

## ОБЩИ СЕРТИФИКАЦИОННИ УСЛОВИЯ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ

### 1. ПРЕДМЕТ

Настоящите общи сертификационни условия описват сертификацията на системите за управление към ВЕРИФИКАЦИЯ ООД, както и от други органи за сертификация, свързани с ВЕРИФИКАЦИЯ ООД /по нататък в текста Орган за сертификация/. Целта на Органа за сертификация е издадения от него сертификат или издаденото от него потвърждение да се основава на факти, които са били установени от екипа от одитори в хода на процедурата за сертификация и техните констатации и заключения да отговарят на действителността. Клиентът може да докаже достоверно пред трета страна, че изпълнява поетите от него задължения.

### 2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

**2.1 Настоящите Общи сертификационни условия на системите за управление са задължителни за изпълнение от Органа за сертификация,** както и за Клиента, който е в договорни взаимоотношения с ВЕРИФИКАЦИЯ ООД и който използва услугите на Органа за сертификация с цел да докаже със сертификата, съответно с потвърждението пред трета страна функционирането на своята система за управление, както и да докаже, че тази система за управление съответства на изискванията на съответния стандарт.

**2.2 Настоящата процедура е валидна заедно с договора за услуги,** който е сключен между ВЕРИФИКАЦИЯ ООД и Клиента.

### 3. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЕРТИФИЦИРАЩАТА ОРГАНИЗАЦИЯ

**3.1 Сертифициращата организация е длъжна да обработва поверително постъпилата при нея информация** относно фирмата на Клиента и да я използва само за взаимно договорената цел. Тези данни не се предават на трето лице. Изключение от това прави изготвянето на подробен доклад до арбитражна инстанция при възникване на спор. Клиентът по определени причини може да освободи Сертифициращата организация от задължението за пазене на тайна.

**3.2 Сертифициращата организация провежда сертифицирането и контрола** съгласно изискванията на стандартите и собствената сертификационна процедура.

**3.2.1 Сроковете за провеждане на одити** се договарят между водещия одитор и Клиента в случай, че липсва друго споразумение.

#### 3.2.2 Съгласуване на одиторите

Към сертификационен одит може да се пристъпи само след като Клиентът предостави в Сертифициращата организация подписано и подпечатано Запитване за подготовка за сертифициране.

Сертифициращата организация съгласува с Клиента екипа от одитори и при поискване предоставя допълнителна информация за тях. Клиентът има право да отклони посочените от Сертифициращата организация одитори и не е длъжен да обоснове своите възражения срещу предложените одитори.

#### 3.2.3 Първоначален сертификационен одит

Първоначалният сертификационен одит на една система за управление трябва да се проведе на място на 2 етапа. План за одита се изпраща предварително на Клиента.

- На първи етап се проверява документираната информация и системата за управление на фирмата, оценява се местоположението на клиента и готовността за одит;
- На втория етап се оценява действието, вкл. ефективността на системата за управление на клиента

В края на одита, в рамките на заключителния разговор, екипът от одитори представя констатациите и резултата от одита и оповестява становището си по отношение на резултата от процедурата за сертификация.

В хода на одита може да се формулират препоръки или несъответствия.

Препоръките са възможности за подобрене, на които одиторът ще обърне внимание при следващия одит.

Несъответствията могат да бъдат съществени, когато не се удовлетворяват едно или повече изисквания на стандарта или несъществени, когато възникнат съмнения във функционирането на СУ.

Несъответствията трябва да бъдат отстранени в рамките на взаимно съгласуван срок чрез предприемането на подходящи коригиращи действия. Доказателства за това са представяне на допълнителни документи или записи, а в краен случай провеждането на допълнителен одит. Проверката на коригиращите действия трябва да приключи и да се документира в рамките на 45 календарни дни след приключване на одита.

Допълнителният одит може да бъде проведен в рамките на шест месеца след сертификационния одит. След изтичане на този срок сертификационният одит трябва да бъде приключен като неуспешна процедура.

След провеждането на сертификационния одит, съответно на допълнителния одит, одиторите изготвят доклад, който се изпраща на Клиента.

Ако по време на сертификационния одит се разкрият толкова тежки несъответствия, че одиторите не могат да препоръчат издаването на сертификат, то на предприятието се съобщава за прекратяване на сертификационния одит.

При поддържането на повече СУ съществува възможност за тяхното интегрирано сертифициране. Тъй като в този случай може да се намали обема на одиторската дейност, е възможно и съответно намаление на цената. Предпоставки за това са степента на интегрираност на документацията, едновременното провеждане на одита и квалификацията на одиторите по одитираните СУ.

Допуска се трансфер на сертификация на клиенти, сертифицирани от други сертифициращи организации при условие, че сертификатът е издаден под акредитация на орган, подписал IAF MLA. Организацията, чиито сертификати не са издадени под такава акредитация се третира като нови клиенти. OCCU извършва преглед на сертификацията на бъдещия клиент за да:

- провери дали действащият сертификат на организацията на клиента попада в обхвата на акредитация на OCCU;
- провери и разбере причините за искане на трансфера;
- провери, че страната/страните искат трансфер на сертификат, който е валиден от гледна точка на

акредитация, достоверност, срок на действие и област на приложение, обхванат от сертифицираната система за управление;

- прегледа последните доклади от одити от сертификация или подновяване на сертификацията, последващи доклади от надзорни одити и всички несъответствия, посочени в тях. Ако липсват документи от последния сертификационен, одит за подновяване на сертификация (ресертификационен одит) или надзорен одит или е просрочен надзорен одит, организацията се третира като нов клиент;
- провери всички получени жалби и оплаквания, постъпили в организацията, както и предприетите действия;
- провери етапа на текущата сертификационна процедура;
- провери задълженията на организацията към регулаторни органи от гледна точка на приложимо законодателство.

Обикновено този преглед се прави на място при клиента.

Ако при прегледа на заявката възникнат съмнения, в зависимост от големината на съществуващите проблеми ОССУ провежда одит само за проблемните места или приема заявителя като нов клиент.

Не се приема трансфер на сертификация, за която се знае че е прекратена или под заплаха от прекратяване.

**3.2.4 Издаване на сертификат:** В случай на успешно приключил одит Сертифициращата организация издава сертификат с името и адреса на фирмата с предварително съгласувана област на приложение. Сертификатът се издава на заявените от Клиента езици.

Сертификатът има валидност три години в случай, че се провеждат двата ежегодни надзорни одита на системата за управление в съответствие с процедурата за сертификация. Сертификатът се предава на Клиента след плащане на задълженията от негова страна в съответствие с договора за услуги.

Сертифициращата организация води и публикува регистър на сертифицираните фирми с областта на приложение.

**3.2.5 Надзор на сертифицираната система за управление**  
Първият/ вторият надзорен одит на системата за управление трябва да бъде проведен една, съответно две години след сертификационния одит в период до минус три месеца от така наречената контролна дата (датата на последния ден от сертификационния одит).

**3.2.7 Одит за подновяване на сертификацията (ресертификационен одит).**

При изявено желание от страна на клиента, не по рано от 90 дни и не по-късно от 45 дни преди изтичане валидността на сертификата, системата за управление на клиента може да бъде оценена отново на място. Клиентът трябва да подаде заявка и да информира предварително Органа за сертификация в писмен вид за настъпилите изменения в СУ. Одитът за подновяване на сертификация се провежда като одит на място и по реда определен за одит на етап 2. Всички дейности трябва да приключат преди изтичане срока на валидност на предишната сертификация.

При просрочване на валидността на сертификацията не се планират и провеждат дейности по подновяване на сертификацията.

В тези случаи се провеждат дейности като за първоначална сертификация.

#### **4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА**

Клиентът предоставя на Сертифициращата организация преди одита /предварителен, сертификационен, контролен/ всички валидни документи, отнасящи се до системата за управление, както и в случай на поискване записите относно проведените вътрешни одити например.

До сертификационния и преди годишния контролен одит Клиентът провежда пълен вътрешен одит.

По време на одита Клиентът позволява на одитиращия екип, *вкл. стажант-одитори, наблюдатели и проверяващи (съставът на участниците се съгласува писмено поименно с одитираната организация), както и преглед на свързаните с областта на приложение записи и осигурява достъп до съответните структурни единици.*

Клиентът посочва лице от Ръководството за осъществяване на контакти при провеждане на одита. По правило това е упълномощеното лице, което отговаря за системите за управление към момента.

#### **5. ПОЛЗВАНЕ НА СЕРТИФИКАТА, ОБХВАТ НА ПОЛЗВАНЕ**

**5.1 Валидността на сертификата** започва от датата на изготвянето му и продължава 3 години. Това е предпоставка въз основа на датата на документа да се провеждат годишни контролни одити.

**5.2 Сертификатът е валиден изключително само за сертифицираната организационна единица,** сертифицираната област на дейност на Клиента, съответно за посоченото в сертификата местоположение. Не се допуска използването на сертификата за други организационни единици, съответно местоположения на Клиента, които не са сертифицирани. Клиентът поема отговорност за използването на сертификата в съответствие с правомощието му за това.

#### **6. РАЗШИРЯВАНЕ / ОГРАНИЧАВАНЕ НА ОБХВАТА**

За да се разшири обхватът на сертификата, така че да покрива допълнителни обекти или продукти, клиентът попълва ново запитване за оферта за сертификация. Прилага се процедурата за кандидатстване, като се оценяват тези области, които преди не са били обхванати. За разширяването може да се използва редовния надзорен одит или се насрочва допълнителен одит.

Цената за разширяване обхвата на сертификата се определя на базата на характера и програмата за работа.

Обхватът може да бъде ограничен и по желание на клиента или по преценка на ОССУ, когато сертифициращият орган установи несъответствия с определения стандарт. От обхвата може да се изключи само частта от системата, за която е установено несъответствието, стига това да не се отрази на целостта и ефективното функциониране на СУ.

След успешно приключване на процеса на оценяване се издава нов сертификат, отразяващ направените промени в обхвата. В този случай клиентът връща замянения сертификат на Сертифициращия орган.

## 7. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

Валидността на сертификата може да бъде прекратена от Сертифициращия орган за ограничен период от време (до 6 месеца) в следните случаи:

- по желание на клиента;
- ако изискването за коригиращи действия не е изпълнено по удовлетворителен начин в указания срок;
- ако има каквито и да е нарушения при изпълнение на сключения договор от страна на Клиента или настоящите общи условия;
- ако клиентът отказва да заплати дължими суми по договора и/или отказва да планира одит. Одит може да бъде отложен само по основателни причини за не повече от 30 календарни дни;

- При несъответствия с голяма тежест, констатирани по време на контролен одит, т.е. когато няма прилагане на СУ в няколко области на дейност на предприятието или повторно недостатъчно отстраняване на несъответствието, то се взема решение за прекратяване на сертификата.

В този случай клиентът няма право да се идентифицира като сертифициран и не може да използва никакви сертификационни знаци, предоставени за ползване с временно отнетия сертификат.

Сертифициращият орган уведомява писмено клиента за временното отнемане на сертификата. В същото време Сертифициращият орган посочва при какви условия сертификатът може да бъде върнат. В края на срока за временно преустановяване се прави проверка, за да се определи дали посочените условия за връщане на сертификата са изпълнени. При изпълнение на тези условия сертификатът се връща и клиентът се уведомява за това. Ако условията не се изпълнят, сертификатът се отнема за постоянно.

ОССУ може да провежда т.н. специални одити:

- **Разширяване на обхвата при условията на т.6**
- **Непредвидени одити**

ОССУ може да извършва непредвидени одити на сертифицираните клиенти, за да разследва жалби, при наличието на съществени промени или последващи действия при клиенти с прекратена сертификация. В тези случаи:

- ОССУ задължително уведомява предварително сертифицираните клиенти за причините и условията, при които трябва да се извършат тези непредвидени в Договора посещения;

- тъй като в тези случаи сертифицираните клиенти нямат възможност да възразят срещу екипа одитори, същият трябва да бъде определен с особено внимание;

Всички разходи, направени от Сертифициращия орган за прекратяването и връщането на сертификата, както и за допълнителни одити, са за сметка на клиента.

## 8. ОТНЕМАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

Сертификат може да бъде отнет в следните случаи:

- когато клиентът не предприема необходимите мерки при временно отнемане на сертификата или прекрати дейността си;
- когато клиентът прекрати договорните си отношения със Сертифициращия орган;

Сертифициращият орган уведомява писмено клиента за отнемане на сертификата. Заплатените сертификационни такси не се възстановяват на клиента. Сертифициращият орган е длъжен да публикува номера на отнетия сертификат. Сертификат може да бъде отнет, ако клиентът уведоми Сертифициращия орган писмено, че не желае подновяването му или вече не предлага продуктите в обхвата на същия сертификат или в случай, че клиент не подаде навреме молба за сертификация или ре-сертификация. Сертификатът остава собственост на ОССУ.

## 9. ПОЛЗВАНЕ НА СЕРТИФИКАЦИОННИ ЗНАЦИ, ЛОГО

След издаване на сертификата ОССУ може да разреши на клиента да използва предназначен за това сертификационен знак. Правото на клиента да използва такъв знак зависи от поддържането на валиден сертификат по отношение на системата за управление и/или продуктите си, както и спазване на правилата, определящи използването на знака на ОССУ.

Разработени са специални правила за ползване на лого, които са неразделна част от договора за услуги.

Неправилното използване на знаците се счита за съществено несъответствие.

**9.1 Разрешителното за ползването на сертификационен знак (лого) важи само за сертифицирано предприятие във фирмата на Клиента.** Ползването на логото от друго предприятие на Клиента не е разрешено.

**9.2 Сертификационният знак (логото) може да се ползва само от Клиента** и само в непосредствена връзка с името или логото на фирмата на Клиента. То не може да се поставя на продукти или опаковки на продукти и/или процедури на Клиента или върху протоколи на лаборатории за изпитване, за калибриране или за контрол. Използването на сертификата и логото се свежда само до Клиента и не може да се предоставя на трето лице или правоприемник без изключителното разрешение на Сертифициращия орган. Ако такова предоставяне е желателно, се прави писмено искане и се провежда нов одит.

## 10. ПРИКЛЮЧВАНЕ ПРАВОТО НА ПОЛЗВАНЕ

**10.1 Клиентът получава** непрехвърляемото, ограниченото посредством времетраенето на договора право да ползва логото и сертификата в съответствие с гореказаното, като не получава изключителното право за това.

**10.2 Правото на ползване на сертификата** от Клиента се прекратява с незабавно действие, когато:

- Клиентът не информира Органа за сертификация за съществени промени, свързани със сертификацията;
- Със сертификата се злоупотребява, клиентът използва сертификата по начин, който нарушава договора;
- Резултатите от контролните одити не доказват функционирането на системата за управление съгласно изискванията на стандарта;
- Контролният одит не може да бъде проведен поради липса на готовност на клиента, съответно не може да

приключи процедурата по контролния одит в посочения тримесечен срок;

- В ход е процедура за прекратяване на дружеството за сметка на имуществото на Клиента или е отхвърлено заявлението на Клиента за процедура за обявяване в несъстоятелност в съда поради липса на имуществена маса по несъстоятелност;

- Не се извършва заплащането на издадената във връзка с процедурата за сертификация фактура в рамките на срока, посочен в договора;

- Придържането към валидността на сертификата е забранено по процедурни правни съображения или въз основа на решение на съда;

- Клиентът прекрати едностранно договора за услуги или наруши по някакъв начин своите договорни задължения.

**10.3 След приключване на правото за ползване** Клиентът е длъжен да върне сертификата на Сертифициращата организация.

## **11. ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ**

Ако клиентът има оплаквания относно работата на служители на Сертифициращия орган, или възражения относно констатации, оценки или решения на ОССУ, същите трябва да бъдат направени писмено до ръководителя на ОССУ в 7 дневен срок от датата, на която Заявителят/ Сертифицираната организация е подписал обратна разписка за получен документ (доклад от одит), съдържащ оспорвана констатация, оценка или решение. ОССУ поддържа процедура за тяхната обработка и Комисия за разглеждането им. Приемането на жалби и възражения се документира.

В рамките на 30 календарни дни подателят на възражението/жалбата получава писмен отговор. В случаите, когато възразяващият не е съгласен с решението на Комисията по възражения, той може да се отнесе до съответния компетентен орган в страната.

София, 01.03.2019  
ВЕРИФИКАЦИЯ ООД