

1. Procjena i usluge certifikacije

1.1 Opseg i primjenjivost

Ova DQS pravila procjene i certifikacije se odnose na sve procjene i certifikacijske usluge ponuđene klijentima internacionalne DQS Grupe, uključujući sve podružnice i partnere. Trenutna lista svih članova DQS Grupe je dostupna na www.dqs-holding.com. Ova pravila se primjenjuju kroz sve faze certifikacije ili procjene, uključujući ali ne ograničavajući se na usluge nuđenja i ponuda, ugovora, nabavke i/ili radne naloge raspored i dodatke dogovorene između DQS i klijenta, osim ako je drugačije izričito pisano dogovoreno ili je tako propisano statutnim instrumentima.

Ova pravila procjene i certifikacije postaju efektivna odmah nakon njihove objave i ostaju validna dok se ne izda i objavi nova verzija.

Trenutna verzija ovih pravila je dostupna na engleskom jeziku na <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> ili po zahtjevu bilo kojeg DQS ureda.

Ukoliko postoje bilo koje razlike između prevedene verzije ili engleske verzije dokumenta, prioritet ima engleska verzija.

1.2 Definicija pojmova

- “Klijent” znači kupac i bilo koja organizacija koja pita ili prima bilo koje DQS usluge certifikacije i procjene, uključujući njihove predstavnike, koji djeluju u njihovo ime.
- “DQS” znači bilo koji član internacionalne DQS Grupe, uključujući njene podružnice i partnere, koji nude i/ili daju usluge certifikacije i procjene klijentima.
- “Procjena” znači bilo koja sistematska DQS aktivnost za dobijanje objektivnih dokaza i njihovo objektivno ocjenjivanje da se utvrdi opseg u kojem su ispunjeni definisani kriteriji; može se referisati i kao “audit”.
- “Procjenitelj” znači procjenitelj, auditor i eksperti, koji su dodjeljeni za proces certifikacije procjene u ime DQS Grupe.

1.3 Usluge certifikacije i procjene

Procjena i certifikacija sistema upravljana, procesa ili proizvoda od strane neovisne, kompetentne treće strane, kao što je DQS, garantuje vrijedne beneficije za klijenta. DQS certifikat će služiti kao dokaz za odgovarajući i efektivan sistem upravljanja, proces ili proizvod sa mogućnošću da kontinuirano ispunjava očekivanja kupca kao i zaskonska i statutorna pravila.

Tokom procjene kvalifikovani i iskusni procjenjivači pregledaju sistem upravljanja i njegove procese ili proizvode za tekuću prikladnost i efektivnost u svjetlu mijenjanja tržišta i okoline. Identifikovanjem potencijala za unaprijeđenje, ocjenjivači jačaju sposobnost organizacije da ispuni postavljene ciljeve i zadatke, na taj način jačajući održivi uspjeh za klijenta. Sa DQS certifikatom kupci mogu staviti svoje povjerenje u klijenta i certificirani sistem upravljanja, proces ili proizvod koji je procijenjen i certificiran prema priznatim standardima i specifikacijama.

1.4 Reference na pojedinačni ugovor i komercijalne uslove

Ova DQS Pravila procjene i certifikacije su sastavni dio bilo kojeg kao i svih ugovora o certifikaciji i procjeni između klijenata i DQS. S Takvi sporazumi će uvijek odrediti pojedinačne vrste i prirode usluga koje se nude i pružaju, uključujući cijene i vrijeme. Osim toga, stranke će uspostaviti komercijalne uslove, što će obično biti specifično u zavisnosti od zemlje pružanja usluga i/ili zemlje prebivališta ugovornih partnera. Takvi komercijalni uslovi mogu uključivati klauzule o pravnom zastupanju, nadležnosti, odgovornosti, porezu, uslovima plaćanja i drugom, što je definirano u samom sporazumu ili odgovarajućim referentnim dokumentima i dodatku u sporazumu.

1.5 Ugovorna veza sa akreditovanim DQS uredom

Kad god lokalni DQS ured pruža usluge pod ovlaštenjem ili akreditacijom drugog DQS ureda, on djeluje u ime odgovarajućeg ovlaštenog/akreditiranog ureda. Ponuda identificira odgovarajući akreditirani ured i njezino prihvaćanje i potpisivanje lokalnog ugovora predstavlja pravno obvezujući ugovor između klijenta i ovlaštenog / akreditiranog DQS ureda. Operativne, finansijske i zakonske odgovornosti za aktivnosti pod specifičnom akreditacijom uvijek ostaju odgovornost akreditovanog DQS ureda.

2. Proces certifikacije

DQS procjenjuje sistem upravljanja klijenta, procese ili proizvode, ili njegove dijelove, s ciljem utvrđivanja njegove usklađenosti sa dogovorenim i priznati zahtjevima, kao što su međunarodni, nacionalni ili sektor specifični standardi ili specifikacije. Proces odgovarajućih procjena može uključivati jedan ili više koraka, koji obično završavaju s

Izveštajem o procjeni, koji dokumentira rezultate procjene. U slučaju usluga certifikacije DQS će izdati certifikat specifičan za kupca, koji potvrđuje usklađenost sa odgovarajućim zahtjevima, kada je ispunjenje svih važećih zahtjeva evidentirano.

Ako su identifikovane neusklađenosti sa zahtjevima odgovarajućih standarda ili specifikacija za vrijeme procjene, korektivne akcije se planiraju i sprovodi ih klijent u određenom vremenskom roku. Certifikati će se izdati samo nakon efektivnog provođenja odgovarajućih korektivnih akcija. Obim i trajanje validnosti će biti navedeno na certifikatu.

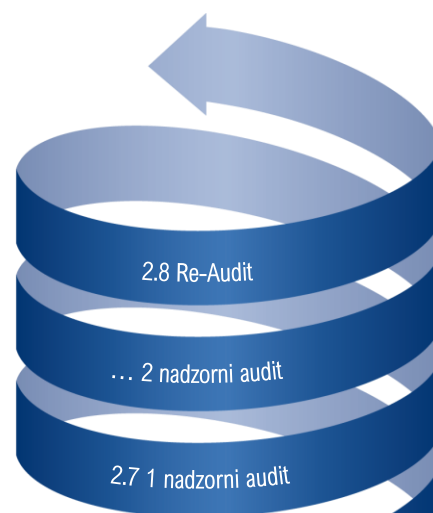
Većina audit nalaza su nazirani na procesu uzorkovanja, ciljani prema pouzdanim dokazima za učinkovitu implementaciju i usklađenost sistema upravljanja. Mogu postojati ostali poslovni aspekti, pozitivni ili negativni, koji nisu pregledani od strane audit tima. Samo je odgovornost organizacije da istraži i ocjeni potencijalni uticaj i opseg nalaza, čime kontinuirano osigurava punu usklađenost sa primjenjenim standardom. U slučaju neusklađenosti, DQS nije odgovoran.

DQS i Klijent se slažu da se evaluacija i / ili certificiranje sistema upravljanja klijenta, procesa ili proizvoda vrši u skladu sa važećim standardima, specifičnim zahtjevima industrije (ako je primjenjivo) i Sporazumom certificiranja i procjene, uključujući i ovaj dokument i sve priložene dokumente i dokumente vezane za njih.

DQS nezavistan, neutralan i objektivan u svojim procjenama i certifikacijama. Procjene se uglavnom obavljaju na mjestu klijentovog poslovanja (na licu mjesta) ali se mogu djelimično provesti, zamijeniti ili nadopuniti aktivnostima udaljenog audita (van lokacije). Vrsta, opseg i vremenski raspored procedure su predmet posebnog sporazuma stranaka. DQS nastoji minimizirati bilo kakve smetnje poslovnog procesa dok obavlja procjene u prostorijama klijenta.

Certifikacijski proces će uključiti sljedeće korake:

- 2.1** Proces počinje s potrebama i očekivanjima klijenta. DQS želi da uči o organizaciji klijenta, njenom sistemu upravljanja, veličini i vrsti poslovanja. Zajedno, obje strane će definisati ciljeve za procjenu i / ili certifikaciju, uključujući važeće standarde i specifikacije.
- 2.2** DQS će pružiti detaljnu ponudu za usluge procjene i certifikacije, prilagođene individualnim potrebama klijenta, na osnovu informacija koje su dobili u početku. Pisani ugovor će navesti sve relevantne isporuke, kao i važeće kriterije procjene i certifikacije.
- 2.3** Pre-audit može poslužiti kao početna ili gap analiza performansi, identificirajući jake strane područja za poboljšanje. Za veće projekte procjene i certifikacije sastanak planiranja projekta pruža vrijednu priliku za klijenta da upozna vodećeg procjenjivača i razvije prilagođeni plan procjene za sve funkcije i lokacije koje su uključene. Obje usluge su opcionalne.



- 2.4** Faza 1 audita: Sama procedura procjene započinje pregledom i procjenom sistemske dokumentacije, ciljeva, rezultata pregleda menadžmenta i internih audita. Tokom ovog procesa će se utvrditi da li je sistem upravljanja klijenta dovoljno razvijen i spreman za certifikaciju. Procjenitelj će objasniti nalaz i koordinirati sve potrebne aktivnosti za pripremu za Fazu 2 audita. Faza 1 audita uglavnom nije primjenjiva za certifikaciju procesa ili proizvoda.
- 2.5** Faza 2 audita: Dodijeljeni audit tim će auditirati sistem upravljanja klijenta, procese ili proizvode na mjestu proizvodnje ili pružanja usluga i/ili korištenjem tehnika udaljenog auditiranja. Primjenom definiranih standarda sistema upravljanja i specifikacija, tim procjenitelja će ocijeniti učinkovitost svih funkcionalnih područja kao i sve procese sistema upravljanja, na temelju promatranja, inspekcije, intervjua, pregleda relevantnih evidencija i drugih tehnika procjenjivanja. Rezultati audita, uključujući sve nalaze će biti predstavljeni klijentu tokom završnog sastanka. Potrebni akcijski planovi će biti dogovoreni po potrebi.
- 2.6** Evaluacija sistema: Neovisna funkcija certificiranja DQS će ocijeniti proces audita i njegove rezultate, i samostalno odlučiti o izdavanju certifikata. Klijent prima izvještaj o obavljenom auditu, dokumentirajući rezultate audita. Kada su ispunjeni svi primjenjivi zahtjevi klijent dobiva certifikat.

- 2.7** Nadzorni audit: Ili polugodišnje ili barem jednom godišnje, provest će se revizija ključnih komponenti sistema upravljanja. Potencijal za poboljšanje će se identificirati, s naglaskom na kontinuirano poboljšanje i održivu učinkovitost. Za certifikaciju proizvoda, nadzorni audit se uglavnom mijenja godišnjom recertifikacijom.
- 2.8** Re-Audit: Certifikat važi za ograničeni vremenski period, uglavnom najviše tri godine. Na kraju ovog ciklusa, ponovno će se izvršiti audit kako bi se osiguralo kontinuirano ispunjavanje svih važećih zahtjeva. Kao predmet ovog ispunjenja, novi certifikat će se izdati.

Za standarde specifične za određene sektore, ili certifikaciju procesa i proizvoda, opisani proces certifikacije se može razlikovati.

3. Prava i obaveze klijenta

3.1. Održavanje sistema upravljanja / usklađenosti procesa i proizvoda

Da bi dobio i održavao certifikat, Klijent će implementirati i održavati dokumentirani sistem upravljanja koji ispunjava zahtjeve odabranog standarda ili specifikacija. U slučaju certificiranja procesa/proizvoda, klijent je odgovoran za osiguravanje trajne usklađenosti. Klijent je će dostaviti dokaze o usklađenosti i učinkovitosti procijenjenog sistema upravljanja, procesa i proizvoda, lako dostupnog za procjenu od strane tima za procjenu. Klijent je dužan poduzeti sve potrebne akcije kako bi se osiguralo da se sistem upravljanja i/ili proizvod održava na usklađen i efikasan način u svakom trenutku.

Klijent će biti obaviješten o svim promjenama programa 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 nastavi da ispunjava zahtjeve sistema ili proizvoda. DQS će provjeriti provedbu promjena od strane klijenta i pokrenuti potrebne mjere u postupku certificiranja.

3.2. Pristup informacijama

Klijent osigurava da DQS ima pristup svim potrebnim informacijama i potrebnim objektima za obavljanje zadataka ocjenjivanja. Klijent obavezuje sve imenovane predstavnike i zaposlenike da odobre pristup i pruže procjeniteljima tačne i potpune informacije i objektivne dokaze blagovremeno o svim procesima koji mogu biti značajni za procjenu. U okviru opsega certificiranih sistema, procesa i/ili proizvoda sve podatke u vezi sa žalbama i njihovim korektivnim mjerama će biti predstavljeni DQS-u na zahtjev.

3.3. Notifikacija izmjena i Specijalnih incidenata

Klijent je dužan obavijestiti DQS bez odlaganja o svim promjenama koje mogu utjecati na certificiran sistem upravljanja, procese ili proizvode. To se posebno odnosi na kupovinu / prodaju cijelog ili dijela društva, svaku promjenu vlasništva, velike promjene u poslovanju, temeljne promjene u procesima, incidente kao što su ozbiljne nesreće ili ozbiljno narušavanje regulacija/zakonskih obaveza što zahtjeva uključenje kompetentnog regulativnog tijela, pokretanje postupka za stečaj ili postupka sastavljanja. U svakom od ovih slučajeva, DQS će se konsultirati sa Klijentom i utvrditi kako se može održavati certifikat.

Klijent je dužan odmah obavijestiti DQS u slučaju opoziva proizvoda. Pojedinačni standardi certificiranja i njihovi propisi koriste različite vremenske okvire u smislu poštivanja ovog roka. Te se specifikacije mogu naći u odgovarajućim standardima i njihovim važećim propisima.

3.4. Neovisnost procjene

Klijent je dužan da izbjegne bilo šta što bi moglo ugroziti nezavisnost zaposlenih i procjenitelja za DQS. To se posebno odnosi na ponude konsaltinga, zapošljavanja, kako plaćene i podugovorene, tako i odvojene ugovore o naknadi ili drugim novčanim nagradama.

3.5 Pravo da se odbije procjenitelj

Prije potvrde datuma procjene, Klijent ima pravo da pregleda i odbaci procjenjivača koji je dodijeljen od strane DQS uz pravilna opravdanja. U tom slučaju, npr. u slučaju prijetnje nepristrasnosti, i ako primjenjiva akreditacijska pravila dozvoljavaju, DQS će odrediti zamjenu za odbijenog procjenjivača.

3.6. Povjerljivost i informacijska sigurnost

Dokumenati pruženi Klijentu od strane DQS, uključujući i Oznake i Simbole DQS certifikata, zaštićeni su autorskim pravima. Klijent izričito priznaje da svi dokumenti koji su pruženi ili stavljeni na raspolaganje od strane DQS za ispitivanje ostaju u vlasništvu DQS, te da se mogu koristiti samo za interne potrebe klijenta, te se ne mogu stavaljati na raspolaganje trećim stranama ili koristiti u druge svrhe, od onih dogovorenih ovdje ili u pisanom obliku. Klijent je

dužan održavati strogu povjerljivost u vezi bilo kakvih informacija koje je otkrio u smislu ovog Sporazuma, kao i svih znanja o pitanjima koja se odnose na DQS, zaposlene i procjenjivače. Ova obaveza se odnosi i nakon raskida ugovora. Klijent na sličan način prihvata ovu obavezu u ime kojeg bilo posrednog agenata i pomoćnih osoba. Klijentu je dozvoljeno da proslijediti izvještaj o procjeni u cijelosti. Prosljeđivanje ekstrakata nije dopušteno.

3.7 Pravo na korištenje certifikacije i oznaka

Uz važeći DQS certifikat, klijent ima pravo da koristi certifikat i odgovarajuće certifikacijske, i u nekim slučajevima akreditacijske oznake za potrebe promocije u skladu sa povezanim pravilima koja su objavljena na [DQS web stranici](#).

Ovlašteno korištenje autorskih prava [DQS Certificirani Sistem Upravljanja Oznaku®](#), [UL Registrirana Firma Oznaku®](#) i ostalih oznaka certifikata i akreditacije će ojačati povjerenje kupaca u klijentov certificirani sistem upravljanja i odgovarajuće performanse. Ove oznake se često koriste na kompanijim dopisnicama, u brošurama, na internetu, na izložbama, na vozilima ili u reklamama i deitektno su povezane sa certificiranom organizacijom i njenim sistemom upravljanja, procesima ili proizvodima. Korištenje certifikata i oznaka je ograničeno na opseg i period važenja certifikata i ne smiju se koristiti na proizvodima niti na pakovanjima proizvoda niti na bilo koji drugi način koji može biti interpretiran kao označavanje usklađenosti proizvoda.

3.8 Primjedbe

Svaki Klijent DQS ima pravo na izvršenje usluga u ugovorenom obimu na takav način da sva razumna očekivanja i zahtjevi budu ispunjeni. U slučaju neispunjenja, Klijent ima pravo da uloži žalbu odgovarajućoj DQS kompaniji. DQS će zatražiti podatke potrebne za analizu i poboljšanje.

3.9 Žalbe

Ako se klijent ne slaže s određenom certifikacijskom odlukom, može podnijeti pisanu žalbu i zatražiti preispitivanje odluke. Zasebni nepristrani tehnički recenzent, koji nije uključen u provođenje audita i inicijalne odluke, donosi konačnu odluku o žalbi nakon savjetovanja s upravom akreditiranog DQS ureda.

4. Prava i obaveze DQS

4.1. Procjena sistema upravljanja

DQS provjerava usklađenost i učinkovitost certificiranog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda klijenta izvršavanjem redovne procjene (obično na polugodišnjoj ili godišnjoj osnovi). Za svrhe procjene DQS ima pravo pristupa objektima Klijenta u okviru planiranih posjeta procjene, posmatrati operacije, pregledati procese, proizvode i usluge, intervjuisati zaposlenike i predstavnike, pregledati dokumente i relevantne evidencije, kao i prikupljati informacije sa drugim tehnikama ocjenjivanja kako bi se dobili dovoljni objektivni dokazi na kojima se temelji certifikacijska odluka. Ukoliko DQS primi informacije od trećih strana koje osporavaju usklađenost ili efikasnost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda koje je DQS certificirao, to je pravo za obavljanje dodatnih, nerutinskih procjena nakon savjetovanja s klijentom. U pravno reguliranim područjima, DQS ima pravo da izvrši dodatnu, nenajavlvenu procjenu, kad god je to opravdano.

4.2. Akreditacija i ovlaštenja

DQS je ovlašten od strane raznih tijela za akreditaciju i drugih vladinih i nevladinih vlasti za izdavanje izvještaja o procjeni i certifikata prema različitim standardima i specifikacijama. Ovo uključuje obavezu da omogući zaposlenima ili pomoćnim osobama tih tijela da učestvuju u procjenama. Prema važećim pravilima akreditacije i ovlaštenjima, DQS omogućuje ovim osobama da imaju pristup dokumentima i podacima koji se odnose na klijenta, u skladu sa zahtjevima tajnosti utvrđenim u ovom dokumentu. Osim toga, kad god individualni standardi ili specifikacije izričito zahtijevaju, podaci koji se odnose na rezultate ocjenjivanja klijenta će biti prosljeđeni tim tijelima. Prihvatanjem ovih propisa certifikacije i procjene klijent pristaje na odgovarajuće zahtjeve akreditacije i certificiranja, u njihovoj trenutnoj verziji (npr. ISO/IEC 17021-1 ili ISO/IEC 17065), uključujući sve gore navedeno.

DQS ima pravo da dodijeli posebne zadatke procjene i certificiranja drugim DQS kompanijama, držeći potrebne akreditacije ili ovlaštenja. Kad god se certifikati izdaju od strane DQS kompanija osim Klijentovog ugovornog DQS partnera, sva relevantna prava i obaveze u ovom dokumentu odnose se podjednako na akreditovane i certificirajuće DQS kompanije.

4.3 Dodjela procjenjivača

Zadatak nadležnih procjenitelja je isključiva odgovornost DQS-a. DQS se slaže da koriste samo procjenitelje, koji su kvalifikovani za taj zadatak na osnovu njihove tehničke kvalifikacije, iskustva i ličnih sposobnosti. Procjenitelji će biti ovlašteni za određene standard(e) ili specifikaciju(e) i imat će odgovarajuće iskustvo u području Klijentovog rada,

kao i u upravljanju i auditima. U mnogim slučajevima DQS može dodijeliti audit tim, koji se sastoji od dva ili više procjenitelja za određeni proces procjene ili certifikacije. Na upit, DQS će dostaviti kratku biografiju odabranog procjenjivača Klijentu.

Ako jedan procjenjivač postane nedostupan prije ili za vrijeme procjene, DQS će nastojati da pruži odgovarajuću zamenu za procjenitelja, ako je izvodljivo.

4.4 Planiranje procjene

DQS ima pravo da zakaže procjene sistema upravljanja, procesa ili proizvoda Klijenta. Procjene će biti zakazane na međusobnu pogodnost obje stranke u vremenskim okvirima navedenim u važećim zahtjevima. Datumi procjene će biti dogovoreni u pisanom obliku. Kad se jednom potvrdi termin procjene je obavezujući. Pojedinačnim sporazumom o procjeni mogu se uključiti odredbe za naknadu za otkazivanje ili odlaganje potvrđene procjene.

Certifikacija također može uključivati, ovisno o standardu, nenajavljene audite, koji su ili potpuno nenajavljeni ili najavljeni u kratkom roku. Ako se nenajavljeni audit ne može izvršiti iz razloga zbog kojih je odgovoran klijent (odbijanje ulaza), DQS može naplatiti stvarno nastale troškove pripremom za nenajavljeni audit na račun klijenta. Certificirana lokacija mora poduzeti potrebne korake kako bi se osiguralo da se auditoru odobri pristup u slučaju nenajavljenog audita.

4.5 Izdavanje certifikata

DQS će izdati DQS certifikat (u daljem tekstu "Certifikat") i dostaviti ga klijentu kada klijent ispuni sve zahtjeve certifikacije i ugovornih obaveza. Odluka o certifikaciji je isključiva odgovornost akreditovanih i izdavačkih DQS Grup kompanija, na osnovu preporuke procjenjivača za izdavanje i svih rezultata procjene, kako je zapisano u izvještaju o procjeni. DQS certifikati vrijede za ograničeni vremenski period, obično najviše tri godine, počevši od dana izdavanja.

4.6 Povjerljivost i zaštita podataka

DQS se obavezuje da štiti povjerljivost svih povjerljivih informacija od klijenta koje nisu javno dostupne i koje su dostupne DQS u kontekstu njihovih aktivnosti u prostorijama klijenta, bez obzira da li se ova informacija odnosi na unutrašnje stvari Klijenta ili na poslovne odnose. To se odnosi i na usmene i pismene rezultate procjene. DQS će otkriti povjerljive informacije trećim licima samo uz pismeno odobrenje klijenta, osim ako je zakonski propisano ili je izričito drugačije propisano ovim Regulacijama o procjeni i certificiranju. Ove obaveze primjenjuju se i nakon raskida ugovora. U nekim sektorskim shemama certificiranja dio audita i podaci o klijentima obavezno se obrađuju u aplikacijama koje pruža vlasnik sheme (npr. automobilska, avionska i prehrambena shema); klijent na to pristaje.

DQS čuva zapise povezane s ocjenjivanjima najmanje dva ciklusa certificiranja (obično šest godina).

4.7 Objavljivanje

DQS ima pravo na održavanje i objavljivanje registara svih Klijenata koje trenutno imaju DQS certifikat. Ova publikacija sadrži naziv i adresu certificirane organizacije, kao i opseg i referentni standard / specifikaciju i status certifikata. Klijent ovim pristaje na objavljivanje takvih informacija ubuduće. Osim toga, tokom obrade naloga, podaci o kupcima pohranjuju se i obrađuju u vanjskim bazama podataka vlasnika sheme. Klijent se slaže s prihvatanjem ponude da treće strane mogu pohraniti, pristupiti i pregledati podatke kupaca u odgovarajućim bazama podataka.

4.8 Elektronska komunikacija

Bez obzira na gore navedeno, Klijent ovim ovlašćuje DQS da prenosi nešifrovane povjerljive informacije i druge informacije putem Interneta ili javne mreže na e-mail adrese ili na druge lokacije koje pruži klijent. Klijent potvrđuje da DQS ne može garantirati privatnost i povjerljivost takvih transmisija. Klijent se slaže da DQS prijenos povjerljivih informacija putem Interneta ili drugih javnih mreža neće biti kršenje bilo koje obaveze povjerljivosti pod ovim Propisima procjene i certifikacije i da DQS neće biti odgovoran za bilo kakve štete koje su nastale iz takvih transmisija, pod uvjetom da se takvim povjerljivim informacijama rukuje sa istim stepenom brige kao što DQS vodi svoje povjerljive informacije.

Ako se klijent hipervezuje sa DQS web stranicom, obvezuje se: (i) da informacije o DQS web stranici pripadaju DQS-u, (ii) povezivanje web stranice će se prenijeti korisniku izravno na DQS-ovoj web stranici kako je objavljeno od strane DQS-a bez nametanja bilo kakvih okvira, prozora preglednika ili sadržaja, i (iii) povezivanjem web stranice ne može tvrditi da su klijent ili njegovi proizvodi ili usluge usvojene od strane DQS-a.

5. Certifikati i oznake

5.1 Izdavanje certifikata i korištenje oznaka

DQS izdaje certifikate potvrđujući uskladnost klijentovog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda sa odabranim nacionalnim i međunarodnim standardima, kao i priznatoj industriji ili kupčevim specifičnim zahtjevima, kada je klijent pokazao u procjeni da su svi primjenjivi zahtjevi ispunjeni. Klijent ima pravo koristiti certifikate i povezane certifikacijske oznake da promoviše povjerenje kod svojih poslovnih partnera.

Nakon izdavanja certifikata, tekući nadzor usluga će biti osnovan kako bi se osiguralo da se usklađenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda održava kontinuirano. Uspostavljanje i održavanje certifikata je izvršenjem procjene i certifikacijskog sporazuma i nastavkom poštivanja njegovih odredbi i uslova od strane klijenta.

Klijent se slaže da sarađuje sa DQS pri utvrđivanju činjenica ako je prijavljeno da klijentov sistem upravljanja, procesi, proizvodi ili usluge nisu u skladu sa zakonskim, staturnim, certifikacijskim ili drugim primjenjivim zahtjevima, uključujući djeljenje takvih informacija koje klijent stekne u vezi sa prijavljenim neusklađenostima, i da prijavi DQS-u bilo koje korektivne akcije koje su potrebne.

Klijent se slaže da je usluga nadzora, kao što su napredne procjene, i bilo koje posebne procjene koje provodi DQS dizajnirane da služe samo kao provjera na sredstvima vježbe klijenta da se odrediti usklađenost sistema upravljanja, procesa i proizvoda sa zahtjevima certifikacije, i da Klijent nije ni na koji način oslobođen svoje odgovornosti za svoj sistem upravljanja, procese, proizvode i usluge u okviru certifikacije.

Certifikati i certifikacijske oznake ne mogu se prenijeti na nasljednike u položaju ili druge organizacije. Nakon što je certifikat istekao ili je suspendiran, povučen ili poništen, klijent mora odustati od bilo koje promocije ili drugog korištenja certifikata. Klijent se obvezuje vratiti certifikat nakon isteka, povlačenja ili poništenja. Pravo zadržavanja isključivo je isključeno.

5.2 Neizdavanje certifikata

DQS može izdavati certifikate, samo ako su svi zahtjevi odabranog standarda, specifikacije i ugovora ispunjeni nakon procjene (inicijalna / ponovna procjena). U slučaju neispunjenja, procjenitelj dokumenata će nedostatke upisati u izvještaj o neusklađenosti i /ili na drugi način identificirati ograničenja koja moraju biti ispunjena kako bi se izdao certifikat.

Sve nesukladnosti ili ograničenja moraju biti eliminisana prije izdavanja DQS certifikata. Ako je potrebno, DQS će ponoviti procjenu djelomično ili u cijelosti. Ako neusklađenosti nisu eliminisane, ili ako preduvjeti za dodjelu certifikata nisu postignuti, čak i nakon procjene za praćenje, postupak certificiranja će biti završen izdavanjem izvještaja bez certifikata.

5.3 Suspendizija, povlačenje i poništenje certifikata

5.3.1 Suspendizija

DQS ima pravo privremeno suspendovati certifikat ako klijent krši certifikacijske, ugovorne ili finansijske obaveze prema DQS-u, uključujući ali ne ograničavajući se na:

- Korektivne akcije nisu dokazano i učinkovito provedene unutar dogovorenog vremenskog okvira;
- Raspored revizije predlažen od strane DQS-a za procjene potrebne za održavanje certifikata nije usklađen sa propisanom učestalošću od prethodne procjene I time je prekoračen;
- DQS nije obaviješten pravovremeno o planiranim promjenama u sistemu upravljanja, specijalnim incidentima i povlačenju proizvoda (vidi 3.3), ili drugim promjenama koje utječu na usklađenost sistema sa standardima ili specifikacijama koje čine osnovu za procjenu;
- DQS certifikat ili simboli certifikata se koriste na pogrešne ili neovlaštene načine;
- Dospjela plaćanja za usluge procjene i certificiranja nisu napravljene pravovremeno nakon barem jednog pisaniog podsjetnika.

DQS također ima pravo suspendovati certifikat ako se nakon odluke o certificiranju sazna za značajna kršenja akreditacijskih pravila.

DQS će obavijestiti klijenta o predloženoj suspendiziji u pisanom obliku. Ako se razlozi za predloženu suspendiziju ne otklone u roku od dvije sedmice, DQS će obavijestiti klijenta u pisanom obliku o suspendiziji certifikata navodeći razloge, kao i korektivne akcije potrebne za ponovnu validnost certifikata.

Certifikati se suspenduju za ograničeno razdoblje (obično najviše 90 dana). Ako su potrebne mjere očigledno i učinkovito provedene do uspostavljenog roka, suspendizija certifikata je otkazana. Ako potrebne mjere nisu provedene u utvrđenim rokovima, DQS može povući certifikat, kako je određeno u nastavku.

5.3.2 Povlačenje

DQS ima pravo povući certifikate ili ih proglašiti nevažećim po pismenoj obavijesti klijenta, ako:

- Je premašeno razdoblje suspenzije certifikata,
- Usklađenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda sa standardom ili specifikacijom na kojima se temelji nije osigurana ili klijent ne želi ili ne može eliminirati nesukladnosti;
- Klijent i dalje koristiti certifikat za promociju nakon suspenzije certifikata;
- Klijent koristi certifikaciju na takav način da se može ugroziti ugled certifikacijskog tijela ili DQS-a;
- Preduslovi koji su doveli do izdavanja certifikata više ne vrijede;
- Klijent pokrene bilo dobrovoljne ili prisilne prijedloge o stečaju;
- Klijent učinkovito prekine svoj ugovorni odnos s DQS-om.

5.3.3 Poništenje

DQS ima pravo poništiti certifikate, ili retroaktivno proglašiti ih nevažećim, ako:

- Se naknadno ispostavilo da preduvjeti potrebni za izdavanje certifikata nisu zapravo ispunjeni;
- Je klijent ugrozio certifikacijski postupak, tako da objektivnost, neutralnost i nezavisnost rezultata procjene, po presudi DQS-a, dolaze u pitanje.

6. Dodatni zahtjevi programa

Za neke specifične sektore sistema upravljanja ili certifikaciju proizvoda, dodatni obavezni zahtjevi programa se primjenjuju, uključujući al ne ograničavajući se na:

Automotive Sector:	Anex Automotive	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
Aerospace Sector:	Anex Aerospace	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
DQS GmbH - Sektor željeznica:	Anex IRIS	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ i/ili https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/
DQS Inc. - Telekomunikacijski sektor:	Anex TL9000	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ i/ili https://dqsus.com/requirements-and-regulations/
DQS MED programi:	DQS Regulacije auditiranja i certifikacije DQS Medicinskih proizvoda GmbH i dodataka	https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information
DQS CFS programi:	Specifični uslovi za Procjenu Sistema upravljanja i Certifikacije proizvoda DQS CFS GmbH	https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/
Tržište Kine:	Specifični uslovi za tržište Kine kako je definisano od strane vlasti Kine (npr. CNCA)	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ ili http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html

Kraj dokumenta