijave - Zahteva

Sve prijave se preispituju sa stanovišta prihvatljivosti zahteva i mogućnosti da IQM Net sprovede sertifikaciju za traženi obim i oblast sertifikacije. Prijavu preispituje direktor ili QM IQM Net-a čija kompetentnost mora biti u skladu sa Procedurom za obuku i kompetentnost i uputstvom 108 – Kriterijumi za kompetentnost.

Prijava i sve dopunski dobijene informacije se preispituju radi osiguranja:

- da su informacije o organizaciji koja podnosi prijavu i njenom sistemu menadžmenta dovoljne da se razvije program provere;
- da su rešene sve poznate razlike u razumevanju između sertifikacionog tela i organizacije koja podnosi prijavu;
- da sertifikaciono telo ima kompetentnost i sposobnost da izvodi aktivnost sertifikacije;
- da se uzima u obzir traženi predmet i područje sertifikacije, lokacija (lokacije) na kojima organizacija koja podnosi prijavu realizuje svoje operativne aktivnosti, vreme zahtevano da se završe provere i svaka druga stavka koja utiče na aktivnost sertifikacije (jezik, uslovi bezbednosti, pretnje po nepristrasnost itd).

Posebno se preispituje da li IQM Net ima akreditaciju za zahtevanu sertifikaciju i utvrđuje potrebna kompetentnost koju mora da ima tim za proveru i CM za donošenje odluke o sertifikaciji. Ukoliko je potrebno, neophodno znanje i veština vođe tima i proveravača može biti dopunjeno tehničkim ekspertima.

Obavezujuće je kada se imenuje tim za proveru sastavljen od vođe tima, članova tima i tehničkih eksperata (prema potrebi), da zajedno imaju kompetenciju, identifikovanu i zahtevanu za predmetno ocenjivanje klijenta, podnosioca zahteva. Izbor se vrši s obzirom na zahteve za kompetentnost proveravača i tehničkih eksperata koristeći registar proveravača i eksperata IQM Net-a.

U ovome postupku preispitivaja definiše se vreme za proveru i način uzorkovanja. Ako se radi o višelokacijskoj proveru uz upotrebu pravila IAF i ATS o „multisite“ lokacijskim ocenjivanjima.

Ako je potrebno, u toku preispitivanja mogu se od klijenta tražiti dopunske informacije, kao i odlazak na klijentovu lokaciju. Bitno je da ovo obavi osoba kompetentna i dobro obučena od strane kompetentne osobe iz sastava IQM Net-a (uljučujući i eksperte). O ovome se vodi posebna evidencija u zapisima kompetentnosti.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Prema zahtevu klijenta, ukoliko klijent prijavljuje više sistema za sertifikaciju, provera može da se obavi pojedinačno, kombinovano i integrisano.

Dopunske informacije se obavezno zahtevaju i prikupljaju i obilaskom lokacije, ukoliko drugačije nije moguće, u sledećim slučajevima:

- ako postoje nedoumice za tačno definisanje oblasti sertifikacije,
- ako nije jasan efektivan broj zaposlenih i broj lokacija,
- ako postoje indicije o privremenim lokacijama,
- ako nije jasna identifikacija glavnih procesa,
- ako stepen integracije nije definisan i jasno opisan,
- ako postoje ili su mogući rizici vezani za proveru (rizici za organizaciju i rizici za tim za proveru).

Ako se tokom ovoga preispitivanja utvrdi da IQM Net nema kompetentnost za predmetnu sertifikaciju prema zahtevu klijenta, klijent se obaveštava o tome, a prijava se odbija, što je praćeno i dokumentovano jasnim obrazloženjima. Inače, za svako preispitivanje prijave obavezno je pravljenje zapisa sa obrazloženjem odluke.

Ukoliko se tokom ovoga preispitivanja utvrdi da IQM Net nema akreditaciju za predmetno ocenjivanje, a ima potrebnu kompetentnost, to se odmah klijentu prikazuje i, ako on želi, preduzimaju se dalje aktivnosti, ali na neakreditovanoj sertifikaciji sistema. Pravila ovoga tipa akreditacije su istovetna.

2.3 Priprema komercijalne ponude i planiranje provere

IQM Net priprema ponudu za predmetnu sertifikaciju na osnovu predhodno izvršenih preispitivanja. Ponuda, u principu, sadrži komercijalne delove (cene, dinamiku plaćanja itd.) i program sertifikacije koji obuhvata aktivnosti sertifikacije za celokupan sertifikacioni ciklus od tri godine, dve faze početne provere, nadzorne provere u prvoj i drugoj godini i resertifikacionu proveru u trećoj godini pre isteka sertifikacije, ukoliko se drugačije ne ugovori na poseban zahtev klijenta ili neke druge regulative na koju oba učesnika, i IQM Net i klijent, pristaju.

Ponuda i program, takođe, obavezno prikazuju i sve bitne karakteristike i podatke o klijentu, predmetu i području primene, kompleksnosti sistema menadžmenta klijenta.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Ponude, uključujući program i ostale potrebne informacije za klijenta, izjave o poverljivosti, osim ako se prave posebno (što zavisi od pravila bezbednosti informacija klijenta), se dostavljaju uz saglasnost klijenta.

Klijent dostavlja obaveštenje o prihvatanju/neprihvatanju ponude i programa za sertifikaciju. Obaveštenje može da bude upućeno poštom, elektronskim putem ili putem telefona. Ako je dobijeno putem telefona, pravi se belešku o tome, koja se tretira kao zapis u dokumentaciji klijenta.

Nakon pismenog potvrđivanja i prihvatanja ponude od strane klijenta, pregovaranje je jedino moguće u oblasti cene i uslova plaćanja, ali ne i u oblasti uslova za sertifikaciju utvrđenim ovim pravilama i drugim pravilima IQM Net-a, na osnovi SRPS ISO/IEC 17021-1:2015, SRPS ISO 19011:2018 i menadžment standarda koji se ocenjuje.


Direktor IQM Net-a deluje u komunikaciji sa klijentom u cilju razrešenja eventualnog neslaganja klijenta sa predlogom programa (prikupljaju se potrebne informacije za razrešenje). Ako ima osnova, rezultat može biti izmena programa i saglasno tome izmena ponude. Ukoliko nema osnova za izmenu programa, IQM Net zatvara predmet klijenta i obaveštava klijenta o odbijanju prijave, uz dokumentovano i jasno obrazloženje razloga za odbijanje.

Ukoliko su ponuda i program prihvaćeni, potpisuje se ugovor. Ugovorom se utvrđuju svi bitni elementi usluge sertifikacije koji nisu regulisani programom uz ponudu. Nakon potpisivanja ugovora pristupa se daljim aktivnostima procesa sertifikacije.

Ako je to izvodljivo i prihvatljivo za klijenta, klijent dostavlja predhodne informacije o predmetnom sistemu koji se ocenjuje kao što su poslovnik, organizaciona shema, sheme procesa ako postoje, spisak glavnih dokumenata ili druga dokumenta koja opisuju sistem koji se ocenjuje.

2.4 Priprema i planiranje inicijalne sertifikacije

Inicijalno, prvo ocenjivanje klijenta po pravilu obuhvata dve faze (prema SRPS ISO/IEC 17021-1:2015 i SRPS ISO 19011:2018): Fazu 1 i Fazu 2.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Kod pripreme provere za ISMS ne smeju se unapred pretpostaviti određeni način implementacije ISMS-a ili određeni format za dokumentaciju i zapise. Procedure sertifikacije treba da budu usmerene na potvrđivanje da ISMS klijenta ispunjava zahteve specificirane u standardu ISO/IEC 27001, kao i politike i ciljeve klijenta.

Organizacija može sama osmisliti neophodne kontrole ili ih odabrati iz bilo kog izvora, što znači da je moguće da organizacija bude sertifikovana prema ISO/IEC 27001, čak i ako nijedna od njenih neophodnih kontrola nije među onima navedenim u Aneksu A standarda ISO/IEC 27001:2022.

Konkretna priprema i planiranje inicijalnog ocenjivanja započinju formiranjem projekta koji će nadalje integrisati sve aktivnosti, informacije i podatke o ugovorenoj sertifikaciji. Formiranje projekta je opisano u Proceduri kontrole dokumenata.

Odluku da se krene u proveru, izbor vođe tima i CM a na osnovu preispitivanja prijave i drugih dodatnih informacija donosi direktor ili QM IQM Net-a čija kompetentnost mora biti u skladu sa Procedurom za obuku i kompetentnost i uputstvom 108 – Kriterijumi za kompetentnost.

Prva pripremna aktivnost u Fazi 1 je izbor vođe tima za predmetno ocenjivanje polazeći od načela i pravila utvrđenih Procedurom za obuku i kompetentnost IQM Net-a. Izbor CM za predmetnu proveru čija kompetentnost mora biti u skladu sa Procedurom za obuku i kompetentnost i uputstvom 108 – Kriterijumi za kompetentnost vrši se za svako predmetno ocenjivanje pojedinačno i obavezan je deo pripreme faze 1. CM ne sme biti osoba koja će izvršavati proveru. Odluka o imenovanju CM donosi se pre početka prve faze provere. Po potrebi u ovoj fazi je moguće uključivanje i tehničkog eksperta sa liste tehničkih eksperata IQM Net-a. IQM Net koristi uzorkovanje zasnovano na prosuđivanju koje se oslanja na znanja, veštine i iskustva tima proveravača.

Vođa tima zatim započinje pripremu za ocenjivanje:

- proučavanjem do sada dobijenih informacija i dokumenata od klijenta;
- ažuriranje podataka o poslovnom okruženju klijenta;
- proučavanjem odgovarajuće zakonske regulative i novina u toj oblasti koje se odnose na predmet ocenjivanja;
- proučavanjem odgovarajuće stručne literaturu o predmetu ocenjivanja, tehničkih standarda, regulatornih pravilnika ili drugih specifikacija o kojima su u predhodnim komunikacijama dobijene informacije od klijenta;
- preduzimanjem i drugih potrebnih pripremnih radnji, kao na primer razgovori pojašnjenja sa predstavnikom organizacije koja se ocenjuje itd.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- priprema plana faze 1 (dostavlja se proveravanima unapred);
- priprema „check“ lista za fazu 1 (samo za potrebe ocenjivačkog tima).

Nakon toga priprema se konkretan Plan provere faze 1 (obrazac) sa detaljnim podacima i detaljima provere (cilj, predmet i područje primene i kriterijumi provere, datum, lokacije, planirano vreme trajanja, uloge i odgovornosti članova tima i osoba u pratnji). Ukoliko klijent radi u smenama, onda prilikom izrade planova provere (Faze I i Faze II) moraju da se razmatraju aktivnosti koje se odvijaju tokom smena.

Ovaj plan se dostavlja klijentu unapred sa molbom za usvajanje i potvrđivanje, i molbom da popuni poslednju kolonu u obrascu Plan provere sa podacima o konkretnim osobama koje će biti proveravane i taj plan vrate administraciji IQM Neta. Ako je potrebno vrše se i usaglašavanja termina – početka ocenjivanja. U slučaju nesaglasnosti sa predloženim timom za proveru, ista se razmatra i ukoliko se proceni da je opravdana, predlaže se novi tim. Ovo se posebno odnosi na primedbe na ugrožavanje nepristrasnosti, ukoliko se proceni da je nesaglasnost opravdana, takođe se predlaže novi tim.

Ukoliko se nesaglasnost sa predloženim timom za proveru odbije kao neopravdana, a klijent ne odustane od njega, IQM Net prekida postupak sertifikacije. Klijent u tom slučaju ima pravo žalbe prema pravilima Procedure za prigovore i žalbe.

2.5 Izvođenje faze 1

Postupak izvođenja faze 1 podrazumeva ispunjenje sledećih ciljeva:

- provera dokumentacije sistema menadžmenta klijenta;
- vrednovanje lokacija klijenta i specifičnih uslova vezanih za lokaciju i obavljanje razgovora sa osobljem klijenta u cilju utvrđivanja spremnosti za proveru u fazi 2;
- preispitivanje klijentovog statusa i razumevanje zahteva standarda, naročito u pogledu identifikacije ključnih performansi ili značajnih aspekata, procesa, ciljeva i funkcionisanja sistema menadžmenta;
- prikupljanje neophodnih informacija koje se odnose na obim sistema menadžmenta, procese i lokacije klijenta, opremu koja se koristi i uspostavljene nivoe upravljanja (naročito u slučaju klijenta koji ima više lokacija), primenjive zahteve zakona i propisa;
- preispitivanje raspoređivanja resursa za Fazu 2 provere i dogovor sa klijentom o detaljima provere u Fazi 2;
- planiranje faze 2 provere na osnovu razumevanja klijentovog sistema menadžmenta i rada na raznim lokacijama;

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- ocenjivanje da li su interne provere i preispitivanja od strane rukovodstva planirani i izvršavani, i da li je stepen sprovođenja sistema menadžmenta dovoljan da je klijent spreman za fazu 2 provere.

Planiranje mora da obezbedi da ciljevi faze 1 mogu da budu ispunjeni, a klijent mora da bude informisan o svakoj aktivnosti „na licu mesta” u toku faze 1.

Predmet i područje primene: opisuje se obim i granice provere, kao što su fizičke lokacije, organizacione jedinice, aktivnosti i procesi koje treba da budu proveravani. U slučajevima gde se sertifikacija obavlja na više lokacija jedan deo lokacija može biti proveren u fazi 1. Ono što je bitno da se u ovoj fazi proverava je spremnost organizacije za ocenjivanje i ne vrše se detaljna proveravanja primene elemenata sistema i zahteva menadžment standarda, već se pregledom dokumentacije i razgovorom sa rukovodstvom i predstavnicima organizacije procenjuju uslovi sertifikacije i pripremljenost sistema. Kada je to izvodljivo, vrši se i kratak obilazak lokacije radi upoznavanja i sagledavanja osnovnih pravila kontrole infrastrukture i radne sredine u organizaciji i procene potrebnog vremena za proveravanje u fazi 2.

U zavisnosti od veličine organizacije i složenosti sistema, deo faze 1 se može izvršiti i „off site“ u prostorijama IQM Net-a, što prvenstveno podrazumeva analizu poslatih dokumenta od strane klijenta. Ali u svakom slučaju preporučljivo je fazu 1 završiti posetom klijentu pre početka Faze 2.

Sam postupak provere na licu mesta, podrazumeva sledeće aktivnosti:

- uvodni sastanak,
- proveravanje prema planu provere,
- analiza nalaza provere,
- završni sastanak.

Kako je postupak planiranja u obe faze u principu istovetan, detalji ovih aktivnosti se prikazuju u poglavlju o izvođenju faze 2.

Ukoliko se u fazi 1 utvrde potencijalne neusaglašenosti, one moraju biti otklonjene do početka provere u fazi 2, o čemu se vrši osvedočenje u proveri na licu mesta u fazi 2.

Dokazi o zatvaranju ovih neusaglašenosti se moraju dostaviti pismeno ili vođa tima procenjuje da je potrebno da se izvrši još jedna poseta u okviru faze 1. Takođe, ukoliko se identifikuju oblasti koje mogu da izazove zabrinutost i da budu klasifikovane kao neusaglašenosti u toku provere u fazi 2 i one se moraju prikazati. U postupku utvrđivanja

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

i kontrole neusaglašenosti koristi se postupak istovetan kao i u fazi 2, kao i istovetna dokumenta za opisivanje utvrđenih neusaglašenosti.

Ovlašćeni predstavnik klijenta predlaže korektivne mere ili termin do kada će predložiti korektivnih mera biti dostavljeni IQM Net-u na verifikaciju i prihvatanje.

Prilikom utvrđivanja intervala između faze 1 i faze 2 provere, mora se obratiti pažnja na potrebe klijenta da ukloni potencijalne neusaglašenosti koje su identifikovane u toku faze 1 provere. Ako se pojave bilo kakve značajne izmene koje bi uticale na sistem menadžmenta, onda sertifikaciono telo mora da razmotri potrebu da se ponovi cela faza 1 ili njen deo. Klijent mora da bude informisan o tome da rezultati faze 1 mogu da dovedu do odlaganja ili otkazivanja faze 2 provere. Može se pojaviti potreba da se revidiraju aranžmani za fazu 2. Očekuje se da interval između provere u fazi 1 i fazi 2 ne bude duži od 3 meseca. Ako je potreban duži interval, provera u fazi 1 treba da se ponovi.

O izvedenoj proveru u fazi 1 izrađuje se izveštaj o proveru u fazi 1. U principu, IQM Net sistem podrazumeva pripremu dva izveštaja, kratak izveštaj namenjen klijentu koji se pravi tokom ocenjivanja i predaje na završnom sastanku zajedno sa pismenim nalazima (neusaglašenosti ili preporuke), kao i detaljan izveštaj koji tim predaje administraciji IQM Net-a po završetku ocenjivanja, zajedno sa ukupnom dokumentacijom provere. Rok za podnošenje izveštaja tima za ocenjivanje je sedam dana.

2.6 Priprema i planiranje ocenjivanja faze 2

Nakon završetka faze 1 i ispunjenja svih formalnih uslova, pristupa se planiranju i pripremi faze 2 ocenjivanja, a to podrazumeva:

- izbor tima za fazu 2,
- priprema tima,
- priprema plana provere faze 2,
- priprema check lista za fazu 2.

Pri sastavljanju članova tima uvažava se odluka doneta u postupku preispitivanja prijave, programa provere kao i Izveštaja tima za proveru u fazi 1. Pri ovome se koriste matrice za sastavljanje tima koje su sastavni deo procedure za ocenjivanje ili pojedinih menadžment standarda ili preporuke IAF i ATS-a za obavljanje ove delatnosti. Ova aktivnost samo predstavlja nastavak predhodnih faza planiranja, počevši od priprema ponuda, programa provere i planiranja faze 1. Takođe, vođa tima raspoređuje i zadatke tima za ocenjivanje, što se dokumentuje u matricama.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Pre sertifikacione provere-faza 2, vođa tima sa članovima tima priprema i usaglašava plan provere koji predstavlja plan aktivnosti za sertifikacionu proveru-fazu 2. Elektronskim putem vođa tima usaglašava plan sa predstavnikom klijenta.

Plan provere u fazi 2 sadrži:

- Cilj provere u fazi 2:
 - utvrđivanje usaglašenosti sistema menadžmenta klijenta, ili njegovog dela, sa kriterijumima provere;
 - vrednovanje sposobnosti sistema menadžmenta da osigura da klijent ispunjava uslove, zahteve zakona, propisa i ugovora;
 - vrednovanje efektivnosti sistema menadžmenta u obezbeđivanju da klijent stalno ispunjava svoje specificirane ciljeve i
 - identifikacija oblasti za potencijalna poboljšavanja sistema menadžmenta, ako je primenljivo.
- Predmet i područje provere (obim i granice provere, kao što su fizičke lokacije, organizacione jedinice, aktivnosti i procesi koje treba da budu proveravane).
- Kriterijum provere je odgovarajući standard sistema menadžmenta i dokumentacija klijenta.

Pored ovoga planom se utvrđuje i :

- datum i mesto lokacije,
- očekivano vreme i trajanje provere,
- uloge i odgovornosti članova tima i posmatrača.

2.7 Izvođenje faze 2 provere

Sertifikaciona provera–faza 2 se odvija na lokaciji (lokacijama) klijenta i izvodi se u svemu prema planu provere, koji su vođa tima i klijent prethodno usaglasili i verifikovali. Ova faza se sastoji iz:

- uvodnog sastanka,
- proveravanja prema planu provere,
- analize nalaza provere,
- završnog sastanka.

Kada se bilo koji deo provere vrši elektronskim sredstvima ili kada je lokacija koja se proverava virtuelna, onda IQM Net obezbeđuje da takve aktivnosti sprovodi osoblje koje poseduje odgovarajuću kompetentnost. Dokaz dobijen tokom takve provere mora da bude dovoljan da omogući proveravaču da odluka o usaglašenosti sa zahtevom o kome je reč bude zasnovana na informacijama.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Zvanični uvodni sastanak mora da se održi sa rukovodstvom klijenta i, kada je to odgovarajuće, sa onima koji su odgovorni za funkcije ili procese koji će se proveravati. Svrha uvodnog sastanka, koji obično sprovodi vođa tima za proveru, jeste da se pruži kratko objašnjenje o tome kako će se preduzimati aktivnosti provere. Nivo detaljnosti mora da bude u skladu sa klijentovim poznavanjem procesa provere i mora da se razmatra sledeće:

- a) predstavljanje učesnika, uključujući kratak prikaz njihovih uloga;
- b) potvrđivanje predmeta i područja sertifikacije;
- c) potvrđivanje plana provere (uključujući vrstu i predmet i područje provere, ciljeve i kriterijume), svake izmene i ostalih relevantnih aranžmana sa klijentom, kao što su datum i vreme završnog sastanka, sastanci tima za proveru i rukovodstva klijenta u međuvremenu;
- d) potvrđivanje zvaničnih kanala komunikacije između tima za proveru i klijenta;
- e) potvrđivanje da su dostupni resursi, oprema i prostor koji su potrebni timu za proveru;
- f) potvrđivanje pojedinosti u vezi sa poverljivošću;
- g) potvrđivanje procedura za bezbednost na radu, za vanredne situacije i sigurnost koje su relevantne za tim za proveru;
- h) potvrđivanje raspoloživosti, uloga i identiteta svakog pratioca i posmatrača;
- i) metode izveštavanja, uključujući sva rangiranja nalaza provere;
- j) informacije o uslovima pod kojima provera sme da se prekine pre vremena;
- k) potvrđivanje da su vođa tima za proveru i tim za proveru koji predstavljaju sertifikaciono telo odgovorni za proveru i da moraju da upravljaju izvršavanjem plana provere, uključujući aktivnosti provere i tragove provere;
- l) potvrđivanje statusa nalaza prethodnog preispitivanja ili provere, ako je to primenljivo;
- m) metode i procedure koje će se koristiti za sprovođenje provere koja se zasniva na uzorkovanju;
- n) potvrđivanja jezika koji će se koristiti u toku provere;
- o) potvrđivanje da će u toku provere klijent biti informisan o napredovanju provere i svakoj zabrinutosti;
- p) prilika za klijenta da postavi pitanja

U toku provere, pored zapažanja sa kojima svaki proveravač usmeno upoznaje pratioca i prisutne na licu mesta, nalazi provere koji se odnose na neusaglašenosti se klasifikuju u 3 grupe:

- Veća neusaglašenost - znači potpuno odsustvo primene jednog od zahteva referentnog standarda, ili da neusaglašenost može prouzrokovati pojavu neusaglašenog proizvoda/usluge.
- Manja neusaglašenost - znači odstupanje od zahteva referentnog standarda, ali nema značajan uticaj na efektivnost sistema menadžmenta.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- Zapažanje/preporuke - nalaz koji može da bude neusaglašenost ako se na to ne obrati pažnja; proveravač nema dovoljno objektivnih dokaza za utvrđivanje neusaglašenosti ali je problem prisutan – uočljiv, preporuka za ocenu sistema, pozitivni nalazi i ocene elemenata ili celine sistema. Znači prilike za poboljšavanje odnosno preporuke smeju da se identifikuju i zapišu, ali nalazi provere koji predstavljaju neusaglašenosti ne smeju da se zapišu kao prilike za poboljšavanje.

Nalaz o neusaglašenosti mora da se zapiše na obrascu 3016 - Neusaglašenosti i korektivne mere u odnosu na specifičan zahtev i mora da sadrži jasnu izjavu o neusaglašenosti koja detaljno identifikuje objektivni dokaz na kome je neusaglašenost zasnovana. O neusaglašenosti mora da se diskutuje sa klijentom, što se obično radi na završnom sastanku, kako bi se obezbedilo da su dokazi tačni i da se neusaglašenosti razumeju. Proveravač, međutim, mora da se suzdržava od sugerisanja uzroka neusaglašenosti ili njihovog rešavanja.

Onda kada raspoloživi dokazi provere ukazuju na to da su ciljevi provere nedostižni ili sugerišu na prisustvo neposrednog ili značajnog rizika (npr. po bezbednost), onda vođa tima za proveru mora o tome da izvesti klijenta i, ako je moguće, sertifikaciono telo, da bi se utvrdila odgovarajuća mera. Takva mera sme da obuhvati ponovno potvrđivanje ili modifikaciju plana provere, izmene ciljeva ili predmeta i područja provere, ili prekid provere. Vođa tima za proveru mora da izvesti IQM Net o ishodu preduzete mere.


Ukoliko u radu tima dođe do nesuglasica, vođa tima proveravača mora da pokuša da reši svako različito mišljenje između tima proveravača i klijenta koje se odnosi na dokaze ili nalaze provere, a nerešena pitanja moraju da budu zapisana u izveštaju o ocenjivanju.

Ako u toku provere dođe do nekih nesporazuma ili neprihvatanja utvrđenih izveštaja o nalazima provere, i ako vođa tima ne reši situaciju tokom samoga ocenjivanja, konačnu odluku o rešenjima donosi CM.

2.8 Zaključak početne sertifikacione provere

Nakon izvršene provere, tim pre završnog sastanka analizira stanje sistema, uzimajući u obzir i fazu 1 i donosi odluku o stanju, primeni i ispunjenju zahteva menadžment sistema koji se ocenjuje. O ovom nalazu usmeno upoznaje predstavnike klijenta i svoj stav iznosi u izveštaju o ocenjivanju. Jedan primerak izveštaja za klijente i kopije o neusaglašenosti, vođa tima dostavlja klijentu na završnom sastanku.

Sprovedenje završnog sastanka

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTEFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Zvanični završni sastanak, na kojem prisustvo mora da bude zabeleženo, mora da se održi sa rukovodstvom organizacije i, onda kada je to odgovarajuće, sa onima koji su odgovorni za funkcije ili procese koji su proveravani.

Kada se proveravaju OHS menadžment sistemi od predstavnika organizacije se traži da pozove rukovodioca koji je zakonski odgovoran za zdravlje i bezbednost na radu, osoblje odgovorno za praćenje zdravlja zaposlenih i predstavnike zaposlenih koji su odgovorni za zdravlje i bezbednost na radu da prisustvuju završnom sastanku. Obrazloženje u slučaju odsustva treba da se zabeleži. U slučaju da je tokom provere OHS menadžment sistema otkrivena neusaglašenost sa relevantnim zakonskim zahtevima, takva neusaglašenosti odmah treba da bude saopštena proveravanoj organizaciji i ona se kvalifikuje kao velika neusaglašenost što znači da se ne može dati preporuka za sertifikaciju dok se data neusaglašenost ne ukloni. Svrha završnog sastanka, koji obično sprovodi vođa tima za proveru, jeste da se prezentuju zaključci provere, uključujući preporuku u pogledu sertifikacije. Svaka neusaglašenost mora da se prezentuje na takav način da bude razumljiva i mora da se dogovori o vremenskom okviru za davanje odgovora.

Završni sastanak mora, takođe, da obuhvati i sledeće elemente, pri čemu nivo detalja mora da bude konzistentan sa klijentovim poznavanjem procesa provere:

- a) izveštavanje klijenta da su dobijeni dokazi provere zasnovani na uzorku informacija; čime se uvodi element nesigurnosti;
- b) metod i vremenski okvir za izveštavanje, uključujući i svaku gradaciju nalaza provere;
- c) proces sertifikacionog tela za postupanje sa neusaglašenostima, uključujući i sve posledice koje se odnose na status sertifikacije klijenta;
- d) vremenski okvir za klijenta da prezentuje plan za korekcije i korektivne mere za svaku neusaglašenost identifikovanu tokom provere;
- e) aktivnosti sertifikacionog tela posle provere;
- f) informacije o procesima postupanja sa prigovorima i žalbama.

Klijentu se mora dati prilika da postavi pitanja. Sva neslaganja u mišljenjima između tima za proveru i klijenta koja se odnose na nalaze ili zaključke provere moraju da se

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

prodiskutuju i razreše onda kada je to moguće. Sva neslaganja u mišljenjima koja nisu razrešena moraju da se zapišu i da se o tome obavesti sertifikaciono telo.

Takođe, kopija obrasca sa utvrđenom i verifikovanom neusaglašenošću ostavlja se klijentu koji je dužan da na obrascu izvrši analizu uzroka utvrđene neusaglašenosti, predloži korektivnu meru i rok za otklanjanje neusaglašenosti i dostavi popunjeni obrazac IQM Net-u na preispitivanje predložene korektivne mere pre sprovođenja (rok je ne duži od 14 dana). Ukoliko je vođa tima saglasan sa predloženom merom, o tome se obaveštava klijent.

Detaljan izveštaj o proveru u fazi 2 tim izrađuje u roku od 7 dana.

Izveštaj o auditu za ISMS mora biti dovoljno detaljan da olakša i podrži donošenje odluke o sertifikaciji. Izveštaj treba da sadrži:

a) značajne tokove audita koji su praćeni i korišćene metodologije audita

b) referencu na verziju Izjave o primenljivosti i, gde je primenljivo, svaku korisnu uporedbu sa rezultatima prethodnih audita sertifikacije klijenta.

Ukoliko se provera vrši na lokaciji popunjeni upitnici, ček-liste, zapažanja, dnevnicu ili beleške auditora mogu činiti integralni deo izveštaja o auditu. Ako se ovi metodi koriste, navedena dokumenta moraju biti dostavljena sertifikacionom telu kao dokaz za podršku odluci o sertifikaciji. Informacije o uzorcima evaluiranim tokom audita moraju biti uključene u izveštaj o auditu ili u drugu sertifikacionu dokumentaciju.

Ako su korišćene metode daljinskog audita, izveštaj mora navesti u kojoj meri su one korišćene tokom sprovođenja audita i njihovu efikasnost u postizanju ciljeva audita, izveštaj o auditu mora naznačiti da se sve aktivnosti organizacije sprovode daljinski.

Izveštaj treba da razmotri adekvatnost interne organizacije i procedura koje je klijent usvojio kako bi pružio poverenje u ISMS.

Izveštaj mora uključiti rezime najvažnijih zapažanja, kako pozitivnih tako i negativnih, u vezi sa implementacijom i efektivnošću zahteva ISMS-a i kontrola informacione bezbednosti.

Kako je uloga tima samo ocenjivanje sistema, a ne i njegova registracija, tim za proveru predlaže sertifikacionom menadžeru da donese odluku da se:

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- Dodeli sertifikat ukoliko nema neusaglašenosti.
- Odloži dodela sertifikacije do verifikacije primene korekcije i korektivnih mera za svaku neusaglašenost (za neograničen broj manjih neusaglašenosti rok najviše 3 meseca). Verifikacija primene korektivnih mera, koje su utvrđene, može se izvršiti na osnovu dokumentovanih dokaza ili dodatnom ograničenom proverom.
- Odloži dodela sertifikacije i predloži dodatna ograničena (naknadna – follow-up) provera na licu mesta, u roku ne dužem od 3 meseca (ukoliko je utvrđeno do 2 veće neusaglašenosti).
- Odbije dodela sertifikacije i predloži dodatna kompletna provera u roku ne dužem od 6 meseci (u slučaju da je utvrđeno više od 2 veće neusaglašenosti)

Konačan predlog za sertifikaciju tim predlaže a pri tome se polazi od sledećih opredeljenja:

1. Nije dozvoljena nijedna velika neusaglašenost u smisli predlaganja za sertifikaciju.
2. Broj malih neusaglašenosti koje se prihvataju ne ograničava se i ostavlja se ekskluzivno pravo timu za proveru da donese odluku o broju malih neusaglašenosti koje ne ugrožavaju funkcionisanje i razvoj sistema koji se sertifikuje. Mogu se pojaviti dva slučaja:
 - Kada se za isti zahtev standarda javi više od 5 malih neusaglašenosti, one prerastaju u 1 veliku neusaglašenost.
 - Kada je broj malih neusaglašenosti tako raspoređen da se više od 50% odnosi na osnovnu delatnost ocenjivane organizacije, i može da ugrozi sistem, može se zahtevati naknadna (follow-up) provera uspešnosti primene korektivnih mera pre konačne odluke o predlaganju sertifikacije.
 - Za pokretanje korektivne mere odgovorno je rukovodstvo klijenta koji se proverava.

Kod situacija za sve neusaglašenosti, organizacija koja se ocenjuje treba da prema pravilima sopstvenih procedura utvrdi uzroke neusaglašenosti, predloži korektivne mere, izvrši ih, verifikuje sama i obezbedi uslove za njihovu verifikaciju od strane tima za proveru. Verifikacija primene korektivnih mera koje su utvrđene može se izvršiti na osnovu dokumentovanih dokaza ili proverom na licu mesta - dodatna ograničena provera, što zavisi od karaktera samih neusaglašenosti, kao i dinamike njihove ispravke. Maksimalan rok za ovo je tri meseca.

Nakon preispitivanja objektivnih dokaza, vođa tima verifikuje otklanjanje neusaglašenosti i zatvara ih, uz upotrebu odgovarajuće dokumentacije o već utvrđenim neusaglašenostima.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Na osnovu izveštaja o proveru, predloga tima, verifikacije izveštaja i ostalih relevantnih činjenica (prigovori, žalbe, izveštaji finansijske službe o izmirenju finansijskih obaveza, zakonska regulativa, informacije iz javnosti dobijene praćenjem dnevne štampe, elektronskih medija, izveštaja iz APR-a, izveštaja Narodne banke, izveštaja inspeksijskih sužbi), dobijenih pregledom postupka sertifikacije, sertifikacioni menadžer donosi odluku o sertifikaciji. Odluka CM-a može biti da se predlog tima potvrdi ili preinači.

Na bazi odluke CM-a, direktor IQM Net-a donosi odluku o izdavanju sertifikata.

Klijent dobija primerak sertifikata na srpskom i po zahtevu na engleskom jeziku. Sertifikovani klijent se upisuje u registar sertifikovanih klijenata, koji je dostupan na zahtev klijenta.

Na izdatom sertifikatu sertifikacionog tela IQMNet mora biti potpis službenik kojem je dodeljena ta odgovornost tj.direktora. Za sertifikate ISMS verzija Izjave o primenljivosti mora biti uključena u na samom sertifikatu.

Promena u Izjavi o primenljivosti koja ne menja obuhvat kontrola u okviru sertifikacije ne zahteva ažuriranje dokumentacije sertifikacije.

U slučajevima kada nijedna aktivnost organizacije unutar obima sertifikacije za ISMS nije sprovedena na definisanoj fizičkoj lokaciji, na sertifikatu se mora naznačiti da se sve aktivnosti organizacije sprovode daljinski.

Ako CM donese odluku da se odbija dodela sertifikacije, direktor izdaje potvrdu o odbijanju dodele sertifikacije. U ovom slučaju klijentu se uz dopis dostavlja odluka, na koju ima pravo žalbe. Žalbe se rešavaju prema proceduri IQM Net-a .

2.9 Dodatna provera

Ukoliko se utvrdi nezadovoljavajući nalaz prilikom osvedočenja IQM Net-a eksterne provere, može se zahtevati i sprovođenje dodatne provere. Sprovođenju dodatne provere se pristupa u najkraćem roku. Trošak sprovođenja dodatne provere snosi IQM Net.

Sprovođenje dodatne provere se vrši radi prikupljanja nedostajućih informacija, a u cilju verifikacije odluke o sertifikaciji.

Takođe, dodatna provera se može zahtevati i ukoliko se utvrdi da dostavljene informacije nisu dovoljne za donošenje odluke o sertifikaciji. Nakon kompletiranja nedostajućih informacija postupak odlučivanja o sertifikaciji može biti nastavljen.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Dodatnu proveru sprovodi isti tim u celosti ili vodeći proveravač i/ili proveravač od interesa. Rezultati dodatne provere se unose kao dodatak formiranom Izveštaju provere.

IQM Net mora da unapred upozna klijente napismeno sa uslovima pod kojim će se dodatna provera sprovesti.

IQM NET može organizovati dodatnu proveru na zahtev klijenta i u slučajevima kada se prelazi na nove verzije standarda bez obzira na postojeće datume sertifikacionog ciklusa.

2.10 Planirane nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti su već planirane u okviru trogodišnjeg programa koji je usaglašen sa klijentom u postupku ugovaranja. Ove provere imaju osnovni zadatak održavanje poverenja između klijenta i IQM Net-a da sertifikovani sistem menadžmenta nastavlja da ispunjava zahteve referentnog standarda između ponovnih sertifikacionih provera.

Plan nadzorne provere mora da obuhvati, najmanje:

- a) interne provere i preispitivanje od strane rukovodstva,
- b) preispitivanje mera preduzetih po neusaglašenostima identifikovanim u toku predhodnih provera,
- c) postupak sa prigovorima,
- d) efektivnost sistema menadžmenta sa stanovišta ostvarivanja ciljeva sertifikovanog klijenta i predviđenih rezultata odgovarajućeg (odgovarajućih) sistema menadžmenta sertifikovanog klijenta,
- e) odvijanje planiranih aktivnosti čija je svrha neprestano poboljšavanje,
- f) stalno operativno upravljanje,
- g) preispitivanje svake promene i
- h) korišćenje znakova i/ili bilo kog drugog pozivanja na sertifikaciju.

Nadzorna provera, u principu obuhvata 60% obima inicijalne, a program koji je pripremljen i dat klijentu u ponudi i potvrđen ili prilagođen na završnom sastanku faze 2 inicijalne provere, obuhvata detalje ovih proveravanja.

Nadzorne provere se moraju izvoditi najmanje jednom u kalendarskoj godini, osim u godinama resertifikacije. Datum prve nadzorne provere posle početne sertifikacije ne sme da bude nakon više od 12 meseci od poslednjeg dana provere u Fazi 2, a datum druge nadzorne provere ne sme da bude nakon više od 24 meseca od poslednjeg dana provere u Fazi 2 početne sertifikacije.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Može da bude neophodno podešavanje učestalosti nadzornih provera radi prilagođavanja faktorima kao što su sezone ili sertifikacija sistema menadžmenta ograničenog trajanja (npr. privremena lokacija gradilišta).

U osnovi, postupak nadzornih provera je istovetan kao kod inicijalnih provera, uz sledeće izuzetke:

1. Proveru obavlja istovetan tim sa inicijalne provere, osim u slučajevima kada do promene tima dođe zbog tehničkih razloga, bolesti, odlaska proveravača ili drugih opravdanih razloga za to, u tim slučajevima se uzima adekvatna zamena proveravača iz registra auditora i imenovanje novog tima će se vršiti po pravilima po kojima se radi odabir tima za početno ocenjivanje.
2. Proveru obavlja deo tima sa inicijalne provere, a ne ceo tim, u zavisnosti od predmeta proveravanja, odnosno elementa sistema. U principu, pokušava se zadržati istovetna stručna podela elementa sistema između članova koja je ostvarena i kod inicijalne provere.
3. Vreme nadzornih provera se utvrđuje prema tabelama i preporukama IAF odnosno ATS-a za svaki od menadžment sistema. Kada takve instrukcije ne postoje IQM Net priprema samostalne instrukcije za utvrđivanje broja ocenjivač dana.
4. U situacijama utvrđivanja neusaglašenosti, primenjuje se istovetan postupak kao kod inicijalnog ocenjivanja, uz napomene da su u slučajevima koji su opisani kasnije u ovome dokumentu, moguće i situacije suspendovanje, povlačenje ili redukovanje obima sertifikacije.
5. Nadzorne provere na licu mesta se izvode najmanje jednom godišnje ili u češćim termina koji se ugovore sa klijentima.
6. Klijent može dostaviti zahtev da se u okviru nadzora obavi proširenje obima sertifikacije (novi standard, novi zahtevi standarda, nova tehnička oblast, ...) o čemu se pravi aneks ugovora sa klijentom.
7. Odluke tima za nadzorne provere mogu biti:
 - da se zadrži sertifikacija (ukoliko nema neusaglašenosti);
 - da se odloži donošenje odluke do verifikacije otklanjanja neusaglašenosti, zahtevajući od klijenta da sprovede korektivne mere u roku ne dužem od mesec dana (ukoliko ima neograničen broj manjih neusaglašenosti). Verifikacija primene korektivnih mera, koje su utvrđene može se izvršiti na osnovu dokumentovanih dokaza ili dodatnom ograničenom proverom;
 - da redukuje obim sertifikacije, ukoliko je utvrđeno da klijent ne nastavlja da ispunjava usaglašenost za jedan deo obima sertifikacije;

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- da suspenduje sertifikat i predloži dodatnu ograničenu proveru u roku ne dužem od 3 meseca (ukoliko je utvrđena 1 veća neusaglašenost);
- da povuče sertifikat i predloži dodatnu kompletnu proveru (u slučaju da je utvrđeno više od 1 veće neusaglašenosti), ako klijent u predviđenom roku ne otkloni neusaglašenosti.

2.11 Održavanje sertifikacije

IQM Net ima razvijene mehanizme da održava sertifikaciju koji se zasnivaju na potvrdi da klijent nastavlja da ispunjava zahteve standarda sistema menadžmenta. IQM Net može da održava sertifikaciju klijenta na osnovu pozitivnih zaključaka vođe tima proveravača, bez daljeg samostalnog preispitivanja, pod uslovom da:

- a) IQM Net, za svaku neusaglašenost ili drugu situaciju koja može da dovede do suspenzije ili povlačenja sertifikacije, ima sistem koji zahteva od vođe tima proveravača da sertifikacionom telu saopšti potrebu da inicira preispitivanje sa osobljem koje ima odgovarajuću kompetentnost, a koje nije učestvovalo u proveru, da bi utvrdilo da li sertifikacija može da se održi i
- b) kompetentno osoblje IQM Net-a prati nadzorne aktivnosti sertifikacionog tela, uključujući praćenje izveštavanja njegovih proveravača, da bi potvrdilo da se sertifikaciona aktivnost efektivno sprovodi.


2.12 Obnavljanje sertifikacije

IQM Net je pripremio mehanizam trogodišnjeg obnavljanja sertifikacije. Svrha provere za obnavljanje sertifikacije je da se potvrdi stalna usaglašenost i efektivnost sistema menadžmenta kao celine i njegova stalna relevantnost i primenljivost za obim sertifikacije. Ona mora da se planira i sprovodi na vreme da bi se omogućilo blagovremeno obnavljanje sertifikata pre datuma njegovog isteka.

Postupak obnavljanja sertifikacije je istovetan kao i kod inicijalne sertifikacije, uz određene specifičnosti koje se opisuju dalje u tekstu ovoga dokumenta.

Proveru za obnavljanje sertifikacije IQM Net planira i radi da bi se vrednovalo kontinualno ispunjavanje svih zahteva relevantnog standarda sistema menadžmenta ili nekog drugog normativnog dokumenta.

Provera u ponovnoj sertifikaciji mora da uzme u obzir rezultate funkcionisanja sistema menadžmenta u toku sertifikacionog perioda i obuhvati i preispitivanje svih izveštaja prethodnih nadzornih provera.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Aktivnosti provere ponovne sertifikacije imaju potrebu za fazom 1 provere u situaciji kada je bilo značajnijih promena u sistemu menadžmenta kod klijenta ili konteksta u kome funkcioniše sistem menadžmenta (npr. promena u skladu sa zakonom) ili kada to klijent sam traži zbog sopstvenih potreba.

U slučaju sertifikacije na više lokacija ili sertifikacija više sistema menadžmenta, IQM Net planiranjem provere osigurava da na adekvatan način budu pokrivene provere na licu mesta, da bi se obezbedilo poverenje u sertifikaciju.

2.12.1 Provera radi obnavljanja sertifikacije

Provera radi obnavljanja sertifikacije mora obuhvatati proveru na licu mesta, koja treba da odrazi sledeće:

- a) efektivnost sistema menadžmenta u njegovoj celovitosti u svetlu internih i eksternih promena i njegovu stalnu relevantnost i primenljivost na obim sertifikacije;
- b) potvrdu posvećenosti održavanju efektivnosti i poboljšanje sistema menadžmenta da bi se unapredili ukupni rezultati rada;
- c) efektivnošću sistema menadžmenta u pogledu ostvarivanja ciljeva i predviđenih rezultata odgovarajućeg (odgovarajućih) sistema menadžmenta sertifikovanog klijenta.

Kada se u toku provere radi obnavljanja sertifikacije identifikuju slučajevi neusaglašenosti ili nedostatak dokaza o usaglašenosti- IQM Net definiše rokove za korekciju i korektivne mere za svaku veliku neusaglašenost. Te mere moraju da budu primenjene i verifikovane pre isteka sertifikacije.

U slučaju kada klijent koji ima sertifikovan MS prema određenom standardu treba da pređe na nove verzije standarda, uspostavlja se blagovremena komunikacija sa klijentima o programu tranzicije, kao što je vremenski okvir, pristup tranzicionoj proveri, kao i o posledicama ako klijent ne uspe da pređe na novu verziju standarda pre kraja prelaznog perioda. IQM Net pravi aneks ugovora sa klijentom kako bi se odredio nivo provere neophodan za obnovu sertifikacije. Prelazak na nove verzije standarda može se izvršiti na redovnom nadzoru, na resertifikacionoj proveri ili se može organizovati posebna-dodatna provera na zahtev klijenta bez obzira na postojeće datume sertifikacionog ciklusa. Kada se dokument o sertifikaciji – sertifikat ažurira jer je klijent uspešno završio samo tranzicionu proveru, istek njegovog trenutnog ciklusa sertifikacije neće biti promenjen.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

Ukoliko klijent ne uspe da izvrši tranziciju u datom predviđenom roku posle objavljivanja nove verzije standarda, njegov sertifikat, zasnovani na starom standardu, biće povučen na kraju prelaznog perioda bez obzira na postojeći ciklus sertifikacije. a **sertifikacija MS** prema novom standardu se obavlja kao da je u pitanju inicijalno, prvo ocenjivanje klijenta, koje po pravilu obuhvata dve faze – fazu 1 i fazu 2 i dalje se postupa po pravilima sertifikacije definisanim u IQM Net-u.

IQM Net može da sprovede tranzicionu proveru na daljinu ako obezbedi da su ciljevi tranzicione provere ispunjeni.

Provere koje zahtevaju angažovanje tehničkih eksperata radi dokaza kompetentnosti tima, mogu se sprovesti angažovanje tehničkog eksperta uz online prisustvo, gde je to moguće izvesti (gde postoje tehničke mogućnosti). Ovaj vid angažovanja tehničkog eksperta može se raditi na svim izuzev na početnim sertifikacionim proverama i provera kod proširenja obima sertifikacije.

Mogu se organizovati online provere (usled nepovoljnih uslova provere na lokaciji) za sve provere izuzev početne i proširenja obima sertifikacije.

Kao minimum, provera će uključiti dodatnih 0,5 audit dana za potvrdu tranzicije sertifikovanih klijenata kada se prelazak vrši tokom nadzorne provere ili kao posebna provera.

2.13 Informacija o dodeli ponovne sertifikacije

IQM Net donosi odluku o obnavljanju sertifikacije na osnovu rezultata provere za obnavljanje sertifikacije, kao i rezultata preispitivanja sistema u toku perioda sertifikacije i prigovora dobijenih od korisnika sertifikacije, po istovetnom postupku kao i kod inicijalne sertifikacije.

Kada su resertifikacione aktivnosti uspešno završene pre datuma isteka postojeće sertifikacije, onda datum isteka nove sertifikacije može da se zasniva na datumu isteka te postojeće sertifikacije. Datum izdavanja na novom sertifikatu mora da bude datum odluke o resertifikaciji ili posle njega.

Ukoliko IQM Net nije završio resertifikacionu proveru ili nije u stanju da verifikuje primenjivanje korekcija i korektivnih mera za svaku veliku neusaglašenost pre isteka datuma sertifikacije, tada ne sme da se dâ preporuka za resertifikaciju, a važenje

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

sertifikacije ne sme da bude produženo. Klijent mora da bude informisan, a posledice moraju da se objasne.

Nakon što sertifikacija istekne, IQM Net može da vrati sertifikaciju u roku od 6 meseci, pod uslovom da su kompletirane nezavršene aktivnosti resertifikacije, a u suprotom mora da se sprovede barem faza 2. Datum stupanja na snagu na sertifikatu mora da bude datum odluke o resertifikaciji ili posle njega, a datum isteka mora da bude zasnovan na prethodnom sertifikacionom ciklusu.

2.14 Posebne provere

Ove provere u okviru postupka sertifikacije se razlikuju po svojim karakteristikama, prvenstveno obimu, predmetu i cilju. One imaju zajedničku osobinu da su uvek sastavni deo ukupnog procesa sertifikacije menadžment sistema i da se ne mogu planirati unapred. Klijentima se jedino u postupku ugovaranja ukazuje na njihovo postojanje i cenu ovih usluga. One zbog toga nisu sastvani deo trogodišnjeg program sertifikacije klijenta, ali se njihovi rezultati uzimaju u obzir sa istom snagom i značajem kao i bilo koje drugo proveravanje u procesu sertifikacije.

Posebne provere, u principu, imaju istovetne ili slične postupke kao i inicijalne provere, ali uvek u osnovi imaju manje formalni karakter, u smislu sastanaka i obima što je u direktnoj vezi sa predmetom i ciljem provere.

2.14.1 Proširenje obima

IQM Net, kao odgovor na podneti zahtev za proširenje obima već dodeljene sertifikacije, preuzima preispitivanje podnetog zahteva i utvrđuje sve aktivnosti provere neophodne za odlučivanje o tome da li da se proširenje dodeli ili ne. Ovo može da se izvodi uporedo sa nadzornom proverom ili u posebnoj proveri na zahtev klijenta.

2.14.2 Provere uz prethodnu kratku najavu

IQM Net može, kada je to neophodno, da obavlja provere sertifikovanih klijenata uz kratku najavu da bi istražio prigovore ili zbog promena ili kao nastavak aktivnosti nad suspendovanim klijentom. U takvim slučajevima:

- a) IQM Net mora da opiše i unapred upozna sertifikovane klijente napismeno sa uslovima pod kojim će se posete sa kratkim najavama sprovoditi i
- b) mora da obrati posebnu pažnju pri određivanju tima proveravača, zbog toga što klijent nema priliku da stavi primedbu na članove tima proveravača.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

2.14. Posabna OHS provera

Nezavisno od učešća nadležnog regulatornog organa, posebna provera može biti neophodna u slučaju da IQM Net dođe do saznanja da je kod sertifikovanog klijenta došlo do ozbiljnog incidenta u vezi sa zdravljem i bezbednošću na radu, na primer, ozbiljnom nesrećom ili ozbiljnom povredom propisa, kako bi se ispitalo da li je OHS menadžment sistem date organizacije ugrožen i da li je efektivan. Nalazi ovakve provere moraju biti dokumentovani.

2.15 Transfer sertifikata

U postupku transfera klijenta postupak provere se odvija u principu na istovetan način a konkretan aranžman zavisi od statusa i trenutka prelaska (tokom resertifikacije ili nadzora su najčešće i ustaljene prakse). Transfer se radi samo kod klijenata koji su sertifikovani od strane sertifikacionog tela koje ima akreditaciju, svi ostali se tretiraju kao novi klijenti.

U osnovi postupak podrazumeva ista pravila kao i za nadzornu proveru odnosno resertifikaciju. Obavezno je da klijent dostavi izveštaje sa prethodnih provera sertifikacionog tela, i ove informacije se uključuju u analizu i preispitivanje uslova za prihvatanje sertifikacije i transfer klijenta. IQM Net na osnovu dobijenih informacija, obrazlaže i beleži svako eventualno podešavanje postojećeg programa provere i prati primenjivanje korektivnih mera koje se tiču prethodnih neusaglašenosti. Ako je potrebno može se dogovoriti i prethodna kratka poseta uz najavu radi detaljnog dogovaranja svih elemenata ovog transfera. U radu se koristi postojeća dokumentacija za preispitivanje zahteva i ugovaranje sertifikacije.

Transfer sertifikacije podrazumeva kontinuitet sertifikacionog ciklusa tj. nastavlja se provera u nadzornoj proveru u kojoj je preuzeta.

Ukoliko je klijent prekoračio vreme nadzorne provere koju je definisalo sertifikaciono telo od kojeg se preuzima sertifikat onda se klijent posmatra kao novi klijent.

Ukoliko je sertifikacija potencijalnog klijenta pod suspenzijom ili pod pretnjom suspenzije prenos se ne može izvršiti.

3. Suspendovanje, povlačenje ili redukovanje obima sertifikacije

IQM Net ima dokumentovanu proceduru za suspendovanje, povlačenje ili redukovanje obima sertifikacije i mora da navede redosled mera koje preduzima sertifikaciono telo.

IQM Net mora da suspenduje sertifikaciju u slučajevima kada, na primer:

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- klijentov sertifikovani sistem menadžmenta ima neprestane ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve sertifikacije, uključujući zahteve za efektivnost sistema menadžmenta,
- sertifikovani klijent ne dozvoljava da se nadzor ili provere za obnavljanje sertifikacije izvode sa traženom učestalošću ili
- sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju.

Pod suspenzijom se podrazumeva da je klijentova sertifikacija sistema menadžmenta privremeno nevažeća. IQM Net sa svojim klijentima priprema posebne aranžmane, da bi osigurao da se u slučaju suspenzije klijent uzdržava od dalje promocije svoje sertifikacije. IQM Net ozvaničava suspendovani status sertifikacije u registru sertifikata i na web sajtu i mora da preduzme i ostale mere koje smatra prikladnim.

Ukoliko se u roku koji je utvrdilo sertifikaciono telo ne otklone problemi zbog kojih je došlo do suspenzije, to ima za posledicu povlačenje ili redukciju obima sertifikacije.

U većini slučajeva suspenzija traje 3 meseca, ne bi trebalo da traje duže od 6 meseci, što su pravila utvrđena u IQM Net-u.

IQM Net će redukovati klijentov obim sertifikacije kako bi isključilo delove koji ne ispunjavaju zahteve, u slučajevima kada klijent ima neprestane ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve za sertifikaciju. Svaka takva redukcija mora da bude u skladu sa zahtevima standarda primenjenog u sertifikaciji.

IQM NET ima sa sertifikovanim klijentima aranžmane koji su primenljivi, a koji se odnose na uslove o povlačenju kojima osigurava da, nakon obaveštenja o povlačenju sertifikacije, klijent prekine da koristi sva reklamna sredstva koja sadrže bilo kakvo pozivanje na sertifikovani status.

Na zahtev bilo koje strane, IQM Net mora tačno da navede status sertifikacije klijentovog sistema menadžmenta kao suspendovan, povučen ili redukovan.

3.1 Žalbe

IQM Net ima dokumentovani proces za primanje, vrednovanje i donošenje odluka po žalbama, što je opisano u proceduri za 19 - Prigovori i žalbe. Opis procesa o postupanju sa žalbama mora da bude javno dostupan i nalazi se na web sajtu IQM Net-a. On obuhvata sledeće elemente:

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- a) prikaz procesa za prijem, validaciju i istraživanje žalbe i za odlučivanje o tome koje mere treba preduzeti kao odgovor na njih, uzimajući u obzir rezultate prethodnih sličnih žalbi;
- b) praćenje i zapisivanje žalbi, uključujući i mere preduzete za njihovo otklanjanje;
- c) obezbeđivanje da svaka odgovarajuća korekcija i korektivna mera bude preduzeta.

IQM Net je odgovoran za sve odluke na svim nivoima u procesu postupanja sa žalbama. A tim povodom je osigurao da lica angažovana u procesu postupanja sa žalbama ne budu ista ona koja su izvršila provere i donela odluke o sertifikaciji.

Dostava, istraga i odluka o žalbama ne sme da rezultira bilo kakvom diskriminatorskom merom protiv podnosioca žalbe.

Sertifikaciono telo mora da stavi do znanja da je primilo žalbu i podnosiocu žalbe mora da daje izveštaje o sprovođenju postupka i ishodu.

Odluka koja se dostavlja podnosiocu žalbe mora da bude doneta ili preispitana i odobrena od osobe/a koja/e prethodno nije/nisu bila/e angažovana/e na predmetu žalbe.

IQM Net na kraju mora zvanično da obavesti podnosioca žalbe o završetku procesa postupka sa žalbama.

3.2 Prigovori

Opis procesa postupanja sa prigovorima je takođe javno dostupan, na isti način kao i žalbe. Proces je takođe opisan i istom procedurom.

Po prijemu prigovora, IQM Net mora da potvrdi da li se prigovor odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je ono odgovorno i, ako je tako, mora da ga uzme u razmatranje. Ukoliko se prigovor odnosi na sertifikovanog klijenta, onda se u ispitivanju prigovora mora razmotriti efektivnost sertifikovanog sistema menadžmenta.

Svaki prigovor koji se odnosi na sertifikovanog klijenta, IQM Net mora da dostavi u roku ne dužem od 15 dana, sertifikovanom klijentu na koga se odnosi.

IQM Net ima dokumentovani proces za prijem, vrednovanje i donošenje odluka po prigovorima. Ovaj postupak mora da podleže zahtevima poverljivosti, s obzirom da se

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

odnosi na podnosioca prigovora i predmet prigovora, što je sve opisano u proceduri 19 – Prigovori i žalbe, a koja je pripremljena na bazi preporuka iz ISO 10002.

Proces postupanja sa prigovorima mora da obuhvata najmanje sledeće elemente i metode:

- a) prikaz postupka za prijem, validaciju i istraživanje prigovora, i za odlučivanje o tome koje mere treba preduzeti u odnosu na njih;
- b) istragu o prigovorima, zapisivanje toga, uključujući i mere preduzete kao odgovor na prigovor;
- c) obezbeđivanje da svaka odgovarajuća korekcija i korektivna mera bude preduzeta.

IQM Net, kada dobije prigovor, je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju svih neophodnih informacija za validaciju prigovora. Gde god je moguće, IQM Net će staviti do znanja da je primio prigovor i podnosiocu prigovora će dostaviti izveštaj o sprovođenju postupka i ishodu.

Odluka koja se dostavlja podnosiocu prigovora mora da bude doneta, ili preispitana i odobrena od osobe/a koja/e prethodno nije/nisu bila/e angažovana/e na predmetu prigovora.

Kada god je moguće, IQM Net će zvanično obavestiti podnosioca prigovora o završetku postupka sa prigovorima.

IQM Net će utvrditi, zajedno sa klijentom i podnosiocem prigovora, da li i u kojoj meri predmet prigovora i njegovo rešenje treba da budu javno dostupni. O ovome se vode zapisi.

4. Zapisi o podnosiocima zahteva i klijentima

IQM Net održava zapise o proverama i drugim sertifikacionim aktivnostima za sve klijente, uključujući sve organizacije koje su podnele zahteve i sve organizacije koje su proveravane, sertifikovane ili organizacije sa suspendovanim ili povučenim sertifikacijama.

Zapisi o sertifikovanim klijentima moraju da sadrže sledeće:

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- a) informacije o podnošenju zahteva, izveštaje o početnoj, nadzornoj proverbi i proverbi radi obnavljanja sertifikacije;
- b) ugovor o sertifikaciji;
- c) obrazloženja metodologija koje su korišćene za uzorkovanje;
- d) obrazloženje za utvrđeno vreme proveravača;
- e) verifikaciju korekcije i korektivnih mera;
- f) zapise o prigovorima i žalbama, i svakoj korekciji ili korektivnoj meri koja usledi;
- g) mišljenja i odluke komisija, ako je primenljivo;
- h) dokumentacija o odlukama o sertifikaciji;
- i) dokumenta o sertifikaciji, uključujući obim sertifikacije u odnosu na proizvod, proces ili uslugu, prema tome šta je primenljivo;
- j) odnosne zapise koji su neophodni za uspostavljanje verodostojne sertifikacije, kao što je dokaz o kompetentnosti proveravača i tehničkih eksperata.

IQM Net bezbedno čuva zapise o podnosiocima zahteva i klijentima, da bi osigurao očuvanje poverljivosti informacija.

IQM Net ima dokumentovane procedure o čuvanju zapisa. Zapisi se moraju čuvati dok traje ciklus koji je u toku i još jedan ciklus sertifikacije iza toga. Kada je to regulisano nacionalnim propisima, u slučaju pojedinih klijenta iz sfere javnog sektora, zapisi se moraju čuvati prema odgovarajućim zakonskim pravilima.

4.1 Registar sertifikovanih klijenata

IQM Net, kao jedan od značajnih zapisa procesa sertifikacije, je pripremio i registar sertifikovanih klijenata. Tu se nalaze sledeći podaci: naziv i sedište klijenta, odnosno dela organizacije klijenta, relevantni normativni dokument, oblast sertifikacije i datum do kojeg sertifikat važi.

U registru se ažurira status klijenata u odnosu na sertifikaciju (važeći, suspendovan, povučen).

5. Pozivanje na sertifikaciju i upotreba znaka

Na osnovu sertifikata o usaglašenosti sistema menadžmenta, klijent stiče pravo na upotrebu znaka usaglašenosti. Pozivanje na sertifikat ili upotreba znaka, sertifikovani klijent ili deo organizacije klijenta na koji se on odnosi može koristiti u skladu sa ovim pravilima:

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- bez bilo kakvih izmena;
- ako je sertifikacija pokrivena akreditacionim ovlašćenjem, uz znak, obavezna je primena i znaka akreditacionig tela i oznaka akreditacije koja se odnosi na predmetnu sertifikaciju;
- sa umanjnjem ili uvećanjem u istoj razmeri, do dimenzija koje obezbeđuju čitljivost teksta sadržanog u znaku;
- samo zajedno sa znakom ili nazivom klijenta;
- samo u periodu važenja sertifikata;
- samo kao zakoniti, prvi vlasnik sertifikata;
- na dokumentima klijenta i dokumentima koja koristi za komunikaciju, oglašavanje i u medijima, a nikako na proizvodima i na njihovoj ambalaži u kojoj se proizvod isporučuje krajnjem korisniku ili na način koji se može protumačiti kao oznaka za usaglašenost proizvoda, kao ni na izveštajima laboratorija za ispitivanje etaloniranje i kontrolisanje, jer se takvi izveštaji u ovom kontekstu smatraju proizvodima; Korišćenje bilo kakvih izjava na ambalaži proizvoda ili u pratećim informacijama o tome da sertifikovani klijent ima sertifikovani sistem menadžmenta mora biti regulisano kroz ugovor sa klijentom gde je navedeno da izjava ne sme nikako da nagoveštava da je na ovaj način sertifikovan proizvod, proces ili usluga. Takve izjave moraju da sadrže pozivanje na: identifikaciju (npr. brend ili naziv) sertifikovanog klijenta; vrstu sistema menadžmenta (npr. kvalitet, životna sredina) i primenljivi standard; sertifikaciono telo koje izdaje sertifikat.
- da se poziva na to da je on sertifikovan/registrovan samo za obim koji je naveden u sertifikatu;
- da ne koristi svoju sertifikaciju/registraciju na način koji ugrožava reputaciju sertifikacionog tela;
- da nakon privremenog oduzimanja sertifikata prestane da koristi sve reklamne materijale koji sadrže bilo kakvo pozivanje na sertifikaciju/registraciju i da vrati sve primerke sertifikata.

6. Poverljivost

IQM Net ugovorom o postupku sertifikacije sa klijentom reguliše zaštitu poverljivih informacija dobijenih u toku aktivnosti sertifikacije. Poverljivost je takođe regulisana ugovorom koji se sklapa sa proveravačima, pri upisivanju proveravača u registar. Poverljivim, i pod kontrolom IQM Net-a, uključujući i članove tima za proveru, smatraju se sve informacije i podaci o organizaciji dobijeni pri podnošenju zahteva ili sprovođenju

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

provere i nadzora i upotrebljavaju se isključivo za potrebe provere. Informacije o postupku sertifikacije, i sa njima povezane aktivnosti, su poslovna tajna klijenta i IQM Net-a i o njima se vodi posebna briga. Izuzetak su, svakako, informacije o dodeli, suspenziji i povlačenju sertifikata, koji imaju, kao što je opisano, javni karakter.

7. Obaveze klijenata u postupku sertifikacije i razmena informacija

Sertifikovani klijent je u obavezi da se u svom radu pridržava svih elemenata menadžment sistema koji su poslužili kao osnov za dobijanje sertifikacije. Klijent je obavezan da prilikom izvođenja provere obezbedi da odgovorno osoblje bude prisutno radi pružanja potrebnih informacija, prezentiranja dokumentacije i procesa rada, kako bi proveravači mogli utvrđivati objektivne nalaze.

Sertifikovani klijent je u obavezi da omogući IQM Net -u i njegovim predstavnicima praćenje usaglašenosti sa referentnim pravilima standarda i odgovarajućim kriterijumima za sertifikaciju što podrazumeva, ali se ne ograničava na:

- omogućavanje pristupa svim relevantnim područjima rada sertifikovanog klijenta, što uključuje potrebne aranžmane na svim lokacijama gde se obavljaju poslovi pod sertifikacijom;
- stavljanje na raspolaganje dokumenata i zapisa koji se odnose na poslove koji su sertifikovani;
- plaćanje ugovorene cene sertifikacije u skladu sa ponudom i ugovorom;
- obavezu da obaveštava o promenama koje su u vezi sa organizacijom (promene vlasništva, sanacije, stečaj, prekid poslovanja, povezivanje i udruživanje i sl.), sistemom menadžmenta, predmetom i obimom sertifikacije, značajnim tehnološkim i tehničkim izmenama, najvišim rukovodstvom (direktor, predstavnik rukovodstva i sl.), komercijalnim statusom, kontakt adresama.

Sertifikovani klijent je takođe u obavezi da:

- svoju sertifikaciju ne koristi na način koji bi ugrožavao reputaciju IQM Net-a, vodeći računa da se takvim korišćenjem ne stvara nedoumica u pogledu obima i sadržaja dodeljene sertifikacije i da ne daje nikakve izjave o svojoj sertifikaciji koje se, po ovim Pravilima, mogu smatrati zloupotrebom;
- u slučaju bilo kakvih nedoumica oko korišćenja sertifikacije koja mu je dodeljena, obratiti se IQM Net-u za dobijanje autentičnog tumačenja;
- osigura da nijedan dokument o sertifikaciji, simbol ili izveštaj, niti bilo koji njihov deo neće biti korišćeni na način koji može treće lice dovesti u zabludu;

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA | Šifra: 1 |
| | | Verzija: 03 |
| | | Datum: 01.02.2017 |

- nakon ukidanja sertifikacije preduzme sve mere kojim se sprečava dalje pozivanje na status sertifikacije i vrati IQM Net-u sertifikat.

Sertifikovani klijent je dužan da na zahtev IQM Net-a stavi na raspolaganje sve zapise o neusaglašenostima, prigovorima i žalbama korisnika kao i o preduzetim korektivnim merama u vezi sa zahtevima referentnog standarda.

Obaveza IQM Net-a je da se, u razmatranju zahteva za sertifikaciju sistema menadžmenta i pri sprovođenju postupka sertifikacije, pridržava svojih dokumenata procesa sertifikacije, ovih Pravila, a u skladu sa svojom Politikom kvaliteta i pravilima dobre prakse koja se u ovoj oblasti primenjuju.

Obaveza IQM Net-a je da obaveštava sertifikovane klijente u vezi sa promenama ovoga dokumenta.

IQM Net je dužan da redovno informiše klijente o svim relevantnim činjenicama u vezi sa postupkom sertifikacije, dobijanja i održavanja sertifikata. Ovo se radi na najpogodniji način, preko web sajta, preko grupnih foruma IQM Net klijenata koji se organizuju po potrebi, kao i preko drugih oblika komunikacije.

U najznačajnije obaveze IQM Net-a prema klijentima spadaju, svakako, i:

- da osoblje koje učestvuje u procesu sertifikacije bude nezavisno i nepristrasno;
- očuvanje poverljivosti informacija i podataka do kojih se dođe u postupku sertifikacije;
- javna dostupnost ažurnih informacija o dodeljenoj sertifikaciji;
- pravovremeno informisanje o promenama kriterijuma za sertifikaciju.

8. Druga sertifikaciona tela

IQM Net ima i planira saradnju sa drugim sertifikacionih telima, u primeni i nuđenju tržištu različitih sertifikacionih shema i modela.

Ova saradnja se odvija u okviru ugovora o međusobnim odnosima i u potpunosti odgovara međunarodnim pravilima IAF i EA o saradnji među telima kao i nacionalnim propisima u oblasti spoljnotrgovinskog poslovanja i međunarodnih konvencija koje je Republika Srbija potpisala.



**PRAVILA CERTIFIKACIJE
SISTEMA MENADŽMENTA**

Šifra: 1

Verzija: 03

Datum: 01.02.2017