

PRAVILNIK

OPŠTA PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA



Podgorica, 01.06.2019.godine

Opšte odredbe

Opšta pravila sertifikacije sistema menadžmenta odnose se na sertifikaciju sistema menadžmenta (u daljem tekstu: SM) koju sprovodi sertifikaciono tijelo Crnogorski institut za sertifikaciju i kvalitet (u daljem tekstu: CISK).

Opšta pravila su usaglašena sa zahtjevima standarda MEST EN ISO / IEC 17021-1:2016 Ocjenjivanje usaglašenosti — Zahtjevi za tijela koja obavljaju provjeru i sertifikaciju sistema menadžmenta — Dio 1: Zahtjevi.

CISK u ovom trenutku vrši sertifikaciju SM prema zahtjevima standarda koji se provjerava, pri čemu se realizacija sertifikacionih i ostalih provjera vrši saglasno standardu MEST EN ISO 19011:2012 Uputstvo za provjeravanje sistema menadžmenta.

Opšta pravila se odnose na sve aktivnosti sertifikacije koje obavlja CISK.

CISK postupak akreditovane sertifikacije sprovodi prema standardu koji je dogovoren Ugovorom i/ili pravilima i odredbama u okviru istog.

Neakreditovane sertifikacije CISK obavlja u skladu sa relevantnim važećim nacionalnim i internacionalnim standardima.

Po izdavanju prvog sertifikata, klijent postaje partner CISK i to ostaje sve do isteka važnosti sertifikata koje posjeduje. Sertifikat postaje punovažan tek pošto se ispune svi finansijski i tehnički zahtjevi u vezi sertifikacije sistema. Ukoliko se sertifikat izdaje pod određenim uslovima, nosilac sertifikata se obavezuje da zadovolji te uslove u definisanom roku.

Prije nego što podnese zahtjev za uslugom, klijent je dužan da informiše CISK ukoliko je tražena sertifikacija, prethodno bila predmet sličnog ugovora, zaključenog sa drugim sertifikacionim tijelom.

Sa svakim novim zahtjevom za uslugom klijent prihvata važeće izdanje Opštih pravila sertifikacije sistema menadžmenta (u daljem tekstu: Opšta pravila), kao uslove uz ugovor. Već postojeći ugovorni odnosi se odvijaju na osnovu važećih izdanja ovih dokumenata.

Ažurna verzija Opštih pravila je dostupna (potencijalnim) klijentima putem website CISK (www.cisk.co.me) ili se može dostaviti e-mailom/ poštom, na zahtjev.

CISK sprovodi postupak sertifikacije u skladu sa utvrđenim procedurama i donosi odgovarajuću odluku o sertifikaciji.

Prigovori i žalbe se upućuju CISK-u, koji postupa prema PA.9.7.06.03 Pravilniku postupanja sa žalbama i prigovorima, koji je javno dostupan klijentima posredstvom web site www.cisk.co.me.

U slučaju da ne postoji dostupnost preko www.cisk.co.me CISK javno dostupne informacije koje su na tom web sajtu dostavlja zainteresovanim stranama, na osnovu dobijenog pisanog zahtjeva koji zainteresovana strana uputi CISK-u /ili na osnovu propisane obaveze koju ima CISK.

Isporučivanje javno dostupnih informacija na zahtjev, ili kada je u pitanju proces sertifikacije vrši se: putem e-maila, sa office@cisk.co.me na e-mail adresu zainteresovane strane ili isporučivanjem na adresu klijenta ukoliko se radi o procesu sertifikacije uz obostrano potpisivanje o prijemu ([zapis Potvrda o isporuci javno dostupnih informacija zainteresovanim stranama](#)).

Sertifikat će se uvijek pozivati na važeću verziju standarda ili drugog relevantnog dokumenta za sertifikaciju, važećeg na dan izdavanja sertifikata. Nosioci sertifikata moraju uvijek uz osnovni sertifikat da čuvaju i sve priloge koji su sastavni dio sertifikata: Izvještaj sa provjere, Analiza uzroka neusaglašenosti i korektivne mjere i Obavještenje o dodjeli sertifikata. Sertifikat i/ili kopija sertifikata, nijesu prenosivi i ostaju vlasništvo sertifikacionog tijela.

Klijent će obezbijediti da provjeravači/predstavnici nadležnih organa (npr. akreditacionog tijela) mogu da učestvuju u monitoring ili witness provjerama u poslovnim prostorijama klijenta i/ili njihovih podgovarača/isporučilaca.

Ukoliko aktivnosti koje sprovodi osoblje CISK zahtjevaju upotrebu ličnih zaštitnih sredstava, CISK i klijent će se dogovoriti o načinu obezbjeđivanja ovih sredstava. Svaki sertifikat je predmet validnog ugovora.

Period važenja Ugovora je 3 godine od trenutka sertifikacione provjere, s tim da se, po isteku 3 godine, period automatski produžava sve dok, pisanim putem jedna strana ne obavesti drugu o raskidu istog.

CISK može da jednostrano odustane od Ugovora kada Naručioc ne plati bilo koji dospeli iznos prema ugovoru na vrijeme i u potpunosti.

CISK može odustati od Ugovora čak i u slučaju kada Naručioc ne ispuni uslove sertifikovanog sistema menadžmenta, a sve u skladu sa pravilima definisanim u ovom Pravilniku – poglavlje 4.3 Suspenzija, povlačenje, poništavanje i redukovanje predmeta i područja primjene.

Klijent je u obavezi da obezbijedi da se neće vršiti pritisak ili bilo koje radnje koje će uticati na nepristrasnost procesa sertifikacije. CISK može da prekine proces sertifikacije, ukoliko je ugrožena nepristrasnost (zbog pritiska, prijetnji ili sličnih okolnosti) prilikom obavljanja provjere. Vođa tima provjere kontaktira Izvršnog direktora CISK-a obavještava ga o problemu. Izvršni direktor će pokušati riješiti problem sa naručiocem. Ukoliko se strane ne dogovore, Izvršni direktor nalaže Vođi tima provjere da obustavi proces sertifikacije.

Klijent je u obavezi da, u slučaju odustajanja od Ugovora, plati CISK-u troškove nastale prilikom već realizovanih aktivnosti.

Odustajanje od Ugovora od strane klijenta će biti dostavljeno u pisanoj formi, mjesec dana prije nego što treba da se realizuju obaveze CISK-a prema klijentu, nastale prema Ugovoru: resertifikacione, nadzorne provjere sistema menadžmenta.

Ukoliko klijent ne obavijesti pismenim putem CISK i ne ispoštuje rok za odustajanje od Ugovora, u obavezi je da plati troškove koje je proizveo CISK-u: angažovanje eksternih provjeravača za određeni datum provjere, rezervacija putnih troškova i rezervacija troškova smještaja.

Objije strane su saglasne da je odustajanje od Ugovora takođe moguće bez narušavanja obaveza, u slučaju kada takvo odustajanje neće nanijeti nikakvu štetu suprotnoj strani.

Ukoliko važenje sertifikata istekne iz bilo kog razloga, odgovarajući ugovor prestaje da važi u isto vrijeme. U slučaju kada poslednji preostali sertifikat nosioca sertifikata prestane da važi, njegovo članstvo u sistemu sertifikacije CISK prestaje. Bilo koje preostale nadoknade su i dalje obavezujuće. Svi troškovi nadzornih provjera ili sertifikacije moraju biti naplaćeni.

Zahtjevi ovih Opštih pravila važe tri (3) godine nakon okončanja sertifikacionog ugovora/ponude.

1 Skraćenice, termini i definicije

Termini i definicije su usaglašeni sa značenjima definisanim u standardima MEST EN ISO 9000:2016 Sistem menadžmenta kvalitetom Osnove i rječnik, MEST EN ISO/IEC 17000:2009 Ocjenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi, osim ako u okviru ovog poglavlja nije posebno dat opis.

SM – sistem menadžmenta.

CISK – Crnogorski institut za sertifikaciju i kvalitet.

Klijent - bilo koja organizacija koja zahtjeva ili prima CISK usluge sertifikacije, uključujući njihove predstavnike, koji deluju u njihovo ime.

Sertifikacija - postupak kojim treća strana daje pisano uverenje da je sistem menadžmenta organizacije usaglašen sa zahtjevima standarda koji je bio predmet sertifikacije.

Provjera - sistematičan, nezavisan i dokumentovan proces za dobijanje dokaza provjere i njegovo objektivno vrednovanje da bi se odredio nivo do kojeg su ispunjeni specifični zahtjevi.

Dodatna provjera - provjere koje se sprovode da bi se verifikovala efektivnost korekcija i korektivnih mjera.

Nadzor - sistematično ponavljanje aktivnosti ocjenjivanja usaglašenosti kao osnova za održavanje izjave o usaglašenosti validnom.

Provjere uz prethodnu kratku najavu (vanredne provjere) - provjere uz kratku najavu da bi se istražili prigovori, promjene 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 specifični obim sertifikacije ili njegov dio

Povlačenje - stavljanje van snage sertifikata.

Žalba - zahtjev organizacije koja je u postupku sertifikacije ili održava sertifikaciju, CISKu, da ponovo razmotri odluku koju je doneo u vezi sa sertifikacijom.

Prigovor - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije CISK-u, na koji se očekuje odgovor.

2 Pravila provjere i sertifikacije SM

2.1 Opšte

CISK sprovodi provjere i postupak sertifikacije SM u regulisanoj oblasti.

2.2 Početno informisanje

CISK na zahtjev klijenta unapred može diskutovati o sledećim pitanjima:

- cilj, prednosti i preduslovi za sertifikaciju,
- faze u postupku sertifikacije u vezi sa sadržajem i vremenom,
- pravna osnova, referentni standard, obim provjere,
- procjena troškova.

Klijent se informiše se o procesu sertifikacije, o dodeli i održavanju sertifikata, pravima i obavezama CISK-a i sertifikovanog klijenta, rješavanju žalbi, prigovora, cijenama i drugim relevantnim činjenicama i putem sajta www.cisk.co.me, putem prepiske ili direktnim kontaktima sa CISK-om.

2.3 Prijava za sertifikaciju

Prijava za sertifikaciju se vrši formiranjem zapisa ZA.PO.03.9.1.1.30.04 Zahtjev. Ovaj obrazac klijent može da preuzme sa sajta www.cisk.co.me ili na zahtjev isti dobija klasičnom poštom.

Formiranim zapisom Zahtjev klijent dostavlja informacije potrebne CISK-u da utvrdi sledeće:

- Željeni obim sertifikacije.
- Opšti podaci o klijentu (naziv, adresa lokacija za koje potrebna sertifikacija, aktivnosti klijenta, ljudski i tehnički resursi, podaci o outsource (ugovorenim) procesima, standard prema kojem se vrši sertifikacija, podaci o konsultantu radi osiguranja nepristrasnosti, informacija za procjenu rizika – za klijenta i tim za provjeru).
- Podaci kontakt lica klijetna (ime i prezime, funkcija kod klijenta, kontakt telefoni, e-mail adrese).
- Potrebne kompetentnosti za izvršenje provjere
- Kompetentnosti lica za donošenje odluka o sertifikaciji
- Narušavanja principa nezavisnosti, nepristrasnosti i dr.

Svi navedeni podaci u zapisu se provjeravaju u kontaktu CISK-a i klijenta putem telefona i/ili e-maila i preko www.crps.me (Centralni registar privrednih subjekata Crne Gore).

CISK proverava da li ima odgovarajuću akreditaciju za navedeni obim sertifikacije. U slučaju da je odgovor pozitivan produžuje se usaglašavanje sa klijentom, a ako je odgovor negativan, o tome se obavještava klijent.

Kada se podaci usaglase Zahtjev se vraća klijentu radi potvrde svih navedenih podataka. Klijent potpisuje usaglašeni Zahtjev, koji može poslati poštom ili skeniran putem e-maila.

2.4 Preispitivanje prijave

CISK sprovodi preispitivanje prijave i dopunskih informacija za sertifikaciju da bi obezbjedilo:

- da su informacije o organizaciji koja podnosi prijavu i njenom sistemu menadžmenta dovoljne da se razvije program provjere;
- da su rešene sve poznate razlike u razumijevanju između sertifikacionog tijela i organizacije koja podnosi prijavu;
- da sertifikaciono tijelo 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, vrijeme zahtijevano da se završe provjere i svaka druga stavka koja utiče na aktivnost sertifikacije (jezik, uslovi bezbjednosti, pretnje po nepristrasnost itd).

Nakon preispitivanja prijave, CISK prihvata ili odbija prijavu za setifikaciju.

Kada CISK, kao rezultat preispitivanja prijave, prihvati prijavu dostavlja klijentu zapis ZA.PO.03.5.1.2.34.04 Ponudu, a po prijemu potpisane i ovjerene Ponude i usaglašenog i potpisanog Zahtjeva, CISK formira ZA.PR.9.3.12.03.01.02 Ček lista fajla klijenta. Nakon toga CISK šalje klijentu ZA.PO.03.5.1.2.01.04 Ugovor o sertifikaciji sistema menadžmenta kojim se formalno pravno potvrđuju svi podaci iz Ponude i Zahtjeva. Ugovor se formira u 4 primerka – 2 za klijenta i 2 za CISK. Nakon obostrane ovjere Ugovora, započinje proces sertifikacije SM.

Kada CISK, kao rezultat preispitivanja prijave, odbije prijavu za sertifikaciju, razloge za odbijanje prijave obrazlaže i zapis o tome dostavlja klijentu.

Na osnovu preispitivanja prijave, CISK određuje tim za provjeru u skladu sa zahtjevanim kompetentnostima za sertifikaciju definisanim procedurom PR.7.1.08.05 Kompetentnost osoblja.

2.5 Predprovjera

Predprovjera nije obavezna provjera prije realizaciji sertifikacije. Ako klijent zahtijeva, CISK može da ponudi sprovođenje predprovjere, koja predhodi sertifikacionoj provjeri.

Cilj predprovjere je da se otkriju slabosti u funkcionisanju sistema, greške ili odstupanja od zahtjeva standarda.

Predprovjera može poslužiti i kao početna analiza performansi, prepoznavanje prednosti i područja za poboljšanje. Provjeravač saopštava klijentu rezultate na završnom sastanku, a ako se zahtijeva, klijentu se dostavlja Izveštaj o predprovjeri.

Može se realizovati samo jedna predprovjera klijenta od strane CISK-a.

2.6 Sertifikaciona provjera

2.6.1 Priprema za sertifikacionu provjeru

Nakon što se potpiše Ugovor od strane klijena i CISK-a, klijent treba da imenuje predstavnika odgovornog za sprovođenje sertifikacionog postupka.

CISK obaveštava klijenta o provjeravačima imenovanim za sprovođenje provjere (tim ili vođa tima). Pri imenovanju tima CISK vodi računa o pravilima u vezi sa neovlašćenim konsaltingom od strane provjeravača spoljnih saradnika i eksperata, ako su angažovani za realizaciju provjere. Klijent ima pravo da odbije provjeravača.

Ukoliko pravila o poštovanju principa povjerljivosti, ne predstavljaju smetnju, klijent može da traži odgovarajuće osnovne informacije o svakom članu tima.

2.6.2 Sertifikaciona provjera

Sertifikaciona provjera se sprovodi u dve (2) faze (faza 1 i faza 2 provjere).

Provjera se uvijek najavi klijentu i šalje se Plan provjere sa satnicom, koji se usaglašava do konačnog prihvatanja.

Klijent je obavezan da obezbijedi prisustvo odgovarajućeg osoblja tokom provjere.

Klijent odobrava provjeravačima pristup odgovarajućim djelovima organizacije i omogućava im da pregledaju sve podatke koji su relevantni za sprovođenje provjere.

Kriterijumi za sertifikaciju SM

Ocjenjivanje SM se obavlja na osnovu utvrđenih kriterijuma za neusaglašenosti koje se mogu identifikovati tokom ocjenjivanja a koje se kategorišu kao:

- a) Velike neusaglašenosti su one koje su utvrđene kada neki zahtjev primijenjenog standarda za SM nije ispunjen ili je djelimično ispunjen, aktivnosti se ne sprovode u skladu sa dokumentovanim postupcima SM ili organizacija ne poseduje potrebne resurse za realizaciju. Korektivne mjere mogu biti:
 - Korektivne mjere koje se odnose na identifikovanje velikih neusaglašenosti treba odmah da se sprovedu i da se o preduzetim aktivnostima obavijesti CISK, najkasnije do 30 dana. CISK provjeravač obaviće naknadnu posjetu u roku od 90 dana radi potvrde preduzetih mjera, procijeniti njihovu efektivnost, i odrediti da li se sertifikacija može nastaviti.
 - Korektivne mjere koje se odnose na identifikovanje velike neusaglašenosti treba odmah da se sprovedu i zapisi sa pratećom evidencijom, prosljede CISK provjeravaču da bi se zatvorile u roku od 90 dana.
- b) Male neusaglašenosti su one koje su utvrđene i koje se pojavljuju u pojedinačnim slučajevima, a odnose se na neprimjenjivanje nekog dokumentovanog postupka ili zahtjeva standarda. Korektivne mjere mogu biti:
 - Korektivne mjere koje se odnose na identifikovanje male neusaglašenosti treba dokumentovati u akcionom planu i prosljediti provjeravaču u roku od 90 dana na preispitivanje. Ukoliko je odlučeno da su akcije zadovoljavajuće, one će biti praćene tokom sledeće planirane posjete.
 - Korektivne mjere koje se odnose na identifikovane male neusaglašenosti koje su definisane u akcionom planu i za koje je nakon izvršenog preispitivanja od provjeravača, odlučeno da su zadovoljavajuće, biće praćene tokom sledeće planirane posjete.
- c) Odgovarajuća hitna mjera je preduzeta kao odgovor na utvrđenu neusaglašenost.

Faza 1 provjere – pregled i vrednovanje dokumentovanih informacija SM

Klijent je obavezan da obezbijedi sve dokumentovane informacije u vezi sa svojim SM na pregled i ocjenu usaglašenosti sa važećim standardima. Ako je sistem već sertifikovan od strane drugog sertifikacionog tijela, prema istom ili sličnom standardu, klijent je dužan da priloži kopiju sertifikata sa informacijama o području važenja, kao i detalje izveštaja sa prethodnih provjera.

CISK vrši pregled dostavljenih dokumentovanih informacija - u neophodnoj mjeri, koja može da uključi i provjeru na licu mesta – zatim, pregleda uslove specifične za određene lokacije klijenta, status klijenta i razumijevanje odgovarajućih standarda, statutarne i zakonskih zahtjeva, kao i njihovu specifičnu primjenu u dokumentovanim informacijama SM.

Na osnovu Izveštaja sa provjere tj. rezultata faze 1 provjere, CISK procjenjuje da li je nivo implementacije sistema menadžmenta dovoljan za sprovođenje faze 2 provjere i planira procese i prioritete za sprovođenje faze 2 provjere. Detalji faze 2 provjere se usaglašavaju sa klijentom. Period između prve i druge faze ne može da bude duži od 6 meseci.

Faza 2 provjere – sertifikaciona provjera na licu mesta

Prije faze 2 provjere, klijentu se dostavlja Plan provjere, koji je predhodno usaglašen sa njegovim predstavnikom, radi informisanja. Tokom provjere, klijent pokazuje praktičnu primjenu svojih dokumentovanih postupaka, dok provjeravači provjeravaju i ocjenjuju efektivnost sistema na osnovu zahtjeva referentnog standarda ili drugih zahtjeva.

Nakon završetka provjere, CISK obaveštava klijenta o rezultatima provjere i eventualnim neusaglašenostima na završnom sastanku. Izvještaj sa provjere se prosleđuje klijentu u roku od 10 radnih dana od dana kada je izvršena provjera. Klijent je obavezan da dokumentuje potrebne korekcije i/ili korektivne mjere. U slučaju većih neusaglašenosti, moguće je da se ukaže potreba za naknadnom provjerom u cilju verifikacije njihove otklonjenosti. Troškovi naknadne provjere biće posebno naplaćeni, prema vremenu potrebnom za njeno obavljanje.

Ukoliko se tokom provjere utvrde neusaglašenosti koje mogu da dovedu u pitanje dodjelu sertifikacije, čak i nakon prihvatljivih korektivnih mjera, CISK obaveštava klijenta o prekidu sertifikacione provjere i preporučuje da se provjera nastavi kao predprovjera. U takvim slučajevima, CISK će naplatiti sve troškove nastale do prekida provjere (uključujući izvještaj).

Odluka o sertifikaciji

CISK je osigurao da radi transparentnosti i nepristrasnosti odluku o sertifikaciji organizacije donosi Komisija za dodjelu sertifikata.

Komisija za dodjelu sertifikata obezbjeđuje da CISK kao sertifikaciono tijelo svojom organizacionom strukturom ne dovodi ni u jednom trenutku nepristrasnost rada.

Izvršni direktor CISK je imenovao odlukom Komisiju za dodjelu sertifikata koja ima tri člana, vodeći računa da sastav komisije čini jedan član tehnički ekspert iz oblasti sertifikovanja i dva preostala člana moraju biti nezavisni i nepristrasni. Sastav komisije nije stalan i mijenja se u zavisnosti od oblasti koja se sertifikuje.

Komisija za odluku o sertifikaciji (Komisija radi saglasno Pravilniku o radu komisija) razmatra Izvještaj sa provjere, i ostala dokumenta vezano za provjeru nezavisno i nepristrasno.

Izvršni direktor saziva Komisiju o dodjeli sertifikata, za razmatranje i odluku o dodjeli sertifikata klijentu. Komisija o dodjeli sertifikata, na osnovu Zapisnika sa sjednice donosi Odluku o sertifikaciji, koju potpisuje Predsjednik komisije i dostavlja Izvršnom direktoru.

Izvršni direktor, potpisuje Odluku o sertifikaciji i obavještava klijenta pisanim putem, o završetku procesa sertifikacije, i datumu preuzimanja sertifikata, ukoliko je odluka Komisije za dodjelu sertifikata pozitivna. Ukoliko je odluka Komisije za dodjelu sertifikata negativna, klijent se obavještava o njegovim pravima, i mogućnostima za žalbu nadležnoj Komisiji za žalbe i prigovore.

Klijent preuzima dva primjerka sertifikata, Pravilnik o korišćenju znaka sertifikacije sa Uputstvom o korišćenju znaka sertifikacije i Potvrdu (ovjerenu i potpisanu od strane CISK-a i klijenta - CISK-ui klijentu po jedna kopija Potvrde) o preuzetim sertifikatima i pratećoj dokumentaciji.

2.6.3 Nadzorne provjere

Nadzorne provjere od strane CISK-a u okviru perioda važenja sertifikata, će biti sprovedene najmanje mjesec dana prije isteka prve, odnosno dva mjeseca prije isteka druge kalendarske godine u odnosu na datum izdavanja sertifikata. Tolerisanje od + 30 dana u odnosu na datum izdavanja sertifikata postoji samo u slučajevima kada Naručioc ima opravdane razloge, o čemu mora obavijestiti CISK pisanim putem (e-mail, pismo).

CISK se obavezuje da će Naručioca obavijestiti 30 dana unaprijed prije dospjeća dana nadzorne provjere

U opravdanim slučajevima (npr. postojanje žalbe ili prigovora na efektivnost sertifikovanog SM), CISK ima pravo da sprovede vanrednu provjeru na račun nosioca sertifikata. CISK određuje uslove pod kojima će ove provjere, najavljene u kratkom roku, biti sprovedene, i najaviti ih sertifikovanim klijentima.

Radi pripreme za nadzornu provjeru, važeće dokumentovane informacije o promjenama moraju biti dostavljene CISK-u na zahtjev. Tokom nadzorne provjere, provjeravač provjerava odabrane elemente / procese SM kako bi se potvrdilo održanje povjerenja da SM nastavlja da ispunjava zahtjeve u odnosu na koje je sertifikovan.

2.6.4 Nadzorne aktivnosti koje mogu da slijede

Nadzorne aktivnosti koje mogu da slijede:

- Upiti u vezi sa sertifikacionim aspektima upućenim od strane CISK sertifikovanim klijentima,
- Vrednovanje informacija klijenta o njegovom poslovanju (npr. reklamnog materijala, web stranice),
- Zahtjevi upućeni klijentima da obezbijede dokumenta i evidencije (u papirnoj formi ili elektronski),
- Zahtjevi upućeni klijentima koji su sertifikovani prema standardu MEST EN ISO 22000:2018 za jednu obaveznu vanrednu nadzornu provjeru u trogodišnjem sertifikacionom ciklusu koja ne podrazumijeva još jednu provjeru već zamjenjuje jednu od postojećih redovnih provjera navedenih u ugovoru o realizaciji sertifikacije.
- Ostala sredstva za praćenje rada sertifikovanih klijenta.

2.6.5 Resertifikaciona provjera

Ukoliko se uspješno resertifikaciona provjera sprovede prije isteka važenja prethodnog sertifikata, može se izdati obnovljen sertifikat. U takvim slučajevima, efektivnost sistema se provjerava putem slučajnog uzorka. Radi pripreme za provjeru, važeći poslovnik SM i spisak svih promjena koje su izvršene mora da se dostave timu. U slučajevima koji uključuju velike promjene u sistemu klijenta, može biti zahtjevana i faza 1 sertifikacione provjere, u protivnom sve se obavlja kao i u fazi 2 sertifikacione provjere.

2.6.6 Ostali uslovi

Sve dok je to moguće, CISK je u obavezi da prati da li se klijent ispravno poziva na sertifikaciju prilikom reklamiranja. CISK rešava primjedbe koje su mu upućene, a odnose se na rad sertifikovanih klijenata.

CISK je obavezan da obavještava nosioce sertifikata o bitnim promjenama u sertifikacionoj i nadzornoj proceduri, kao i o bilo kojim promjenama u standardima koji su relevantni za sertifikaciju. Klijent mora da zadovoljava sve razumne zahtjeve koji se odnose na sertifikaciju i dostavlja sve informacije neophodne za provjeru.

Nosioci sertifikata su obavezni da odmah obavijeste CISK, ali ne kasnije od jednog (1) mjeseca, pisanim putem, o svim relevantnim promjenama u svom sistemu i o promjenama u svojoj strukturi/organizaciji, koji utiču na usaglašenost sistema menadžmenta, ili bilo koje bitne događaje koji utiču na usaglašenost sa zahtjevima sertifikacije.

Ove promjene mogu da uključuju, ali nisu ograničene na sledeće:

- pravni i organizacioni status;
- komercijalni status ili vlasništvo;
- organizaciju i/ili menadžment (uključujući individualne promjene na ključnim pozicijama);
- kontakt adrese i adrese lokacija;
- obim poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta;
- značajne promjene u sistemu menadžmenta i procesima, uključujući planirane promjene, ukoliko su zahtjevano od strane CISK ili šeme sertifikacije.

CISK će analizirati promjene i obavestiti nosioca sertifikata o svim aktivnostima potrebnim za održanje statusa sertifikacije.

CISK redovno obaveštava nosioca sertifikata o potrebnim nadzornim/resertifikacionim provjerama, takođe je obaveza nosioca sertifikata da zahtijeva takve provjere najmanje tri (3) mjeseca prije predviđenog datuma (due data) u okviru 12 – mjesječnog ciklusa, kako bi se obezbjedila validnost sertifikata.

Promjene u standardima, odgovarajućim kodeksima prakse ili drugim propisima će se primijeniti – u definisanom prelaznom periodu - na obavezujućoj ugovornoj osnovi. Broj provjeravač dana naveden u ponudi biće primijenjen po odobrenju CISK.

3 Sertifikati i oznake

3.1 Izdavanje i korišćenje sertifikata i oznaka

Ukoliko su svi zahtjevi referentnih standarda, kao i svi zakonski zahtjevi zadovoljeni, CISK će izdati sertifikat, sa periodom važenja od tri (3) godine od datuma donošenja sertifikacione odluke.

CISK izdaje sertifikate potvrđujući usaglašenost klijentovog SM s izabranim nacionalnim i međunarodnim standardima, kao i priznatoj oblasti ili kupčevim specifičnim zahtjevima, kada je klijent pokazao u provjeri da su svi primjenjivi zahtjevi ispunjeni. Klijent ima pravo koristiti sertifikat i povezane sertifikacijske oznake za markentišku promociju poslovnim partnerima.

Ukoliko specifičnim pravilima, standardima ili individualnim ugovorima nije drugačije definiisano, sertifikat važi tri (3) godine nakon izdavanja / donošenja sertifikacione odluke, pod uslovom da se redovno sprovede zahtjevano (uobičajeno godišnje) nadzorne provjere sa pozitivnim rezultatom.

Sertifikati i sertifikacijske oznake ne mogu se prenijeti na naslednike u položaju ili drugim organizacijama. Nakon što je sertifikat istekao ili je suspendovan, povučen ili poništen, klijent mora odustati od bilo koje promocije ili drugog korišćenja sertifikata. Klijent se obavezuje vratiti potvrdu nakon isteka, povlačenja ili poništenja. Pravo zadržavanja posebno je isključeno.

Sertifikat ili znak koji se odnosi na SM može da se koristi samo za promociju sistema na koji se odnosi. CISK ima pravo da objavi imena nosilaca sertifikata i provjerevanih SM u reklamne svrhe, kao i u svrhu informisanja korisnika.

4.2 Neizdavanje sertifikata

CISK može izdavati sertifikat, samo ako su svi zahtjevi odabranog standarda, specifikacije i ugovora ispunjeni sledeći provjere (sertifikaciona / resertifikaciona provjera). U slučaju neispunjenja, provjeravač će nedostatke upisati u izvještaju o neusaglašenosti i /ili na druga identifikovana ograničenja koja moraju biti ispunjena kako bi se izdao sertifikat.

Sve neusaglašenosti ili ograničenja moraju biti otklonjena prije izdavanja CISK sertifikata. Ako je potrebno, CISK će ponoviti provjeru delimično ili u celini. Ako neusaglašenosti nisu otklonjene, ili ako preduslovi za dodjelu sertifikata nisu postignuti, čak i nakon ponovne provjere, postupak sertifikovanja će biti zaključen izdavanjem izvještaja bez sertifikata.

4.3 Suspenzija, povlačenje, poništavanje i redukovanje predmeta i područja primjene

Nedozvoljeno korišćenje sertifikacije i znaka sertifikacije predstavlja neusaglašenost, koju provjeravač mora formalno pokrenuti, a klijent sprovesti odgovarajuće akcije pod prijetnjom suspenzije sertifikata. U bilo kojem slučaju nedozvoljenog korišćenja, CISK ima pravo pokretanja pravnog postupka.

Sertifikat prestaje da važi automatski ili se smatra povučenim u sledećim slučajevima:

- po isteku perioda važenja sertifikata;
- ukoliko je nosilac sertifikata predmet zakonskog stečajnog postupka; ili imenovani administrator njegovog poslovanja ili imalac sertifikata, ne informišu o tome CISK pisanim putem u roku od 30 dana od nastanka te situacije;
- ukoliko nosilac sertifikata prekine svoje poslovne aktivnosti;
- ukoliko se promjene zakonski zahtjevi, zahtjevi nadležnih organa (npr. akreditacionog tijela) ili pravila prakse na kojima se zasniva sertifikacija, osim ako nosilac sertifikata, u definisanom roku, kroz ponovnu provjeru izvršenu od strane CISK o trošku nosioca sertifikata, ne potvrdi da je sistem usaglašen sa izmijenjenim zahtjevima;
- ukoliko osnovni sertifikat prestane da važi.

CISK ima pravo da povuče ili opozove sertifikat po svom sopstvenom izboru, sa ili bez obavještanja ukoliko:

- dalje korišćenje znaka sertifikacije/sertifikata nije više opravdano, odnosno nema smisla u kontekstu tržišta, ili je zakonski zabranjeno; u ovom slučaju CISK će obezbjediti alternativni znak, ako je moguće;
- dođe do dovođenja u zabludu ili neovlašćenog reklamiranja, posebno u vezi sa znakom sertifikacije ili sertifikatom, ili se isti zloupotrebljavaju, ili se zloupotreba toleriše od strane nosioca sertifikata;
- nosilac sertifikata ne plati neizmirene račune prema CISK u roku od 30 dana, nakon prijema opomene u tom smislu. Propusti u parcijalnim isplatama takođe mogu da dovedu do povlačenja sertifikata;
- nosilac sertifikata krši ova Opšta pravila i/ili odgovarajuće djelove ugovora/ponude, sem ukoliko taj prekršaj nije posledica slučajnog djelovanja. CISK ima pravo, ali ne i obavezu, da nosiocu sertifikata omogući ispravku ovakvih postupaka;
- CISK potvrdi da sertifikovan sistem nije usaglašen sa standardom ili bilo kojom izmjenom standarda u vremenskom periodu koji je određen nosiocu sertifikata za usaglašavanje sistema, ili je vlasnik prekršio bilo koji od uslova pod kojim je sertifikat izdat;
- nosilac sertifikata iznosi neistinite izjave ili uskraćuje važne činjenice od značaja za sertifikaciju;
- ukoliko se u roku koji je utvrdio CISK (najduže do 3 meseca od datuma kada je utvrđeno narušavanje zahtjeva sistema menadžmenta), ne otklone problemi zbog kojih je došlo do suspenzije
- nosilac sertifikata propusti da usaglasa svoj sistem sa ovim Pravilima sertifikacije i/ili odgovarajućim djelovima ugovora/ponude (npr. cijene i nadoknade) u periodu od 6 nedelja od dana stupanja na snagu izmjena, ili u periodu od 6 nedelja nakon što je nosilac sertifikata imao mogućnost da izvijesti o njima.

CISK ima pravo poništiti sertifikat, ili retroaktivno proglasiti ga nevažećim, ako:

- se naknadno ispostavilo se da preuslovi potrebni za izdavanje sertifikata nijesu stvarno ispunjeni;
- je klijent ugrozio sertifikacioni postupak, tako da objektivnost, neutralnost i nezavisnost rezultata provjere od strane CISK dolaze u pitanje.

CISK ima pravo da objavi podatke o suspendovanju, povlačenju ili redukovanju predmeta i područja sertifikacije. Nastavak oglašavanja ili druga upotreba sertifikata ili znaka sertifikacije je zabranjena u svim takvim slučajevima.

Nakon povlačenja sertifikacije, sertifikat mora biti vraćen CISK ili uništen na pisani zahtjev CISK. Nadoknade CISK plaćene unapred se neće vraćati, a one koje još nisu naplaćene biće naplaćene u cjelosti. Osim u slučajevima nemara i grube nepažnje, CISK neće biti odgovoran za bilo kakve gubitke nastale za klijenta zbog suspendovanja, povlačenja ili redukovanju predmeta i područja sertifikacije.

5. Obaveze klijenta i CISK

5.1 Obaveze klijenta

Osim obaveza koje su navedene u prethodnom dijelu teksta, klijent ima i sledeće obaveze:

- Klijent preuzima potpunu odgovornost za upotrebu i legitimitet svih izjava u vezi izdatog sertifikata, znaka sertifikacije, kao i za korektnu primjenu/publikovanje od strane njegovih kupaca;
- Klijent Izveštaj o provjeri izdat od strane CISK mora da citira tačno sa kompletnim tekstom i datumom izdavanja. Korišćenje Izveštaja o provjeri, pripremljenog od strane CISK u reklamne svrhe mora da bude pisanim putem odobreno.
- Klijent mora da postupa u skladu sa zahtjevima CISK ukoliko se poziva na sertifikaciju u komunikaciji sa medijima (npr. internet, brošure, reklamni materijal ili druga dokumenata).
- Klijent nakon isteka sertifikata, suspenzije, redukovanja ili povlačenja sertifikacije, mora da obustavi upotrebu reklamnog materijala koji sadrži pozivanje na status sertifikacije, a u skladu sa uputstvima CISK.
- Klijent mora da izmijeni celokupni reklamni materijal ukoliko dođe do redukovanja područja primjene sertifikacije.
- Klijent ne smije da daje ili dozvoli obmanjujuće izjave o statusu svoje sertifikacije.
- Klijent ne sme da koristi dokumentaciju o sertifikaciji ili djelove ove dokumentacije na pogrešan način, kao ni da dozvoli takvu upotrebu.
- Klijent ne smije da se poziva ili dozvoli pozivanje na sertifikaciju SM koje može da podrazumeva prizvod (uključujući i usluge) ili proces sertifikacije od strane sertifikacionog tijela (napomena: ovo uključuje laboratorijska ispitivanja, izvještaje o ispitivanju, i sl).
- Klijent neće dozvoliti pozivanje na sertifikaciju izvan područja primjene sertifikacije.
- Klijent neće koristiti niti dozvoliti korišćenje svoje sertifikacije na način koji bi mogao da diskredituje CISK.
- Klijent je u obavezi da dozvoli pristup predstavnicima Akreditacionog tijela Crne Gore koje je akreditovalo CISK svim dokumentovanim podacima koji su u vezi sa sertifikacijom u toku važenja sertifikata + 3 (tri) godine nakon prestanka važenja sertifikata.
- Klijent je u obavezi da po dobijanju informacije o predloženim provjeravačima i ekspertima na vrijeme (najkasnije dvije nedjelje od termina realizacije provjere) obavijesti CISK u slučajevima da ne želi angažovanje nekog od predloženih provjeravača ili eksperta i time potvrdi mogućnost realizacije objektivne i nepristrasne provjere.

5.2 Obaveze CISK-a

Osim obaveza koje su napvedene u prethodnom dijelu teksta, CISK ima i sledeće obaveze:

- CISK je ovlašćen od strane Akreditacionog tijela Crne Gore za izdavanje sertifikata prema standardu MEST EN ISO 9001:2016. To uključuje obavezu da omogući zaposlenima ili pomoćnim osobama tog tijela da učestvuju u provjerama. Prema važećim pravilima akreditacije, CISK omogućuje ovim osobama da imaju pristup dokumentovanim podacima koji se odnose na klijenta, u skladu sa zahtjevima tajnosti utvrđenim u ovim Opštim pravilima. U mjeri kojoj zahtijeva standard MEST EN ISO 9001:2016 podaci koji se odnose na rezultate ocjenjivanja klijenta se prosleđuju tom tijelu.
- CISK čuva sve druge evidencije o klijentima i sertifikovanim SM na povjerljiv način, osim u slučaju drugačijih uputstava dobijenih od strane suda ili nadležnih organa (npr. akreditaciono tijelo). Svi zaposleni u CISK-u i njegovi spoljni saradnici su obavezani da čuvaju tajnost podataka u tom smislu.
- CISK je u obavezi da angažuje provjeravače (zaposlene i spoljne saradnike) i tehničke eksperte (spoljne saradnike) koji su kvalifikovani za realizaciju provjere na osnovu svoje kvalifikacije, iskustva i lične

sposobnosti. Provjeravač je ovlašten za određene standarde i ima odgovarajuće iskustvo za područje rada klijenta.

- CISK je obavezao sve svoje provjeravače (zaposlene i spoljne saradnike) i tehničke eksperte (spoljne saradnike) procedurom Etički kodeks da u svakom trenutku svojim ponašanjem ispoštuju Klijente i CISK kako bi svako ko je indirektno ili direktno zainteresovan za rezultate sertifikacione provjere bio siguran da su ispoštovani principi: nepristrasnost, kompetentnost, odgovornost, otvorenost, povjerljivost i reagovanje na prigovore.

6 Zapisi

- ZA.PO.03.9.1.1.30.04 Zahtjev
- ZA.PO.03.5.1.2.34.04 Ponuda
- ZA.PO.03.5.1.2.01.04 Ugovor o sertifikaciji sistema menadžmenta
- ZA.PR.9.3.12.03.01.02 Ček lista fajla klijenta

EVIDENCIJA IZMJENA

Izmjene:	Broj:	1.	2.	3.	4.	5.
	Strana:	4	5	8	12	
	Datum:	23.01.2019.	23.01.2019.	23.01.2019.	23.01.2019.	
	Potpis:	M. Vuković	M. Vuković	M. Vuković	M. Vuković	