

1. Usluge audita i sertifikacije

1.1 Obim i primenljivost

Ova DQS pravila audita i sertifikacije („Pravila“) primenjuju se na sve ponude i/ili usluge i sve rezultirajuće ugovorne odnose između DQS Holding GmbH, bilo koje povezane kompanije ili bilo kog od njihovih agenata (svaki „DQS“, zajedno „DQS Group“) i sve organizacije/osobe („Klijent“) koje se prijavljuju ili primaju usluge audita i sertifikacije.

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

*Ova Pravila pokrivaju sve vrste sertifikacije sistema u skladu sa međunarodnim ili nacionalnim standardima, uključujući privatne standarde, sertifikaciju proizvoda u skladu sa direktivama EU ili nacionalnim zakonodavstvom, sertifikaciju proizvoda i usluga u skladu sa nereguliranim normativnim dokumentima, specifikacijama, zahtevima ili tehničkim pravilima.

Ova Pravila se primenjuju u svim fazama procesa sertifikacije ili audita, uključujući, ali ne ograničavajući se na ponude za usluge, ugovore, naloge za angažovanje i/ili radne naloge, planove i dodatke dogovorene između DQS-a i Klijenta, osim ako nije drugačije izričito dogovoreno u pisanoj formi ili tako propisano zakonskim aktima.

Ovi Pravila audita i sertifikacije stupaju na snagu odmah nakon objavljivanja i ostaju na snazi dok se ne izda i objavi nova verzija.

Aktuelna verzija ovih Pravila dostupna je na engleskom jeziku na <https://dqsglobal.com/intl/about/accreditation-and-notification/dqs-group-auditing-and-certification-rules> ili na zahtev od svake DQS kancelarije. Ukoliko dođe do bilo kakvog neslaganja između prevedene verzije i engleske verzije dokumenta, engleska verzija ima prednost.

Kada se Klijentu izda sertifikat, DQS će pružati usluge uz razumnu pažnju i veštinu i u skladu sa Kodeksima prakse relevantnog DQS sertifikacionog tela koji su tada na snazi. DQS sertifikaciono telo će staviti na raspolaganje Klijentu kopiju Kodeksa, kao i sve njegove izmene i dopune koje se izdaju s vremena na vreme, po početku pružanja Usluga.

1.2 Definicije pojmova

- „Klijent“ označava korisnike i svaku organizaciju/osobu koja se raspituje ili dobija bilo koju vrstu DQS audita ili sertifikacije, uključujući njihove predstavnike, koji deluju u njihovo ime.
- „DQS“ označava svakog člana međunarodne DQS grupe, uključujući njene podružnice, pridružene kompanije i partnere ili bilo kog od njihovih agenata, koji nude i/ili pružaju usluge audita i sertifikacije klijentima u svoje ime ili u ime drugog DQS sertifikacionog tela.
- „DQS sertifikaciono telo“ označava bilo koji DQS entitet koji ima akreditaciju ili ovlašćenje za izdavanje odgovarajućih sertifikata.
- „Kodeksi prakse“ označavaju one kodekse koje je izdalo DQS sertifikaciono telo za relevantni program sertifikacije.
- „Akreditaciono telo“ označava svaku organizaciju (bilo javnu ili privatnu) koja ima ovlašćenje da imenuje i nadgleda sertifikaciona tela.
- „Audit“ označava svaku sistematsku aktivnost DQS-a za dobijanje objektivnih dokaza i njihovu objektivnu procenu kako bi se utvrdilo u kojoj meri su ispunjeni definisani kriterijumi; može se nazvati i „ocenjivanje“.
- „Auditor“ označava ocenjivača, proveravača i eksperta, koji su dodeljeni da realizuju proces audita i sertifikacije u ime DQS grupe.

1.3 Usluge audita i sertifikacije

Audit i sertifikacija sistema upravljanja, procesa ili proizvoda od strane nezavisne, kompetentne treće strane, kao što je DQS, stvara vredne koristi za Klijenta. DQS sertifikat će služiti kao dokaz da je odgovarajući i efikasan sistem upravljanja, proces ili usklađen proizvod sposoban da kontinuirano ispunjava očekivanja kupaca, kao i regulatorne i zakonske zahteve.

Tokom audita, kvalifikovani iiskusni auditori preispituju sistem upravljanja i njegove procese ili proizvode da li su prikladni i efektivni u svetlu promenljivih tržišta i okruženja. Identifikovanjem potencijala za poboljšanje, auditori povećavaju sposobnost organizacije da ispuni postavljene ciljeve, čime se povećava održiv uspeh za Klijenta. Sa DQS sertifikatom, kupci mogu imati poverenja u Klijenta i sertifikovani sistem upravljanja, proces ili proizvod, koji je ocenjen i sertifikovan prema priznatim standardima i specifikacijama.

1.4 Ugovor i komercijalni uslovi

Ova DQS Pravila audita i sertifikacije, i, ako je primenljivo, aplikacija, ponuda, njeno prihvatanje, Kodeksi prakse, uslovi korišćenja DQS znakova sertifikacije i lokalni uslovi poslovanja ili komercijalni uslovi čine ceo sporazum („Ugovor“) između Klijenta i DQS-a u vezi sa predmetom saradnje.

Lokalni uslovi poslovanja ili komercijalni uslovi mogu uključivati klauzule o pravnom zastupanju, nadležnosti, odgovornosti, porezu, uslovima plaćanja i ostalo, s obzirom na lokalne zakonske zahteve. Ugovor takođe može biti sastavljen od pojedinačnih sporazuma između DQS-a i Klijenta, koji uvek sadrže ove DQS Pravila audita i sertifikacije kao njegov sastavni deo putem direktnog uključivanja ili upućivanja.

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

1.5 Ugovorni odnos prema DQS sertifikacionom telu

Kad god DQS kancelarija pruža uslugu pod ovlašćenjem ili akreditacijom drugog DQS sertifikacionog tela, ona deluje kao agent u ime i za račun tog entiteta. Ponuda identifikuje odgovarajuće DQS sertifikaciono telo i njegovo prihvatanje i potpisivanje lokalnog ugovora predstavlja pravno obavezujući ugovor o sertifikaciji između Klijenta i DQS sertifikacionog tela. Iako je agent ovlašćen da naplaćuje/fakturiše Klijentu za pružanje usluga i sertifikaciju, odgovornost za aktivnosti sertifikacije i operativnu kontrolu pod određenom akreditacijom uvek ostaje na DQS sertifikacionom telu koje je odgovorno i zadržava ovlašćenje za svoje odluke koje se odnose na sertifikaciju, uključujući davanje, odbijanje, održavanje sertifikacije, proširenje ili smanjenje obima sertifikacije, obnavljanje, suspendovanje ili obnavljanje nakon suspenzije ili povlačenje sertifikacije.

2. Proces sertifikacije

DQS procenjuje klijentov sistem upravljanja, procese, proizvode ili njihove delove, sa ciljem da utvrdi njegovu usaglašenost sa dogovorenim i priznatim zahtevima, kao što su međunarodni, nacionalni ili sektorski specifični standardi ili specifikacije. Odgovarajući proces sertifikacije može uključivati jedan ili više koraka, koji se obično završava izveštajem sa audita, koji dokumentuje rezultate audita. U slučaju usluga sertifikacije, odgovarajuće DQS sertifikaciono telo će izdati specifičan sertifikat za kupca, potvrđujući usaglašenost sa odgovarajućim zahtevima, kada ispunjenost svih primenjivih zahteva bude dokazana.

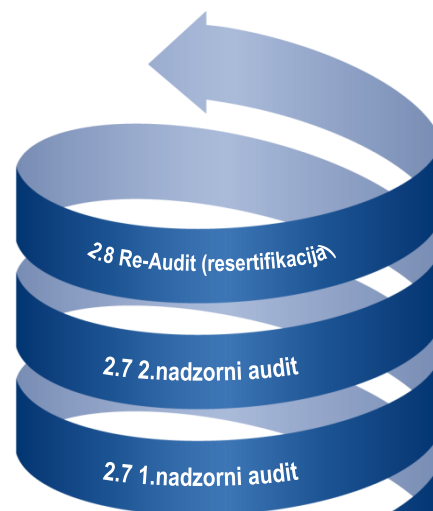
Ukoliko su tokom audita utvrđene neusaglašenosti sa zahtevima odgovarajućeg standarda ili specifikacije, Klijent će planirati i sprovesti korektivne mere u određenom vremenskom okviru. Sertifikati će biti izdati tek nakon što se demonstrira efektivna primena odgovarajućih korektivnih mera. Obim i rok važenja biće naveden na sertifikatu.

Većina nalaza audita zasnovana su na procesu uzorkovanja, usmerenom ka pouzdanim dokazima za efektivnu primenu i usaglašenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda. Mogu postojati i drugi poslovni aspekti, pozitivni ili negativni, koje tim auditora nije pregledao. Isključiva je odgovornost organizacije da istraži i proceni potencijalni uticaj i obim nalaza, čime se kontinuirano obezbeđuje puna usaglašenost sa primenjenim standardom(ima). U slučaju neusaglašenosti, DQS nije odgovoran.

DQS je nezavisan, neutralan i objektivan u svojim auditima i sertifikacijama. Audit se obično obavlja na mestu poslovanja Klijenta (na licu mesta), ali mogu biti delimično sprovedene, zamenjene ili dopunjene aktivnostima audite na daljinu (van lokacije). Vrsta, obim i vremenski raspored postupka su predmet posebnog dogovora stranaka. DQS nastoji da svede na najmanju moguću meru bilo kakve smetnje u poslovnom procesu tokom obavljanja audita u prostorijama Klijenta.

Proces sertifikacije će generalno uključivati sledeće korake:

- 2.1** Proces počinje sa potrebama i očekivanjima Klijenta. DQS želi da sazna o organizaciji klijenta, njegovom sistemu upravljanja, veličini i tipovima operacija. Obe strane će zajedno definisati ciljeve audita i/ili sertifikacije, uključujući primenljive standarde i specifikacije.
- 2.2** DQS će pružiti detaljnu ponudu za usluge audita i sertifikacije, prilagođenu individualnim potrebama Klijenta, na osnovu informacija koje su prvobitno date. Pisani ugovor će navesti sve relevantne rezultate sertifikacije, kao i primenljive kriterijume audita i sertifikacije.
- 2.3** Pre-audit može poslužiti kao početna analiza učinka ili nedostataka, identifikujući prednosti i oblasti za poboljšanje. Za veće projekte, sastanak planiranja projekta pruža dragocenu priliku Klijentu da se sastane sa vodećim auditorom i razvije prilagođeni plan audita za sve uključene funkcije i lokacije. Obe usluge su opcione.



- 2.4** Faza 1 audita: Sama procedura sertifikacije počinje pregledom i evaluacijom dokumentacije sistema, ciljeva, rezultata preispitivanja od strane menadžmenta i internih provera. Tokom ovog procesa biće utvrđeno da li je sistem upravljanja Klijentom dovoljno razvijen i spreman za sertifikaciju. Auditor će objasniti nalaze i koordinirati sve potrebne aktivnosti za pripremu za fazu 2 audita. Faza 1 audita obično nije primenljiva za sertifikaciju procesa i proizvoda.
- 2.5** Faza 2 audita: dodeljeni audit tim će izvršiti audit Klijentovog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda na mestu proizvodnje ili isporuke usluge i/ili korišćenjem tehnika audita na daljinu. Primenujući definisane standarde i specifikacije sistema menadžmenta, audit tim će proceniti efektivnost svih funkcionalnih oblasti kao i svih procesa sistema upravljanja, na osnovu zapažanja, inspekcija, intervju, pregleda relevantnih zapisa i drugih tehnika audita. Rezultat audita, uključujući preporuku o sertifikaciji i svi nalazi, biće predstavljeni Klijentu tokom završnog sastanka i uključeni u pisani izveštaj. Potrebni akcioni planovi biće dogovoreni po potrebi.
- 2.6** Procena sistema: Funkcija sertifikacije odgovarajućeg DQS sertifikacionog tela će proceniti audit proces i njegove rezultate, i nezavisno odlučiti o izdavanju sertifikata, na osnovu objektivnih dokaza. Svaka preporuka koju je dao audit tim i dokumentovana u izveštaju nije obavezujuća za DQS sertifikaciono telo i odluka o izdavanju sertifikata je isključivo diskreciono pravo DQS sertifikacionog tela. Klijent dobija izveštaj sa audita, dokumentujući rezultate audita i, kada su ispunjeni svi važeći zahtevi, Klijent dobija i sertifikat.
- 2.7** Nadzorne provere: Polugodišnje ili najmanje jednom godišnje, vršiće se audit kritičnih komponenti sistema upravljanja. Potencijal za poboljšanje će biti identifikovan, sa fokusom na kontinuirano poboljšanje i održivu efikasnost. Za sertifikaciju proizvoda, nadzorni audit se obično zamenjuje godišnjim ponovnim auditom.
- 2.8** Ponovni (re)-audit: Sertifikat važi ograničeno vreme, uglavnom najviše tri godine. Na kraju ovog ciklusa biće izvršen ponovni audit kako bi se osiguralo kontinuirano ispunjavanje svih primenljivih zahteva. U skladu sa ovim ispunjenjem, biće izdat novi sertifikat.

Za standarde specifične za sektor ili sertifikaciju procesa i proizvoda, opisani proces sertifikacije može da se razlikuje.

3. Prava i obaveze Klijenta

3.1. Održavanje sistema upravljanja / usaglašenosti procesa i proizvoda

U cilju dobijanja i održavanja sertifikata, Klijent je dužan da implementira i održava dokumentovani sistem upravljanja koji ispunjava zahteve izabranog standarda ili specifikacije. U slučaju sertifikacije procesa/proizvoda, Klijent je odgovoran za osiguranje stalne usaglašenosti. Klijent će obezbediti dokaze o usaglašenosti i efektivnosti procenjenog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda, koji su lako dostupni dodeljenom audit timu. Klijent će preduzeti sve neophodne radnje kako bi osigurao da se sistem upravljanja i/ili proizvod održava na usklađen i efikasan način u svakom trenutku.

Klijent će biti obavešten o svim promenama u programu sertifikacije ili novim ili revidiranim zahtevima koji utiču na Klijenta. U slučaju da se sertifikacija odnosi na tekuću proizvodnju, Klijent će obezbediti da sertifikovani proizvod i dalje ispunjava zahteve sistema ili proizvoda. DQS će verifikovati implementaciju promena od strane Klijenta i pokrenuti potrebne mere u procesu sertifikacije.

3.2. Pristup informacijama

Klijent preduzima sve neophodne mere kako bi obezbedio da DQS ima pristup svim potrebnim informacijama (dokumentaciji i evidenciji), osoblju i potrebnim objektima (relevantnoj opremi, lokacijama, područjima) za obavljanje zadataka audita i ocenjivanja, uključujući i analizu prigovora. U slučaju sertifikacije proizvoda, to uključuje pristup odgovarajućim podizvođačima. DQS može delegirati izvođenje svih ili dela usluga agentu ili podizvođaču i Klijent ovlašćuje DQS da otkrije sve informacije neophodne za takvo izvođenje agentu ili podizvođaču. Klijent obavezuje sve imenovane predstavnike i zaposlene da omogućće pristup i pruže ocenjivačkom timu tačne i potpune informacije i objektivne dokaze u pravovremenom maniru u vezi sa svim procesima koji mogu biti značajni za audit i ocenjivanje. Klijent je saglasan da se verifikovani objektivni dokazi prikupljaju i/ili beleže i prilažu dokumentaciji sa provere. U okviru sertifikovanih sistema upravljanja, procesa i/ili proizvoda, sve evidencije koje se odnose na prigovore i njihove korektivne mere biće dostavljene na zahtev DQS-a.

3.3. Obaveštenje o promenama i posebnim incidentima

Klijent je dužan da odmah obavesti DQS o svim promenama koje mogu uticati na sertifikovani sistem upravljanja, procese ili sertifikovane proizvode. Ovo se posebno odnosi na kupovinu/prodaju celog ili jednog dela kompanije, svaku promenu vlasništva, velike promene u poslovanju, fundamentalne promene u procesima, incidente kao što je ozbiljna nesreća ili ozbiljno kršenje regulative/zakonske obaveze koje zahtevaju učešće nadležnog regulatornog organa, ili podnošenje zahteva za stečaj ili postupak poravnjanja. U bilo kom od ovih slučajeva, DQS će se konsultovati sa Klijentom i odrediti kako se sertifikat može održavati.

Klijent je dužan da odmah obavesti DQS u slučaju povlačenja proizvoda. Pojedinačni standardi sertifikacije i njihovi propisi koriste različite vremenske okvire u pogledu ispunjavanja ovog roka. Ove specifikacije se mogu naći u odgovarajućim standardima i njihovim važećim propisima.

3.4. Nezavisnost audita

Klijent je dužan da izbegava sve što bi moglo da ugrozi nezavisnost zaposlenih i auditora DQS-a. Ovo se posebno odnosi na ponude za konsultacije, ponude za zaposlenje, kako plaćene tako i podugovorene, na zasebne ugovore o naknadama ili drugim novčanim nagradama.

3.5 Pravo na odbijanje auditora

Pre potvrde datuma audita, Klijent ima pravo da preispita i odbije auditora(e) koje je dodelio DQS sa odgovarajućim obrazloženjem. U opravdanim slučajevima, npr. u slučaju pretnje po nepristrasnost, i ako primenljiva pravila akreditacije dozvoljavaju, DQS će dodeliti zamenu za odbijenog auditora.

3.6. Poverljivost i bezbednost informacija

Dokumenti koje DQS dostavlja Klijentu, uključujući znake i simbole DQS sertifikacije, zaštićeni su autorskim pravima. Klijent izričito potvrđuje da svi dokumenti koje je DQS obezbedio ili stavio na raspolaganje radi pregleda ostaju vlasništvo DQS i da se mogu koristiti samo za interne potrebe Klijenta i ne mogu biti dostupni trećim licima ili u druge svrhe osim onih dogovorenih ovde ili u pisanoj formi. Klijent je dužan da čuva strogu poverljivost svih informacija otkrivenih u okviru uslova ovog Ugovora, kao i svih saznanja o pitanjima koja se odnose na DQS, njegove zaposlene i auditore. Ova obaveza važi i nakon raskida ugovora. Klijent na sličan način prihvata ovu obavezu u ime svih pomoćnih agenata i pomoćnih lica. Klijentu je dozvoljeno da prosledi izveštaj sa audita u celini. Prosleđivanje izvoda izveštaja nije dozvoljeno.

3.7 Pravo na korišćenje sertifikata i znaka sertifikacije

Sa važećom DQS sertifikacijom, Klijent ima pravo da koristi sertifikat, odgovarajuće znake sertifikacije i u nekim slučajevima, akreditacione oznake, u svrhe promocije u skladu sa srodnim pravilima objavljenim na [veb stranici DQS-a](#).

Ovlašćeno korišćenje [DQS Certified Management Sistem Mark®](#), [UL Registered Firm Mark®](#) i drugih znakova sertifikacije ili akreditacije će povećati poverenje klijenata u Klijentov sertifikovani sistem upravljanja i odgovarajući učinak. Ove oznake se često koriste na kancelarijskom materijalu kompanije, u brošurama, na Internetu, na izložbama, na vozilima ili u reklamama i direktno su povezane sa sertifikovanom organizacijom i njenim sistemom upravljanja, procesima ili proizvodima. Upotreba sertifikata i oznaka je ograničena na obim i period važenja sertifikata i oni se ne smeju koristiti na proizvodu ili ambalaži proizvoda niti na bilo koji drugi način koji se može tumačiti kao označavanje usaglašenosti proizvoda.

3.8 Reklamacije

Svaki Klijent DQS-a ima pravo da usluge budu obavljene u dogovorenom obimu na način da se ispune sva razumna očekivanja i zahtevi. U slučaju neispunjenja, Klijent ima pravo da uloži reklamaciju odgovarajućoj DQS kompaniji. DQS će tražiti informacije neophodne za analizu i poboljšanja.

3.9 Žalbe

Ukoliko se Klijent ne slaže sa određenom odlukom o sertifikaciji, Klijent može podneti pismenu žalbu i zahtevati ponovno razmatranje odluke. Nepristrasni tehnički ocenjivač odgovarajućeg DQS sertifikacionog tela, koji nije uključen u sprovođenje audita i prvobitnu odluku, donosi konačnu odluku o žalbi. Rukovodstvo DQS sertifikacionog tela je uvek obavješteno o statusu tokom žalbenog procesa.

4. Prava i obaveze DQS-a

4.1. Audit sistema upravljanja

DQS proverava usaglašenost i efikasnost klijentovog sertifikovanog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda obavljanjem redovnih audita (obično na polugodišnjoj ili godišnjoj osnovi). Za ove svrhe, DQS ima pravo da pristupi objektima Klijenta u okviru planiranih audit poseta, posmatra operacije, pregleda procese, proizvode i usluge, intervjuiše zaposlene i predstavnike, pregleda dokumente i relevantne evidencije i prikuplja informacije pomoću drugih tehnika audita kako bi se dobilo dovoljno objektivnih dokaza na osnovu kojih će se zasnivati odluka o sertifikaciji. Ukoliko DQS dobije informacije od trećih strana, koje osporavaju usaglašenost ili efektivnost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda, koje je DQS sertifikovao, ima pravo da izvrši dodatne, nerutinske audite nakon konsultacija sa Klijentom. U zakonski regulisanim oblastima, DQS ima pravo da vrši dodatne, nenajavljene audite, kad god je to opravdano.

4.2. Akreditacija i ovlašćenje

DQS sertifikaciona tela su ovlašćena od strane različitih akreditacionih tela i drugih vladinih i nevladinih organa ili vlasnika programa da izdaju izveštaje sa audita i sertifikate u skladu sa različitim standardima i specifikacijama. Ovo uključuje obavezu da se zaposlenima ili pomoćnim licima ovih organa omogući učešće u auditima. U skladu sa važećim pravilima za akreditaciju i ovlašćenje, DQS dozvoljava ovim pojedincima pristup i sopstvenim dokumentima i podacima vezanim za klijente, u skladu sa zahtevima poverljivosti koji su ovde navedeni. Pored toga, kad god

pojedinačni standardi ili specifikacije izričito zahtevaju, podaci o klijentima i rezultati audita se prosleđuju ovim telima. Prihvatanjem ovih Pravila audita i sertifikacije, Klijent pristaje na primenljive zahteve za akreditaciju i ovlašćenje u njihovoj trenutnoj verziji (npr. ISO/IEC 17021-1 ili ISO/IEC 17065), uključujući sve prethodno.

DQS sertifikaciona tela imaju pravo da delegiraju pružanje svih ili dela Usluga, sa izuzetkom bilo koje odluke o sertifikaciji, na druge DQS kancelarije, agenta ili podizvođača. Kad god sertifikate izdaje DQS sertifikaciono telo, osim klijentovog lokalnog DQS partnera, sva relevantna prava i obaveze ovde se podjednako primenjuju na DQS sertifikaciono telo i lokalnog dobavljača usluga.

4.3 Angažovanje auditora

Određivanje kompetentnih 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 odobreni za traženi standard(e) ili specifikaciju(e) i imaće odgovarajuće iskustvo u oblasti poslovanja Klijenta, kao i u upravljanju i auditima. U mnogim slučajevima, DQS može dodeliti audit tim, koji se sastoji od dva ili više auditora, za određeni proces audita ili sertifikacije. Na zahtev, DQS će klijentu dostaviti kratku biografiju izabranog auditora.

Ukoliko auditor postane nedostupan pre ili tokom audita, DQS će nastojati da obezbedi odgovarajućeg zamenskog auditora, koliko je to izvodljivo.

4.4 Zakazivanje audita

DQS ima pravo i obavezu da zakaže audite sistema upravljanja, procesa ili proizvoda Klijenta. Audit će se zakazivati prema obostranoj želji obe strane u rokovima predviđenim važećim zahtevima. Datumi audita se dogovaraju u pisanoj formi. Kada se potvrde, takvi datumi audita su obavezujući. Pojedinačni ugovori o auditima mogu uključiti odredbe o nadoknadi za otkazivanje ili odlaganje potvrđenih audita.

Sertifikacija takođe može uključivati, u zavisnosti od standarda, nenajavljene audite, koje su ili potpuno nenajavljeni ili najavljeni u kratkom roku. Ako se nenajavljen audit ne može izvršiti iz razloga za koje je odgovoran Klijent (odbijanje pristupa), DQS može naplatiti troškove koji su stvarno nastali tokom pripreme nenajavljenog audita na račun Klijenta. Sertifikovana lokacija mora da preduzme neophodne korake kako bi osigurala pristup auditoru u slučaju nenajavljenog audit.

4.5 Izdavanje izveštaja i sertifikata

DQS će izdati izveštaj sa audita i DQS sertifikat (u daljem tekstu „Sertifikat“) i dostaviti ga Klijentu nakon što Klijent ispuni sve uslove sertifikacije i ugovorne obaveze. Odluka o sertifikaciji je isključiva odgovornost DQS sertifikacionog tela, na osnovu preporuka auditora za izdavanje i svih rezultata audita, kao što je zabeleženo ili citirano u izveštaju sa audita. Svaka preporuka data u izveštaju nije obavezujuća za DQS sertifikaciono telo. Izveštaj i sertifikati ostaju u vlasništvu DQS-a; DQS odobrava pravo klijenta da ih koristi u skladu sa ovim Pravilima. DQS sertifikati važe ograničeno vreme, obično najviše tri godine, počev od dana izdavanja.

4.6 Poverljivost i zaštita podataka

DQS se obavezuje da će štiti poverljivost svih poverljivih informacija i ličnih podataka (npr. prema članu 4 GDPR-a i drugim važećim zakonskim zahtevima) Klijenta i njegovih zaposlenih koji nisu javno dostupni i koji su dostupni DQS-u u kontekstu njegovih aktivnosti u prostorijama Klijenta, bez obzira da li se ove informacije odnose na interna pitanja Klijenta ili na njegove poslovne odnose. Ovo se takođe odnosi na usmene i pismene rezultate audita. DQS će otkriti poverljive informacije trećim licima samo uz pismeno ovlašćenje Klijenta, osim ako je zakonom propisano ili eksplicitno drugačije navedeno u ovim Pravilima audita i sertifikacije. Ove obaveze važe i nakon raskida ugovora. U nekim sektorskim šemama sertifikacije, deo podataka o auditima i klijentima se obavezno obrađuju u aplikacijama koje obezbeđuje vlasnik šeme (npr. automobilske, vazduhoplovne, prehrambene šeme); Klijent pristaje na ovo. Osim ako relevantno telo za akreditaciju ili zakon ne zahteva drugačije, DQS čuva u svojoj arhivi zapise povezane sa auditima i sertifikacijama najmanje dva ciklusa sertifikacije (obično šest godina). Primjenljivi nacionalni ili međunarodni pravni zahtevi (npr. iz GDPR) su u potpunosti uzeti u obzir. Na kraju minimalnog perioda arhiviranja, DQS zadržava ili raspolaze materijalima po sopstvenom nahođenju, osim ako Klijent nije drugačije zahtevao; naknade za izvršenje takvih instrukcija biće fakturisane Klijentu.

4.7 Publicitet

DQS ima pravo da održava i objavljuje registar svih klijenata koji trenutno imaju DQS sertifikat. Ovaj registar sadrži naziv i adresu sertifikovane organizacije, kao i obim i referentni standard/specifikacije i status sertifikacije. Klijent ovim daje saglasnost na objavljivanje ovih informacija u skladu sa ovim Ugovorom, kao i na objavljivanje istih podataka u obaveznim nacionalnim i međunarodnim bazama podataka kojima upravljaju državni organi, akreditaciona tela ili vlasnici šema/programa. Pored toga, u toku obrade narudžbine podaci o kupcima se čuvaju i obrađuju u eksternim bazama podataka vlasnika šema. Klijent je saglasan sa prihvatanjem ponude da se podaci o klijentima mogu čuvati, pristupiti i pregledati od strane trećih lica u odgovarajućim bazama podataka.

4.8 Elektronska komunikacija

Bez obzira na gorenavedeno, Klijent ovim ovlašćuje DQS da prenosi nešifrovane poverljive informacije i druge informacije putem Interneta ili javne mreže na e-mail adrese ili druge lokacije koje dostavlja Klijent. Klijent prihvata da DQS ne može da garantuje privatnost i poverljivost takvih prenosa. Klijent je saglasan da DQS-ov prenos poverljivih informacija putem Interneta ili druge javne mreže neće predstavljati kršenje bilo koje obaveze poverljivosti u skladu sa ovim Pravilima audita i sertifikacije i da DQS neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu takvim prenosom, pod uslovom da se sa takvim poverljivim informacijama postupa sa istim stepenom pažnje kao što DQS rukuje sopstvenim poverljivim informacijama.

Ako se Klijent poveže ka DQS veb lokaciji, Klijent je saglasan: (i) da informacije sadržane na DQS veb lokaciji pripadaju DQS-u; (ii) veb lokacija za povezivanje će preneti korisnika direktno na DQS veb lokaciju kako je DQS objavio bez nametanja okvira, prozora pretraživača ili sadržaja treće strane; i (iii) veb lokacija za povezivanje ne sme da navodi ili implicira da DQS podržava Klijenta ili njegove proizvode ili usluge.

5. Sertifikati i znaci sertifikacije

5.1 Izdavanje sertifikata i upotreba znaka sertifikacije

DQS sertifikaciono telo izdaje sertifikate koji potvrđuju usaglašenost klijentovog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda sa odabranim nacionalnim i međunarodnim standardima, kao i sa priznatim zahtevima specifičnim za industriju ili kupca, kada je Klijent pokazao u auditu da su svi primenljivi zahtevi ispunjeni. Klijent ima pravo da koristi sertifikat i pripadajuće znake sertifikacije za unapređenje poverenja kod poslovnih partnera.

Nakon izdavanja sertifikata, biće uspostavljena stalna nadzorna služba kako bi se osiguralo da se usaglašenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda kontinuirano održava. Uspostavljanje i održavanje sertifikacije zavisi od izvršenja ugovora o auditu i sertifikaciji i kontinuiranog pridržavanja njegovih uslova od strane Klijenta.

Klijent je saglasan da sarađuje sa DQS-om u utvrđivanju činjenica ako se utvrdi da klijentov sistem upravljanja, procesi, proizvodi ili usluge nisu u skladu sa regulatornim, statutarnim, sertifikacionim ili drugim primenjivim zahtevima, uključujući deljenje informacija koje Klijent dobije u vezi sa prijavljenim neusaglašenostima, i da preduzme i prijavi DQS-u sve potrebne korektivne mere.

Klijent je saglasan da se usluge nadzora, kao što su nadzorni audit i bilo koji posebni audit koje sprovodi DQS, sprovode samo kao provera načina na koji Klijent sprovodi usaglašenost svog sistema upravljanja, procesa ili proizvoda sa zahtevima sertifikacije, i da se Klijent ni na koji način ne oslobađa odgovornosti za svoj sistem upravljanja, procese, proizvode i usluge u okviru perioda sertifikacije.

Sertifikati i znaci sertifikacije ne mogu se prenositi na naslednike u vlasništvu ili druge organizacije. Nakon što je sertifikat istekao ili je suspendovan, povučen ili poništen, Klijent mora da odustane od bilo koje promocije ili druge upotrebe sertifikata i znaka sertifikacije. Klijent je saglasan da vrati sve fizički izdate sertifikate, nakon povlačenja ili poništenja; pravo zadržavanja je posebno isključeno.

5.2 Neizdavanje sertifikata

DQS sertifikaciono telo može da izdaje sertifikate samo ako su svi zahtevi izabranih standarda, specifikacija i ugovora

ispunjeni nakon audita (sertifikacija/resertifikacija). U slučaju neispunjavanja, auditor dokumentuje nedostatke u izveštaju o neusaglašenosti i/ili na drugi način identifikuje ograničenja koja se moraju poštovati da bi se izdao sertifikat.

Sve neusaglašenosti ili ograničenja će biti otklonjeni pre izdavanja DQS sertifikata. Ako je potrebno, DQS će ponoviti audit delimično ili u potpunosti. Ako neusaglašenosti nisu otklonjene ili ako ni nakon naknadnog ili posebnog audita nisu stečeni preduslovi za izdavanje sertifikata, postupak sertifikacije će se zaključiti izdavanjem izveštaja bez sertifikata.

5.3 Suspenzija, povlačenje i poništenje sertifikata

5.3.1 Suspenzija

DQS sertifikaciono telo ima pravo da privremeno suspenduje sertifikat ako Klijent prekrši sertifikacione, ugovorne ili finansijske obaveze prema DQS-u, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- Korektivne mere nisu jasno i efektivno sprovedene u dogovorenom vremenskom okviru;
- Raspored audita koji je predložio DQS, neophodan za održavanje sertifikacija, nije ispoštovan i propisana učestalost odn. vremenski okvir između audita je time prekoračen;
- DQS nije blagovremeno obavešten o planiranim promenama sistema upravljanja, posebnim incidentima ili opozivu proizvoda (videti 3.3) ili drugim promenama koje utiču na usaglašenost sa standardom ili specifikacijom koja je osnova za audit;
- Premeštanje sertifikovane lokacije/instalacije bez prethodnog obaveštenja DQS-u;
- DQS sertifikat ili znak sertifikacije su korišćeni na pogrešan ili neovlašćen način;
- Dospеле uplate za uslugu audita i sertifikacije nisu izvršene blagovremeno nakon najmanje jednog pismenog podsetnika.

DQS sertifikaciono telo takođe ima pravo da suspenduje sertifikat ako se sazna za značajne povrede pravila akreditacije nakon odluke o sertifikaciji u slučajevima više sile (videti 6.6).

DQS će pismeno obavestiti Klijenta o predloženoj suspenziji. Ako razlozi za predloženu suspenziju ne budu eliminisani u roku od dve nedelje, DQS će obavestiti Klijenta u pisanoj formi o suspenziji Sertifikata navodeći razloge kao i korektivne mere koje su neophodne da bi sertifikat bio ponovo aktiviran.

Sertifikati se suspenduju na ograničeni period (obično najviše 90 dana). Ako su tražene mere sprovedene dokazivo i efektivno do utvrđenog roka, suspenzija Sertifikata se poništava. Ako potrebne mere nisu sprovedene u utvrđenom roku, DQS sertifikaciono telo može povući sertifikat kao što je navedeno u nastavku.

5.3.2 Povlačenje

DQS sertifikaciono telo ima pravo da povuče sertifikate ili da ih proglasi nevažećim nakon pismenog obaveštenja Klijentu ako:

- Period suspenzije sertifikata je prekoračen,
- Usaglašenost sistema upravljanja, procesa ili proizvoda sa standardom ili specifikacijom na kojoj se zasniva nije osigurana ili Klijent nije voljan ili nije u mogućnosti da otkloni neusaglašenosti;
- Klijent nastavlja da koristi sertifikat u svrhe promocije, a nakon suspenzije Sertifikata;
- Klijent koristi sertifikaciju na takav način da narušava reputaciju DQS-a;
- Više ne važe preduslovi koji su doveli do izdavanja sertifikata;
- Klijent podnosi bilo kakvu dobrovoljnu ili nedobrovoljnu molbu za stečaj;

- Klijent prekida svoj ugovorni odnos sa DQS-om.

5.3.3 Poništenje

DQS sertifikaciono telo ima pravo da poništi sertifikate ili da ih retroaktivno proglasi nevažećim, ako:

- Naknadno se ispostavi da preduslovi potrebni za izdavanje sertifikata zapravo nisu ispunjeni;
- Klijent je ugrozio proceduru sertifikacije tako da su objektivnost, neutralnost ili nezavisnost rezultata audita, po oceni DQS-a, dovedeni u pitanje.

6. Razno

6.1 Bez partnerstva ili agencije

Ugovorne 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 mesto Klijenta ili bilo koje treće strane, niti ih oslobađa bilo koje njihove obaveze, niti na drugi način preuzima, skraćuje, ukida ili se obavezuje da će ispuniti bilo koju obavezu Klijenta prema bilo kojoj trećoj strani ili bilo koje treće strane ka Klijentu.

6.2 Ograničenje odgovornosti i obeštećenja

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

Ništa u ovim Pravilima 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 vezi sa bilo kojim potraživanjem za gubitak, štetu ili trošak bilo koje prirode biće ograničena, u pogledu bilo kog događaja ili niza povezanih događaja, na iznos jednak dvostrukom iznosu od naknade plaćene DQS-u prema ugovoru.

DQS neće snositi 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 neispunjenja u roku od jedne godine od datuma kada je takva usluga trebalo da bude završena.

6.3 Bez zadatka

Osim ako nije izričito drugačije regulisano ili pismeno dogovoreno od strane ugovorenih strana, ugovor se odnosi na obe strane i nijedna strana ne može ustupiti, preneti, naplatiti, staviti pod hipoteku, ugovarati ili na bilo koji drugi način baviti bilo kojim ili svim svojim pravima i obavezama iz Ugovora. Svaka strana potvrđuje da deluje u svoje ime, a ne u korist bilo koje druge osobe.

Bez obzira na prethodno pomenuto, DQS može ustupiti, preneti ili podugovarati bilo koja ili sva svoja prava i obaveze iz ugovora na DQS pridruženu kompaniju i partnere ili bilo kog od njihovih agenata.

6.4 Etički kodeks i politika protiv mita i korupcije

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

Zaposlenima, 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 praksa. DQS održava na snazi svoje politike i procedure tokom čitavog trajanja Ugovora, i sprovodiće ih tamo gde je to potrebno, kako bi obezbedio usaglašenost sa gore pomenutim.

6.5 Delimična nevalidnost

Ako se utvrdi da su jedna ili više odredbi ovih pravilnika nezakonite ili nesprovodljive u bilo kom pogledu, to ni na koji način neće uticati na validnost, zakonitost i primenljivost preostalih odredbi.

6.6 Viša sila

Ni DQS ni Klijent neće biti u suprotnosti sa ovim Pravilima, niti će biti odgovorni za bilo kakav propust ili kašnjenje u izvršenju ovog Ugovora ako se uzrok takvog neuspeha 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, otkaz komunalnih usluga, štrajk, kvar infrastrukture, kašnjenja u transportu ili bilo koja javna ograničenja nakon bilo kojeg od gore navedenih incidenata ili bilo koje druge pojave više sile.

U slučaju više sile, pogođena strana će bez nepotrebnog odlaganja obavestiti drugu stranu u pojedinostima o situaciji i procenjeno trajanje. 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 proizilaze iz ili u vezi sa ovim Pravilima biće regulisani zakonima zemlje sedišta DQS sertifikacionog tela i biće konačno rešeni u skladu sa Pravilima arbitraže Međunarodne privredne komore od strane jednog ili više arbitara imenovanih u skladu sa navedenim pravilima. Arbitraža će se održati u Parizu (Francuska) i vodiće se na nemačkom ili engleskom jeziku.

8. Dodatni programski zahtevi

Za pojedine usluge sertifikacije sektorskih sistema upravljanja ili sertifikacije proizvoda, mogu se primeniti dodatni obavezni programski zahtevi, uključujući ali ne ograničavajući se na „programske zahteve“ koji su dostupni na <https://dqsglobal.com/intl/>.

Automotive Sector:	Annex Automotive
Aerospace Sector:	Annex Aerospace
DQS GmbH- Railway Sector:	Annex IRIS
DQS GmbH – Information security at automotive sector	Annex TISAX
DQS Inc. - Telecommunication Sector:	Annex TL9000
DQS MED programs:	DQS Audit and Certification regulations of DQS Medizinprodukte GmbH and its supplements
DQS CFS programs:	Annex DQS CFS GmbH: Specific Conditions for the Assessment of Management System and Product Certification
Chinese Market:	Specific Conditions for activities on the Chinese market as defined by Chinese governmental authorities (E.g. CNCA)

Kraj dokumenta