



INFORMACIJE O UVJETIMA CERTIFICIRANJA

Usluga: Kao firma UDEM, certificiramo sukladnost sustava upravljanja prema "Kriterijima" koji su objavljeni od strane neke druge organizacije. Na primjer; Međunarodni standardi. Sve naše audite će provesti naše neovisno ovlašteno osoblje.

Prijava: Prijave će biti zaprimljene pomoću Obrasca Prijave. Svoj Obrazac Prijave možete preuzeti putem linka za **ONLINE PRIJAVU**.

Uvjeti Prihvatanja/Odbijanja Prijave: Klijent je obavezan UDEM-u poslati službene dokumente koji su navedeni u ugovoru. Klijent treba potpuno ispuniti UDEM-ov Obrazac Prijave. U slučaju da UDEM ustanovi nedostatnu ili pogrešnu informaciju, to može biti uzrokom da UDEM odbije prijavu. UDEM može odbiti prijavu ako prijavljena domena ne postoji u akreditacijskoj domeni UDEM-a i/ili ako se ne može sastaviti odgovarajući audit tim, stoga što u navedenoj domeni nema auditora/tehničkih stručnjaka.

Postupak Audita: Ovlašteni ste dobiti informacije o postupku certifikacije. To ćemo Vam mi omogućiti. Možete biti sigurni da ste osigurali potpunu sukladnost vlastitog sustava upravljanja i procedure prema uvjetima norme i kriterija, kako biste dobili certifikate koji bi se trebali izdati. Kada se u Vašim uvjetima (sustavi, osoblje, organizacija, oprema) pojavi bilo kakva promjena koja bi Vaš certifikat mogla učiniti nevažećim, o tome nas morate obavijestiti u najkraćem mogućem roku.

Kako biste bili sigurni u produljenje valjanosti certifikata za svoje sustave i kako se period od 12 mjeseci ne bi prekoračio, provest ćemo nadzorne audite u prikladnom vremenskom intervalu. Ovaj period se može smanjiti proizvoljnom odlukom našeg ovlaštenog osoblja. Mogući su nadzorni auditi, djelomični auditi ili recertifikacijski auditi koji se provode u opsegu sličnom onom koji se susreće u inicijalnom auditu. Bilo kakva nesukladnost koja bi se mogla pojaviti tijekom audita, mora biti zatvorena u skladu sa zahtjevima u vremenskom intervalu koji ćete odrediti u dogovoru s nama.

UDEM će Vas ranije obavijestiti o svemu što je nužno za provođenje audita, te će za te aktivnosti, prema dogovoru, biti ugovoreni datum i vrijeme.

UDEM će biti suglasan po pitanju davanja dozvole ovlaštenom osoblju za pristup Vašim poslovnim prostorima, radnjama, uslugama, procedurama i zapisima koji sadrže informacije o korektivnim i preventivnim aktivnostima i žalbama, te osoblju tijekom normalnog radnog vremena, s ciljem da ovlašteno osoblje može provesti audit i ocjenjivanje.

Program audita obuhvaća certifikacijski audit koji se sastoji od faze 1. i 2., nadzornih audita u 1. i 2. godini i recertifikacijskog audita u 3. godini prije isteka valjanosti certifikata. Za detaljne informacije koje se tiču postupka audita, molimo Vas da se obratite UDEM-ovom Direktor za certificiranje sustava. Postupak audita je postupak uzorkovanja. UDEM, nije odgovoran, kako direktno, tako ni indirektno za bilo koju vrstu gubitka, štete i troškova koji bi se mogli pojaviti po pitanju 100%-tne sukladnosti ili nesukladnosti Vašeg sustava upravljanja prema normama ili drugim kriterijima.

UDEM će u ocjenjivanjima koja će provesti, napraviti klasifikaciju nesukladnosti sukladno zahtjevima norme u 3 tipa:

1- **VEĆA:** U slučaju da bilo koji članak norme nije dokumentiran ili da ne postoje primjeri za primjenu bilo kojeg članka norme, ustanovljena nesukladnost ulazi u ovaj razred. Ako postoji značajna sumnja koja se tiče provođenja učinkovite kontrole procesa ili sukladnosti usluga spram navedenih karakteristika, pronalazi se mnogo manjih nesukladnosti koje pokazuju da bi mogao postojati sustavni nedostatak vezano za uvjet ili temu i koje zajedno čine jednu veću nesukladnost. Također, ako se pojavi neka značajna sumnjiva situacija koja se tiče mogućnosti realizacije rezultata sustava upravljanja na koje cilja klijent, u tom slučaju klasificira se kao Veća. Veća nesukladnost može zahtijevati nadzorni audit. Izvještaj se ne može zatvoriti, a da se ne utvrdi da li je uklonjena nesukladnost na detektiranom mjestu. Vrijeme za planiranje korektivnih i preventivnih aktivnosti koje bi se trebale provesti je 15 dana, a vrijeme za zatvaranje nesukladnosti je najviše 3 mjeseca.

2- **MANJA:** Unatoč dokumentiranju bilo kojeg članka norme i postojanju primjera za primjenu, ukoliko postoji kakav nedostatak glede primjene koji ne može utjecati na sposobnost sustava upravljanja da ostvari ciljane rezultate, ustanovljena nesukladnost ulazi u ovaj razred. Manja nesukladnost ne može zahtijevati nadzorni audit.



INFORMACIJE O UVJETIMA CERTIFICIRANJA

Dokumentacija može biti bazična. Vrijeme za planiranje korektivnih i preventivnih aktivnosti koje bi se trebale provesti je 15 dana, a vrijeme za zatvaranje nesukladnosti je najviše 3 mjeseca.

3- **ZAPAŽANJE:** Unatoč dokumentiranju bilo kojeg članka norme i potpunom ispunjenju njegove primjene, pojašnjenja koja će pružiti auditor radi produktivnije primjene, oslanjajući se na svoja sektorska iskustva ulaze u ovaj razred. U slučaju da je zatraženo, **ZAPAŽANJE** se primjenjuje do sljedećeg audita, te produktivnost poslovnih procesa može biti povećana. Korektivne i preventivne aktivnosti ne mogu biti otvorene.

U slučaju da su zatražene detaljne informacije o klasifikaciji nesukladnosti i svim ostalim postupcima audita, iste su dostupne putem bilo kojeg komunikacijskog kanala navedenog u poglavlju Informacije za kontakt, koje su dostupne na web-stranici.

Što se tiče svih naknada i troškova certificiranja koji su ugovoreni, UDEM je suglasan po pitanju toga da ih platite našem kompetentnom osoblju. Poteškoće u naplati ili nemogućnost naplate navedenih naknada i troškova, mogli bi rezultirati obustavom ili povlačenjem certifikata.

UDEM je suglasan po pitanju Vaše odgovornosti glede zdravlja i sigurnosti zaposlenika i auditora dok god se nalaze na Vašoj poslovnoj lokaciji. Nadalje, suglasan je po pitanju toga da im pružite kratko priopćenje vezano za potencijalne zdravstvene i sigurnosne opasnosti s kojima bi se mogli susresti tijekom aktivnosti izvođenja audita i posjeta u slučajevima koji bi mogli naštetiti njihovoj sigurnosti i zdravlju. Isto tako, obvezni ste osigurati UDEM-ovim ovlaštenim zaposlenicima i auditorima prikladnu zaštitnu opremu i odjeću.

Certifikati: Certifikati o sukladnosti koje je izdao UDEM, predstavljaju službenu dokumentaciju koja je u vlasništvu UDEM-a i u slučaju povlačenja ili odustajanja od certifikata, moraju biti vraćeni UDEM-u. Izdana dokumentacija je važeća na određeni vremenski period sve do povlačenja ili odustajanja od certifikata ili nastavljanja s odgovarajućim aktivnostima (nadzorni audit, recertifikacija). Kako biste nastavili svoj sustav, u slučaju kardinalne pogreške ili one koja se učestalo ponavlja, Vaši certifikati će biti povučeni. U slučaju promjene vlasnika organizacije, strukture organizacije ili mjesta, certifikati ne mogu biti automatski preneseni. Zahtjevi za prijenosom certifikata moraju biti izraženi u pismenom obliku i u nekim slučajevima, UDEM će provesti ocjenjivanje kako bi se donijela odluka u kojim će aktivnostima sudjelovati naše kompetentno osoblje.

Odbijanje Certifikata: Kao rezultat realiziranog audita sustava upravljanja, Direktor za Certificaciju i Odbor pregledavaju izvještaje s audita. U slučaju da se na temelju pregledavanja, u izvještaju s audita pronađe neka negativna situacija koja bi mogla utjecati na certificaciju, UDEM može donijeti odluku da odbije certifikat.

Uporaba logo-a(certifikacijskog znaka), zaštitnog znaka i certifikata: U slučajevima kada je dano pravo na korištenje našeg certifikacijskog znaka, njegova uporaba će biti podvrgnuta određenim ograničenjima. Ne može se koristiti nikakvo pravo na uporabu certifikacijskog znaka izvan domene u kojoj je provedeno certificiranje. Korištenje certifikacijskog znaka i certifikata za sustave ne bi se trebalo odvijati na pogrešan način koji bi mogao upućivati na certificiranje proizvoda. Promjene u ovoj domeni su moguće, ali u ovom slučaju bi mogao biti potreban uobičajeni audit i UDEM mora u dogovoru s našim ovlaštenim osobljem donijeti odluku po pitanju te teme.

Povjerljivost i Pristup Informacijama: UDEM-ovo ovlašteno osoblje neće iznositi povjerljive podatke po pitanju bilo koje vrste informacija vezanih za Vas, Vaše priručnike, dokumentaciju ili zapise koje ste Vi sami pripremili u svrhu audita. Sadržaj i domena Vašeg certifikata ostat će povjerljivima prilikom Vašeg prijavljivanja za audit, ali nakon što za to bude dana dozvola, bit će objavljeni. U isto vrijeme, imamo pravo objavljivanja po pitanju obustave/ povlačenja/ recertificiranja certifikata. Povjerljive informacije se neće iznositi bez dozvole. U slučaju da od zakonodavca bude zatraženo pojašnjenje informacija kao što je na primjer ova, obavijestit ćemo Vas o tome.

Prilikom stupanja u radni odnos, od naših auditora i drugih zaposlenika tražit ćemo da poštuju načelo povjerljivosti prilikom čuvanja svake vrste informacije vezane za Vas, te da daju izjavu kako ne postoji nikakav sukob interesa koji bi se mogao javiti zbog priključenja postupku audita.

Mi nismo odgovorni za svakog našeg zaposlenika, auditora ili voditelja pojedinačno kojemu se dogodi bilo kakav gubitak, šteta ili trošak kao direktna ili indirektna posljedica njegovog nepridržavanja ugovora o povjerljivosti. Mi



INFORMACIJE O UVJETIMA CERTIFICIRANJA

nećemo biti odgovorni za Vaše povjerljive informacije koje znaju naši zaposlenici, auditori i upravitelji, koje su poznate svima i ispričane s Vašim odobrenjem, prije nego što ste se odlučili prijaviti kod nas za certificiranje.

Obustava i Povlačenje: Ako smatrate da Vaš sustav nije u skladu s uvjetima, moći ćete zatražiti privremenu obustavu ili povlačenje svog certifikata. Ponovna obnova certifikata zahtijevat će kompletan audit.

U slučaju da se Vaš sustav ne pridržava uvjeta norme ili njenih kriterija, da naknada i troškovi nisu plaćeni, da je priopćena informacija o tome kako Vaše poslovanje nije u skladu s uvjetima norme ili u slučaju da se vjeruje kako je riječ o situaciji koja će narušiti osnovni postupak certificiranja, UDEM može obustaviti ili povući certifikat.

Kad se ustanovi veća nesukladnost koja zahtijeva ponovljeni audit kao rezultat Vašeg audita, potrebno vrijeme za priopćenje objektivnih dokaza UDEM-u koji se tiču provedbe aktivnosti i za realizaciju ponovljenog audita je ponovno najviše 3 mjeseca. Ukoliko se primjeti da u ponovljenom auditu nesukladnosti nisu otklonjene ili da su se pojavile nove ili da su se pojavile manje nesukladnosti ili ukoliko je glavni auditor ocijenio korektivne i preventivne aktivnosti koje su provedene nedostatnim i neefikasnim, klijentova prijava se povlači, te se nakon 3 mjeseca ponovo provodi ponovljeni audit. U slučaju da rezultat ponovljenog audita bude pozitivan, Direktor za Certificaciju predstavlja pripremljene izvještaje s audita Odboru za Certificaciju, certifikat firme može biti skinut s obustave jedino odlukom Odbora. Ukoliko se primjeti da ni u tom ponovljenom auditu nesukladnosti nisu uklonjene, certificiranje se povlači i trebate se ponovo prijaviti.

Kada se obustavi certificiranje Vašeg sustava upravljanja ili kada se Vaš certifikat naprosto povuče, korištenje logo-a i certifikata UDEM Adriatic-a d.o.o. i uporaba imena UDEM Adriatic d.o.o. strogo je zabranjena.

Pritužbe i Prigovori: Možete se žaliti UDEM-u zbog bilo kakvog auditorovog propusta spram bilo kakvog nalaza audita ili njegovog definiranja neke odluke. Ovakva vrsta žalbi za UDEM koji će provesti neovisno istraživanje, mora biti izražena u pismenom obliku. Bit ćete obaviješteni o rješenju Vaših prigovora detaljnije u pismenom obliku. Kako biste se žalili, možete stupiti u kontakt s *UDEM-om*. Prigovori treće strane koji se tiču Vas, svakako će stići do Vas. UDEM može provesti ispitivanje kako bi donio odluku na koji način će se pratiti sustav upravljanja. UDEM neće donositi odluke po pitanju bilo kakvog financijskog gubitka.

Suženje domene: Ukoliko se primjeti da klijent pokazuje konstantan ili ozbiljan neuspjeh u realizaciji uvjeta certificiranja za dio certifikacijske domene, UDEM sužava klijentovu certifikacijsku domenu, na način da dio koji ne ispunjava uvjete ostavlja po strani. Prilikom suženja certifikacijske domene, klijent treba promijeniti sve reklamne materijale. Isto tako, certificirana domena se može suziti na klijentov vlastiti zahtjev. Od klijenta čija se certifikacijska domena sužava, traži se certifikat, te se priprema novi certifikat, koji mu se potom prosljeđuje. U slučaju da se klijent ne pridržava uvjeta kojih se potrebno pridržavati u postupku certificiranja ili tijekom audita, može se pojaviti potreba za suženjem domene. Općenito, audit se ne može realizirati kako bi se suzila domena. Stanje klijenta čija se domena suzila objavljuje se i na UDEM-ovoj web stranici.

Postupak Audita za Proširenje Domene: UDEM-ovi klijenti se mogu prijaviti za proširenje domene certificiranih sustava upravljanja putem zamolbe koju će napisati na službeni dopis (memorandum). Klijent priopćava u zamolbi koje proširenje želi u NACE i EA kodovima. Zamolba koja dolazi od klijenta prosljeđuje se Direktor za Certificiranje. Direktor za Certificiranje preispituje zahtjev i priopćava može li se provesti proširenje domene. Svoju odluku glede toga, prosljeđuje u odjel za izdavanje certifikata.

- Ukoliko se domena koja bi se trebala proširiti nalazi izvan domene EA kodova koje posjeduje naša organizacija, utoliko se zahtjev za proširenjem odbija.
- Ukoliko se domena koja bi se trebala proširiti podudara u istim NACE kodovima s prisutnom domenom klijenta (do 3 područja), utoliko se domena mijenja, a da se pri tome ne provodi audit s odobrenjem glavnog auditora koji inače provodi audite za firmu. Također, nova domena se kontrolira u prvom nadzornom auditu koji se prati i nadzire.
- Ukoliko se domena koja bi se trebala proširiti razlikuje u EA štoviše u NACE kodovima (više od 3 područja), utoliko je potrebno provesti audit kako bi se odredilo je li klijent sukladan ovoj domeni. Kako bi se izbjegli suvišni troškovi, klijentu se nudi provođenje audita koji je u okviru prvog nadzornog audita. Ako klijent na to pristane, za vrijeme planiranja nadolazećeg prvog nadzornog audita, zahtjev/zamolba za proširenjem domene sprema se u klijentov audit dosje kako bi se da se proširenje domene uvrstilo u plan. Ako klijent želi proširenje domene što je moguće prije, onda ne mora čekati do sljedećeg nadzornog audita. U ovoj situaciji, dok se primjenjuje postupak



INFORMACIJE O UVJETIMA CERTIFICIRANJA

nadzornog audita, planira se novi audit. Od klijenta, čija se domena proširila i promijenila, traži se certifikat, te mu se priprema novi certifikat i prosljeđuje mu se isti.

Postupak Audita za Recertificiranje: Audit za recertificiranje se provodi kako bi se ponovo certificirali sustavi upravljanja u slučaju da to žele klijenti čijem je 3-godišnjem certifikacijskom periodu došao kraj. S klijentom za kojeg bi se trebao napraviti recertifikacijski audit stupa se u kontakt na način da mu se prosljedi FRM.17 Informativni Obrazac o Godišnjem Audit i to 2 mjeseca prije same provedbe audita. Firmi se šalju FRM.144 Informativni Obrazac Nadzornog/Recertifikacijskog Audita i FRM.144-1 ISO 13485 Informativni Obrazac Nadzornog/Recertifikacijskog Audita, te se od firme traži popunjavanje istih. Odluka o recertificiranju treba biti donesena bez poništavanja 3-godišnjeg certifikacijskog postupka. Odlaganje ovog perioda je moguće samo iz opravdanih razloga. U skupinu opravdanih razloga spadaju događaji poput potresa, bujice, požara, oluje, revolucije, rata, općeg štrajka i ekonomske krize. Kada se pojave opravdani razlozi, maksimalan period u kojem bi se trebao obavijestiti klijent je 3 mjeseca, a ukoliko se nakon ta 3 mjeseca ne realizira audit, isti se otkazuje.

Ovaj audit se provodi i realizira na način da se planira baš poput onog u postupku inicijalne certifikacije. Cilj recertifikacijskog audita u cjelosti je potvrđivanje kontinuiranosti sukladnosti sustava upravljanja, njegove efikasnosti, povezanosti s certifikacijskom domenom i njegove primjenjivosti. Za tu svrhu, audit za recertificiranje treba obuhvaćati audit na licu mjesta na način kako je to opisano u dolje navedenim člancima:

- a) Kontinuirani interes za efikasnost sustava upravljanja i certifikacijsku domenu unutar vlastite cjeline u okviru unutarnjih i vanjskih promjena, kao i za njihovu primjenjivost
- b) Javna izjava, deklaracija usmjerena na kontinuiranu efikasnost i poboljšanje sustava upravljanja kako bi se povećala cjelokupna izvedba
- c) Aktivnosti koje pridonose politici organizacije čiji su sustavi upravljanja certificirani i koje doprinose realizaciji njenih ciljeva

Audit Faze 1 nije obavezan u recertifikacijskom auditu, ali je potreban u dolje navedenim slučajevima:

- Kod promjena u sustavu upravljanja
- Kod promjena koje se tiču klijenta
- Kod određenih promjena u domeni u kojoj sustav upravljanja funkcionira (promjene tijela postojećeg zakona, kao što su promjene u dokumentaciji)

Iz tog razloga, klijent treba obavijestiti našu organizaciju o spomenutim promjenama. Također, s ciljem provođenja preliminarnog ispitivanja, od klijenta se zahtijeva dolje navedena dokumentacija:

- Nova dokumentacija sustava organizacije ili ona koja spada u reviziju (Priručnici i Procedure)
- Rješenje o Registraciji Trgovačkog Suda- Statut firme; Izjava o osnivanju društva
- Obavijest o razvrstavanju poslovnog subjekta prema NKD broju

Novi certifikat se priprema donošenjem odluke o recertificiranju od strane Certifikacijskog Odbora nakon pisanog izvještaja poslije audita i upravine ocjene.

Novi certifikat se priprema donošenjem odluke o recertifikaciji od strane certifikacijskog odbora. U novom certifikatu definira se i datum za pripremu prvog certifikata. Period valjanosti tog novog certifikata ponovo iznosi 3 godine od dana kada je donesena odluka o recertificiranju.

Prijenosni Auditi: Radnje prijenosa primjenjuju se samo za prijave koje dolaze od certifikacijskih organizacija koje su akreditirane od strane akreditacijskih agencija koje su u okviru IAF MLA. Ako se druge certifikacijske organizacije prijave za transfer, primaju se kao novi klijenti, te se njihov certifikacijski postupak pokreće počevši od faze inicijalnog certificiranja.

Ako rok trajanja ranijeg certifikata firme nije istekao i ako još uvijek nije došao na red datum za nadzorni audit, certifikat se prenosi, te se realizira kada dođe na red nadzorni audit.

Za transfer, zahtijeva se dokumentacija sustava organizacije i zapisi s audita koje je provela ranija certifikacijska organizacija, te se ista dokumentacija ispituje. Ukoliko je firma prikladna za transfer, utoliko se pravi ugovor, te se pokreće postupak nadzornog audita.

Ne prihvaćaju se prijave za transfer od organizacija čiji su certifikati obustavljeni ili im prijete opasnost da budu obustavljeni. Nesukladnosti ustanovljene u sustavnoj dokumentaciji organizacije koja se prijavila za transfer priopćavaju se organizaciji u pismenom obliku. Nesukladnosti koje su se pojavile trebaju biti zatvorene prije prijenosnog audita od strane postojeće certifikacijske organizacije. U slučaju da se pojave određene sumnje u



INFORMACIJE O UVJETIMA CERTIFICIRANJA

rezultatima tih ispitivanja, prijavljena organizacija se ocjenjuje kao novi klijent ili se može realizirati audit koji se centrirano na određenom području za koje je klijent odgovoran.

Ako je ranije spomenuta certifikacijska organizacija prekinula poslovnu suradnju, njena akreditacija istekla, ili je obustavljena i povučena, postupak certificiranja se pokreće počevši od inicijalnog certificiranja.

Nakon što se ispune gore navedeni uvjeti, te se prihvati prijava za transferom, postupak nadzornog audita se realizira. Kako bi se okončao postupak certificiranja, Certifikacijski Odbor donosi odluku o certificiranju koja se tiče prijenosnih audita.

Ograničenje Odgovornosti: Suglasni smo po pitanju toga da je naša odgovornost spram Vas na jasan način određena. Ugovor koji ste sklopili s UDEM-om, koji je odgovoran samo za ugovorenu naknadu, je osnova po kojoj će UDEM biti odgovoran za gubitak ili štetu koja bi se mogla javiti.

Druge Odredbe: Uvjeti standarda za obavljanje posla mogu se tijekom vremena revidirati. Važne promjene bit će priopćene u pismenom obliku. Uvjeti standarda za obavljanje posla bit će vođeni i komentirani u skladu s HRVATSKIM zakonima.