



POSTUPAK CERTIFIKACIJE

-IZVOD IZ DOKUMENTA-

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Autor	Danka Knežević	Menadžer certifikacije	/	
Odobrio	Žaklina Deretić	Direktor	/	
Oznaka	S01-x	Datum stupanja na snagu		/

Ovaj dokument je vlasništvo MONTECERT i može se koristiti, štampati ili umnožavati samo uz saglasnost odgovornog lica MONTECERT

1. Svrha i područje primjene

Ovaj dokument definiše osnovne aktivnosti procesa sertifikacije. Dokument predstavlja izvod iz dokumentovane procedure Postupak sertifikacije i njegova svrha je da zainteresovanim stranama približi proces sertifikacije. Shodno tome, namjena dokumenta je isključivo informativnog karaktera, dok su detaljni postupci opisani u internoj proceduri, koja predstavlja poslovnu tajnu.

2. Veza sa drugim dokumentima

- Vidjeti Listu dokumenata

3. Sertifikacija

Postupak je opisan u **Tabeli 1**.

4. Prilozi i zapisi

/

5. Definicije i oznake

Za sve neophodne definicije i oznake koje nisu ovde navedene vidjeti u *Registru pojmova i definicija*.

SUSPENZIJA podrazumijeva privremeno stavljanje van snage sertifikata u njegovom punom predmetu i području sertifikacije ili njegovog dijela. Podrazumijeva ograničavanje klijenta da aktivno reklamira ili promoviše svoj sertifikat za sistem menadžmenta izdatog od strane Montecert-a.

POVLAČENJE podrazumijeva stavljanje van snage sertifikata. Obuhvata povlačenje sertifikata i zabranu upotrebe znaka sertifikacije od strane klijenta.

OTKAZIVANJE podrazumijeva povlačenje sertifikata, kao posledicu raskida ugovora za sertifikaciju sistema menadžmenta na zahtjev klijenta.

PROŠIRENJE obuhvata proširenje klijentovog predmeta i područja sertifikacije.

REDUKOVANJE obuhvata sužavanje klijentovog predmeta i područja sertifikacije.

TRANSFER SERTIFIKACIJE se definiše kao priznavanje postojećih i važećih sertifikacija menadžment sistema, odobrenih od strane sertifikacionog tijela akreditovanog od strane ATCG ili drugog akreditacionog tijela koje je član IAF.

STARO IZDANJE STANDARDA podrazumijeva standard čije je izdanje važeće i za koje je najavljeno izdavanje novog izdanja ili je izdato novo izdanje koje će zamijeniti staro izdanje standarda. Gdje je potrebno, jasno je identifikovano o kom starom izdanju standarda je riječ.

NOVO IZDANJE STANDARDA podrazumijeva standard čije je novo izdanje najavljeno ili je već izdato i koje će zamijeniti staro izdanje standarda. Gdje je potrebno, jasno je identifikovano o kom novom izdanju standarda je riječ.

TRANZICIJA podrazumijeva, u toku tranzicionog perioda realizovan, postupak prelaska sa sertifikacije sistema menadžmenta prema zahtjevima starog izdanja standarda na sertifikaciju sistema menadžmenta prema zahtjevima novog izdanja standarda.

TRANZICIONI PERIOD podrazumijeva vremenski period definisan od strane ISO, IAF, ili druge relevantne organizacije, u kome je potrebno izvršiti tranziciju.



POSTUPAK SERTIFIKACIJE
-izvod iz dokumenta-

Oznaka:S01

Strana 3 od 14

TRANZICIONA PROVJERA podrazumijeva provjeru na osnovu čijih rezultata MONTECERT donosi odluku u vezi sa tranzicijom. Može biti redovna (nadzorna, resertifikaciona) ili vanredna.

VANREDNI DOGAĐAJ ILI OKOLNOST: Okolnost izvan kontrole organizacije, poznatija kao "viša sila" ili " božje djelo". Primjeri su: rat, štrajk, pobuna, politička nestabilnost, geopolitička napetost, terorizam, kriminal, pandemija, poplava, zemljotres, zlonamjerno hakovanje računara, druge prirodne i od strane čovjeka izazvane katastrofe, kao i sva druga neetička i zlonamjerna djelovanja zainteresovanih strana koja nisu pod kontrolom organizacije.

ZAJEDNIČKA PROVJERA jeste ona u kojoj dvije ili više organizacija za provjeru sarađuju radi provjere jednog klijenta.

KOMBINOVANA PROVJERA jeste ona u kojoj se klijent zajedno provjerava prema zahtjevima dva ili više standarda za sisteme menadžmenta.

INTEGRISANA PROVJERA jeste provjera sistema menadžmenta organizacije sprovedena istovremeno prema dva ili više skupa kriterijuma/standarda.



	POSTUPAK CERTIFIKACIJE -izvod iz dokumenta-	Oznaka:S01
		Strana 4 od 14

Tabela 1.


R. br.	Ulaz	Naziv aktivnosti	Izlaz	Opis aktivnosti	Nosilac/ Odgovoran
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Zahtjev klijenta • Prijava za sertifikaciju • Paket dokumentacije za sertifikaciju 	Prijava za sertifikaciju/za izmjenu programa i područja	<ul style="list-style-type: none"> • Registar klijenta • Registar prijava 	<p>Na zahtjev klijenta u vezi sa certifikacionim uslugama neophodno je klijentu dostaviti Prijavu za sertifikaciju. Uz Prijavu za sertifikaciju klijentu se (pismenim putem ili telefonom), ukoliko je relevantno, dostavljaju i informacije o novim izdanjima predmetnih standarda i rokovima za tranziciju i daje mu se mogućnost da postavi dodatna pitanja. Prijavu za sertifikaciju dostavljaju potencijalni, ali i postojeći klijenti kojima se navršava trogodišnji period važenja sertifikata, kao i klijenti koji zahtijevaju transfer sertifikacije. Prijava za sertifikaciju se može dostaviti u bilo kom obliku (npr. putem pošte, e-pošte, faksom, i sl.). Takođe, prikupljanje podataka za sertifikaciju se može vršiti i telefonskim putem, pri čemu je odgovorno lice u obavezi da popuni Prijavu za sertifikaciju na osnovu dobijenih informacija i da prijavu pošalje klijentu na ovjeru, kada god je to moguće. Po slanju Prijave za sertifikaciju, podaci o klijentu se uvode u Registar prijava i pristupa se izradi Registar klijenta</p> <p>Za slučaj zahtjeva za proširenjem ili redukovanjem predmeta i područja sertifikacije ili zahtjeva za tranzicijom na nova izdanja standarda, od klijenta se zahtijeva dostavljanje zvaničnog zahtjeva za istim koji treba da sadrži sve neophodne podatke za preispitivanje ovog zahtjeva, a može zahtjevati i ponovnu izradu Prijave za sertifikaciju ukoliko su promjene u sistemu menadžmenta klijenta značajne i ukoliko postojeći sistem menadžmenta klijenta nije sertifikovan od strane Montecert-a (odluku o tome donosi odgovorno lice). Zahtjev i/ili prijava se evidentiraju kao u prethodnom slučaju redovne sertifikacije (ne mora podrazumijevati dodjelu novog registracionog broja za postojeće klijente Montecert-a).</p> <p>Za slučaj transfera sertifikacije od klijenta se zahtijevaju i dodatne informacije o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Razlozima za zahtjevanje transfera; • Postojećem sertifikatu (Montecert će preko dostupnih sistema komunikacije, provjeriti validnost sertifikata); • Raspoloživoj i relevantnoj dokumentaciji u vezi sa procesom sertifikacije, kao na primjer izveštaj sa provjere, rukom pisane bilješke, kontrolne liste i dr (u slučaju uspostavljanja saradnje, Montecert će insistirati da klijent ili certifikaciono tijelo koje je prethodno pružilo uslugu sertifikacije dostavi izvještaj sa posljednje provjere); • Faze unutar tekućeg programa sertifikacije za koji se traži transfer; • Po potrebi i dokazima o zatvaranju neusaglašenosti koje su proistekle sa prethodno obavljene provjere. 	Menadžer sertifikacije

	POSTUPAK SERTIFIKACIJE -izvod iz dokumenta-	Oznaka:S01
		Strana 5 od 14

				<p>Montecert Prijave za sertifikaciju prema starim izdanjima standarda prima do 9 mjeseci prije kraja tranzicionog perioda, a od tog datuma sve klijente usmjerava na Prijave za sertifikaciju prema novim izdanjima standardima (odluku o izuzetku od ovoga može donijeti Menadžerom sertifikacije, pri čemu je potrebno informisati podnositelja prijave o rokovima i načinima za tranziciju na nova izdanja standarda i sa nim postići dogovor). Obrada prijave i izrada ponude za sertifikaciju se ne naplaćuju. Opšti uslovi pružanja usluga sertifikacije, klijentima su dostupni na web prezentaciji Montecerta.</p>	
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Zahtjev klijenta • Prijava za sertifikaciju 	Otvaranje predmeta	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencija klijenata 	<p>Po prijemu prijavnice odgovorno lice provjerava da li klijent već postoji u bazi, odnosno u Evidenciji klijenata i ako ne postoji unosi ga u Evidenciju tako što mu dodjeljuje jedinstveni identifikacioni broj.</p>	
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Zahtjev klijenta • Prijava za sertifikaciju 	Obrada zahtjeva	<ul style="list-style-type: none"> • Registar klijenta 	<p>Preispitivanje zahtjeva i izrada programa provjere se vrši u skladu sa Uputstvom za preispitivanje prijave. Utvrđivanje vremena/trajanja provjere se vrši na osnovu Uputstva za utvrđivanje trajanja provjere i Uputstva za sertifikaciju multisite organizacija. Utvrđena vremena i trajanja provjera, uz pripadajuća obrazloženja, se evidentiraju u Registru klijenta.</p> <p>Slično kao i program provjere, i utvrđena vremena/trajanja provjera su predmet revidiranja rokom ciklusa sertifikacije uzimajući u obzir iste faktore kao i prilikom podešavanja programa provjere.</p>	Menadžer sertifikacije
4.	<ul style="list-style-type: none"> • Zahtjev klijenta • Prijava za sertifikaciju • Registar klijenta • Paket dokumentacije za transfer sertifikaciju 	Izrada ponude	<ul style="list-style-type: none"> • Registar klijenta • Ponuda 	<p>Na osnovu razvijenog programa provjera i utvrđenih vremena/trajanja provjera, izrađuje se Ponuda.</p> <p>Ponudu je klijentu potrebno izdati u što kraćem roku nakon dostavljanja adekvatno popunjenog formulara Prijava za sertifikaciju, a najduže u roku od 30 dana od dana prijema adekvatno popunjenog formulara Prijava za sertifikaciju.</p> <p>Ponudu ovjerava Direktor i vrši se njeno dostavljanje Klijentu.</p> <p>Ponuda se ne izrađuje u onim slučajevima kada rezultati preispitivanja zahtjeva za proširenjem ili redukovanjem predmeta i područja sertifikacije ne mijenjaju odredbe postojećeg Ugovora. U ovome slučaju klijent se obavještava o zadržavanju postojećih odredbi Ugovora uz potrebnu saglasnost klijenta.</p> <p>Napomena: U slučaju javnih nabavki izrađuje se ponuda čiju formu i sadržaj propisuje naručilac posla-klijent i koja se najčešće odnosi samo na komercijalne uslove.</p>	Menadžer sertifikacije, Direktor
5.	<ul style="list-style-type: none"> • Ponuda • Ugovor 	Ugovaranje	<ul style="list-style-type: none"> • Ovjerena ponuda • Ovjereni ugovor 	<p>Nakon prihvatanja/ovjeravanja ponude od strane Klijenta, na osnovu nje Menadžer sertifikacije izrađuje Ugovor koji ovjerava Direktor i koji se nakon toga dostavlja klijentu. Potpisivanje ugovora od strane Montecert-a i od strane klijenta predstavlja neophodan uslov za nastavak aktivnosti u postupku sertifikacije.</p> <p>Napomena: U slučaju javnih nabavki potpisuje se ugovor čiju formu i sadržaj propisuje naručilac posla-klijent. Montecert teži da ostale elemente standardne Ugovora klijent</p>	Menadžer sertifikacije, Direktor

				ovjeri u kasnijoj fazi procesa sertifikacije (npr. prilikom izdavanja-predaje sertifikata o usaglašenosti).	
6.	<ul style="list-style-type: none"> • Ugovor • Zahtjev klijenta • Prijava za sertifikaciju • Registar klijenta • Paket dokumentacije za transfer sertifikaciju • Spisak kodova, provjeravaca i TE 	<p>Definisanje tima za provjeru i sastava Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registar klijenta • Nalog za sprovođenje provjere • Nalog za rad Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji 	<p>Nakon ugovaranja ili prema definisanom programu provjere u okviru Registra klijenta, prema prethodnim principima, za prvu provjeru sistema menadžmenta klijenta vrši se definisanje članova tima za provjeru i članova Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji. Za naredne provjere u toku sertifikacionog ciklusa, definisanje članova se vrši naknadno, a prije izvođenja predmetne provjere.</p> <p>Tim za provjeru sastoji se od vođe tima i provjeravača, kao i tehničkih eksperata ako je potrebno. Prilikom utvrđivanja tima za provjeru sledeći aspekti se moraju uzeti u obzir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciljevi, predmet, područje, trajanje i standard (kriterijum) provjere; • Da li je provjera kombinovana, integrisana ili zajednička; • Industrijski kodovi tj. PQC / EA, uključujući i NACE kodove za one EA kodove sa širokim spektrom sektorski specifičnih procesa; • Ukupna kompetentnost tima provjerivača (Status provjeravača tj. Vodeći provjeravač / Provjeravač, Tehnička znanja i veštine); • Zahtjevi sertifikacije (uključujući bilo koje primjenjive zahtjeve zakona, propisa ili ugovora); • Jezičke sposobnosti provjeravača u odnosu na jezik koji se koristi od strane klijenta, kao i kulturne specifičnosti klijenta; • Da li su članovi tima provjerivača prethodno provjeravali sistem menadžmenta klijenta, pružali konsultantske usluge klijentu, kao i da li postoji bilo kakav drugi izvor mogućih prijetnji po nepristrasnost i nezavisnost u odnosu na organizaciju klijenta (vidjeti Analizu rizika i po potrebi ažurirati istu, ukoliko se utvrde nove, do tada neprepoznate prijetnje po nepristrasnost). Samo onaj član tima provjeravača za koga se utvrdi da apsolutno ne postoje nikakve prijetnje po nepristrasnost i povjerljivost, može učestvovati u sprovođenju provjere, • U slučaju prekogranične sertifikacije, pri čemu se pod prekograničnom sertifikacijom podrazumijeva sertifikacija klijenta van teritorije Crne Gore, prilikom izbora tima za provjeru, mora se voditi računa da bar jedan od članova tima poznaje zakonsku regulativu države u kojoj posmatrani klijent posluje (ovo podrazumijeva na pr.radno iskustvo, odgovarajući dokazi o 	<p>Menadžer sertifikacije</p>

				<p>pohađanju obuke u vezi zakonske regulative i sl.).</p> <p>Neophodno znanje i vještina vođe tima i provjeravača može biti dopunjena tehničkim ekspertima, prevodiocima i tumačima, koji moraju da rade pod rukovodstvom provjeravača. Kada se koriste usluge prevodioca i tumača oni moraju da budu izabrani tako da ne utiču prekomjerno na provjeru.</p> <p>Prisustvo posmatrača i opravdanost toga tokom aktivnosti provjere, Montecert mora da usaglasi sa klijentom prije sprovođenja provjere.</p> <p>Provjeravači na obuci mogu biti uključeni u tim provjeravača kao učesnici, uz obezbjeđenje da je jedan provjeravač imenovan kao evaluator. Evaluator mora da bude kompetentan da preuzme obaveze i da ima krajnju odgovornost za aktivnosti i nalaze za provjeravača na obuci.</p> <p>Tim za provjeru se definiše u okviru Registra klijenta, a zatim i u Nalogu za sprovođenje provjere i dostavlja članovima tima za provjeru u cilju njihovog izjašnjavanja prema principu nepristrasnosti i nezavisnosti od klijenta.</p> <p>Sastav Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji definiše se u okviru Registra klijenta, a zatim i u Nalogu za rad Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji i dostavlja članovima Komisije u cilju njihovog izjašnjavanja prema principu nepristrasnosti i nezavisnosti u odnosu na klijenta.</p> <p>Dostavljanje Naloga za sprovođenje provjere i Naloga za rad Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji treba vršiti odvojeno kako članovi tima provjeravača ne bi imali uvid u sastav Komisije, pri čemu treba koristiti i mjere zaštite informacija, kao što je enkripcija. Nalozima se timu/komisiji dostavljaju putem e-pošte.</p>	
7.	<ul style="list-style-type: none"> • Nalog za sprovođenje provjere • Nalog za rad komisije 	<p>Potvrda naloga od strane tima za provjeru i Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registar klijenta • Nalog za sprovođenje provjere • Nalog za rad Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji 	<p>Svi članovi tima/komisije su obavezni da u roku od 48 sati od prijema naloga, potvrde isti, odnosno da prihvate nalog i potvrde nepristrasnost. U slučaju postojanja sukoba interesa, član tim/komisije je obavezan da bez odlaganja o tome putem e-pošte obavijesti Menadžera sertifikacije.</p>	<p>Članovi tima za provjeru/komisije</p>


	POSTUPAK CERTIFIKACIJE -izvod iz dokumenta-	Oznaka:S01
		Strana 8 od 14

8.	<ul style="list-style-type: none"> Plan provjere Uputstvo za sprovođenje provjere Uputstvo za certifikaciju multisite organizacija 	Sprovođenje provjere	<ul style="list-style-type: none"> Izjava o nepristrasnosti i poverljivosti Izveštaj sa provjere Zapisi dostavljeni od strane klijenta 	<p>Aktivnost se sprovodi prema Uputstvu za sprovođenje provjere i Uputstvu za certifikaciju multisite organizacija.</p> <p>Napomene: Početne certifikacione i resertifikacione provjere prema starim izdanjima standarda vrše se do devet mjeseci prije kraja tranzicionog perioda (izuzetak od ovoga se usaglašava sa klijentom). Za prethodno navedeno, moguće je provjere obavljati i kasnije ukoliko je definisan učestaliji program nadzornih provjera (šestomesečne, devetomesečne).</p>	Vođa tima
9.	<ul style="list-style-type: none"> Paket dokumentacije za certifikaciju 	Administrativni pregled	<ul style="list-style-type: none"> Paket dokumentacije za certifikaciju Spisak kodova, provjeravaca i TE 	<p>Odgovorno lice vrši kontrolu paketa dokumentacije za certifikaciju u skladu sa Uputstvom za donošenje odluke o certifikaciji.</p> <p>Ova kontrola obuhvata provjeru kompletnosti paketa dokumentacije i provjeru ispravnosti dokumenata (provjera da li su popunjena sva predviđena polja u dokumentima).</p>	Menadžer certifikacije
10.	<ul style="list-style-type: none"> Paket dokumentacije za certifikaciju Uputstvo za donošenje odluke o certifikaciji 	Donošenje odluke o certifikaciji	<ul style="list-style-type: none"> Registar klijenta Zapisi 	<p>Donošenje odluke o certifikaciji sprovodi imenovana komisija u skladu sa Uputstvo za donošenje odluke o certifikaciji.</p> <p>Ova aktivnost nije relevantna za pretprovjere.</p>	Komisija za donošenje odluke o certifikaciji
11.	<ul style="list-style-type: none"> Registar klijenta Uputstvo za certifikaciju multisite organizacija 	Izdavanje, suspenzija, povlačenje sertifikata	<ul style="list-style-type: none"> Registar certifikacija Sertifikat Uputstvo za upotrebu znaka certifikacije Obavještenje u vezi suspenzije/povlačenja/otkaza zivanja Čeklista za program provjere 	<p>Sertifikat se može pripremiti za izdavanje tek nakon pozitivne odluke o certifikaciji.</p> <p>Svaki izdati sertifikat mora biti evidentiran u Registru certifikacija.</p> <p>Sertifikati koji se izdaju za stara izdanja standarda tokom tranzicionog perioda, izdaju se sa rokom važenja najdalje do kraja tranzicionog perioda. Trajanje tranzicionog perioda za pojedine standarde navedeno je u tački 5. Definicije i oznake ovog Postupka.</p> <p>Pored sertifikata na papirnom mediju, klijentu se elektronskim putem i/ili u papirnom mediju dostavlja i Uputstvo za upotrebu znaka certifikacije.</p> <p>Svi sertifikati se izrađuju na templejtu sertifikata MONTECERT-a i, kao minimum,</p>	Menadžer certifikacije

				<p>sadrže sledeće informacije:</p> <ul style="list-style-type: none">• ime i geografsku lokaciju svakog klijenta čiji je sistem menadžmenta sertifikovan (ili geografsku lokaciju glavne uprave i svaku lokaciju u okviru obima više-lokacijske sertifikacije);• datumi dodjeljivanja, proširenja ili obnavljanja sertifikacije• datum isticanja ili dospeljeća ponovne sertifikacije u skladu sa ciklusom obnavljanja sertifikacije Napomena: nakon što je sertifikat istekao određeni period vremena, moguće je zadržati datum prvobitne sertifikacije na sertifikatu, pod uslovima (odluku o ovome donosi Menadžer sertifikacije): A) da su datumi početka i isticanja tekućeg certifikacionog ciklusa jasno naznačeni; B) da je datum isteka poslednjeg certifikacionog ciklusa naveden zajedno sa datumom resertifikacione provjere.• jedinstveni identifikacioni kod;• standard i/ili drugi normativni dokument, uključujući broj predmeta i/ili revizije, koji je korišćen za provjeru sertifikovanog klijenta;• obim sertifikacije s obzirom na proizvod (uključujući uslugu), proces itd., u zavisnosti od toga šta je na konkretnom lokalitetu primjenljivo (u slučaju velikog broja lokacija u obimu sertifikacije, podatke o njima moguće je navesti i na prilogu sertifikata) i to tako da ne dovode u zabludu i da nisu dvosmisleni;• ime, adresu i oznaku sertifikacije MONTECERT-a; ostale oznake (npr. simbol akreditacije) se mogu koristiti pod uslovom da ne zavaravaju i da nisu dvosmisleni i da je njihova upotreba u skladu sa pravilima vlasnika oznake• svaku druga informaciju koju zahtjeva standard i/ili drugi normativni dokument koji se koristi za sertifikaciju;• u slučaju izdavanja bilo kog revidiranog certifikacionog dokumenta, odrednice za razlikovanje revidiranih dokumenata od bilo kojih prethodnih zastarjelih dokumenata (datum inicijalne sertifikacije). <p>Sertifikat se pečatira i potpisuje od strane Direktora, na osnovu nacrtu sertifikata prethodno potvrđenog i ovjerenog od strane Predsjednika Komisije za donošenje odluke o sertifikaciji, i dostavlja se klijentu. Uz sertifikat se dostavlja i prateći dopis koji sadrži informacije od značaja za certifikacioni ciklus (program provjera), potvrdu o prijemu dokumenata sertifikacije (ne može se usloviti njeno potpisivanje od strane</p>	
--	--	--	--	---	--

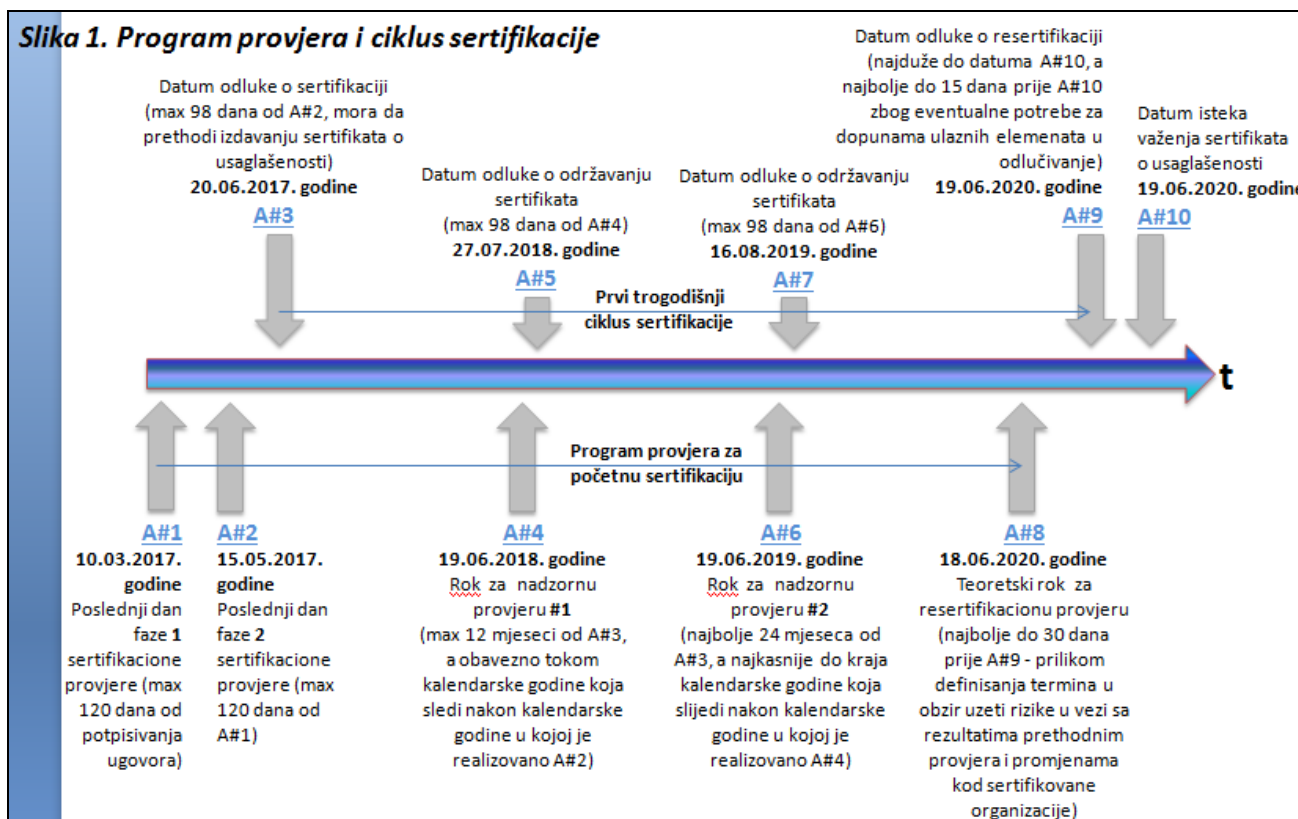
			<p>klijenta) i druge relevantne informacije (npr. o tranziciji na nova izdanja standarda, promjenama u zahtjevima MONTECERT-a za sertifikaciju, i slično).</p> <p>Nakon pozitivne odluke o održavanju sertifikata, klijentu se dostavlja obavještenje o održavanju sertifikata sa informacijama od značaja za certifikacioni ciklus (program provjera) uz druge relevantne informacije (npr. o tranziciji na nova izdanja standarda, promjenama u zahtjevima MONTECERT-a za sertifikaciju, i slično).</p> <p>Potvrđivanje sertifikata Potvrđivanje sertifikata podrazumijeva povlačenje postojećih i reizdavanje novih sertifikata. Novi sertifikati moraju imati istu oznaku kao i prethodni, s tim da se dodaje i oznaka u vidu rednog broja reizdatog sertifikata, koja uvijek počinje od 1. Nakon izrade novih-reizdatih sertifikata, potrebno je o tome obavijestiti klijenta uz informisanje o razlozima ponovnog donošenja odluke o sertifikaciji, i zatražiti povlačenje-vraćanje prethodnih sertifikata, dok se novi dostavljaju kao i u redovnom postupku.</p> <p>Suspenzija sertifikata Na osnovu prethodno donešene odluke o suspenziji vrši se obavještanje klijenta, uz obrazloženje, o ovakvoj odluci i navođenje roka i neophodnih mjera koje je neophodno realizovati u funkciji obnavljanja sertifikata. Suspenzija podrazumijeva ograničavanje klijenta da aktivno reklamira ili promoviše svoj sertifikat za sistem menadžmenta od strane MONTECERT-a. Klijent se takođe obavještava da može podnijeti žalbu na odluku o u roku od dvije nedelje. Sertifikat može biti suspendovan na period od najviše šest mjeseci.</p> <p>Povlačenje sertifikata Obavještanje klijenta o povlačenju sertifikata, uz odgovarajuće obrazloženje, vrši se u pisanoj formi i zahtjeva povratak svih sertifikata, izdatih odobrenja i pratećeg znaka sertifikacije, i ukoliko je primjenljivo simbola akreditacije. Klijent se takođe obavještava da može podnijeti žalbu na odluku u roku od dvije nedelje. U slučaju izdavanja novog sertifikata prema novom izdanju standarda, vrši se automatsko povlačenje postojećih sertifikata prema starom izdanju standarda, osim u slučaju posebnih aranžmana sa klijentom (pogledati aktivnost 10).</p> <p>Otkazivanje sertifikacije</p>	
--	--	--	--	--

				<p>Ako je Ugovor poništen na zahtjev klijenata, klijentu će se dostaviti obavještenje o otkazivanju u pisanoj formi sa zahtjevom da se vrate originali sertifikata i spriječi svaka dalja upotreba znaka certifikacije, ukoliko je primjenljivo simbola akreditacije, i promovisanja sertifikata. Klijent se upućuje na odgovarajuće zakonske mjere koje se mogu pokrenuti u slučaju nepoštovanja ovih odredbi.</p> <p>Ukoliko se na certifikaciju jednog ili više standarda/specifikacija sistema menadžmenta primjenjuje suspenzija, suženje obima ili povlačenje, MONTECERT mora da analizira njihov uticaj na certifikaciju ostalih standarda/specifikacija sistema menadžmenta.</p> <p>Transfer certifikacije Klijenti imaju pravo da izvrše transfer certifikacije prelaskom sa drugog certifikacionog tijela na Montecert, kao i obrnuto. Montecert prihvata transfer sertifikata ukoliko su ispunjeni sledeći uslovi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - transfer se obavlja u periodu važenja sertifikata, odnosno u roku od 6 meseci izvan ovog roka ukoliko su ispunjeni uslovi za izuzetke navedene u prilogi 1 ovog dokumenta, - sertifikat je izdalo akreditovano certifikaciono tijelo, pri čemu je akreditacija dodijljena od strane nacionalnog akreditacionog tijela, - klijent/ certifikaciono tijelo koje je izdalo sertifikat je dostavio izvještaj sa poslednje provjere i kopiju važećeg sertifikata. <p>U slučaju da klijent Montecerta razmatra ili želi da izvrši transfer sertifikata na drugo certifikaciono tijelo, Montecert će na zahtjev klijenta/certifikacionog tijela, ponovo dostaviti izvještaj sa poslednje provjere isključivo klijentu. Ukoliko je zahtjev za dostavljanje izvještaja uputilo drugo certifikaciono tijelo, Menadžer certifikacije će kopiju izvještaja i izdatih sertifikata ponovo dostaviti klijentu uz napomenu da se ponovna dostava vrši na zahtjeva drugog certifikacionog tijela. Ovo pravilo se primjenjuje zbog pravila povjerljivosti između Montecerta i klijenta. Dalja distribucija navedenih dokumenata je na klijentu.</p> <p>Montecert neće vršiti bilo kave radnje koje se mogu smatrati diskriminatorskim, prema klijentu koji razmatra ili želi da izvrši transfer certifikacije. Ovo se posebno odnosi na suspenziju ili otkazivanje certifikacije.</p>	
12.	• Dosije klijenta	Ažuriranje evidencija	• Dosije klijenta	Sve izmjene statusa klijenta mora da se redovno ažuriraju u Registru certifikacije , po potrebi i na web stranici www.montecert.me (najkasnije u roku od 7 dana od dana promjene statusa) i učine dostupne svim zainteresovanim stranama na njihov zahtjev.	Menadžer certifikacije

	POSTUPAK CERTIFIKACIJE -izvod iz dokumenta-	Oznaka:S01
		Strana 12 od 14


				<p>Informacije o povučenim sertifikatima o usaglašenosti sa starim izdanjima standarda kao posledice tranzicije na nova izdanja standarda neće biti javno dostupne na web stranici www.montecert.me, već isključivo na pisani zahtjev bilo koje zainteresovane strane, zbog zaštite interesa MONTECERT-a. Informacije o povlačenju pomenutih sertifikata postaće javno dostupne na web stranici MONTECERT-a samo u slučaju povlačenja sertifikata o usaglašenosti sa novim izdanjima standarda kako bi se spriječile zloupotrebe od strane klijenta.</p> <p>Montecert će na zahtjev bilo koje zainteresovane strane, dostaviti informacije o validnosti svakog konkretnog sertifikata, za koji se dostavi pisani upit.</p>	
13.	<ul style="list-style-type: none"> Anketa za utvrđivanje zadovoljstva korisnika 	Utvrđivanje zadovoljstva korisnika	<ul style="list-style-type: none"> Izveštaj o zadovoljstvu korisnika 	<p>Utvrđivanje zadovoljstva korisnika je poželjno vršiti bar jednom tokom trajanja perioda definisanog programom sertifikacije putem Ankete za utvrđivanje zadovoljstva korisnika. Svaka anketa koja je primljena treba biti analizirana u pogledu trendova zadovoljstva ili nezadovoljstva klijenata. Odgovorno lice obrađuje rezultate ankete i rezultate dostavlja na pregled Direktor tokom preispitivanja od strane rukovodstva (a u slučaju ekstremno negativnih rezultata i ranije). Ukoliko se uoče trendovi nezadovoljstva korisnika moraju se preduzeti korekcije i korektivne mjere.</p>	Menadžer sertifikacije

Prilog 1



Napomene u vezi sa slikom 1:

- Datum prestanka važenja sertifikata nakon prve resertifikacione provjere računa se od datuma odluke o prvoj sertifikaciji +6 godina - 1dan, a ne od datuma donošenja odluke o obnavljanju sertifikacije na osnovu resertifikacione provjere. Po istom principu se vrši određivanje trajanja sertifikata izdatih na osnovu druge i narednih resertifikacionih provjera.
- Drugi i naredni sertifikacioni ciklusi počinju odlukama o obnavljanju sertifikata (resertifikaciji).
- Nadzorne provjere moraju da se sprovedu najmanje jednom u kalendarskim godinama koje sledje/prethode godinama u kojima se obavljaju (re)sertifikacione provjere, težeći rokovima od 9 do 12 mjeseci od odluke o sertifikaciji za prvu nadzornu provjeru i od 21 mjesec do 24 mjeseca od odluke o sertifikaciji za drugu nadzornu provjeru.

	POSTUPAK CERTIFIKACIJE -izvod iz dokumenta-	Oznaka:S01
		Strana 14 od 14

Prva nadzorna provjera nakon početne certifikacije se mora obaviti u roku od 12 mjeseci od dana odluke o certifikaciji. Za ostale nadzorne provjere se može primjeniti tolerancija do kraja kalendarske godine, npr. usled razoga kao što su: sezonska djelatnost, aktivnosti privremenih lokacija i slično. Ovo odstupanje odobrava Montecert.

4. Nadzorne provjere je moguće obavljati i učestalije, npr. na svakih 6 ili 9 mjeseci, shodno ugovornom odnosu sa Klijentom.
5. Zbog ugovornih odnosa sa klijentima i lakšeg praćenja rokova za nadzorne provjere, sertifikati se izdaju uvijek na datum donošenja odluke o certifikaciji;
6. Provjera u cilju transfera certifikacije može biti redovna ili vanredna u odnosu na originalni program provjera. Program provjera za slučaj transfera sertifikata se razvija u odnosu na odluku o certifikaciji za koju se vrši transfer, ne u odnosu na eventualnu provjeru koju vrši Montecert u cilju transfera certifikacije.

Izuzetke od slike 1 čini sledeće:

1. Sertifikat se može vratiti u roku od 6 mjeseci nakon što postojeća certifikacija istekne pod uslovom da se kompletiraju nezavršene aktivnosti resertifikacije, a u suprotnom mora da se sprovede bar faza 2 provjere. Datum stupanja na snagu sertifikata mora biti nakon odluke o resertifikaciji, a datum isteka se zasniva na prethodnom certifikacionom ciklusu.
2. Ako Montecert nije u mogućnosti da verifikuje primjenu korekcija i korektivnih mjera za svaku veliku neusaglašenost u roku od 6 mjeseci od poslednjeg dana faze 2, onda mora da se sprovede još jedna faza 2 prije nego što se preporuča certifikacija;
3. Vanredna tranziciona provjera ne utiče na ciklus provjera (njihove rokove) koji je definisan za staro izdanje standarda (naredna redovna provjera se računa u odnosu na dan prethodne provjere, ne u odnosu na dan vanredne tranzicione provjere);
4. Sertifikati za nova izdanja standarda na osnovu tranzicionih provjera se izdaju sa rokom važenja od 3 godine - 1 dan od dana odluke o certifikaciji prema starim izdanjima standarda. Izuzetak od ovoga čine sertifikati na osnovu vanrednih certifikacionih provjera kod kojih se zanemaruje postojeći ciklus certifikacije/provjera i sertifikati na osnovu resertifikacionih tranzicionih provjera - izdaju se shodno slici 1;
5. Kod transfera certifikacije može se desiti da nije poznat datum donošenja odluke o certifikaciji, pa se prilikom definisanja perioda važenja novog sertifikata razmatra datum izdavanja postojećeg sertifikata (+3 godine -1 dan);
6. Sertifikati se mogu izdati i sa rokom važenja kraćim od 3 godine, i pored slučajeva opisanih u tačkama 3, 4, 5 (odluku o tome donosi Menadžer certifikacije).
7. U slučaju da se sve aktivnosti tranzicije na novo izdanje standarda, za tranzicionu provjeru započetu prije kraja tranzicionog perioda, ne završe do kraja tranzicionog perioda, u roku od 6 mjeseci od dana završetka tranzicionog perioda se može vratiti certifikacija, odnosno idati sertifikat prema izdanju novog standarda ukoliko se do tada kompletiraju nezavršene tranzicione aktivnosti (npr. kompletiranje plana korektivnih mjera za male neusaglašenosti ili verifikacija efektivnosti korektivnih mjera za velike neusaglašenosti). Sertifikat se idaje nakon odluke o izdavanju/vraćanju sertifikata. Izdati sertifikat mora sadržati period u kome organizacija nije bila sertifikovana, dok se rok važenja sertifikata zasniva na certifikacionom ciklusu prema starom standardu.
8. U slučaju da se tranziciona provjera ne obavi do kraja tranzicionog perioda ili se tranzicione aktivnosti, za tranzicionu provjeru započetu prije kraja tranzicionog perioda, ne realizuju u roku od 6 mjeseci od kraja tranzicionog perioda, klijent se tretira kao novi klijent i potrebno je da se dodatno sprovede bar faza 2 provjere.