

## 1. Usluge certifikacije i procjene

### 1.1 Opseg i primjenjivost

Navedeni DQS Pravidnik certifikacije i procjene vrijedi za sve usluge certifikacije i procjena ponuđene i pružene klijentima međunarodne DQS Grupe, uključujući sve podružnice i partnere. Popis svih trenutnih članova DQS Grupe može se pronaći na internetskoj stranici [www.dqs-holding.com](http://www.dqs-holding.com). Navedeni propisi vrijede na svakom stupnju certifikacije ili procjene, uključujući, ali ne ograničavajući se na ponude, ugovore, narudžbenice i radne naloge, planove i dopune ugovorene između DQS-a i Klijenta, osim ako je izričito dogovoreno drugačije u pisanom obliku ili je drugačije propisano zakonom.

Ovaj Pravidnik procjene i certifikacije vrijedi od datuma izdavanja i vrijedit će sve dok ne bude izdana i objavljena nova verzija.

Trenutna verzija na engleskom jeziku dostupna je na stranici <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html>, a može se i dobiti na zahtjev u bilo kojem DQS uredu.

Ako se utvrdi razlika između prevedene verzije i engleske verzije dokumenta, engleska verzija ima prednost.

### 1.2 Definicije pojmova

- „Klijent“ je osoba ili bilo koja organizacija koja traži ili prima neku od DQS-ovih certifikacijskih usluga ili usluga procjene, uključujući i njihove predstavnike koji djeluju u njihovo ime.
- „DQS“ je bilo koji član međunarodne DQS Grupe, uključujući i njegove podružnice i partnere koji pružaju i/ili obavljaju usluge procjene ili certifikacije.
- „Procjena“ označava bilo koju sustavnu aktivnost DQS-a za prikupljanje objektivnih dokaza i njihovu objektivnu ocjenu s ciljem utvrđivanja stupnja ispunjenja definiranih kriterija; može se zvati i „audit“.
- „Procjenitelj“ je zajedničko ime za procjenitelje, auditore i eksperte koje je DQS Grupa odobrila za proces certifikacije i procjene.

### 1.3 Usluge procjene i certifikacije

Procjena i certificiranje sustava upravljanja, procesa ili proizvoda koju provodi neovisna, kompetentna treća strana, poput DQS-a, stvara značajne prednosti za klijenta. DQS certifikat služit će kao dokaz za prikladan i učinkovit sustav upravljanja, postupak ili sukladan proizvod koji je sposoban kontinuirano ispunjavati očekivanja kupaca kao i regulatorne i zakonske zahtjeve.

Za vrijeme procjene, kvalificirani i iskusni procjenitelji pregledavaju sustav upravljanja i njegove procese ili proizvode s ciljem utvrđivanja stalne prikladnosti i učinkovitosti u skladu s promjenama na tržištu i u okruženju. Prepoznajući potencijal za napredak, procjenitelji povećavaju sposobnost organizacije da ostvari utvrđene ciljeve, te na taj način potiču održivost klijentova uspjeha. S DQS certifikatom, korisnici mogu imati povjerenje u klijenta i certificirani sustav upravljanja, process ili proizvod koji je procijenjen i certificiran prema priznatim standardima i specifikacijama.

### 1.4 Pozivanje na pojedinačni ugovor i komercijalne uvjete

Ovaj DQS Pravidnik procjene i certifikacije sastavni je dio svih ugovora o certifikaciji i procjeni između Klijenata i DQS-a. Takvi sporazumi uvijek će specificirati pojedinačnu vrstu i prirodu usluga koje se nude i pružaju, uključujući cijene i vrijeme. Nadalje, stranke će uspostaviti komercijalne uvjete, koji će obično biti specifični za zemlju pružanja usluge i/ili zemlju prebivališta ugovornih partnera. Takvi komercijalni uvjeti mogu uključivati klauzule o zakonskom zastupanju, nadležnosti, odgovornosti, porezu, uvjetima plaćanja i druge, definirane u samom ugovoru ili odgovarajućem referentnom dokumentu i dodatku ugovoru.

### 1.5 Ugovorni odnos s akreditiranim DQS uredom

U slučajevima kad DQS ured pruža usluge s odobrenjem ili pod akreditacijom drugog DQS ureda, on djeluje u ime i za račun dotičnog ovlaštenog/akreditiranog ureda. Ponuda definira odgovarajući akreditirani ured te prihvaćanje lokalne ponude i potpisivanje lokalnog ugovora predstavlja i pravno obvezujući ugovor između klijenta i ovlaštenog/akreditiranog DQS ureda. Operativna, financijska i pravna odgovornost za aktivnosti pod određenom akreditacijom uvijek ostaju u nadležnosti akreditiranog DQS ureda.

## 2. Proces certifikacije

DQS procjenjuje klijentov sustav upravljanja, procese, proizvode ili njihove dijelove, s ciljem određivanja njihove sukladnosti s dogovorenim i priznatim zahtjevima, kao što su međunarodni, nacionalni ili specifični standardi i

specifikacije. Određeni proces procjene može uključivati jedan ili više koraka, a obično završava izvješćem o procjeni, koje dokumentira rezultate procjene. U slučaju usluga certifikacije, DQS izdaje certifikat prilagođen korisniku, koji potvrđuje sukladnost s određenim zahtjevima, nakon što se utvrdi ispunjenje svih primjenjivih zahtjeva.

U slučaju utvrđenih nesukladnosti sa zahtjevima predmetnog standarda ili specifikacije tijekom procjene, Klijent planira i provodi popravne radnje unutar određenog vremenskog okvira. Certifikati se izdaju isključivo nakon demonstracije učinkovite provedbe primjerenih popravnih radnji. Opseg i trajanje valjanosti navedeni su na certifikatu.

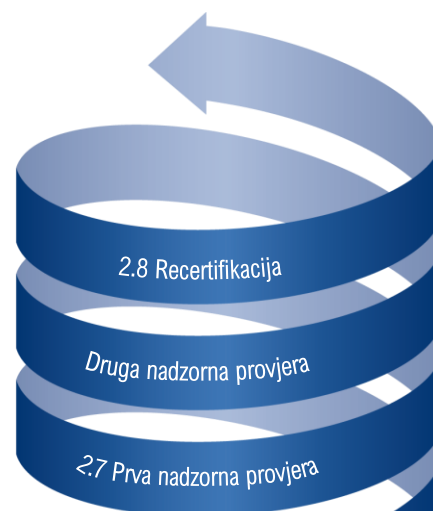
Većina pronalazaka s audita temelji se na procesu uzorkovanja usmjerenog prema provjeri pouzdanih dokaza učinkovite implementacije i sukladnosti sustava upravljanja. Moguće je postojanje drugih poslovnih aspekata, pozitivnih ili negativnih, koje audit tim nije pregledao. Isključiva je odgovornost organizacije da istražuje i ocjenjuje potencijalni učinak i opseg pronalazaka te time kontinuirano osigurava potpunu sukladnost s primjenjivim standardom(ima). DQS nije odgovoran u slučaju nesukladnosti.

DQS i Klijent ugovaraju da se evaluacija i/ili certifikacija Klijentova(ih) sustava upravljanja, procesa ili proizvoda provodi u skladu s primjenjivim standardima, zahtjevima vezanim uz industriju (ako su primjenjivi) i Ugovorom o procjeni i certifikaciji, uključujući ovaj dokument i bilo koji drugi dodani ili povezani dokument.

DQS je neovisan, neutralan i objektivan u svojim procjenama i certifikacijama. Procjene se provode na lokaciji klijentova poslovanja, ali mogu biti djelomično provedene, zamijenjene ili dopunjene aktivnostima auditiranja na daljinu. Tip, opseg i vremenski raspored postupka određuju se posebnim ugovorom između stranaka. DQS teži minimiziranju smetnji poslovnom procesu tijekom provođenja procjene na lokaciji Klijentova poslovanja.

Proces certifikacije općenito uključuje sljedeće korake:

- 2.1** Proces počinje klijentovim potrebama i očekivanjima. DQS se želi informirati o klijentovoj organizaciji, njegovom sustavu upravljanja, veličini i tipu poslovanja. Obje strane zajednički definiraju ciljeve za procjenu i/ili certifikaciju, uključujući primjenjive standarde i specifikacije.
- 2.2** DQS daje detaljnu ponudu za usluge procjene i certifikacije, izrađenu prema klijentovim individualnim potrebama, na temelju inicijalno danih informacija. Pisani ugovor specificira sve relevantne dogovorene usluge kao i primjenjive kriterije za procjenu i certifikaciju.
- 2.3** Pretprocjena može poslužiti kao inicijalna analiza poslovanja ili gap analiza koja identificira snage i prostor za napredak. Za veće projekte procjene i certifikacije, sastanak za planiranje projekta nudi vrijednu priliku Klijentu da upozna vodećeg procjenitelja i utvrdi prilagođen plan procjene za sve uključene funkcije i lokacije. Obje usluge su neobavezne.



**2.4** Prva faza audita: sam postupak procjene počinje pregledom i evaluacijom dokumentacije sustava, ciljeva, rezultata ocjene uprave i internih audita. Tijekom tog procesa utvrđuje se je li Klijentov sustav upravljanja dovoljno razvijen i spreman za certifikaciju. Procjenitelj objašnjava nalaze i koordinira sve potrebne aktivnosti kako bi se pripremio za drugu fazu audita, procjenu sustava na samoj lokaciji. Prva faza audita se obično ne primjenjuje kod certifikacije procesa i proizvoda.

**2.5** Druga faza audita: dodijeljeni tim procjenitelja procjenjuje Klijentov sustav upravljanja, procese ili proizvode na lokaciji proizvodnje ili pružanja usluge i/ili upotrebom tehnika za procjenu na daljinu. Primjenom definiranih standarda i specifikacija sustava upravljanja, tim procjenitelja ocjenjuje učinkovitost svih funkcionalnih područja kao i svih procesa sustava upravljanja, na temelju promatranja, ispitivanja, intervjua, pregleda relevantnih zapisa i drugih procjenjivačkih tehnika. Rezultat procjene, uključujući sve pronalazke, predstavlja se Klijentu tijekom završnog sastanka. Potrebni planovi djelovanja dogovaraju se prema potrebi.

- 2.6** Evaluacija sustava: neovisna funkcija certifikacije DQS-a evaluira proces procjene i njegove rezultate, te neovisno odlučuje o izdavanju certifikata. Klijent dobiva izvješće o procjeni koje sadrži rezultate procjene. Nakon što su svi primjenjivi zahtjevi ispunjeni, Klijent dobiva i certifikat.
- 2.7** Nadzorne provjere: Jednom polugodišnje ili barem jednom godišnje održava se nadzorna provjera kritičnih komponenti sustava upravljanja. Identificira se potencijal za napredak s fokusom na stalno poboljšavanje i održivu učinkovitost. Kod certifikacije proizvoda nadzorna provjera se obično zamjenjuje godišnjom recertifikacijom.
- 2.8** Recertifikacija: certifikat je valjan unutar određenog vremenskog perioda, najčešće do maksimalno tri godine. Na kraju tog perioda, provodi se ponovna procjena u svrhu osiguravanja ispunjenja svih primjenjivih zahtjeva. U slučaju ispunjenja, izdaje se novi certifikat.

Opisani postupak certifikacije može se razlikovati za standarde specifične za pojedine sektore ili certifikaciju procesa i proizvoda.

### **3. Prava i obveze Klijenta**

#### **3.1 Održavanje sustava upravljanja / sukladnost procesa i proizvoda**

Kako bi dobio i zadržao certifikat, Klijent mora implementirati i održavati dokumentirani sustav upravljanja koji ispunjava zahtjeve odabranog standarda ili specifikacije. Kod certifikacije procesa / proizvoda Klijent je odgovoran za osiguravanje stalne sukladnosti. Klijent će pružiti dokaz o sukladnosti i učinkovitosti evaluiranog sustava upravljanja, procesa ili proizvoda, dostupan za procjenu timu procjenitelja. Klijent će poduzeti sve potrebne radnje kako bi osigurao održavanje sustava upravljanja i/ili proizvoda na sukladan i učinkovit način u svakom trenutku.

Klijent će biti obaviješten o svim promjenama u programu certificiranja ili novim ili revidiranim zahtjevima koji utječu na Klijenta. U slučaju da se certifikacija odnosi na tekuću proizvodnju, Klijent će osigurati da certificirani proizvod i dalje ispunjava zahtjeve sustava ili proizvoda. DQS će provjeriti Klijentovu provedbu promjena i pokrenuti potrebne mjere u postupku certificiranja.

#### **3.2 Pristup informacijama**

Klijent DQS-u omogućava pristup svim potrebnim informacijama i objektima za izvođenje dodijeljenih zadataka procjene. Klijent obvezuje sve imenovane predstavnike i zaposlenike da procjenitelju omoguće pravovremeni pristup točnim i potpunim informacijama i predstave objektivne dokaze o svim procesima koji su od značaja za procjenu. Unutar opsega certificiranog sustava upravljanja, procesa i/ili proizvoda svi zapisi vezani uz pritužbe i njihove popravne radnje na zahtjev se predstavljaju DQS-u.

#### **3.3 Obavijest o promjenama i posebnim incidentima**

Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti DQS o bilo kakvim promjenama koje bi mogle utjecati na certificirani sustav upravljanja, procese ili certificirani proizvod. To se odnosi poglavito na kupnju/prodaju tvrtke ili udjela u tvrtki, bilo kakvu promjenu vlasništva, važne promjene u poslovanju, bitne promjene u procesima, incidente poput ozbiljnih nesreća ili ozbiljnog kršenja zakonskih propisa koje zahtijeva uključivanje nadležnih regulatornih tijela, zahtjev za proglašenje stečaja ili postupke nagodbe. U bilo kojem od navedenih slučajeva, DQS će se konzultirati s Klijentom i odrediti kako se certifikat može zadržati.

Klijent je dužan odmah obavijestiti DQS u slučaju opoziva proizvoda. Pojedinačni certifikacijski standardi i njihova pravila koriste različite vremenske okvire u smislu poštivanja ovog roka. Te se specifikacije mogu naći u odgovarajućim standardima i njihovim važećim pravilima.

#### **3.4 Neovisnost procjene**

Klijent je dužan izbjegavati sve što može kompromitirati neovisnost zaposlenika i procjenitelja DQS-a. To se odnosi poglavito na ponude za usluge savjetovanja ili zaposlenje, bilo sa stalnom plaćom ili podugovoreno, na zasebne dogovore o naknadama ili drugim novčanim nagradama.

#### **3.5 Pravo na odbijanje procjenitelja**

Prije potvrde datuma procjene, Klijent ima pravo pregledati životopis(e) procjenitelja i odbiti procjenitelja(e) dodijeljene od strane DQS- a, uz primjereno obrazloženje. U opravdanim slučajevima, npr. u slučaju prijetnje nepristranosti, i ako to dopuštaju primjenjiva akreditacijska pravila, DQS će dodijeliti zamjenu za odbijenog procjenitelja.

### **3.6 Povjerljivost i sigurnost informacija**

Dokumenti koje DQS šalje Klijentu, uključujući znakove i certifikacijski simbol DQS-a, zaštićeni su autorskim pravima. Klijent pristaje na to da svi dokumenti za procjenjivanje koji su dani ili učinjeni dostupnim od strane DQS-a ostaju vlasništvo DQS-a i da smiju biti korišteni samo za interne potrebe klijenta i ne smiju postati dostupni trećim stranama ili biti upotrijebljeni za svrhe različite od onih dogovorenih ovim pravilnikom ili pisanim dogovorom. Klijent je dužan održavati strogu povjerljivost o bilo kojoj informaciji otkrivenoj u okvirima ovog Ugovora kao i o svakom saznanju o stvarima vezanim za DQS, njegovim zaposlenicima i procjeniteljima. Ova obveza vrijedi i nakon raskida ugovora. Klijent na sličan način prihvaća ovu obvezu u ime svih zastupnika i pomoćnog osoblja.

Klijentu je dopušteno prosljeđivanje izvješća o procjeni isključivo u cijelosti. Prosljeđivanje pojedinih dijelova izvješća nije dopušteno.

### **3.7 Pravo na korištenje certifikata i znakova**

S valjanom DQS certifikacijom, Klijent ima pravo na korištenje certifikata, povezanih certifikacijskih znakova i u nekim slučajevima, akreditacijskih znakova u svrhu promocije u skladu s relevantnim pravilim objavljenim na [internetskoj stranici DQS-a](#).

Ovlaštena upotreba autorskim pravima zaštićenog znaka **DQS Certified Management System Mark®** i znaka **UL Registered Firm Mark®** i drugih Certifikacijskih ili Akreditacijskih znakova povećava povjerenje korisnika u Klijentov certificirani sustav upravljanja i njegov učinak. Ti znakovi se često koriste na memorandumima tvrtke, u brošurama, na internetu, na izložbama, na vozilima ili u oglasima i direktno su vezani uz certificiranu organizaciju i njezin sustav upravljanja, procese ili proizvode. Upotreba certifikata i znakova ograničena je na opseg i razdoblje valjanosti certifikacije. Znakovi ne smiju biti direktno na proizvodu ili korišteni na način koji pobuđuje dojam da su povezani sa sukladnošću proizvoda.

### **3.8 Pritužbe**

Svaki Klijent DQS-a ima pravo na provođenje usluga unutar dogovorenog opsega tako da su sva razumna očekivanja i zahtjevi ispunjeni. U slučaju neispunjenja Klijent ima pravo podnijeti pritužbu dotičnoj DQS tvrtki. DQS će tražiti informacije potrebne za analizu i poboljšanje.

### **3.9 Žalbe**

slučaju neslaganja s s određenom certifikacijskom odlukom, Klijent ima pravo podnijeti pisanu žalbu i zahtjev da se ponovno razmotri odluka. Zasebni nepristrani tehnički ocjenjivač, koji nije uključen u provođenje audita u prvotnu odluku, donosi konačnu odluku o žalbi nakon savjetovanja s upravom akreditiranog DQS ureda.

## **4. Prava i obveze DQS-a**

### **4.1 Procjena sustava upravljanja**

DQS provjerava usklađenost i učinkovitost Klijentova certificiranog sustava upravljanja, procesa ili proizvoda provođenjem redovitih procjena (obično na polugodišnjoj ili godišnjoj razini). U svrhu procjene, DQS ima pravo pristupiti Klijentovim objektima unutar okvira planiranih posjeta, promatrati i nadzirati radnje, proizvode i usluge, intervjuirati zaposlenike i predstavnike, pregledavati dokumentaciju i pripadajuće zapise i prikupljati informacije drugim tehnikama procjene, s ciljem stjecanja dovoljno objektivnih dokaza za donošenje odluke o certifikaciji. Ukoliko DQS od treće strane dobije informacije koje osporavaju sukladnost i učinkovitost sustava upravljanja, procesa ili proizvoda, koje je DQS certificirao, ima pravo provesti dodatne, nerutinske procjene nakon savjetovanja s Klijentom. U pravno reguliranim područjima, DQS ima pravo provoditi dodatne, nenajavljene procjene, kad god je to opravdano.

### **4.2 Akreditacija i ovlaštenja**

DQS je ovlašten od različitih akreditacijskih tijela i drugih vladinih i nevladinih organa za izdavanje izvješća o procjeni i certifikate prema različitim standardima i specifikacijama. Ovo uključuje obvezu dopuštanja zaposlenicima ili pomoćnom osoblju tih tijela da sudjeluju u procjenama. Prema primjenjivim pravilima akreditacije i pravilima o ovlaštenjima, DQS dopušta tim pojedincima pristup svojim dokumentima i podacima vezanim za Klijente. Ove zaposlenike obvezuje tajnost. Uz to, kada pojedinačni standard ili specifikacija to zahtijeva, podaci vezani za Klijente i rezultate procjene prenose se tim tijelima. Prihvaćajući ovaj Pravilnik o certifikaciji i procjeni, Klijent pristaje na primjenjive akreditacijske i autorizacijske zahtjeve, u njihovoj trenutnoj verziji (npr. ISO/IEC 17021-1 ili ISO/IEC 17065) uključujući sve prethodno navedeno.

DQS ima pravo dodijeliti specifične zadatke procjene i certifikacije drugim DQS tvrtkama koje posjeduju potrebne akreditacije i ovlaštenja. Kad god certifikat izda DQS tvrtka različita od one s kojom je Klijent sklopio ugovor, sva ovdje navedena relevantna prava i obveze vrijede jednako za akreditiranu DQS tvrtku koja izdaje certifikat.

#### **4.3 Dodjeljivanje procjenitelja**

Dodjeljivanje kompetentnih procjenitelja glavna je odgovornost DQS-a. DQS se obvezuje koristiti samo one procjenitelje koji su kvalificirani za zadatak na temelju svojih tehničkih kvalifikacija, iskustva i osobnih sposobnosti. Procjenitelji će biti ovlašteni za traženi standard(e) ili specifikaciju(e) i imat će odgovarajuće iskustvo u području djelatnosti Klijenta, kao i u upravljanju i auditiranju. Kod mnogih slučajeva DQS može dodijeliti audit tim koji se sastoji od dva ili više procjenitelja za određeni postupak procjene ili certifikacije. Na zahtjev, DQS Klijentu podnosi kratak životopis odabranog(ih) procjenitelja.

Ukoliko procjenitelj postane nedostupan neposredno prije ili tijekom procjene, DQS će se truditi pronaći odgovarajućeg zamjenskog procjenitelja, u skladu s mogućnostima.

#### **4.4 Zakazivanje procjena**

DQS ima pravo zakazivati procjene Klijentova sustava upravljanja, procesa ili proizvoda. Procjene se zakazuju tako da to odgovara objema stranama, unutar vremenskog okvira određenog prema primjenjivim zahtjevima. Datumi procjene se dogovaraju u pisanom obliku. Jednom zakazani, datumi procjene su obvezujući. Individualni ugovori o procjeni mogu uključivati odredbe o kompenzaciji za otkazivanje ili odgađanje potvrđene procjene.

Certifikacija također može uključivati, ovisno o standardu, nenajavljene procjene, koje su ili potpuno nenajavljene ili najavljene u kratkom roku. Ako se nenajavljena procjena ne može izvršiti iz razloga za koje je odgovoran Klijent (zabrana ulaska), DQS Klijentu može naplatiti stvarne troškove nastale za vrijeme pripreme nenajavljene procjene. Certificirana lokacija mora poduzeti potrebne korake kako bi se osigurao pristup procjenitelju u slučaju nenajavljene procjene.

#### **4.5 Izdavanje certifikata**

DQS izdaje DQS certifikat (u daljnjem tekstu "certifikat") i dostavlja ga Klijentu nakon što on ispuni sve zahtjeve certifikacije i ugovorne obveze. Odluka o certifikaciji isključiva je odgovornost akreditirane DQS tvrtke koja izdaje certifikat na temelju procjeniteljevih preporuka za izdavanje i svih rezultata procjene koji su zabilježeni u izvješću o procjeni. Certifikati DQS-a važeći su tijekom ograničenog vremenskog razdoblja, uglavnom do maksimalno tri godine počevši od datuma izdavanja.

#### **4.6. Povjerljivost i zaštita podataka**

DQS se obvezuje da će zaštititi tajnost svih Klijentovih povjerljivih informacija koje nisu dostupne javnosti, a koje mu postanu dostupne u okviru njegovih aktivnosti u prostorijama Klijenta, bilo da se te informacije odnose na unutarnja pitanja Klijenta ili na njegove poslovne odnose. Ovo se također odnosi i na usmene i pisane rezultate procjene. DQS može otkriti informacije trećim stranama isključivo uz pisanu suglasnost Klijenta, osim ako to nije zakonska obaveza ili je izričito drukčije određeno Pravilnikom o certifikaciji i procjeni. Ove se obveze primjenjuju i nakon raskida ugovora. Kod određenih certifikacijskih shema za određena područja, dio podataka o Klijentu i s audita mora biti unešen u aplikacije vlasnika tih shema (npr. automobilska, aeronautička, prehrambena industrija); Klijent daje pristanak za takav postupak.

DQS zadržava podatke povezane s procjenom najmanje dva certifikacijska kruga (obično šest godina).

#### **4.7 Objavljivanje**

DQS ima pravo održavati i objavljivati registar svih Klijenata koji trenutačno imaju DQS certifikaciju. Ova publikacija sadrži naziv i adresu certificirane organizacije, kao i opseg i standard/specifikaciju te certifikacijski status. Ovime Klijent pristaje na objavljivanje navedenih informacija. Usto, kod obrade narudžbe usluge podaci o Klijentu pohranjuju se i obrađuju u vanjskim bazama podataka vlasnika shema. Klijent prihvaćanjem ponude pristaje na to da treće strane imaju pravo na pohranu, pristup i pregled njegovih podataka u odgovarajućim bazama podataka.

#### **4.8 Elektronička komunikacija**

Neovisno o prethodno navedenom, Klijent ovime ovlašćuje DQS da prenosi nekodirane povjerljive informacije i druge informacije putem interneta ili javnih mreža na email adrese ili druge Klijentove lokacije. Klijent prihvaća da DQS ne može garantirati privatnost i povjerljivost takvih prijenosa. Klijent prihvaća da se DQS-ovi prijenosi povjerljivih informacija putem interneta ili drugih javnih mreža ne smatraju kršenjem bilo koje obveze povjerljivosti utvrđene ovim Pravilnikom o certifikaciji i procjeni i da DQS nije odgovoran za bilo koju štetu uzrokovanu takvim prijenosima, uz uvjet da takvim povjerljivim informacijama barata s istom pažnjom kao što barata svojim povjerljivim informacijama.

Ako klijent postavi poveznicu na internetsku stranicu DQS-a, prihvaća sljedeće: (i) da informacije na internetskoj stranici DQS- a pripadaju DQS-u; (ii) da će povezna internetska stranica korisnika preusmjeriti izravno na internetsku



stranicu DQS-a bez nametanja bilo kakvih okvira, prozora preglednika ili sadržaja treće strane; i (iii) da povezna internetska stranica ne smije tvrditi ili implicirati da DQS podržava Klijenta ili njegove proizvode.

## **5. Certifikati i certifikacijski znakovi**

### **5.1 Izdavanje certifikata i upotreba znakova**

DQS izdaje certifikate koji potvrđuju usklađenost Klijentova sustava upravljanja, procesa ili proizvoda s odabranim nacionalnim ili internacionalnim standardima kao i s priznatim industrijskim ili specifičnim zahtjevima Klijenta, nakon što je Klijent tijekom procjene pokazao da su svi primjenjivi zahtjevi ispunjeni. Klijent ima pravo koristiti certifikat i povezane certifikacijske znakove u svrhu promicanja povjerenja poslovnih partnera.

Nakon izdavanja certifikata, utvrđuje se kontinuirana nadzorna usluga kako bi se osiguralo da se usklađenost sustava upravljanja, procesa ili proizvoda redovito održava. Ostvarivanje i održavanje certifikacije ovisi o završetku provedbe procjene, certifikacijskom ugovoru i nastavku Klijentova pridržavanja odredbi i uvjeta.

Klijent prihvaća da će surađivati s DQS-om na utvrđivanju činjenica u slučaju zaprimanja informacija da Klijentov sustav upravljanja, procesi, proizvodi ili usluge nisu usklađeni s regulatornim, statutarnim, certifikacijskim i drugim primjenjivim zahtjevima, uključujući dijeljenje informacija o prijavljenoj nesukladnosti te da će poduzeti potrebne popravne radnje i o njima izvijestiti DQS.

Klijent prihvaća da su nadzorne usluge, kao što je nadzorna provjera i bilo koja posebna procjena koju DQS provodi oblikovane tako da služe samo kao provjera sredstava koje Klijent upotrebljava da bi utvrdio usklađenost svog sustava upravljanja, procesa ili proizvoda sa zahtjevima certifikacije i da Klijent ni na koji način nije oslobođen svoje odgovornosti za svoj sustav upravljanja, procese, proizvode i usluge unutar opsega certifikacije.

Certifikati i certifikacijski znakovi ne smiju se prenositi na pravne sljednike ili druge organizacije. Nakon isteka, suspenzije, povlačenja ili poništenja certifikacije, klijent mora prestatiti koristiti certifikaciju i certifikacijske znakove u promotivne ili druge svrhe. Klijent pristaje na povratak certifikata nakon isteka, povlačenja ili poništenja. Pravo na zadržavanje je isključeno.

### **5.2 Neizdavanje certifikata**

DQS može izdavati certifikate samo ukoliko su ispunjeni svi zahtjevi izabranih standarda, specifikacija i ugovora nakon procjene (početne certifikacije / recertifikacije). U slučaju neispunjenja, procjenitelj dokumentira nedostatke u izvješću o nesukladnosti i/ ili drugačije identificira ograničenja koja će se poštivati kako bi se izdao certifikat.

Sve nesukladnosti ili ograničenja moraju se ukloniti prije izdavanja DQS certifikata. Ukoliko je potrebno, DQS će ponoviti procjenu u cijelosti ili djelomično. Ukoliko se nesukladnosti ne uklone ili ukoliko preduvjeti za odobravanje certifikata nisu ispunjeni čak ni nakon naknadne procjene, certifikacijski postupak se zaključuje izdavanjem izvješća bez certifikata.

### **5.3 Suspenzija, povlačenje i poništavanje certifikata**

#### **5.3.1 Suspenzija**

DQS je ovlašten suspendirati certifikat na ograničeno vremensko razdoblje ukoliko Klijent krši certifikacijske, ugovorne ili financijske obveze prema DQS-u, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće slučajeve:

- Popravne radnje nisu dokazivo i učinkovito implementirane unutar ugovorenog vremenskog okvira;
- Nepridržavanje rasporeda audita koji je DQS predložio za procjenu/procjene, što je nužno za održavanje certifikacije, pri čemu je premašen obavezni vremenski rok za održavanje procjene;
- DQS nije pravovremeno obavješten o planiranim promjenama u sustavu upravljanja, posebnim
- incidentima ili povlačenju proizvoda (vidi 3.3.) ili drugim promjenama, koje utječu na sukladnost sustava sa standardom ili specifikacijom koja je temelj procjene;
- DQS certifikat ili certifikacijski znak upotrebljen je na zavaravajuć ili neovlašten način;
- Dospjela plaćanja za procjenu i certifikacijske usluge nisu izvršena pravovremeno nakon barem jedne pismene opomene.

DQS je ovlašten suspendirati certifikat ako su nakon odluke o certifikaciji ustanovljena značajna kršenja akreditacijskih pravila.

DQS najavljuje moguću suspenziju u pisanom obliku. Ukoliko se razlozi za suspenziju ne uklone unutar dva tjedna, DQS pismeno obavještava Klijenta o suspenziji certifikata navodeći razloge, kao i popravne radnje nužne za ponovnu uspostavu certifikacije.

Certifikati se suspendiraju na ograničeno razdoblje (uobičajeno najviše 90 dana). Ukoliko su zahtjevane mjere dokazano i učinkovito implementirane unutar uspostavljenog roka, suspenzija certifikata se poništava. Ukoliko potrebne mjere nisu implementirane unutar uspostavljenog roka, DQS može povući certifikat, što je objašnjeno ispod.

### 5.3.2 Povlačenje

DQS je ovlašten povući certifikate ili ih proglasiti nevažećima nakon davanja pisane obavijesti o namjeri Klijentu ukoliko:

- Je rok suspenzije certifikat premašen;
- Sukladnost sustava upravljanja, procesa ili proizvoda sa standardom ili specifikacijom na kojima se temelji nije osigurana ili Klijent nije voljan ili u mogućnosti ukloniti nesukladnosti;
- Klijent nastavi koristiti certifikaciju u promotivne svrhe nakon suspenzije certifikata;
- Klijent upotrebljava certifikaciju na takav način da narušava ugled certifikacijskog tijela ili DQS-a;
- Preduvjeti koji su doveli do izdavanja certifikata se više ne primjenjuju;
- Klijent dobrovoljno ili nedobrovoljno proglasi stečaj;
- Klijent valjano raskine ugovorni odnos s DQS-om.

### 5.3.3 Poništavanje

DQS je ovlašten poništiti certifikate, ili ih retroaktivno proglasiti nevažećima, ukoliko:

- Se naknadno pokaže da preduvjeti koji se zahtijevaju za izdavanje certifikata u stvari nisu bili ispunjeni;
- Je Klijent, prema prosudbi DQS-a, ugrozio postupak certifikacije u tolikoj mjeri da je doveo u pitanje objektivnost, nepristranost ili nezavisnost rezultata procjene.

## 6. Dodatni zahtjevi programa

Za pojedine sustave upravljanja specifičnih sektora ili za certifikacije proizvoda i usluge procjena, moguća je primjena i dodatnih obaveznih zahtjeva programa, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće:

<b>Automobilski sektor:</b>	Aneks Automobilaska industrija	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>Aeronautički sektor:</b>	Aneks Aeronautika	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>DQS GmbH – Željeznički sektor:</b>	Aneks IRIS	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> and/or <a href="https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/">https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/</a>
<b>DQS Inc. – Telekomunikacijski sektor:</b>	Anney TL9000	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> and/or <a href="https://dqsus.com/requirements-and-regulations/">https://dqsus.com/requirements-and-regulations/</a>
<b>DQS MED programi:</b>	DQS Pravilnik auditiranja i certifikacije DQS Medizinprodukte GmbH i pripadajući prilozi	<a href="https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information">https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information</a>
<b>DQS CFS programi:</b>	Posebni uvjeti za procjenu sustava upravljanja i certifikaciju proizvoda DQS CFS GmbH	<a href="https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/">https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/</a>
<b>Kinesko tržište</b>	Posebni uvjeti za aktivnosti na kineskom tržištu kako su ih definirala kineska vladina tijela (npr. CNCA)	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> or <a href="http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html">http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html</a>

Kraj dokumenta