

Društvo »MONTECERT« d.o.o Herceg Novi je nezavisna organizacija koja svojim klijentima vrši usluge provjere i sertifikacije sistema menadžmenta prema zahtjevima relevantnih standarda.

### Ciljevi provjera

Ciljevi provjera obuhvataju:

- a) određivanje usaglašenosti Klijentovog sistema menadžmenta ili njegovog dijela sa kriterijumima provjere (standard za sertifikaciju i dokumentacija sistema Klijenta);
- b) određivanje sposobnosti sistema menadžmenta da osigura da organizacija Klijenta ispunjava primjenljive zahtjeve zakona, propisa i ugovora. (Napomena: (re)sertifikaciona i nadzorne provjere sistema menadžmenta nisu provjera usklađenosti sa zakonima.);
- c) određivanje efektivnosti sistema menadžmenta u obezbjeđivanju da organizacija Klijenta može osnovano da očekuje da će ostvariti svoje specificirane ciljeve; i
- d) identifikaciju oblasti za potencijalna poboljšavanja sistema menadžmenta Klijenta, ako je to primjenljivo.

### Termini provjera

Termini sertifikacione provjere su predmet dogovora između Klijenta i Montecerta. Sertifikaciona provjera se obavlja najkasnije u roku od 120 dana od potpisivanja ugovora i rezultuje odlukom u vezi sa izdavanjem sertifikata.

Nadzorne provjere radi se obavljaju radi održavanja povjerenja u usaglašenost sistema menadžmenta Klijenta i rezultuju odlukom u vezi sa održavanjem validnosti sertifikata. Prva nadzorna provjera se obavlja najkasnije 12 mjeseci od dana donošenja odluke o (re)sertifikaciji, a obavezno tokom kalendarske godine koja slijedi nakon kalendarske godine u kojoj je obavljena (re)sertifikaciona provjera. Druga nadzorna provjera se obavlja najkasnije 24 mjeseca od dana donošenja odluke o (re)sertifikaciji. Montecert može donijeti odluku o odlaganju druge nadzorne provjere do kraja kalendarske godine koja slijedi nakon kalendarske godine u kojoj je obavljena prva nadzorna provjera i to u opravdanim situacijama radi prilagođavanja faktorima, kao što su: sezonski poslovi klijenta, aktivnost lokacija na kojima se realizuju procesi klijenta, postojanje tzv. „više sile“ i slično.

Resertifikaciona provjera u cilju obnavljanja sertifikata (izdavanja novih sertifikata) se obavlja u jednoj fazi u trećoj godini važenja sertifikata o usaglašenosti.

Montecert može utvrditi kao neophodno da sprovede provjere Klijenta uz prethodnu kratku najavu, kako bi se istražili eventualni prigovori, ili kao odgovor na izmjene, ili kao nastavak aktivnosti nad suspendijom sertifikata. U slučaju ovakvih provjera Montecert je obavezan da Klijenta o istim unaprijed informiše i upozna sa uslovima pod kojima će se provjera sprovesti.

### Informisanje o izmjenama

»MONTECERT« d.o.o. i Klijent su u obavezi da obavijeste jedan drugog, bez odlaganja, o stvarima sa kojima se suoče, a koje mogu spriječiti izvršenje obaveza iz ovog Ugovora na vrijeme.

### Obaveze klijenta

- Sertifikovani Klijent mora obavijestiti sertifikaciono tijelo, bez kašnjenja, o pitanjima koja mogu da se odraze na sposobnost menadžment sistema da i dalje ispunjava zahtjeve standarda koji se koristi za sertifikaciju. I to o promjenama koje se odnose na:
  - a) pravni, komercijalni, organizacioni status ili vlasništvo,
  - b) organizaciju i menadžment (npr. ključno osoblje u upravljanju),
  - c) lokacije,
  - d) obim poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta,
  - e) velike promjene sistema menadžmenta i procesa,
  - f) pojavu ozbiljnih incidenata i kršenje zakonske regulative koji zahtijevaju informisanje i uključivanje nadležnih (državnih) organa.

- Ukoliko promjene kod Klijenta mogu dovesti u pitanje ispunjenje zahtjeva standarda koji se koristi za sertifikaciju, »Montecert« d.o.o. će najkasnije u roku od 30 dana (kroz posebnu provjeru i/ili uvidom u dostavljenu dokumentaciju) verifikovati da je sertifikovani klijent usaglašen sa zahtjevima standarda. Ukoliko promjene ne dovode u pitanje ispunjenje zahtjeva standarda koji se koristi za sertifikaciju, »Montecert« d.o.o. će najkasnije u terminu slijedeće nadzorne provjere verifikovati da je svaki sertifikovani Klijent usaglašen sa zahtjevima standarda.
- Klijent je odgovoran za dostizanje i održavanje usaglašenosti sistema menadžmenta sa standardom koji se koristi za sertifikaciju, kao i za dosledno ostvarivanje predviđenih rezultata primjene standarda za sertifikaciju.
- Klijent obezbjeđuje sve neophodne uslove za neometan i zdrav i bezbjedan rad tima provjeravača, uključujući bezbjedan pristup svim: dokumentima i procedurama, ažurnim informacijama, područjima, lokacijama, zapisima, osoblju, i obezbjeđuje uslove za prisustvo posmatrača (npr. provjeravača akreditacije i/ili osoblja na obuci).
- Klijent je u obavezi da tokom provjere od strane Montecerta, a u skladu sa prethodno dostavljenim pisanim obavještenjem Montecerta, primi posmatrača relevantnog akreditacionog tijela čija je uloga osvjedočenje u rad Montecerta u cilju sticanja/proširivanja/održavanja akreditacije Montecerta.
- Klijent je u potpunosti odgovoran za izvođenje aktivnosti i procesa koje su obuhvaćene provjerama i izdatim sertifikatima i Društvo »Montecert« d.o.o. ne može preuzeti bilo kakvu odgovornost za uticaje i rezultate tih aktivnosti i procesa na treće strane.
- Klijent se obavezuje da pozivanje na sertifikaciju i upotreba od strane Klijenta znakova sertifikacionog tijela »Montecert« d.o.o. i, ukoliko je primjenljivo simbola akreditacije, bude u skladu sa procedurom Uputstvo za upotrebu znaka sertifikacije. Ukoliko Klijent ističe ili koristi znak sertifikacije i/ili sertifikat, koje nije u skladu sa Uputstvom za upotrebu znaka sertifikacije, takvo postupanje povlači posljedice naknade prouzrokovane materijalne i nematerijalne štete.

#### **Obaveze »Montecert« d.o.o.**

- Na pisani zahtjev Klijenta, »MONTECERT« d.o.o. će dostaviti Klijentu sve tražene informacije koje bliže opisuju njegove procese provjere i procese odlučivanja o sertifikaciji.
- »MONTECERT« d.o.o. će pisanim putem obavjestiti sertifikovanog Klijenta o svakoj promjeni svojih zahtjeva za sertifikaciju.
- »MONTECERT« d.o.o. će najkasnije u terminu sledeće planirane provjere verifikovati da je Klijent usklađen sa novim zahtjevima.
- »Montecert« d.o.o. se obavezuje da sve informacije o klijentu do kojih dođe izvođenjem aktivnosti u okviru usluga sertifikacije ili iz drugog izvora, osim onih koje je klijent učinio javno dostupnim, smatra povjerljivim i ne daje na uvid trećim stranama, osim relevantnim akreditacionim tijelima u cilju sticanja/proširivanja/održavanja akreditacije. U slučaju postojanja informacija sa posebno izraženim nivoom rizika u pogledu povjerljivosti i bezbjednosti koje se ne smiju otkrivati trećim stranama, Klijent je u obavezi da sa tim upozna »Montecert« d.o.o. pismenim putem prije pristupanja takvim informacijama.

#### **Izdavanje i povlačenje sertifikata**

Klijent je odgovoran za dostizanje i održavanje usaglašenosti sistema menadžmenta sa standardom koji se koristi za sertifikaciju, dok je Montecert d.o.o. je odgovoran da sprovede provjere na objektivan način. U tom kontekstu, preporuke tima provjeravača zasnovano na nalazima provjere, kao i odluka o sertifikaciji, neće ni u kom slučaju uticati na obavezu Klijenta da plati naknade definisane ugovorom o sertifikaciji.

»MONTECERT« d.o.o. će suspendovati ili povući sertifikaciju u slučajevima kada:

- a) klijentov sertifikovani sistem menadžmenta ima neprestane ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahtjeve sertifikacije, uključujući zahtjeve za efektivnost sistema menadžmenta, što je utvrđeno na osnovu provjera koje sprovodi Montecert i/ili na osnovu informacija koje je dostavio klijent;



- b) klijent ne dozvoljava da se nadzorne provjere ili provjere za obnavljanje sertifikacije izvode sa traženom učestalošću;
- c) je otkrivena nepravilna upotreba znaka sertifikacije, i ukoliko je primjenljiv simbol akreditacije, koja nije efikasno riješena od strane Klijenta, nakon opomene od strane »MONTECERT« d.o.o.
- d) klijent ne vrši plaćanja provjera definisanih ugovorom prema (pro)fakturama
- e) ispostavljenim od strane »MONTECERT« d.o.o.;
- f) kada klijent prestane sa realizacijom operativnih aktivnosti - stečaj/likvidacija/zabrana obavljanja djelatnosti;
- g) dođe do raskida ugovora.

Pod suspenzijom, Klijentova sertifikacija sistema menadžmenta je privremeno van snage. Povlačenjem, Klijentova sertifikacija sistema menadžment je trajno stavljena van snage. U slučaju suspenzije ili povlačenja, Klijent ne smije koristiti i promovisati svoje sertifikacije.

**U Herceg Novom, 21.05.2018.**

**Žaklina Deretić, direktor**