



**PRAVILA  
CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA**

— Drugo izdanje —

**Podgorica, novembar 2014.**

## Sadržaj

1. Uvod .....	3
2. Opšte odredbe .....	3
2.1. Predmet i područje primjene .....	3
2.2. Termini i definicije .....	4
2.3. Skraćenice .....	4
3. Tehničke oblasti .....	5
4. Proces sertifikacije .....	6
4.1. Početno informisanje i prijava za sertifikaciju .....	6
4.2. Preispitivanje prijave .....	6
4.3. Ponuda za sertifikaciju .....	6
4.4. Prihvatanje ponude i ugovaranje usluge .....	7
4.5. Priprema za provjeru .....	7
4.6. Sertifikaciona provjera - faza 1 .....	7
4.7. Rezultati provjere u fazi 1 .....	8
4.8. Sertifikaciona provjera - faza 2 .....	8
4.9. Zaključci tima o sertifikacionoj provjeri (faza 2) .....	8
4.10. Predlog tima .....	9
4.11. Donošenje odluke o dodjeli sertifikata .....	9
4.12. Dodjela sertifikata .....	9
4.13. Održavanje sertifikacije .....	10
4.14. Resertifikacija .....	11
4.15. Donošenje odluke o obnavljanju sertifikacije .....	11
5. Posebne provjere .....	12
5.1. Proširenje obima .....	12
5.2. Provjere uz prethodnu kratku najavu (vanredni nadzor) .....	12
5.3. Transfer klijenta .....	12
6. Suspendovanje, povlačenje ili redukovanje obima sertifikacije .....	13
6.1 Suspendovanje sertifikacije .....	13
6.2 Povlačenje sertifikacije .....	13
6.3 Redukovanje obima sertifikacije .....	13
7. Prigovori i žalbe .....	15
7.1. Prigovori .....	15
7.2. Žalbe .....	15
8. Registar sertifikovanih klijenata .....	15
9. Pozivanje na sertifikaciju i upotreba znaka .....	16
10. Povjerljivost .....	16
11. Razmjena informacija između SETI ME i klijenata .....	17
11.1. Obaveze klijenata .....	17
11.2. Obaveze SETI ME .....	18
12. Druga sertifikaciona tijela .....	18
13. Cijene usluga sertifikacije .....	18

## 1. Uvod

Ova Pravila su usaglašena sa zahtjevima standarda *MEST EN ISO/IEC 17021:2011 - Ocjenjivanje usaglašenosti- Zahtjevi za tijela koja obavljaju provjeru i sertifikaciju sistema menadžmenta.*

Crnogorsko sertifikaciono tijelo d.o.o. (SETI ME ) vrši sledeće usluge u vezi sa *sertifikacijom sistema menadžmenta*:

- 1.1. Sertifikaciju pojedinačnih sistema menadžmenta prema različitim standardima za sisteme menadžmenta
- 1.2. Sertifikaciju integrisanih sistema menadžmenta<sup>1</sup>
- 1.3. Sertifikaciju sistema menadžmenta prema posebno pripremljenim shemama i
- 1.4. Ostale usluge u vezi sa pomenutim sertifikacijama (obuka za primjenu standarda sistema menadžmenta, obuka za interne provjeravače....).

## 2. Opšte odredbe

### 2.1. Predmet i područje primjene

Pravilima sertifikacije sistema menadžmenta (u daljem tekstu: Pravila) utvrđuje se proces sertifikacije sistema menadžmenta prema odgovarajućem standardu.

Pravila su namijenjena organizacijama koje uvode ili primjenjuju sistem menadžmenta, radi upoznavanja sa procesom sertifikacije i održavanja ovih sistema, kao i zaposlenima u SETI ME, osoblju angažovanom u procesu sertifikacije putem ugovora, provjeravačima iz registra SETI ME u aktivnostima pripreme i spovođenja provjere i Komisiji za sertifikaciju kod donošenja odluka o sertifikaciji.

Ujedno, ona predstavljaju elemente koji se podrazumijevaju ugovorenima ukoliko organizacija i SETI ME zaključe ugovor o sertifikaciji sistema menadžmenta.

---

<sup>1</sup> Pod integrisanim sistemima menadžmenta podrazumijevaju se dva ili više pojedinačnih sistema menadžmenta, kod kojih su neki dijelovi dokumentacije objedinjeni.

## **2.2. Termini i definicije**

Za potrebe ovih Pravila primjenjuju se relevantne definicije date u *MEST EN ISO 9000 - Sistemi menadžmenta kvalitetom - osnove i Rječnik* i *MEST EN ISO/IEC 17000 - Ocjenjivanje usaglašenosti - Rječnik i opšti principi*, kao i sledeće definicije vezane za postupak sertifikacije koji primjenjuje SETI ME:

### **sertifikacija**

atestiranje koje je izvršila treća strana u vezi sa sistemima menadžmenta.

NAPOMENA: Sertifikacija sistema menadžmenta ponekad se naziva i registracija.

### **provjera**

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

### **nadzor**

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

### **suspenzija**

privremeno stavljanje van snage sertifikata za cijeli specificirani obim sertifikacije ili njegov dio.

### **povlačenje**

stavljanje van snage sertifikata.

### **žalba**

zahtjev organizacije koja je u postupku sertifikacije ili održava sertifikaciju, SETI ME-u, da ponovo razmotri odluku koju je donijelo u vezi sa sertifikacijom.

### **prigovor**

izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije SETI ME-u, u vezi sa aktivnostima SETI ME, na koji se očekuje odgovor.

## **2.3. Skraćenice**

Za potrebe ovih Pravila primjenjuju se sledeće skraćenice:

SETI ME	Crnogorsko sertifikaciono tijelo D.O.O.
QMS	Sistem menadžmenta kvalitetom (Quality Management System)
EMS	Sistem upravljanja zaštitom životne sredine (Enviromental Management System)
OHSAS	Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbjednošću na radu (Occupational health and safety management system)
FSMS	Sistemi menadžmenta bezbjednošću hrane (Food safety management systems)
HACCP	Kodeks praktične primjene-opšti principi higijene hrane

 <small>CRNOGORSKO CERTIFIKACIONO TIJELO D.O.O.</small>	<b>PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA</b>	Oznaka:	SM.PS.01
		Verzija	02

### 3. Tehničke oblasti

Pri utvrđivanju predmeta i obima sertifikacije i kriterijuma za kompetentnost ocjenjivača posmatraju se utvrđeni zahtjevi za svaku vrstu standarda za sistem menadžmenta ili specifikaciju, za svaku tehničku oblast i za svaku funkciju u procesu sertifikacije.

Termin "tehnička oblast" može biti različito primijenjena, u zavisnosti od standarda za sistem menadžmenta koji se razmatra. Za svaki sistem menadžmenta, termin je povezan sa proizvodima i procesima u kontekstu predmeta i područja primjene standarda za sistem menadžmenta. Tehnička oblast može biti definisana specifičnom šemom sertifikacije (npr. ISO/TS 22003) ili je može utvrditi sertifikaciono tijelo.

SETI ME obavlja sertifikaciju sistema menadžmenta za sve tehničke oblasti na sledećim osnovama:

- Za standard za sistem menadžmenta kvalitetom, termin "tehnička oblast" povezan je sa procesima neophodnim da se ispune očekivanja korisnika i primjenjivih zahtjeva zakona i drugih propisa koji se odnose na proizvode i usluge organizacije
- Za standard za sistem menadžmenta životnom sredinom, termin "tehnička oblast" odnosi se na kategorije aktivnosti, proizvoda i usluga u vezi sa aspektima životne sredine koji utiču na vazduh, vodu, zemljište, prirodne resurse, floru, faunu i ljude.
- Za standard za sistem menadžmenta u lancu snabdijevanja, termin "tehnička oblast" odnosi se na procese u kontekstu bezbjednosti rizika snabdijevanja, kao što su transport, skladištenje i informacije.

Za sertifikaciju ove tri grupe standarda, tehničke oblasti su navedene u dokumentu Akreditacionog tijela Crne Gore (klasifikacija prema REGULATION (EC) No 1893/2006 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 20 December 2006 establishing the statistical classification of economic activities NACE Revision 2 and amending Council Regulation (EEC) No 3037/90 as well as certain EC Regulations on specific statistical domains.)

- Za sertifikaciju sistema menadžmenta bezbjednošću hrane koristi se klasifikacija kategorija djelatnosti u lancu ishrane, data Aneksu A dokumenta ISO/TS 22003:2013, te se pri odlučivanju o sertifikaciji i kompetentnosti ocjenjivača i ovo uzima u obzir.
- Za standard za sistem menadžmenta obezbjeđenja informacija, termin "tehnička oblast" odnosi se, između ostalog, na kategorije tehnologija i prakse za obezbjeđenje informacija, informacione i komunikacione tehnologije i poslovnih aktivnosti u vezi sa izborom adekvatnog i proporcionalnog upravljanja obezbjeđenjem kojim se štiti informaciona imovina.

Za ostale sertifikacije „tehnička oblast” se utvrđuje u Pravilima za svaku šemu sertifikacije.

Sertifikat sa znakom akreditacije se izdaje samo za tehničke oblasti za koje je dobijena akreditacija. Informacije o tehničkim oblastima za koje SETI ME posjeduje akreditaciju, mogu se vidjeti na sajtu [www.seti-me.com](http://www.seti-me.com).

## 4. Proces sertifikacije

Sertifikaciju sistema menadžmenta u skladu sa ovim Pravilima, SETI ME obavlja na osnovu dokumenata procesa sertifikacije sistema menadžmenta, koja je uspostavio i primjenjuje (u daljem tekstu - dokumenta SETI ME).

Sertifikacija obuhvata sledeće aktivnosti: (postupak sertifikacije)

### 4.1. Početno informisanje i prijava za sertifikaciju

Potencijalni podnosilac zahtjeva za sertifikaciju - organizacija informiše se o procesu sertifikacije, o dodjeli i održavanju sertifikata, pravima i obavezama SETI ME i sertifikovane organizacije, rješavanju žalbi, prigovora, cijenama i drugim relevantnim činjenicama putem sajta [www.seti-me.com](http://www.seti-me.com), putem prepiske ili direktnim kontaktima sa SETI ME. **Prijava - Zahtjev za izdavanje ponude za sertifikaciju/resertifikaciju sistema menadžmenta** (u daljem tekstu: Prijava - Zahtjev) se preuzima sa sajta ili se na zahtjev organizacije dostavlja poštom ili emailom.

Organizacija dostavlja popunjen obrazac Prijava-Zahtjev SETI ME-u radi preispitivanja.

### 4.2. Preispitivanje prijave

SETI ME preispituje dostavljenu Prijavu-Zahtjev sa stanovišta osnovanosti zahtjeva i mogućnosti da sprovede sertifikaciju za traženi obim sertifikacije (referentni standard i tehničke oblasti). Pri preispitivanju SETI ME utvrđuje kompetentnost provjeravača iz svog *Registra provjeravača i tehničkih eksperata* kao i kompetentnost *Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji* za traženi predmet sertifikacije. Direktor SETI ME odlučuje o prihvatanju ili neprihvatanju Prijave - Zahtjeva i o tome obavještava organizaciju. U toku preispitivanja mogu se od organizacije tražiti dopunske informacije kao i odlazak na lokaciju.

### 4.3. Ponuda za sertifikaciju

Ukoliko SETI ME ocijeni da Prijava - Zahtjev može da se prihvati, organizaciji se na osnovu svih relevantnih podataka iz Zahtjeva i na osnovu dokumenata SETI ME, dostavlja **Ponuda za sertifikaciju**. Između ostalog, u Ponudi se definiše cijena usluga sertifikacije i predlaže se tim za provjeru. Uz Ponudu, klijentu se dostavljaju i ova Pravila, kao i Obrazac za prigovore i žalbe, koji klijent popunjava i šalje SETI ME-u u slučaju da želi da uloži progovor na predloženi tim za provjeru. Pisani prigovor na predloženi tim za provjeru se razmatra i ukoliko se procijeni da je prigovor opravdan predlaže se novi tim za provjeru. Ukoliko se prigovor na imenovani tim za provjeru odbije kao neopravdan, a podnosilac prigovora ne odustane od njega, SETI ME donosi zaključak o prekidu postupka sertifikacije. Podnosilac prigovora u tom slučaju ima pravo žalbe.

 <small>CRNOGORSKO CERTIFIKACIONO TIJELO D.O.O.</small>	<b>PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA</b>	Oznaka:	SM.PS.01
		Verzija	02

#### ***4.4. Prihvatanje ponude i ugovaranje usluge***

Organizacija dostavlja obavještenje o prihvatanju/neprihvatanju Ponude za sertifikaciju. Uslovi realizacije prihvaćene ponude se preciziraju Ugovorom između SETI ME i organizacije. Ugovor je osnov za saradnju SETI ME i organizacije. Zaključuju ga direktor SETI ME i ovlašćeno lice organizacije. Ugovorom se utvrđuju svi bitni elementi usluge sertifikacije koji nisu regulisani ovim Pravilima. Odgovornost SETI ME i organizacije je da u procesu sertifikacije poštuju sve odredbe Pravila sertifikacije sistema menadžmenta.

Posle potpisivanja Ugovora pristupa se daljim aktivnostima procesa sertifikacije. Za početak aktivnosti provjere sistema menadžmenta organizacija-klijent dostavlja Poslovník sistema menadžmenta, šemu procesa sistema menadžmenta, organizacionu šemu, listu dokumenata spoljnog porijekla- zakonska i podzakonska akta i osnovne procedure sistema menadžmenta (po potrebi i drugu dokumentaciju sistema menadžmenta).

#### ***4.5. Priprema za provjeru***

Na osnovu potpisanog Ugovora o sertifikaciji, direktor SETI ME imenuje vođu i članove tima za provjeru. Tim za provjeru se snabdijeva potrebnim radnim dokumentima i sprovodi pripremu za sertifikacionu provjeru, u skladu sa Procedurom za sertifikaciju sistema menadžmenta.

Kod početne sertifikacije provjera se obavlja u dvije faze (faza 1 i faza 2).

#### ***4.6. Sertifikaciona provjera - faza 1***

Provjera u fazi 1 se izvodi tako da se:

- a) provjeri dokumentacija sistema menadžmenta klijenta;
- b) vrednuje lokacija klijenta i specifični uslovi vezani za lokaciju i da se sa osobljem klijenta obave razgovori radi utvrđivanja spremnosti za provjeru u fazi 2;
- v) preispita klijentov status i razumijevanje zahtjeva standarda, naročito u pogledu identifikacije ključnih performansi ili značajnih aspekata, procesa, ciljeva i funkcionisanja sistema menadžmenta;
- g) prikupe neophodne informacije koje se odnose na obim sistema menadžmenta, procese i lokaciju (lokacije) klijenta i odgovarajuće statutarne i aspekte zakona i propisa i usklađenosti (npr. aspekti kvaliteta, životne sredine, pravni aspekti rada klijenta, povezani rizici itd.);
- d) preispita alokacija resursa za fazu 2 provjere i sa klijentom dogovori o detaljima provjere u fazi 2;
- đ) težište stavi na planiranje faze 2 provjere time što će se steći dovoljno razumijevanja o klijentovom sistemu menadžmenta i radu na raznim lokacijama u kontekstu mogućih značajnih aspekata;
- e) ocijeni da li su interne provjere i preispitivanja koje vrši rukovodstvo planirani i izvršavani i da je stepen sprovođenja sistema menadžmenta dovoljan da klijent bude spreman za fazu 2 provjere.

Za većinu sistema menadžmenta se preporučuje da se bar dio faze 1 izvrši u prostorijama klijenta kako bi se ostvarili gore navedeni ciljevi.

#### **4.7. Rezultati provjere u fazi 1**

Ukoliko se u fazi 1 utvrde neusaglašenosti, one moraju biti otklonjene do početka provjere u fazi 2 a dokaz o otklanjanju neusaglašenosti klijent dostavlja SETI ME u dogovorenom roku.

Prilikom utvrđivanja intervala između faze 1 i faze 2 provjere, mora se obratiti pažnja na potrebe klijenta da otkloni potencijalne neusaglašenosti koje su identifikovane u toku faze 1 provjere.

#### **4.8. Sertifikaciona provjera - faza 2**

Sertifikaciona provjera - faza 2 se izvodi na licu mjesta (na lokaciji klijenta) prema Planu provjere u fazi II koji su SETI ME i klijent prethodno usaglasili i verifikovali i obuhvata provjeru:

- usaglašenosti i primjene dokumenata sa zahtjevima referentnog standarda kod klijenta, odnosno njenom dijelu koji je predmet provjere;
- politike kvaliteta i ciljeva;
- praćenja performansi, mjerenja, izvještavanja i preispitivanja;
- usaglašenosti sa zakonskom regulativom;
- upravljanja procesima;
- rezultata internih provjera i preispitivanja od strane rukovodstva.

U toku provjere, čije su aktivnosti opisane u MEST EN ISO 19011 tač. 6.5, nalazi provjere se klasifikuju u 3 grupe:

- Veća neusaglašenost - znači potpuno odsustvo primjene jednog od zahtjeva referentnog standarda, ili da neusaglašenost može prouzrokovati pojavu neusaglašenog proizvoda/usluge i
- Manja neusaglašenost - znači odstupanje od zahtjeva referentnog standarda, ali nema značajan uticaj na efektivnost sistema menadžmenta.
- Mogućnosti za poboljšanje – ako je to predviđeno planom provjere, tim za provjeru organizaciji može ukazati na mogućnosti za poboljšanje. Mogućnosti za poboljšanje mogu biti identifikovane i zapisane, osim ako su zabranjene šemom sertifikacije sistema menadžmenta. Korekcije i korektivne mjere za otklanjanje neusaglašenosti ne mogu se zabilježiti kao mogućnosti za poboljšanje. Tim može ukazati organizaciji da postoje mogućnosti za poboljšanje, ali ne smije preporučiti konkretna rješenja.

#### **4.9. Zaključci tima o sertifikacionoj provjeri (faza 2)**

Po izvršenoj provjeri tim za provjeru upoznaje predstavnike klijenta o konačnim nalazima provjere i o predlogu o dodjeli sertifikata koji će putem izvještaja o provjeri dostaviti Sertifikacionoj komisiji, usmjeno na završnom sastanku i pismeno putem Kratkog izvještaja sa provjere. Jedan primjerak Izvještaja o neusaglašenosti, vođa tima dostavlja organizaciji na završnom sastanku. Vođa tima dostavlja dva primjerka Izvještaja o provjeri SETI ME. Izvještaj o provjeri sadrži predlog tima koji se odnosi na dodjelu sertifikata.



#### **4.10. Predlog tima**

Tim za provjeru predlaže Certifikacionoj komisiji da donese odluku da se:

- sertifikacija dodijeli ukoliko nema neusaglašenosti
- odloži dodjela sertifikacije do otklanjanja neusaglašenosti (najviše 3 mjeseca)
- odloži dodjela sertifikacije i predloži dodatna ograničena provjera (ukoliko je utvrđena 1 veća neusaglašenost)
- odbije dodjela sertifikacije i predloži dodatna kompletna provjera (u slučaju da je utvrđeno više od 1 veće neusaglašenosti)

#### **4.11. Donošenje odluke o dodjeli sertifikata**

Na osnovu Izveštaja o provjeri, predloga tima i ostalih relevantnih činjenica (prigovori, žalbe, zakonska regulativa, informacija o izmirenju svih troškova sprovedenog postupka...) dobijenih pregledom postupka sertifikacije, Certifikaciona komisija donosi odluku o dodjeli Sertifikata.

Odluka certifikacione komisije može biti da se predlog tima potvrdi ili preinači.

#### **4.12. Dodjela sertifikata**

Na osnovu odluke Komisije za certifikaciju, Direktor SETI ME dodjeljuje sertifikat. Sertifikat se izdaje sa rokom važenja 3 godine.

Klijent dobija po jedan primjerak Sertifikata na crnogorskom i engleskom jeziku.

Sertifikat se može, uz navođenje obima sertifikacije, odnositi na cijelu organizaciju ili organizacionu cjelinu klijenta, koja ispunjava zahtjeve referentnog standarda, ovih Pravila i ostalih dokumenata SETI ME.

Sertifikat je potvrda o usaglašenosti sistema menadžmenta sa referentnim standardom. Na standardnom obrascu sertifikata unose se sledeći podaci koji se odnose na klijenta:

- naziv klijenta;
- adrese svih lokacija na koje se odnosi oblast sertifikacije
- broj sertifikata;
- referentni standard ili referentni standardi (za integrisane sisteme);
- oblast sertifikacije;
- datum izdavanja (dodjeljivanja, proširenja ili obnavljanja sertifikacije), ne smije da bude prije datuma odluke o sertifikaciji;
- datum važenja;

Sertifikat sadrži potpis Direktora i pečat SETI ME.

Sa sertifikatom o usaglašenosti sistema menadžmenta, klijentu se dodjeljuje Znak usaglašenosti sistema menadžmenta, koji mora sadržati broj izdatog sertifikata i oznaku referentnog standarda. Znak usaglašenosti sistema menadžmenta klijent ima pravo da koristi na način propisan Uputstvom za korišćenje znaka usaglašenosti, koji dobija zajedno sa znakom usaglašenosti.

 <small>CRNOGORSKO CERTIFIKACIONO TIJELO D.O.O.</small>	<b>PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA</b>	Oznaka:	SM.PS.01
		Verzija	02

#### **4.13. Održavanje sertifikacije**

U periodu važenja sertifikata, klijent je dužan da primjenjuje i održava nivo sertifikovanja sistema menadžmenta u skladu sa zahtjevima referentnog standarda, da prihvati nadzor i da obavještava SETI ME o promjenama u sistemu.

SETI ME sprovodi nadzor nad sertifikovanim sistemom menadžmenta.

Klijent može dostaviti zahtjev da se u okviru nadzora obavi proširenje obima sertifikacije (novi standard, novi zahtjevi standarda, nova tehnička oblast).

Redovni nadzor se izvodi najmanje jednom godišnje prije isteka 12 mjeseci od poslednjeg dana provjere u fazi 2.

Nadzorne provjere su provjere na licu mjesta, ali nije neophodno da budu provjere cijelog sistema. Plan nadzorne provjere mora da obuhvati najmanje sledeće:

- interne provjere i preispitivanje od strane rukovodstva;
- preispitivanje mjera preduzetih po neusaglašenostima identifikovanim u toku prethodnih provjera;
- postupke u slučaju prigovora;
- efektivnost sistema menadžmenta sa stanovišta ostvarivanja ciljeva sertifikovanog klijenta;
- odvijanje planiranih aktivnosti čija je svrha neprestano poboljšavanje;
- stalno operativno upravljanje;
- preispitivanje svake promjene, i
- korišćenje znakova i/ili bilo kojeg drugog pozivanja na sertifikaciju.

#### **Predlog tima na osnovu izvršene nadzorne provjere može biti da se:**

- zadrži sertifikat (ukoliko nema neusaglašenosti)
- zadrži sertifikat, zahtijevajući od organizacije da sprovede korektivne mjere u roku ne dužem od mjesec dana (ukoliko ima samo manje neusaglašenosti).
- redukuje obim sertifikacije, ukoliko je utvrđeno da klijent ne nastavlja da ispunjava usaglašenost za jedan dio obima sertifikacije
- suspenduje sertifikat i predloži dodatna ograničena provjera (ukoliko je utvrđena 1 veća neusaglašenost)
- povuče sertifikat i predloži dodatna kompletna provjera (u slučaju da je utvrđeno više od 1 veće neusaglašenosti).

Na osnovu Izvještaja o nadzornoj provjeri, predloga tima i ostalih relevantnih činjenica (prigovori, žalbe, zakonska regulativa, informacija o izmirenju svih troškova sprovedenog postupka...) SETI ME donosi odluku o dodjeli odnosno održavanju Sertifikata.

 <small>CRNOGORSKO CERTIFIKACIONO TIJELO D.O.O.</small>	<b>PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA</b>	Oznaka:	SM.PS.01
		Verzija	02

#### ***4.14. Resertifikacija***

Sertifikovani klijent, koji želi da obnovi sertifikaciju, pisanim putem, sa Prijavom-Zahtjevom za obavljanje resertifikacije, obavještava SETI ME o tome najmanje 4 mjeseca prije isteka važeće sertifikacije. Resertifikaciona provjera se po pravilu sprovodi 3 mjeseca prije isteka važenja sertifikacije, čime se klijentu daje dovoljno vremena da otkloni eventualne neusaglašenosti, koje se mogu tokom resertifikacione provjere utvrditi.

SETI ME prema programu održavanja sertifikacije vrši provjeru radi resertifikacije, da bi se vrednovalo kontinualno ispunjavanje svih zahtjeva relevantnog standarda sistema menadžmenta ili nekog drugog normativnog dokumenta. Svrha provjere za obnavljanje sertifikacije jeste da se potvrdi stalna usaglašenost i efektivnost sistema menadžmenta kao cjeline i njegova stalna relevantnost i primjenljivost za obim sertifikacije.

Provjera u procesu resertifikacije uzima u obzir rezultate funkcionisanja sistema menadžmenta u toku sertifikacionog perioda i obuhvata i preispitivanje izvještaja prethodnih nadzornih provjera.

Aktivnosti provjere kod resertifikacije mogu imati potrebu za provjerom u fazi 1, u situaciji kada postoje značajne promjene u sistemu menadžmenta, promjene kod klijenta ili ukoliko se za to klijent sam izjasni. Proces resertifikacije je identičan sa procesom početne sertifikacije, osim u obimu uzorka za provjeru. Uzorkovanje za provjeru se vrši na osnovu planova i nalaza iz prethodnih provjera.

#### ***4.15 Donošenje odluke o obnavljanju sertifikacije***

Na osnovu rezultata resertifikacione provjere i pisanog Izvještaja o provjeri, kao i rezultata preispitivanja sistema u toku perioda sertifikacije i prigovora i žalbi dobijenih od korisnika sertifikacije i drugih zainteresovanih strana, Sertifikaciona komisija donosi odluku o sertifikaciji na osnovu koje direktor SETI ME dodjeljuje sertifikat.

 <small>CRNOGORSKO CERTIFIKACIONO TIJELO D.O.O.</small>	<b>PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA</b>	Oznaka:	SM.PS.01
		Verzija	02

## 5. Posebne provjere

### 5.1. Proširenje obima

Klijent koji ima sertifikat može da podnese zahtjev za proširenje obima sertifikacije. Na osnovu preispitivanja zahtjeva, SETI ME odlučuje da li je potrebna dodatna ograničena provjera ili se izmjena obima može provjeriti narednim nadzorom. U slučaju provjere narednim nadzorom klijent mora zahtjev za proširenje obima dostaviti tri mjeseca prije planiranog nadzora.

### 5.2. Provjere uz prethodnu kratku najavu (vanredni nadzor)

SETI ME može po potrebi da obavlja provjeru uz kratku najavu:

- da bi istražio prigovore zbog promjena (pravni, komercijalni, organizacioni status ili vlasništvo; organizaciju i rukovodstvo; kontakt adrese i sajtove; obim poslova i glavne promjene sistema menadžmenta i procesa);
- kao nastavak aktivnosti nad suspendovanim klijentom;
- na inicijativu tima provjeravača da se obavi vanredni nadzor zbog kritičnih mjesta u sistemu, koja su utvrđena prilikom provjere u fazi 2. U ovom slučaju u vanrednom nadzoru učestvuje osoblje koje ima odgovarajuću kompetentnost, a koje nije učestvovalo u provjeri.

Postupak provjere uz prethodnu kratku najavu je sledeći. Klijent se pisanim putem obavijesti o provjeri koja će biti sprovedena. Dostavlja se plan provjere, (datum, predmet provjere i tim). Imenuje se tim ali se na imenovani tim i na predmet provjere ne traži saglasnost klijenta. Sa klijentom se usaglašava samo datum. Usluga se naplaćuje prema važećem cjenovniku za nadzor.

### 5.3 Transfer klijenta

U postupku transfera klijenta postupak provjere se odvija u principu na istovjetan način a konkretan aranžman zavisi od statusa i trenutka prelaska (tokom resertifikacije ili nadzora su najčešće i ustaljene prakse). U osnovi postupak podrazumijeva ista pravila kao i za nadzornu provejru odnosno resertifikaciju. Obavezno je da klijent dostavi izvještaje sa prethodnih provjera sertifikacionog tijela, i ove informacije se uključuju u analizu i preispitivanje uslova za prihvatanje sertifikacije i transfer klijenta. Ako je potrebno može se dogovoriti i prethodna kratka posjeta uz najavu radi detaljnog dogovaranja svih elemenata ovoga transfera. U radu se koristi postojeća dokumentacija za preispitivanje zahtjeva i ugovaranje sertifikacije.

## **6. Suspendovanje, povlačenje ili redukovanje obima sertifikacije**

Pored odluka o održavanju sertifikacije koje donosi u saradnji sa klijentom, SETI ME može donositi odluke o izdatom sertifikatu bez saradnje sa klijentom, u slučaju prestanka poslovanja, u slučaju pravosnažnih sudskih presuda ili grubog kršenja ovih Pravila.

### **6.1 Suspendovanje sertifikacije**

SETI ME suspenduje sertifikaciju u sledećim slučajevima:

- klijentov sertifikovani sistem menadžmenta ima stalne ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahtjeve sertifikacije, uključujući zahtjeve za efektivnost sistema menadžmenta;
- Nadzorom utvrđeno da nisu sprovedene korektivne mjere iz sertifikacione provjere
- Sertifikovana organizacija nije ispunila finansijske obaveze prema SETI ME
- sertifikovani klijent ne dozvoljava da se nadzor ili provjere za ponovnu sertifikaciju izvode sa traženom učestalošću, ili
- sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju.

SETI ME u Registru sertifikovanih klijenata objavljuje suspendovanje sertifikacije. Suspenzija sertifikacije se izdaje sa rokom ne dužim od šest mjeseci, što se evidentira na odgovarajućem obrascu za sertifikaciju.

Ukoliko se u roku koji je utvrdio SETI ME ne otklone uzroci zbog kojih je došlo do suspenzije, to ima za posledicu povlačenje ili redukciju obima sertifikacije.

### **6.2 Povlačenje sertifikacije**

SETI ME vrši povlačenje sertifikacije u slučaju:

- Ukoliko se u roku koji je utvrdio SETI ME ne otklone uzroci zbog kojih je došlo do suspenzije;
- Sertifikovana organizacija dobrovoljno traži povlačenje
- U slučaju prestanka rada sertifikovanog klijenta.

U slučaju povlačenja sertifikata klijent je u obavezi da SETI ME-u vrati sve primjerke izdatog sertifikata i da prekine da koristi sva reklamna sredstva koja sadrže bilo kakvo pozivanje na sertifikovani status.

### **6.3 Redukovanje obima sertifikacije**

SETI ME vrši redukovanje obima sertifikacije:

- Ukoliko klijent sam prijavi smanjenje obima;

 <small>CRNOGORSKO CERTIFIKACIONO TIJELO D.O.O.</small>	<b>PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA</b>	Oznaka:	SM.PS.01
		Verzija	02

- ukoliko se pri redovnom nadzoru (tačka 4.14 ovog dokumenta) i vanrednom nadzoru (tačka 5.2 ovog dokumenta) utvrdi da je došlo do smanjenja obima sertifikacije.

Posle redukovanja obima sertifikacije SETI ME vrši izmjenu Sertifikata, a klijent mora da ispravi sve reklamne materijale.

## 7. Prigovori i žalbe

SETI ME ima utvrđene procedure za rješavanje žalbi i prigovora. Procedure su dostupne klijentu na njegov zahtjev. Obrazac za prigovore i žalbe je javno dostupan na web sajtu [www.seti-me.com](http://www.seti-me.com).

### 7.1. Prigovori

Prigovore rješava direktor SETI ME u skladu sa procedurom za rješavanje prigovora. SETI ME mora:

- razmatrati opravdanost prigovora;
- kada je to odgovarajuće treba obezbijediti da prigovor najprije razmotri sertifikovani klijent na kojeg se on odnosi;
- preduzeti odgovarajuće mjere i ocijeniti njihove efekte;
- registrovati sve prigovore i preduzete mjere i
- odgovoriti podnosiocu prigovora.

### 7.2. Žalbe

Žalbe na odluke o sertifikaciji rješavaju se u skladu sa procedurom za rješavanje žalbi. SETI ME mora:

- donijeti odluku o osnovanosti žalbe;
- obavijestiti klijenta o konačnoj odluci;
- preduzeti naknadne mjere kada je to potrebno i
- voditi zapise o svim žalbama, konačnim odlukama i naknadnim mjerama koje su preduzete.

## 8. Registar sertifikovanih klijenata

Podatak o izdatom Sertifikatu objavljuje se u Registru sertifikovanih klijenata, koji je dostupan na [www.seti-me.com](http://www.seti-me.com) sa sledećim informacijama: naziv i sjedište klijenta odnosno dijela organizacije klijenta, relevantni normativni dokument, oblast sertifikacije i datum izdavanja i važenja sertifikata.

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

## 9. 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 dio organizacije klijenta na koji se on odnosi može koristiti u skladu sa ovim Pravilima i Uputstvom za korišćenje znaka usaglašenosti, koje se klijentu dostavlja zajedno sa znakom usaglašenosti, i to:

- bez bilo kakvih izmjena,
- sa umanjenjem ili uvećanjem u istoj razmjeri, do dimenzija koje obezbjeđuju 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 izvještajima laboratorija za ispitivanje, etaloniranje i kontrolisanje, jer se takvi izvještaji u ovom kontekstu smatraju proizvodima,
- 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 tijela,
- da nakon privremenog oduzimanja sertifikata prestane da koristi sve reklamne materijale koji sadrže bilo kakvo pozivanje na sertifikaciju/registraciju i da vrati sve primjerke sertifikata.

## 10. Povjerljivost

SETI ME ugovorom o postupku sertifikacije sa klijentom reguliše zaštitu povjerljivih informacija dobijenih u toku aktivnosti sertifikacije. Povjerljivost je takođe regulisana ugovorom koji se sklapa sa provjeravačima, pri upisivanju provjeravača u Registar, potpisivanjem Kodeksa ponašanja provjeravač i tehničkih eksperata.

SETI ME, uključujući članove tima za provjeru i Komisije za sertifikaciju, sve informacije i podatke o organizaciji dobijene pri podnošenju Zahtjeva ili sprovođenju provjere i nadzora smatra povjerljivim i upotrebljava ih isključivo za potrebe provjere.

Informacije o postupku sertifikacije, i sa njim povezanim aktivnostima, su poslovna tajna klijenta i SETI ME, sa izuzetkom informacija o dodjeli, suspenziji i povlačenju sertifikata.



 <small>CRNOGORSKO CERTIFIKACIONO TIJELO D.O.O.</small>	<b>PRAVILA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA</b>	Oznaka:	SM.PS.01
		Verzija	02

## 11. Razmjena informacija između SETI ME i klijenata

### 11.1. Obaveze klijenata

Sertifikovani klijent je u obavezi da se u svom radu pridržava ustanovljene organizacije, dokumenata sistema menadžmenta koji je poslužio kao osnov za dobijanje sertifikacije od strane SETI ME d.o.o.

Klijent je obavezan da prilikom izvođenja provjere obezbijedi da odgovorno osoblje bude prisutno radi pružanja potrebnih informacija, prezentiranja dokumentacije i procesa rada kako bi provjeravači mogli utvrđivati objektivne nalaze.

Sertifikovani klijent je u obavezi da omogući SETI ME i njegovim predstavnicima praćenje usaglašenosti sa referentnim standardom, ovim Pravilima i odgovarajućim kriterijumima za sertifikaciju što podrazumijeva, ali se ne ograničava na:

- omogućavanje pristupa svim relevantnim područjima rada sertifikovanog klijenta, što uključuje potrebne aranžmane na svim lokacijama gdje se obavljaju poslovi pod sertifikacijom;
- stavljanje na raspolaganje dokumenata i zapisa koji se odnose na poslove koji su sertifikovani;
- plaćanje troškova sertifikacije u skladu sa Cjenovnikom usluga sertifikacije sistema menadžmenta, odnosno ponude koju je prihvatio i ugovora koji je potpisao;
- obavezu da obavještava o promjenama koje su u vezi sa organizacijom (promjene vlasništva, sanacija, stečaj, prekid poslovanja i sl.), sistemom menadžmenta, predmetom i obimom sertifikacije, 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 SETI ME vodeći računa da se takvim korišćenjem ne stvara nedoumica u pogledu obima i sadržaja dodijeljene 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 joj je dodijeljena, obrati SETI ME za dobijanje autentičnog tumačenja;
- osigura da nijedan dokument o sertifikaciji, simbol ili izvještaj, niti bilo koji njihov dio neće biti korišćeni na način koji može treće lice dovesti u zabludu;
- nakon ukidanja sertifikacije preduzme sve mjere kojim se sprečava dalje pozivanje na status sertifikacije i vrati SETI ME sertifikat.

Sertifikovani klijent je dužan da na zahtjev SETI ME stavi na raspolaganje sve zapise o neusaglašenostima i prigovorima i žalbama korisnika kao i o preduzetim korektivnim mjerama u vezi sa zahtjevima referentnog standarda.

Detalji u vezi pozivanja na status sertifikacije i korišćenje znaka usaglašenosti utvrđeni su u Uputstvu za korišćenje znaka sertifikacije kao i u tački 9 ovih Pravila.

## **11.2. Obaveze SETI ME**

Obaveza SETI ME je da se u razmatranju zahtjeva 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 primjenjuju.

Obaveza SETI ME je da obavještava sertifikovane klijente u vezi sa promjenama ovih Pravila.

SETI ME je obavezan da redovno informiše klijente o svim relevantnim činjenicama u vezi sa postupkom sertifikacije i dobijanja i održavanja sertifikata.

Takođe obaveza SETI ME je:

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

## **12. Druga sertifikaciona tijela**

Pravo SETI ME je da odlučuje o saradnji sa drugim sertifikacionim tijelima.

U slučajevima kada se provjere vrše kroz zastupanje drugih tijela, provjere se vrše po njihovim pravilima a na osnovu ugovora o zastupanju ili saradnji i prema pravilima njihovih akreditovanih tela.

## **13. Cijene usluga sertifikacije**

SETI ME ima finansijsku stabilnost, koja se zahtijeva za proces sertifikacije a utvrđuje se poslovnim i razvojnim planovima SETI ME. Cijena se formira na bazi dokumenta Cjenovnik usluga, koji sadrži jasne kriterijume za primjenu i koji se može dostaviti zainteresovanim klijentima na pisani zahtjev.

Izdanje odobrio:

---

V.D. Direktor, mr Miodrag Perović, dipl.ing