



ОБЩИ СЕРТИФИКАЦИОННИ УСЛОВИЯ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ

I. ПРЕДМЕТ

1.1 Настоящите общи сертификационни условия описват сертификацията на системите за управление към Имърджънси Сертификейшън ООД, както и от други органи за сертификация, свързани с Имърджънси Сертификейшън ООД (наричан по долу в текста Орган за сертификация или Сертифицираща организация). 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.

II. 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 Имърджънси Сертификейшън 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 Настоящите общи сертификационни условия са неразделна част от договора за услуги, който е сключен между Имърджънси Сертификейшън ООД и Клиента.

III. 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 съответните стандарти на системи за управление и собствена сертификационна процедура.

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

3.4 Предварителен одит

Предварителният одит, когато не е част от сертификационния одит, се провежда само по желание на Клиента. Целта на предварителния одит е разкриването на слаби места и несъответствия спрямо изискванията на стандарта, които се проявяват в системата за управление. Предварителният одит се извършва от член на екипа от одитори, на който е възложено провеждането на сертификационния одит на системата за управление. Клиентът получава на място в края на одита устна информация за резултата от предварителния одит, като след одита водещият одитор му изпраща доклад от предварителния одит, който съдържа необходимите по-нататъшни стъпки с цел успешното изпълнение на процедурата за сертификация.

3.5 Съгласуване на одиторите

Към сертификационен одит може да се пристъпи само след като Клиентът предостави в Сертифициращата организация надлежно попълнено и подписано Искане на оферта за сертификация.

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.

3.6 Първоначален сертификационен одит

3.6.1 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, преди провеждането на всеки етап:

- a) На първия етап (етап 1) се проверява документацията и системата за управление на фирмата, прави се преглед на обхвата на сертификация и местоположението/та на клиента и готовността за одит;
- b) На втория етап (етап 2) се оценява действието, включително ефективността на системата за управление на клиента.

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

3.6.3 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.

Проверката на коригиращите действия трябва да приключи и да се документира в рамките на 45 календарни дни след приключване на одита.

Като доказателство за предприетите коригиращи действия се предоставят допълнителни документи и/или записи, а в краен случай доказателствата се преглеждат на място чрез провеждане на допълнителен одит.

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

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

3.6.6 Ако по време на сертификационния одит се разкрият толкова **тежки несъответствия**, че одиторите не могат да препоръчат издаването на сертификат, то на Клиента кандидатстващ за

сертификация се съобщава за прекратяването на сертификационния одит.

3.6.7 При поддържането на повече от една система за управление при Клиента съществува възможност за **интегрирано сертифициране**. В такива случаи на базата на намаляване на обема на одиторската дейност, е възможно и съответно намаление на цената. Предпоставки за намаление на времето за одит, респективно цената, са степента на интегрираност на документацията, едновременното провеждане на одита и квалификацията на одиторите по одитираните системи за управление.

3.6.8 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 третират като нови клиенти. Имърджънси Сертификейшън ООД извършва преглед на сертификацията на бъдещия клиент за да:

- a) провери дали действащият сертификат на организацията на клиента попада в обхвата на акредитация на Сертифициращата организация;
- b) провери и разбере причините за искане на трансфера;
- c) 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;
- d) прегледа последните доклади от одити от сертификация или ресертификация, последващи доклади от надзорни одити и всички несъответствия, посочени в тях. Ако липсват документи от последния сертификационен, ресертификационен или надзорен одит или е просрочен надзорен одит, организацията се третира като нов клиент;
- e) провери всички получени възражения и оплаквания, постъпили в организацията, както и предприетите действия;
- f) провери етапа на текущата сертификационна процедура;



- g) 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 идентифицираните проблеми, Имърджънси Сертификейшън ООД взема решение за провеждане на одит с акцент върху 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.

3.6.9 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 проведат 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.

3.7 Контрол 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).

3.8 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 искане и да информира предварително Органа за сертификация в писмен вид за настъпилите изменения в СУ.

Ресертификационният одит 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 ресертификация.

В тези случаи се провеждат дейности като за първоначална сертификация.

3.9 Специален одит

Сертифициращият орган при Имърджънси Сертификейшън ООД може да провежда **специални одити**, в следните случаи:

3.9.1 За разширяване на обхвата при условията на раздел VI от настоящите Общи условия;

3.9.2 Непредвидени одити

Сертифициращият орган извършва непредвидени одити на сертифицираните клиенти за да: разследва възражения; при наличието на съществени промени; или като последващи действия при клиенти с прекратена сертификация (раздел VII). В тези случаи:

- a) Сертифициращият орган при Имърджънси Сертификейшън ООД задължително уведомява предварително сертифицираните клиенти за причините и условията, при които трябва да се извършат тези непредвидени в Договора посещения;
- b) Тъй като в тези случаи сертифицираните клиенти нямат възможност да възразят срещу екипа одитори, същият трябва да бъде определен с особено внимание;

IV. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

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

4.2 До сертификационния и преди годишния надзорен одит Клиентът провежда пълен вътрешен одит.

4.3 По време на одита Клиентът позволява на одитиращия екип преглед на свързаните с областта на приложение записи и осигурява достъп до съответните структурни единици.

4.4 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.

4.5. Клиентът се задължава:

- a) Да бъде в съответствие със изискванията за сертификация на Имърджънси Сертификейшън ООД, когато се позовава на статута си за сертификация - в медиите, интернет, брошури и рекламни материали и/или други документи;
- b) Да не прави или да не позволява да се правят никакви подвеждащи твърдения, свързани с неговата сертификация;
- c) Да не използва или да не позволява използването на Сертификата или на части от него по подвеждащ начин;
- d) При отнемане на сертификацията да преустанови позоваването на сертификацията в рекламни материали, съгласно указанията на Имърджънси Сертификейшън ООД за временно прекратяване, отнемане или ограничаване на обхвата на сертификация;
- e) Да променя всички рекламни материали в случай на ограничаване на обхвата на сертификация;
- f) Да не допуска позоваването на сертификацията на неговата система за управление да се използва по начин, който заблуждава, че сертификацията се отнася за продукт/ услуга и/или процес;
- g) Да не внушава, че сертификацията се отнася за дейности и местоположения извън обхвата на сертификацията;
- h) Да не използва сертификацията си по начин, който може да доведе до накърняване на репутацията на органа за сертификация и/или на процедурата за сертификация, респективно сертификационната схема, и да компрометира общественото доверие в Имърджънси Сертификейшън ООД;
- i) Да извършат подготовка и планиране, ако е необходимо приемането на присъстващи наблюдатели - одитори в процес на обучение, оценители от Изпълнителна агенция Българска служба по акредитация или друг акредитационен орган.

- j) В случай на отказ за приемане на присъстващи наблюдатели - оценители от Изпълнителна агенция Българска служба по акредитация или друг акредитационен орган, Клиентът е длъжен да обоснове отказа, а Сертифициращият орган да го приеме. Неприемлива обосновка на отказа може да доведе до отнемане на акредитацията/те Сертификат/ти (виж 8.1 с)

V. 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 надзорни 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.

VI. РАЗШИРЯВАНЕ/ ОГРАНИЧАВАНЕ НА ОБХВАТА

6.1 За да се разшири обхватът на сертификата, така че да покрива допълнителни обекти или продукти, клиентът попълва ново искане. 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.

6.2 Цената за разширяване обхвата на сертификата се определя на базата на характера на разширението (брой и отдалеченост на новите местоположения, посещения на временни обекти и други) и програмата за работа (увеличението във времето за одитиране).

6.3 Обхватът може да бъде ограничен по желание на клиента или по преценка на Сертифициращият орган, в случай че сертифицираният клиент има сериозни пропуски и постоянно не отговаря на изискванията за сертификация за отделни части от обхвата на сертификацията. От обхвата може да се изключи само



частта от системата, за която е установени несъответствията, стига това да не се отрази на целостта и ефективното функциониране на Системата за управление и да е в съответствие с изискванията на стандарта/ите, по който е направена сертификацията.

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

VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

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

- a) по желание на клиента;
- b) ако изискване за коригиращи действия не е изпълнено по удовлетворителен начин в указания срок;
- c) ако има каквито и да е нарушения при изпълнение на сключения договор от страна на Клиента или настоящите общи условия;
- d) ако сертифицираната система за управление на Клиента постоянно или сериозно не отговаря на изискванията за сертификация, включително на изискванията, свързани с ефикасността на системата за управление;
- e) ако клиентът отказва да заплати дължими суми по договора и/или отказва да планира одит и/или възпрепятства извършването на одит. Одит може да бъде отложен само по основателни причини за не повече от 30 календарни дни;
- f) При несъответствия с голяма тежест, констатирани по време на надзорен одит, например когато липсва прилагане на СУ в няколко области от дейността на сертифицирания Клиент или повторно повдигане на несъответствие поради неефективни коригиращи действия и/или недостатъчно отстраняване на несъответствия от предходен одит, се взема решение за прекратяване на сертификата.

7.2 В случай на прекратяване (временно отнемане) на сертификацията, Клиентът няма право да се

идентифицира като сертифициран и не може да използва никакви сертификационни знаци, предоставени за ползване със сертификата.

7.3 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 прекратяване 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 изпълняват, сертификатът се отнема за постоянно.

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

VIII. ОТНЕМАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

8.1 Сертификат може да бъде отнет в следните случаи:

- a) когато Клиентът не предприема необходимите мерки при временно отнемане на сертификата или прекрати дейността си;
- b) когато Клиентът прекрати договорните си отношения със Сертифициращия орган;
- c) когато Клиентът необосновано откаже приемането на присъстващи наблюдатели - оценители от Изпълнителна агенция Българска служба по акредитация или друг акредитационен орган и/или причините за отказа не се приемат от Сертифициращият орган се отнема/т акредитирания/те Сертификат/ти на Клиента.

8.2 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.

8.3 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.



8.4 Сертификатът е собственост на Сертифициращият орган при Имърджънси Сертификейшън ООД.

IX. ПОЛЗВАНЕ НА СЕРТИФИКАЦИОННИ ЗНАЦИ И ЛОГО

9.1 След издаване на сертификата Сертифициращият орган при Имърджънси Сертификейшън ООД 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 Имърджънси Сертификейшън ООД.

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

9.3 Неправилното използване на знаците се счита за съществено несъответствие.

9.4 Разрешителното за ползването на логото важи само за сертифицираната дейност/ местоположение във фирмата на Клиента. Ползването на логото от друго предприятие/ местоположение на Клиента не е разрешено.

9.5 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.

X. ПРИКЛЮЧВАНЕ ПРАВОТО НА ПОЛЗВАНЕ

10.1 Клиентът получава непрехвърляемото, ограничено 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:

- a) Клиентът не информира Органа за сертификация за съществени промени, свързани със сертификацията;
- b) Със сертификата се злоупотребява, клиентът използва сертификата по начин, който нарушава договора;
- c) Резултатите от надзорните одити не доказват функционирането на системата за управление съгласно изискванията на стандарта;
- d) Надзорният одит не може да бъде проведен поради липса на готовност на клиента, съответно не може да приключи процедурата по надзорния одит в посочения тримесечен срок;
- e) 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;
- f) Не се извършва заплащането на издадената във връзка с процедурата за сертификация фактура в рамките на срока, посочен в договора;
- g) Придържането към валидността на сертификата е забранено по процедурни правни съображения или въз основа на решение на съда;
- h) 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.

XI. ВЪЗРАЖЕНИЯ И РЕКЛАМАЦИИ

11.1 Ако клиентът има оплаквания относно работата на служители на Сертифициращия орган, или възражения относно констатации, оценки или решения на Имърджънси Сертификейшън ООД, същите трябва да бъдат направени писмено до ръководителя на Сертифициращата организация 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. Сертифициращият



орган при Имърджънси Сертификейшън ООД поддържа процедура за тяхната обработка и Комисия за разглеждането им. Приемането на възраженията и рекламациите се документира.

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

Пловдив, 30.11.2016 г.

Имърджънси Сертификейшън ООД