

1. Audit i usluge certifikacije

1.1 Opseg i primjenjivost

Ove DQS Regulacije audita i certifikacije (Regulacije) se odnose na sve ponude i/ili usluge i sve proizašle ugovorne odnose između DQS Holding GmbH, svih povezanih kompanija ili bilo kojeg od njihovih agenata (svaki „DQS“, zajedno „DQS Grupa“) i bilo koje organizacije/osobe („Klijent“) koje se prijavljuju ili primaju usluge audita i certifikacije.

Trenutna lista svih članova DQS Grupe je dostupna na <https://dqsglobal.com/intl/>.

Ove regulacije pokrivaju sve vrste certifikacije sistema u skladu sa međunarodnim ili nacionalnim standardima, uključujući privatne standarde, certifikaciju proizvoda u skladu sa direktivama EU ili nacionalnim zakonodavstvom, certifikaciju proizvoda i usluga u skladu sa nereguliranim normativnim dokumentima, specifikacijama, zahtjevima ili tehničkim pravilima.

Ove regulacije se primjenjuju kroz sve faze certifikacije ili audita, uključujući ali ne ograničavajući se na usluge nuđenja i ponuda, ugovora, nabavke i/ili radne naloge, raspored i dodatke dogovorene između DQS i Klijenta, osim ako je drugačije izričito pismeno dogovoreno ili je tako propisano statutnim instrumentima.

Ove regulacije audita i certifikacije postaju efektivne odmah nakon njihove objave i ostaju validne dok se ne izda i objavi nova verzija.

Trenutna verzija ovih pravila je dostupna na engleskom jeziku na <https://dqsglobal.com/intl/about/accreditation-and-notification/dqs-group-auditing-and-certification-rules> ili po zahtjevu bilo kojeg DQS ureda. Ukoliko postoje bilo koje razlike između prevedene verzije ili engleske verzije dokumenta, prioritet ima engleska verzija.

Kada se Klijentu izda certifikat, DQS će pružati usluge uz razumnu pažnju i vještinu i u skladu sa Kodeksima prakse koji su tada bili na snazi relevantnog DQS certifikacijskog tijela. Kopiju takvog Kodeksa prakse, kao i sve njegove izmjene i dopune koje se izdaju s vremena na vrijeme, DQS certifikacijsko tijelo će staviti na raspolaganje Klijentu po početku pružanja usluga.

1.2 Definicija pojmova

- “Klijent” znači kupac i bilo koja organizacija/ osoba koja pita za ili prima bilo koje DQS usluge certifikacije i audita, uključujući njihove predstavnike, koji djeluju u njihovo ime.
- “DQS” znači bilo koji član internacionalne DQS Grupe, uključujući njene podružnice, pridružene kompanije i partnere, ili bilo koje njihove agente, koji nude i/ili daju u svoje ime ili u ime drugog DQS certifikacijskog tijela usluge audita i certifikacije za Klijente.
- “DQS certifikacijsko tijelo” označava svaki DQS entitet koji ima akreditaciju ili ovlaštenje za izdavanje odgovarajućih certifikata.
- “Kodeksi prakse” označavaju one kodekse prakse koje je izdalo DQS certifikacijsko tijelo za relevantni program certifikacije.
- “Akreditacijsko tijelo” označava svaku organizaciju (bilo javnu ili privatnu) koja ima ovlaštenje da imenuje i nadgleda tijela za certifikaciju.
- “Audit” znači bilo koja sistematska DQS aktivnost za dobijanje objektivnih dokaza i njihovo objektivno ocjenjivanje da se utvrdi opseg u kojem su ispunjeni definisani kriteriji; može se referisati i kao “procjena”.
- “Auditor” znači procjenitelj, auditor i eksperti, koji su dodjeljeni za proces audita i certifikacije u ime DQS Grupe.

1.3 Usluge audita i procjene

Auditiranje i certifikacija sistema upravljana, procesa ili proizvoda od strane neovisne, kompetentne treće strane, kao što je DQS, garantuje vrijedne beneficije za Klijenta. DQS certifikat će služiti kao dokaz za odgovarajući i efektivan sistem upravljanja, proces ili proizvod sa mogućnošću da kontinuirano ispunjava

očekivanja kupca kao i zaskonska i statutorna pravila.

Tokom audita kvalifikovani i iskusni auditori pregledaju sistem upravljanja i njegove procese ili proizvode za tekuću prikladnost i efektivnost u svjetlu mijenjanja tržišta i okoline. Identifikovanjem potencijala za unaprijeđenje, auditori jačaju sposobnost organizacije da ispuni postavljene ciljeve i zadatke, na taj način jačajući održivi uspjeh za Klijenta. Sa DQS certifikatom kupci mogu staviti svoje povjerenje u Klijenta i certificirani sistem upravljanja, proces ili proizvod koji je procijenjen i certificiran prema priznatim standardima i specifikacijama.

1.4 Ugovor i komercijalni uslovi

Ove DQS regulacije o auditu i certifikaciji, i, prema potrebi, aplikacija, ponuda, njeno prihvatanje, Kodeksi prakse, uslovi DQS certifikacijskih znakova i lokalni uslovi poslovanja ili komercijalni uslovi čine cijeli ugovor ("Ugovor") između Klijenta i DQS-a u odnosu na predmet ovog Ugovora.

Lokalni uslovi poslovanja ili komercijalni uslovi mogu uključivati klauzule o pravnom zastupanju, nadležnosti, odgovornosti, porezu, uslovima plaćanja i ostalo, s obzirom na lokalne zakonske zahtjeve. Ugovor može biti sačinjen i od pojedinačnih sporazuma između DQS-a i Klijenta, koji uvijek sadrže ove DQS regulacije o auditu i certifikaciji kao njegov sastavni dio putem direktnog uključivanja ili upućivanja.

Osim ako nije drugačije predviđeno, nikakve izmjene ugovora neće biti važeće osim ako nisu u pisanoj formi.

1.5 Ugovorna veza sa DQS certifikacijskim tijelom

Kad god lokalni DQS ured pruža usluge pod ovlaštenjem ili akreditacijom drugog DQS certifikacijskog tijela, on djeluje kao agent u ime tog pravnog lica. Ponuda identificira odgovarajuće DQS certifikacijsko tijelo i njezino prihvatanje i potpisivanje lokalnog ugovora predstavlja pravno obavezujući ugovor između Klijenta i DQS certifikacijskog tijela. Iako je agent ovlašten da naplaćuje/fakturiše Klijentu za pružanje usluga i certifikaciju, odgovornost za aktivnosti certifikacije i operativnu kontrolu pod određenom akreditacijom uvijek ostaje na DQS certifikacijskom tijelu koje je odgovorno i zadržava ovlaštenje za svoje odluke koje se odnose na certifikaciju, uključujući dodjelu, odbijanje, održavanje certifikata, proširenje ili smanjenje opsega certifikacije, obnavljanje, suspenziju ili vraćanje nakon suspenzije ili povlačenja certifikata.

2. Proces certifikacije

DQS procjenjuje sistem upravljanja Klijenta, procese ili proizvode, ili njegove dijelove, s ciljem utvrđivanja njegove usklađenosti sa dogovorenim i priznati zahtjevima, kao što su međunarodni, nacionalni ili sektor specifični standardi ili specifikacije. Proces odgovarajućih audita može uključivati jedan ili više koraka, koji obično završavaju s audit izvještajem, koji dokumentira rezultate audita. U slučaju usluga certifikacije, odgovarajuće DQS certifikacijsko tijelo će izdati certifikat specifičan za kupca, koji potvrđuje usklađenost sa odgovarajućim zahtjevima, kada je ispunjenje svih važećih zahtjeva evidentirano.

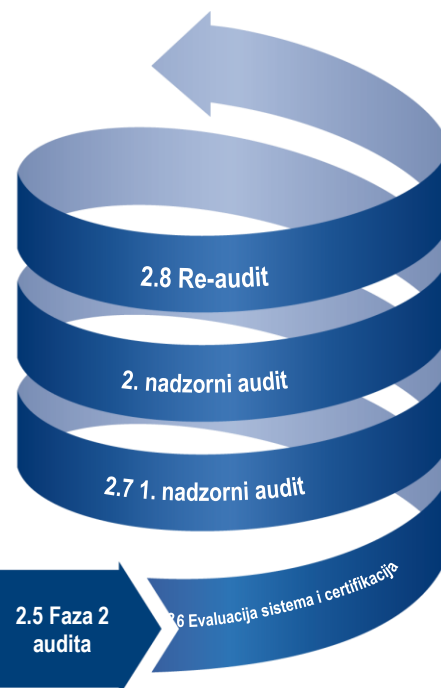
Ako su identifikovane neusklađenosti sa zahtjevima odgovarajućih standarda ili specifikacija za vrijeme audita, korektivne akcije se planiraju i provodi ih Klijent u određenom vremenskom roku. Certifikati će se izdati samo nakon efektivnog provođenja odgovarajućih korektivnih akcija. Opseg i trajanje validnosti će biti navedeno na certifikatu.

Većina audit nalaza su nazirani na procesu uzorkovanja, ciljani prema pouzdanim dokazima za učinkovitu implementaciju i usklađenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda. Mogu postojati ostali poslovni aspekti, pozitivni ili negativni, koji nisu pregledani od strane audit tima. Samo je odgovornost organizacije da istraži i ocjeni potencijalni uticaj i opseg nalaza, čime kontinuirano osigurava punu usklađenost sa primjenjenim standardom. U slučaju neusklađenosti, DQS nije odgovoran.

DQS je nezavistan, neutralan i objektivan u svojim auditima i certifikacijama. Audit se uglavnom obavlja na mjestu Klijentovog poslovanja (na licu mjesta) ali se mogu djelimično provesti, zamijeniti ili nadopuniti aktivnostima udaljenog audita (van lokacije). Vrsta, opseg i vremenski raspored procedure su predmet posebnog sporazuma stranaka. DQS nastoji minimizirati bilo kakve smetnje poslovnog procesa dok obavlja audita u prostorijama Klijenta.

Certifikacijski proces će uključiti sljedeće korake:

- 2.1** Proces počinje s potrebama i očekivanjima Klijenta. DQS želi da nauči o organizaciji Klijenta, njegovom sistemu upravljanja, veličini i vrsti poslovanja. Zajedno, obje strane će definisati ciljeve za audit i/ili certifikaciju, uključujući važeće standarde i specifikacije.
- 2.2** DQS će pružiti detaljnu ponudu za usluge audita i certifikacije, prilagođene individualnim potrebama Klijenta, na osnovu informacija koje je dobio u početku. Pisani ugovor će navesti sve relevantne isporuke, kao i važeće kriterije audita i certifikacije.
- 2.3** Predaudit može poslužiti kao početna ili gap analiza performansi, identificirajući jake strane i područja za poboljšanje. Za veće projekte audita i certifikacije sastanak planiranja projekta pruža vrijednu priliku za Klijenta da upozna vodećeg auditora i razvije prilagođeni plan audita za sve funkcije i lokacije koje su uključene. Obje usluge su opcionalne.



2.4 Faza 1 audita: Sama procedura certifikacije započinje pregledom i procjenom systemske dokumentacije, ciljeva, rezultata pregleda menadžmenta i internih audita. Tokom ovog procesa će se utvrditi da li je sistem upravljanja Klijenta dovoljno razvijen i spreman za certifikaciju. Auditor će objasniti nalaz i koordinirati sve potrebne aktivnosti za pripremu za Fazu 2 audita. Faza 1 audita uglavnom nije primjenjiva za certifikaciju procesa ili proizvoda.

2.5 Faza 2 audita: Dodijeljeni audit tim će auditirati sistem upravljanja Klijenta, procese ili proizvode na mjestu proizvodnje ili pružanja usluga i/ili korištenjem tehnika udaljenog auditiranja. Primjenom definisanih standarda sistema upravljanja i specifikacija, audit tim će ocijeniti učinkovitost svih funkcionalnih područja kao i sve procese sistema upravljanja, na temelju promatranja, inspekcije, intervjua, pregleda relevantnih evidencija i drugih tehnika audita. Rezultat audita, uključujući preporuku o certifikaciji i svi nalazi, bit će predstavljeni Klijentu tokom završnog sastanka i uključeni u pisani izvještaj. Potrebni akcioni planovi će biti dogovoreni po potrebi.

2.6 Evaluacija sistema: Funkcija certificiranja odgovarajućeg DQS certifikacijskog tijela će ocijeniti proces audita i njegove rezultate, i samostalno odlučiti o izdavanju certifikata na osnovu objektivnih dokaza. Svaka preporuka koju je dao audit tim i koja je dokumentovana u izvještaju nije obavezujuća za DQS certifikacijsko tijelo i odluka o izdavanju certifikata je isključivo diskreciono pravo DQS certifikacijskog tijela. Klijent prima izvještaj o obavljenom auditu, dokumentirajući rezultate audita i kada su ispunjeni svi primjenjivi zahtjevi Klijent dobiva certifikat.

2.7 Nadzorni audit: Ili polugodišnje ili barem jednom godišnje, provest će se audit ključnih komponenti sistema upravljanja. Potencijal za poboljšanje će se identificirati, s naglaskom na kontinuirano poboljšanje i održivu učinkovitost. Za certifikaciju proizvoda, nadzorni audit se uglavnom mijenja godišnjom recertifikacijom.

2.8 Re-Audit: Certifikat važi ograničeni vremenski period, uglavnom najviše tri godine. Na kraju ovog ciklusa, ponovno će se izvršiti audit kako bi se osiguralo kontinuirano ispunjavanje svih važećih zahtjeva. Kao predmet ovog ispunjenja, novi certifikat će se izdati.

Za standarde specifične za određene sektore, ili certifikaciju procesa i proizvoda, opisani proces certifikacije se može razlikovati.

3. Prava i obaveze Klijenta

3.1 Održavanje sistema upravljanja / usklađenosti procesa i proizvoda

Da bi dobio i održavao certifikat, Klijent će implementirati i održavati dokumentirani sistem upravljanja koji ispunjava zahtjeve odabranog standarda ili specifikacija. U slučaju certificiranja procesa/proizvoda, Klijent je odgovoran za osiguravanje trajne usklađenosti. Klijent je će dostaviti dokaze o usklađenosti i učinkovitosti procijenjenog sistema upravljanja, procesa i proizvoda, lako dostupnog za audit od strane audit tima. Klijent je dužan poduzeti sve potrebne akcije kako bi se osiguralo da se sistem upravljanja i/ili proizvod održava na usklađen i efikasan način u svakom trenutku.

Klijent će biti obaviješten o svim promjenama programa certificiranja ili novim ili revidiranim zahtjevima koji utječu na Klijenta. U slučaju da se certifikacija odnosi na tekuću proizvodnju, Klijent će osigurati da certificirani proizvod i nastavi da ispunjava zahtjeve sistema ili proizvoda. DQS će provjeriti provedbu promjena od strane Klijenta i pokrenuti potrebne mjere u postupku certificiranja.

3.2 Pristup informacijama

Klijent osigurava da DQS ima pristup svim potrebnim informacijama i potrebnim objektima za obavljanje zadatka audita. DQS može delegirati izvođenje svih ili dijela usluga agentu ili podizvođaču, a Klijent ovlašćuje DQS da agentu ili podizvođaču otkrije sve informacije potrebne za takvo izvođenje. Klijent obavezuje sve imenovane predstavnike i zaposlenike da odobre pristup i pruže audit timu tačne i potpune informacije i objektivne dokaze blagovremeno o svim procesima koji mogu biti značajni za audit. U okviru opsega certificiranih sistema, procesa i/ili proizvoda sve podatke u vezi sa žalbama i njihovim korektivnim mjerama će biti predstavljeni DQS-u na zahtjev.

3.3 Notifikacija izmjena i Specijalni incidenti

Klijent je dužan obavijestiti DQS odmah o svim promjenama koje mogu utjecati na certificiran sistem upravljanja, procese ili proizvode. To se posebno odnosi na kupovinu / prodaju cijelog ili dijela društva, svaku promjenu vlasništva, velike promjene u poslovanju, temeljne promjene u procesima, incidente kao što su ozbiljne nesreće ili ozbiljno narušavanje regulacija/zakonskih obaveza što zahtjeva uključivanje kompetentnog regulativnog tijela, pokretanje postupka za stečaj ili postupka sastavljanja. U svakom od ovih slučajeva, DQS će se konsultirati sa Klijentom i utvrditi kako se može održavati certifikat.

Klijent je dužan odmah obavijestiti DQS u slučaju opoziva proizvoda. Pojedinačni standardi certificiranja i njihovi propisi koriste različite vremenske okvire u smislu poštivanja ovog roka. Te se specifikacije mogu naći u odgovarajućim standardima i njihovim važećim propisima.

3.4 Neovisnost audita

Klijent je dužan da izbjegne bilo šta što bi moglo ugroziti nezavisnost zaposlenih i audita DQS-a. To se posebno odnosi na ponude konsaltinga, zapošljavanja, kako plaćene i podugovorene, tako i odvojene ugovore o naknadi ili drugim novčanim nagradama.

3.5 Pravo da se odbije auditor

Prije potvrde datuma audita, Klijent ima pravo da pregleda i odbije auditora koji je dodijeljen od strane DQS-a uz pravilna opravdanja. U tom slučaju, npr. u slučaju prijetnje nepristrasnosti, i ako primjenjiva akreditacijska pravila dozvoljavaju, DQS će odrediti zamjenu za odbijenog auditora.

3.6 Povjerljivost i informacijska sigurnost

Dokumenati pruženi Klijentu od strane DQS-a, uključujući i Oznake i Simbole DQS certifikata, zaštićeni su autorskim pravima. Klijent izričito priznaje da svi dokumenti koji su pruženi ili stavljeni na raspolaganje od strane DQS-a za ispitivanje ostaju u vlasništvu DQS-a, te da se mogu koristiti samo za interne potrebe Klijenta, te se ne mogu stavljati na raspolaganje trećim stranama ili koristiti u druge svrhe, od onih dogovorenih ovdje ili u pisanom obliku. Klijent je dužan održavati strogu povjerljivost u vezi bilo kakvih informacija koje je otkrio u smislu ovog Sporazuma, kao i svih znanja o pitanjima koja se odnose na DQS, zaposlene i auditore. Ova obaveza se odnosi i nakon raskida ugovora. Klijent na sličan način prihvata ovu obavezu u ime bilo kojeg agenata i pomoćnih osoba. Klijentu je dozvoljeno da proslijedi audit izvještaj u

cijelosti. Prosljeđivanje dijelova nije dopušteno.

3.7 Pravo na korištenje certifikacije i oznaka

Uz važeći DQS certifikat, Klijent ima pravo da koristi certifikat i odgovarajuće certifikacijske, i u nekim slučajevima akreditacijske oznake za potrebe promocije u skladu sa povezanim pravilima koja su objavljena na [DQS web stranici](#).

Ovlašteno korištenje autorskih prava DQS Certified Management System Mark®, UL Registered Firm Mark® i ostalih oznaka certifikata i akreditacije će ojačati povjerenje kupaca u Klijentov certificirani sistem upravljanja i odgovarajuće performanse. Ove oznake se često koriste na kompanijim dopisnicama, u brošurama, na internetu, na izložbama, na vozilima ili u reklamama i direktno su povezane sa certificiranom organizacijom i njenim sistemom upravljanja, procesima ili proizvodima. Korištenje certifikata i oznaka je ograničeno na opseg i period važenja certifikata i ne smiju se koristiti na proizvodima niti na pakovanjima proizvoda niti na bilo koji drugi način koji može biti interpretiran kao označavanje usklađenosti proizvoda.

3.8 Primjedbe

Svaki Klijent DQS-a ima pravo na izvršenje usluga u ugovorenom obimu na takav način da sva razumna očekivanja i zahtjevi budu ispunjeni. U slučaju neispunjenja, Klijent ima pravo da uloži žalbu odgovarajućoj DQS kompaniji. DQS će zatražiti podatke potrebne za analizu i poboljšanje.

3.9 Žalbe

Ako se Klijent ne slaže s određenom certifikacijskom odlukom, može podnijeti pisanu žalbu i zatražiti preispitivanje odluke. Zasebni nepristrani tehnički recenzent odgovarajućeg DQS certifikacijskog tijela, koji nije uključen u provođenje audita i inicijalne odluke, donosi konačnu odluku o žalbi. Rukovodstvo DQS certifikacijskog tijela uvijek je obaviješteno o statusu tokom žalbenog procesa.

4. Prava i obaveze DQS

4.1 Auditiranje sistema upravljanja

DQS provjerava usklađenost i učinkovitost certificiranog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda Klijenta izvršavanjem redovnog audita (obično na polugodišnjoj ili godišnjoj osnovi). Za svrhe audita, DQS ima pravo pristupa objektima Klijenta u okviru planiranih audit posjeta, posmatrati operacije, pregledati procese, proizvode i usluge, intervjuisati zaposlenike i predstavnike, pregledati dokumente i relevantne evidencije, kao i prikupljati informacije sa drugim tehnikama auditiranja kako bi se dobili dovoljni objektivni dokazi na kojima se temelji certifikacijska odluka. Ukoliko DQS primi informacije od trećih strana koje osporavaju usklađenost ili efikasnost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda koje je DQS certificirao, to je pravo za obavljanje dodatnih, nerutinskih audita nakon savjetovanja s Klijentom. U pravno regulisanim područjima, DQS ima pravo da izvrši dodatni, nenajavljeni audit, kad god je to opravdano.

4.2 Akreditacija i ovlaštenja

DQS certifikacijska tijela su ovlaštena od strane raznih tijela za akreditaciju i drugih vladinih i nevladinih vlasti i vlasnika programa za izdavanje izvještaja o auditu i certifikata prema različitim standardima i specifikacijama. Ovo uključuje obavezu da omogućiti zaposlenima ili pomoćnim osobama tih tijela da učestvuju u auditima. Prema važećim pravilima akreditacije i ovlaštenjima, DQS omogućuje ovim osobama da imaju pristup dokumentima i podacima koji se odnose na Klijenta, u skladu sa zahtjevima tajnosti utvrđenim u ovom dokumentu. Osim toga, kad god individualni standardi ili specifikacije izričito zahtijevaju, podaci koji se odnose na rezultate audita Klijenta će biti prosljeđeni tim tijelima. Prihvatanjem ovih regulacija certifikacije i audita, Klijent pristaje na odgovarajuće zahtjeve akreditacije i certificiranja, u njihovoj trenutnoj verziji (npr. ISO/IEC 17021-1 ili ISO/IEC 17065), uključujući sve gore navedeno.

DQS certifikacijska tijela imaju pravo da delegiraju pružanje svih ili dijela Usluga, sa izuzetkom svih odluka o certifikaciji, drugim DQS uredima, agentima ili podizvođačima. Kad god certifikate izdaje DQS certifikacijsko tijelo, osim Klijentovog lokalnog DQS partnera, sva relevantna prava i obveze ovdje se podjednako primjenjuju na DQS certifikacijsko tijelo i lokalnog pružaoca usluga.

4.3 Dodjela auditora

Dodjeljivanje nadležnih auditora je isključiva odgovornost DQS-a. DQS se slaže da koristi samo auditore, koji su kvalifikovani za taj zadatak na osnovu njihove tehničke kvalifikacije, iskustva i ličnih sposobnosti. Auditori će biti ovlašteni za određene standard(e) ili specifikaciju(e) i imat će odgovarajuće iskustvo u području Klijentovog rada, kao i u upravljanju i auditima. U mnogim slučajevima DQS može dodijeliti audit tim, koji se sastoji od dva ili više auditora za određeni proces audita ili certifikacije. Na upit, DQS će dostaviti kratku biografiju odabranog auditora Klijentu.

Ako jedan auditor postane nedostupan prije ili za vrijeme audita, DQS će nastojati da pruži odgovarajuću zamenu za auditora, ako je izvodljivo.

4.4 Planiranje audita

DQS ima pravo i obavezu da zakaže audit sistema upravljanja, procesa ili proizvoda Klijenta. Audit će biti zakazan na međusobnu pogodnost obje strane u vremenskim okvirima navedenim u važećim zahtjevima. Datumi audita će biti dogovoreni u pisanom obliku. Kad se jednom potvrdi, termin audita je obavezujući. Pojedinačnim sporazumom o auditu mogu se uključiti odredbe za naknadu za otkazivanje ili odlaganje potvrđenog audita.

Certifikacija također može uključivati, ovisno o standardu, nenajavljene audite, koji su ili potpuno nenajavljeni ili najavljeni u kratkom roku. Ako se nenajavljeni audit ne može izvršiti iz razloga zbog kojih je odgovoran Klijent (odbijanje ulaza), DQS može naplatiti stvarno nastale troškove pripremom za nenajavljeni audit na račun Klijenta. Certificirana lokacija mora poduzeti potrebne korake kako bi se osiguralo da se auditoru odobri pristup u slučaju nenajavljenog audita.

4.5 Izdavanje izvještaja i certifikata

DQS će izdati audit izvještaje i DQS certifikat (u daljem tekstu "Certifikat") i dostaviti ga Klijentu kada Klijent ispuni sve zahtjeve certifikacije i ugovornih obaveza. Odluka o certifikaciji je isključiva odgovornost DQS certifikacijskog tijela, na osnovu preporuke auditora za izdavanje i svih rezultata audita, kako je zapisano ili referisano u audit izvještaju. Svaka preporuka data u izvještaju nije obavezujuća za DQS certifikacijsko tijelo. Izvještaj i certifikati ostaju u vlasništvu DQS-a; DQS daje Klijentu pravo da ih koristi u skladu sa ovim Regulacijama. DQS certifikati vrijede za ograničeni vremenski period, obično najviše tri godine, počevši od dana izdavanja.

4.6 Povjerljivost i zaštita podataka

DQS se obavezuje da štiti povjerljivost svih povjerljivih informacija i lične podatke (npr. prema članu 4 GDPR-a i drugim primjenjivim zakonskim zahtjevima) od Klijenta i njegovih zaposlenika koje nisu javno dostupne i koje su dostupne DQS u kontekstu njihovih aktivnosti u prostorijama Klijenta, bez obzira da li se ova informacija odnosi na unutrašnje stvari Klijenta ili na poslovne odnose. To se odnosi i na usmene i pismene rezultate audita. DQS će otkriti povjerljive informacije trećim licima samo uz pismeno odobrenje Klijenta, osim ako je zakonski propisano ili je izričito drugačije propisano ovim Regulacijama o auditu i certifikaciji. Ove obaveze primjenjuju se i nakon raskida ugovora. U nekim sektorskim šemama certificiranja dio audita i podaci o Klijentima obavezno se obrađuju u aplikacijama koje pruža vlasnik šeme (npr. automobilska, avionska i prehrambena shema); Klijent na to pristaje. Osim ako nije drugačije propisano od strane relevantnog tijela za akreditaciju ili zakona, DQS čuva u svojoj arhivi zapise povezane s auditima i certifikatima najmanje dva ciklusa certificiranja (obično šest godina). Primjenjivi nacionalni ili međunarodni pravni zahtjevi (npr. iz GDPR-a) su u potpunosti uzeti u obzir. Na kraju minimalnog perioda arhiviranja, DQS zadržava ili raspolaze materijalima po svom nahođenju, osim ako Klijent nije drugačije uputio; Naknade za izvršenje takvih instrukcija će biti fakturisane Klijentu.

4.7 Objavljivanje

DQS ima pravo na održavanje i objavljivanje registra svih Klijenata koje trenutno imaju DQS certifikat. Ova publikacija sadrži naziv i adresu certificirane organizacije, kao i opseg i referentni standard / specifikaciju i status certifikata. Klijent ovim pristaje na objavljivanje takvih informacija ubuduće kao i na objavljivanje istih podataka u obaveznim nacionalnim i međunarodnim bazama podataka kojima upravljaju državni organi, akreditaciona tijela ili vlasnici programa. Osim toga, tokom obrade naloga, podaci o

kupcima pohranjuju se i obrađuju u vanjskim bazama podataka vlasnika šeme. Klijent se slaže s prihvatanjem ponude da treće strane mogu pohraniti, pristupiti i pregledati podatke kupaca u odgovarajućim bazama podataka.

4.8 Elektronska komunikacija

Bez obzira na gore navedeno, Klijent ovim ovlašćuje DQS da prenosi nešifrovane povjerljive informacije i druge informacije putem Interneta ili javne mreže na e-mail adrese ili na druge lokacije koje pruži Klijent. Klijent potvrđuje da DQS ne može garantovati privatnost i povjerljivost takvih transmisija. Klijent se slaže da DQS prijenos povjerljivih informacija putem Interneta ili drugih javnih mreža neće biti kršenje bilo koje obaveze povjerljivosti pod ovim Regulacijama audita i certifikacije i da DQS neće biti odgovoran za bilo kakve štete koje su nastale iz takvih transmisija, pod uslovom da se takvim povjerljivim informacijama rukuje sa istim stepenom brige kao što DQS vodi svoje vlastite povjerljive informacije.

Ako se Klijent hipervezuje sa DQS web stranicom, obvezuje se: (i) da informacije o DQS web stranici pripadaju DQS-u, (ii) povezivanje web stranice će se prenijeti korisniku direktno na DQS web stranici kako je objavljeno od strane DQS-a bez nametanja bilo kakvih okvira, prozora preglednika ili sadržaja, i (iii) povezivanjem web stranice ne može tvrditi da su Klijent ili njegovi proizvodi ili usluge usvojene od strane DQS-a.

5. Certifikati i oznake

5.1 Izdavanje certifikata i korištenje oznaka

DQS certifikacijsko tijelo izdaje certifikate potvrđujući usklađenost Klijentovog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda sa odabranim nacionalnim i međunarodnim standardima, kao i priznatoj industriji ili kupčevim specifičnim zahtjevima, kada je Klijent pokazao u auditu da su svi primjenjivi zahtjevi ispunjeni. Klijent ima pravo koristiti certifikate i povezane certifikacijske oznake da promoviše povjerenje kod svojih poslovnih partnera.

Nakon izdavanja certifikata, tekući nadzor usluga će biti osnovan kako bi se osiguralo da se usklađenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda održava kontinuirano. Uspostavljanje i održavanje certifikata vrši se obavljanjem audita i certifikacijskog sporazuma i nastavkom poštivanja njegovih odredbi i uslova od strane Klijenta.

Klijent se slaže da sarađuje sa DQS-om pri utvrđivanju činjenica ako je prijavljeno da Klijentov sistem upravljanja, procesi, proizvodi ili usluge nisu u skladu sa zakonskim, staturnim, certifikacijskim ili drugim primjenjivim zahtjevima, uključujući dijeljenje takvih informacija koje Klijent stekne u vezi sa prijavljenim neusklađenostima, i da prijavi DQS-u bilo koje korektivne akcije koje su potrebne.

Klijent se slaže da je usluga nadzora, kao što su nadzorni auditi, i bilo koji specijalni auditi koje provodi DQS dizajnirane da služe samo kao provjera na sredstvima vježbe Klijenta da se odrediti usklađenost sistema upravljanja, procesa i proizvoda sa zahtjevima certifikacije, i da Klijent nije ni na koji način oslobođen svoje odgovornosti za svoj sistem upravljanja, procese, proizvode i usluge u okviru certifikacije.

Certifikati i certifikacijske oznake ne mogu se prenijeti na nasljednike u položaju ili druge organizacije. Nakon što je certifikat istekao ili je suspendovan, povučen ili poništen, Klijent mora odustati od bilo koje promocije ili drugog korištenja certifikata. Klijent se obvezuje vratiti fizički izdate certifikate nakon povlačenja ili poništenja, pravo zadržavanja eksplicitno je isključeno.

5.2 Neizdavanje certifikata

DQS certifikacijsko tijelo može izdavati certifikate, samo ako su svi zahtjevi odabranog standarda, specifikacije i ugovora ispunjeni nakon audita (inicijalni / re-audit). U slučaju neispunjenja, auditor dokumenata će nedostatke upisati u izvještaj o neusklađenosti i /ili na drugi način identifikovati ograničenja koja moraju biti ispunjena kako bi se izdao certifikat.

Sve neusklađenosti ili ograničenja moraju biti eliminisane prije izdavanja DQS certifikata. Ako je potrebno, DQS će ponoviti audit djelimično ili u cijelosti. Ako neusklađenosti nisu eliminisane, ili ako preduslovi za dodjelu certifikata nisu postignuti, čak i nakon audita za praćenje ili specijalnog audita, postupak

certificiranja će biti završen izdavanjem izvještaja bez certifikata.

5.3 Suspenzija, povlačenje i poništenje certifikata

5.3.1 Suspenzija

DQS certifikacijsko tijelo ima pravo privremeno suspendovati certifikat ako Klijent krši certifikacijske, ugovorne ili finansijske obaveze prema DQS-u, uključujući ali ne ograničavajući se na:

- Korektivne akcije nisu dokazano i učinkovito provedene unutar dogovorenog vremenskog okvira;
- Raspored audita predlažen od strane DQS-a za audite potrebne za održavanje certifikata nije usklađen sa propisanom frekvencijom od prethodnog audita i time je prekoračen;
- DQS nije obaviješten pravovremeno o planiranim promjenama u sistemu upravljanja, specijalnim incidentima i povlačenju proizvoda (vidi 3.3), ili drugim promjenama koje utječu na usklađenost sistema upravljanja sa standardima ili specifikacijama koje čine osnovu za audit;
- Premještanje certificirane lokacije/instalacija bez prethodne obavijesti DQS-a;
- DQS certifikat ili simboli certifikata se koriste na pogrešne ili neovlaštene načine;
- Dospjela plaćanja za usluge audita i certificiranja nisu napravljene pravovremeno nakon najmanje jednog pismenog podsjetnika.

DQS certifikacijsko tijelo također ima pravo suspendovati certifikat ako se nakon odluke o certificiranju sazna za značajna kršenja akreditacijskih pravila i u slučajevima više sile (vidi 6.6).

DQS će obavijestiti Klijenta o predloženoj suspenziji u pisanom obliku. Ako se razlozi za predloženu suspenziju ne otklone u roku od dvije sedmice, DQS će obavijestiti Klijenta u pisanom obliku o suspenziji certifikata navodeći razloge, kao i korektivne akcije potrebne za ponovnu validnost certifikata.

Certifikati se suspenduju za ograničeno razdoblje (obično najviše 90 dana). Ako su potrebne mjere očigledno i učinkovito provedene do uspostavljenog roka, suspenzija certifikata je otkazana. Ako potrebne mjere nisu provedene u utvrđenim rokovima, DQS certifikacijsko tijelo može povući certifikat, kako je određeno u nastavku.

5.3.2 Povlačenje

DQS certifikacijsko tijelo ima pravo povući certifikate ili ih proglasiti nevažećim po pismenoj obavijesti Klijenta, ako:

- Je premašeno razdoblje suspenzije certifikata,
- Usklađenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda sa standardom ili specifikacijom na kojima se temelji nije osigurana ili Klijent ne želi ili ne može eliminirati nesukladnosti;
- Klijent i dalje koristiti certifikat za promociju nakon suspenzije certifikata;
- Klijent koristi certifikaciju na takav način da se može ugroziti ugled DQS certifikacijskog tijela ili DQS-a;
- Preduslovi koji su doveli do izdavanja certifikata više ne vrijede;
- Klijent pokrene bilo dobrovoljne ili prisilne prijedloge o stečaju;
- Klijent učinkovito prekine svoj ugovorni odnos s DQS-om.

5.3.3 Poništenje

DQS certifikacijsko tijelo ima pravo poništiti certifikate, ili retroaktivno proglasiti ih nevažećim, ako:

- Se naknadno ispostavilo da preduslovi potrebni za izdavanje certifikata nisu zapravo ispunjeni;
- Je Klijent ugrozio certifikacijski postupak, tako da objektivnost, neutralnost i nezavisnost rezultata audita, po presudi DQS-a, dolaze u pitanje.

6. Ostalo

6.1 Bez partnerstva ili agencije

Strane potvrđuju da DQS pruža usluge Klijentu kao nezavisni ugovarač i da Ugovor ne stvara nikakav partnerski, agencijski, radni ili fiducijarni odnos između DQS-a i Klijenta.

Klijent potvrđuje da DQS niti preuzima mjesto Klijenta ili bilo koje treće strane, niti ih oslobađa bilo koje njihove obaveze, niti na bilo koji drugi način preuzima, skraćuje, ukida ili se obavezuje da će ispuniti bilo koju obavezu Klijenta prema bilo kojoj trećoj strani ili bilo kojoj trećoj strani od Klijenta.

6.2 Ograničenje odgovornosti i odštete

DQS pokazuje vještinu, dužnu pažnju i revnost u obavljanju usluga kao što se razumno može očekivati od renomiranog pružaoca sličnih usluga i preuzima odgovornost za štetu samo u slučajevima dokazanog nemara.

Ništa u ovim Regulacijama ne isključuje niti ograničava odgovornost DQS-a prema Klijentu za smrt ili ličnu povredu ili za prevaru ili bilo koje drugo pitanje koje je rezultat nemara DQS-a za koje bi bilo nezakonito isključiti ili ograničiti njegovu odgovornost.

Osim ako nije drugačije dogovoreno, ukupna odgovornost DQS-a prema Klijentu u pogledu bilo kakvog zahtjeva za gubitak, štetu ili trošak bilo koje prirode bit će ograničena, u odnosu na bilo koji događaj ili niz povezanih događaja, na iznos jednak dvostrukom iznosu od naknade plaćene DQS-u prema ugovoru.

DQS neće snositi nikakvu odgovornost za potraživanje za gubitak, štetu ili trošak osim ako arbitražni postupak nije pokrenut u roku od godinu dana od dana kada je DQS izvršio uslugu koja je dovela do tužbe ili u slučaju bilo kakvog navodnog neizvršavanja u roku od jedne godine od datuma kada je takva usluga trebala biti završena.

6.3 Bez zadatka

Osim ako nije izričito drugačije uređeno ili nije dogovoreno u pisanom obliku od strane stranaka, ugovor je lični za strane i nijedna strana ne može ustupiti, prenijeti, naplatiti, staviti pod hipoteku, ugovarati ili na bilo koji drugi način rješavati bilo koja ili sva svoja prava i obaveze iz Ugovora. Svaka strana potvrđuje da djeluje u svoje ime, a ne u korist bilo koje druge osobe.

Bez obzira na gore navedeno, DQS može dodijeliti, prenijeti ili podugovarati bilo koja ili sva svoja prava i obaveze iz ugovora na DQS pridruženu kompaniju i partnere ili bilo kojeg od njihovih zastupnika.

6.4 Etički kodeks i politika protiv mita i korupcije

DQS posluje striktno u skladu sa principima postavljenim u svom Etičkom kodeksu, koji također sadrži Politiku borbe protiv mita i korupcije. DQS etički kodeks može se naći na [DQS web stranici](#).

Zaposlenicima, agentima i drugim predstavnicima DQS-a zabranjeno je davanje ili primanje novca ili poklona, koji bi se mogli protumačiti kao mito, ili sklapanje aranžmana koji se tumače kao koruptivna radnja. DQS održava na snazi tokom cijelog trajanja Ugovora politike i procedure, te će ih primjenjivati gdje je to prikladno, kako bi osigurao usklađenost sa gore navedenim.

6.5 Djelimična nevaljanost

Ako se utvrdi da je jedna ili više odredaba ove Regulacije nezakonita ili nevažeća u bilo kom pogledu, to ni na koji način neće utjecati na valjanost, zakonitost i provjerenost preostalih odredbi.

6.6 Viša sila

Ni DQS ni Klijent neće biti u suprotnosti sa ovim Regulacijama, niti će biti odgovorni za bilo kakav propust ili kašnjenje u izvršenju ovog Ugovora ako se uzrok takvog neuspjeha ili kašnjenja može pripisati događajima izvan razumne kontrole pogođene strane, uključujući, ali ne ograničavajući se na rat, oružani sukob, teroristički napad, građanski rat, nemire, opasnosti od toksičnosti, pandemije, epidemije, prirodne katastrofe, ekstremne vremenske prilike, požar, eksplozija, kvar komunalne usluge, štrajk, kvar infrastrukture, kašnjenja u transportu ili bilo koja javna ograničenja nakon bilo kojih od gore navedenih incidenata ili bilo koje druge pojave više sile.

U slučaju pojave više sile, pogođena strana će bez nepotrebnog odlaganja obavijestiti drugu stranu o pojedinostima o situaciji i procijenjenom trajanju. Svaka strana ima pravo da raskine Ugovor sa trenutnim dejstvom ako pojava više sile potraje duže od devedeset (90) dana.

7. Sporovi

Osim ako nije drugačije dogovoreno, svi sporovi koji proizađu iz ili u vezi sa ovim Regulacijama će se regulisati zakonima zemlje sjedišta DQS certifikacijskog tijela i konačno će biti riješeni prema Pravilima arbitraže Međunarodne trgovinske komore od strane jednog ili više arbitara imenovanih u skladu sa navedenim pravilima. Arbitraža će se održati u Parizu (Francuska) i voditi na njemačkom ili engleskom jeziku.

8. Dodatni zahtjevi programa

Za neke sektorske sisteme upravljanja ili usluge certifikacije proizvoda i audita mogu se primijeniti dodatni obavezni programski zahtjevi, uključujući, ali ne ograničavajući se. Ovi "programski zahtjevi" dostupni su na adresi: <https://dqsglobal.com/intl/>.

Automotiv Sektor:	Anex Automotive
Zrakoplovni Sektor:	Anex Aerospace
DQS GmbH – Sektor željeznica:	Annex IRIS
DQS Inc. – Telekomunikacijski sektor:	Annex TL9000
DQS MED programi:	DQS Regulacije o auditu i certifikaciji od DQS Medizinprodukte GmbH i njegovi dodaci
DQS CFS programi:	Posebni uslovi za ocjenu sistema upravljanja i certifikaciju proizvoda DQS CFS GmbH
Tržište Kine:	Posebni uslovi za aktivnosti na kineskom tržištu kako definišu kineske vladine vlasti (npr. CNCA)

Kraj dokumenta