

Tehnički uvjeti za pružanje usluga certifikacije

- 1. OPĆENITO**
- 1.1 U svrhu postizanja i održavanja certifikata Klijenti Bureau Veritas Certification (BVC) moraju razviti i održavati svoje sustave upravljanja u skladu s primjenjivim zahtjevima, te omogućiti bezuvjetni pristup za Bureau Veritas Certification radi audita ili drugog načina provjere tih sustava upravljanja u odnosu na primjenjive zahtjeve.
- 1.2 Certifikacija koju provodi Bureau Veritas Certification pokriva, ovisno o slučaju, samo one usluge ili proizvode koji se proizvode i/ili dobavljaju unutar opsega Klijentovih sustava upravljanja koje certificira Bureau Veritas Certification. Određenim certifikacijskim shemama potrebno je dodavanje sadržaja ovom dokumentu. To se omogućuje zasebno za relevantnu shemu. Klijenti su isključivo odgovorni za svaki nedostatak u svojim uslugama i proizvodima te su dužni braniti, štiti i nadoknaditi štetu Bureau Veritas Certification za bilo kakve nedostatke, potraživanja ili obveze plaćanja koje su posljedica navedenih usluga i proizvoda.
- 1.3 Izdani certifikat ne izuzima Klijente od njihovih pravnih obaveza po pitanju usluga ili proizvoda ili bilo kojih drugih zahtjeva unutar opsega njihovih sustava upravljanja.
- 1.4 BVC će biti ovlašten umnožiti dobivene informacije od Klijenta temeljem zahtjeva ISO/IEC 17021-1 ili ako bi to bilo zatraženo od nadležnih Akreditacijskih tijela
- 2. USLUGE**
- 2.1 DEFINICIJE**
- 2.1.1 Pojmovi s velikim početnim slovom, koji ovdje nisu posebno objašnjeni, imaju značenje prema rječniku „*Conformity Assessment*” kako je navedeno u normama ISO ISO/IEC 17000 sa pratećim obaveznim IAF ili EA dokumentima, ukoliko ih ima.
- 2.2 PRIJAVA ZA CERTIFIKACIJU**
- 2.2.1 Za potrebe bilo koje usluge koja se pruža po ovom Ugovoru, a koja je akreditirana, entitet Akreditacije (pod čijom se akreditacijom usluga pruža) će biti:
- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, za usluge pružene pod UKAS akreditacijom.
- (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS za usluge pružene pod ANAB ili SAAS akreditacijom ili usluge priznate od UNIFE.
- (c) Lokalna BVC pravna osoba za usluge gdje je ista nositelj akreditacije
- Odabrani entitet akreditacije će biti ovlašten pružiti Usluge certifikacije za djelatnost Klijenta.
- 2.2.2 Klijent će dostaviti, putem Upitnika, detaljne informacije o veličini i opsegu svojeg poslovanja koje će biti podložno Usluzi.
- 2.2.3 Po primitku tih informacija od Klijenta, Bureau Veritas Certification će izdati ponudu.
- 2.2.4 Za sustave upravljanja kvalitetom, zaštitom okoliša i zdravljem i sigurnošću na radu, BVC će odrediti duljinu trajanja audita sukladno informacijama dostavljenim od Klijenta te uz primjenu važećih IAF Mandatory dokumenata. Pojašnjenje izračuna može biti dostupno Klijentu.
- 2.2.5 Ako je riječ o ponudi za više lokacija (multi-site), ona će biti utemeljena na informacijama koje pruža Klijent i sadržavat će kriterije i pravila za akreditiranu certifikaciju za više lokacija u skladu s najnovijim izdanjem važećih pravila Akreditacijskog tijela za svaku certifikacijsku shemu. Ako se naknadno pokaže da informacije za audit koje je dostavio Klijent nisu točne, Bureau Veritas Certification zadržava pravo na izmjenu i korekciju svoje ponude i/ili Ugovora u svrhu pridržavanja navedenih pravila.
- 2.2.6 BVC je akreditiran/ovlašten sukladno nekoliko shemi, npr. DIN EN ISO 17021, IATF pravilima, UNIFE, KBA i VDA. Do određene mjere relevantnosti ove će se sheme također primjenjivati na odnos Stranaka u smislu da će se mjere i kodeks ponašanja (u skladu sa shemama) kojima podliježe BVC, također primjenjivati i na Klijenta.
- 2.3 PROCES INICIJALNE CERTIFIKACIJE**
- Klijent i Bureau Veritas Certification moraju se usuglasiti oko detalja Usluge koje će se pružati prije nego što Bureau Veritas Certification započne s provedbom Usluge.
- 2.3.1 1. FAZA AUDITA**
- (a) BVC će izvršiti provjeru spremnosti radi utvrđivanja pripravnosti za 2. fazu audita (razumijevanje zahtjeva, prikupljanje informacija o opsegu sustava upravljanja, postupcima i lokaciji Klijenta, pregled raspoložive resursa za 2. fazu, planiranje za 2. fazu, procjena sustava unutarnjeg audita).
- 2.3.2 2. FAZA AUDITA**
- (a) BVC će dostaviti program audita prije početka audita.
- (b) Auditorski tim BVC-a sastat će se s upravom Klijenta radi rasprave o detaljima postupka audita i razmatranja mogućih problema koji se tiču provedbe audita. Auditorski tim Bureau Veritas Certification raspravit će svaku nesukladnost, opažanje i mogućnosti za poboljšanje ako i kada ih utvrde tijekom audita
- (c) Auditorski tim BVC-a izradit će i predati Klijentovoj upravi Izvještaj o auditu koji će uključivati rezultate audita, identificirane nesukladnosti i opseg certifikacije.
- 2.3.3 IZMJENE 1. I 2. FAZE AUDITA**
- (a) Ako kao rezultat 1. faze audita Bureau Veritas Certification utvrdi da se dogovor za 2. fazu (promjene opsega, čovjek/dana, auditora, lokacija) mora prilagoditi, može doći do izmjene Ugovora.
- (b) Ako na temelju informacija prikupljenih tijekom 1. faze audita Bureau Veritas Certification ustanovi da tražene informacije nisu dostavljene/potpune, to bi moglo rezultirati velikom nesukladnošću u 2. fazi u odnosu na učinkovitu implementaciju sustava upravljanja.
- (c) Ako se 1. i 2. faza audita planiraju tako da slijede odmah jedna nakon druge, Bureau Veritas Certification ima pravo odgoditi 2. fazu audita o trošku Klijenta ako rezultati 1. faze audita nisu dostatni za nastavak s 2. fazom.
- 2.3.4 NESUKLADNOST**
- (a) Ako dođe do velike nesukladnosti ili bitnih promjena, Bureau Veritas Certification provodi „posebni naknadni posjet (*follow up*)” koji se naplaćuje po važećim cijenama Bureau Veritas Certification.
- (b) Sve naknade za pregled Klijentovih predloženih aktivnosti radi uklanjanja bilo kakvih nesukladnosti (manjih ili većih) naplaćuju se na osnovi nadoknade vremena i troškova obavljanja posla.
- 2.3.5 IZDAVANJE CERTIFIKATA I IZVJEŠTAJA**
- (a) Bureau Veritas Certification izdat će Klijentu završni Izvještaj ako i kada se izvrše sve korektivne aktivnosti dogovorene između Klijenta i tima za audit Bureau Veritas Certification.
- (b) Bureau Veritas Certification neće donijeti odluku o pozitivnoj potvrdi certifikacije sve dok neophodni zahtjevi nisu ispunjeni.
- (c) Bureau Veritas Certification će izdati Klijentu Certifikat nakon što se donese pozitivna odluka o izdavanju.
- (d) Certifikat će detaljno navesti specifikaciju/specifikacije s kojima je Klijent provjereno sukladan u vrijeme audita te opseg sustava upravljanja, geografske lokacije i rok važenja certifikata.
- 2.4 ODRŽAVANJE CERTIFIKACIJE**
- 2.4.1 NADZOR**
- (a) Bureau Veritas Certification provodi nadzorni program audita u svrhu provjere održava li se Klijentova certifikacija. Program se kontinuirano provodi i dogovara se s Klijentom u Ugovoru.
- (b) Kada Bureau Veritas Certification dogovori datume, Klijent mora obaviti sve potrebne pripreme za održavanje dogovorenih datuma. Datum prvog nadzornog audita nakon

Tehnički uvjeti za pružanje usluga certifikacije

- inicijalne certifikacije ne smije biti više od dvanaest (12) mjeseci od posljednjeg dana 2. faze audita.
- 2.4.2 RECERTIFIKACIJA**
- Svake tri (3) godine Bureau Veritas Certification automatski će revidirati Klijentovu certifikaciju i, u slučaju zadovoljavajućih rezultata nadzornih audita i/ili audita za ponovnu certifikaciju (uključujući sve korektivne radnje koje su dogovorene između Klijenta i auditorskog tima Bureau Veritas Certification i izvršene), Bureau Veritas Certification ponovno će izdati Klijentu Certifikat. Napominje se da se to mora izvršiti prije isteka važećeg Certifikata radi očuvanja kontinuiteta certifikacije. Nakon izvršenja certifikacija će se ponovno potvrditi.
- 2.5 PROMJENE U CERTIFIKACIJI**
- Klijent je dužan bez odgode obavijestiti Bureau Veritas Certification o svakoj značajnoj promjeni svojeg/svojih proizvoda ili usluga koja može utjecati na certificirani/e sustav(e) upravljanja ili bilo koje druge okolnosti koje mogu utjecati na valjanost certifikacije. Promjena lokacije, dodatne lokacije (uključeno i privremene lokacije), promjena postupka, promjena vlasništva, promjena opsega, promjena broja zaposlenika, promjena uprave itd. smatraju se promjenama koje mogu utjecati na valjanost certifikacije. Bureau Veritas Certification tada će poduzeti odgovarajuće aktivnosti, poput provođenja posebnog nenajavljenog posjeta i/ili promjene certifikacije prema važećim cijenama. Posebni nenajavljeni posjeti mogu se provoditi i za istragu pritužbi koje su zaprimljene o Klijentu.
- 2.6 CERTIFIKACIJSKA I AKREDITACIJSKA OZNAKA**
- 2.6.1** Klijent će se služiti certifikacijskim znakom u skladu s uputama za upotrebu koje dostavlja Bureau Veritas Certification, uključujući zahtjeve vezane za intelektualno vlasništvo. Uporaba Akreditacijskih znakova je zabranjena.
- 2.6.2** Korištenje Certifikata i certifikacijskog znakovlja i povezanih logotipa regulirano je politikom u dokumentu Bureau Veritas Certification koja je dostupna na zahtjev te koja objašnjava kako aplicirati i koristiti certifikacijske oznake i pripadajuće logotipe. Bureau Veritas Certification će, u okviru nadzornih audita, provjeravati korištenje certifikacijskih znakova i/ili povezanih logotipa od strane Klijenta.
- 2.6.3** Ne smiju postojati nejasnoće, u oznaci ili popratnom tekstu, o tome što je certificirano. Certifikacijski znak ne smije se upotrebljavati na proizvodu ili ambalaži proizvoda koju može vidjeti krajnji korisnik ili na bilo koji drugi način koji se može protumačiti kao da označava sukladnost proizvoda.
- 2.7 PRISTUP AKREDITACIJSKOG TIJELA**
- Klijent mora dopustiti BVC-ovom akreditacijskom tijelu ili njihovim predstavnicima pristup svakom dijelu postupka audita ili nadzora radi praćenja tima za audit Bureau Veritas Certification tijekom njihovog provođenja audita nad sustavom upravljanja radi utvrđivanja sukladnosti sa zahtjevima važećih normi. Klijent nema pravo odbiti takav zahtjev Akreditacijskog tijela, njegovih predstavnika ili Bureau Veritas Certification. Odbijanje prihvatanja tzv. „*witness audita*“ (audit svjedočenja) od strane akreditacijskog tijela mora biti opravdano i prihvaćeno od strane Bureau Veritas i Akreditacijskog tijela te može rezultirati povlačenjem akreditiranog certifikata ako navedeni razlozi nisu prihvaćeni. Klijent dozvoljava BVC-u da Akreditacijskom tijelu učini dostupnim potrebne informacije.
- 2.8 SUSPENZIJA, POVLAČENJE, PONIŠTAVANJE ILI OBNOVA CERTIFIKATA**
- 2.8.1** BVC zadržava pravo na obustavu, povlačenje, smanjivanje, proširivanje ili poništavanje Certifikata u bilo koje vrijeme i dužan je Klijentu dostaviti pisanu obavijest tri (3) mjeseca unaprijed ili u kraćem roku, ovisno o situaciji i informacijama koje su dostupne Bureau Veritas Certification. Ako Bureau Veritas Certification procijeni da su spomenute aktivnosti potrebne, Klijent će se o tome u potpunosti obavijestiti i pružiti će mu se svaka mogućnost za poduzimanje korektivnih radnji prije donošenja konačne odluke o tomu kakve aktivnosti
- Bureau Veritas Certification mora poduzeti po isteku otkaznog roka.
- 2.8.2** Nenajavljene posjete se mogu provesti kao dodatna posjeta i prema klijentima kojima je certifikat suspendiran.
- 2.8.3** Suspenzija se ukida i certifikat se obnavlja nakon zadovoljavajućeg rješavanja nesukladnosti i potvrde od strane Bureau Veritas Certification, a vezano za klijentov sustav upravljanja.
- 2.8.4** Bureau Veritas Certification zadržava pravo na objavljivanje činjenice da je takva aktivnost poduzeta.
- 3. CERTIFIKAT I IZVJEŠTAJI**
- 3.1** Klijent ne smije umnožavati Certifikat ili Izvještaje niti izrađivati njihove kopije bez prethodnog pisanog odobrenja Bureau Veritas Certification. Ni Klijent ni bilo koja treća strana ne mogu se pouzdati ni u koju reprodukciju ili kopiju Certifikata ili Izvještaja za koje prethodno nije dobiven pisani pristanak BVC-a.
- 3.2** Certifikat ili Izvještaje izdaje Bureau Veritas Certification, a namijenjeni su za isključivu uporabu od strane Klijenta i ne smiju se objavljivati, koristiti u svrhe oglašavanja, distribuirati, kopirati ili umnožavati za distribuciju bilo kojim drugim osobama ili entitetima ili na drugi način javno objaviti bez prethodne pisane suglasnosti BVC-a. Bez obzira na prethodno navedeno, Klijent smije koristiti Certifikat prema trećim stranama kao dokaz certifikacije njegovog sustava upravljanja.
- 3.3** Certifikat ili Izvještaji daju se isključivo u odnosu na pisane upute, dokumente, informacije i uzorke dostavljene Bureau Veritas Certification od strane Klijenta prije izvršavanja Usluga. Bureau Veritas Certification ne preuzima odgovornost ni za kakvu grešku, propust ili netočnost u Certifikatu ili Izvješćima ako su certifikacijskoj kući Bureau Veritas Certification dane pogrešne ili nepotpune informacije od strane Klijenta.
- 3.4** Certifikat ili Izvještaji odražavat će nalaze Bureau Veritas Certification samo u vrijeme provedbe Usluga i u pogledu informacija o Klijentu koje su dostupne Bureau Veritas Certification prije ili tijekom provedbe Usluga. Bureau Veritas Certification nema obveze ažuriranja Certifikata ili Izvještaja nakon objavljivanja, osim ako Ugovorom ili pisanim putem između Strana nije ugovoreno drugačije.
- 3.5** Klijent (ne BVC ili njegove podružnice ili njihovi odgovarajući predstavnici) je samostalno i isključivo odgovoran za provedbu vlastite, neovisne procjene vezane za Certifikat ili Izvještaje, informacije i preporuke dobivene od Bureau Veritas Certification te za sve odluke ili radnje koje poduzima Klijent ili bilo koja treća strana na temelju Certifikata ili Izvještaja od strane Bureau Veritas Certification. Ni Bureau Veritas Certification ni bilo koja njegova podružnica ni njihovi odgovarajući službenici, vanjski suradnici auditori i tehnički stručnjaci, zaposlenici, predstavnici ili nasljednici ne jamče kvalitetu, ishod, učinkovitost ili prikladnost bilo koje odluke ili radnje koju poduzima Klijent na temelju Certifikata ili Izvještaja danih prema Ugovoru.
- 3.6** Bureau Veritas Certification nije obvezan upućivati na ili izvijestiti ni o kojim činjenicama ili okolnostima koje su izvan predmeta Usluga te ne preuzima odgovornost za upućivanje ili izvješavanje o takvim činjenicama ili okolnostima.
- 4. ŽALBE, SPOROVI I PRIGOVORI**
- 4.1** Ako se klijent želi žaliti ili osporiti bilo koju odluku BVC-a, to treba učiniti u skladu sa BVC procedurom za žalbe dostupnom na stranici BVC-a ili na zahtjev.
- 4.2** U slučaju da postoji pritužba zbog postupanja BVC-a, takva se pritužba mora u prvom navratu podnijeti lokalnom uredu tvrtke BVC-a. Ako se Klijent ne želi izravno obratiti lokalnom uredu BVC-a sa pritužbom, istu može pismenim putem poslati nadležnom Akreditacijskom entitetu ili srodnom Akreditacijskom tijelu ili vlasniku sheme.