



# ЕМ ЕС – СЕРТ БЪЛГАРИЯ ООД

тел.: +3592 / 483 9714, e-mail: office@mscert-bg.com

1510 София, Бизнес Център „Стефан Караджа“

ул. Васил Кънчев № 26, вх. Д, ет. 2

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ

### 1. ПРЕДМЕТ

Настоящите общи условия за сертификация на системи за управление са предназначени за запознаване на клиентите със условията за заявяване и откриване на процедура по сертификация; условията за първоначална сертификация, поддържане, разширяване, временно ограничаване, или провеждане на извънреден одит, временно прекратяване или отнемане на сертификацията, включително за подновяване на сертификацията при изтичане срока на валидността.

### 2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

**2.1 Настоящите Общи условия за сертификация на системите за управление са задължителни за изпълнение от Органа за сертификация на системи за управление (ОССУ), както и за Клиента, който е в договорни взаимоотношения с ЕМ ЕС-СЕРТ България ООД и който използва услугите на ОССУ с цел да докаже със сертификата, съответно с потвърждението пред трета страна, функционирането на своята система за управление, както и да докаже, че тази система за управление съответства на изискванията на съответния стандарт.**

**2.2 Настоящите Общи условия за сертификация на системи за управление са неразделна част от договора, който е сключен между ЕМ ЕС-СЕРТ България ООД и Клиента.**

### 3. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЕРТИФИЦИРАЩАТА ОРГАНИЗАЦИЯ

ОССУ може да направи писмено мотивиран отказ от заявката на клиента, в случаите когато съществува заплахата за безпристрастността и от конфликт на интереси; при липса на компетентност (акредитация); при липса на ресурси за извършване на процедурата.

**3.1 ОССУ е длъжен да обработва поверително постъпилата информация** относно фирмата на Клиента и да я използва само за взаимно договорената цел. Тези данни не се предават на трето лице. Изключение от това прави изготвянето на подробен доклад до арбитражна инстанция при възникване на спор. Клиентът по определени причини може да освободи Сертифициращата организация от задължението за пазене на тайна.

**3.2 ОССУ провежда сертифицирането и надзора** съгласно изискванията на стандартите и собствената процедура за сертификация.

**3.2.1 Сроковете за провеждане на одити** се договарят между ръководителя на екипа и Клиента в случай, че липсва друго споразумение.

#### 3.2.2 Предварителен одит

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

#### 3.2.3 Съгласуване на одиторите

Към сертификационен одит може да се пристъпи само след като Клиентът предостави в ОССУ подписан и подпечатан Договор.

ОССУ съгласува с Клиента екипа от одитори и при поискване предоставя допълнителна информация за тях. Клиентът има право веднъж да възрази срещу посочения от ОССУ одиторски екип или отделни негови членове, като не е длъжен да обоснове своите възражения. При повторно възражение срещу одиторския екип, Клиентът трябва да мотивира отказа си.

#### 3.2.4 Първоначален сертификационен одит

Първоначалният сертификационен одит на една система за управление трябва да се проведе на място на 2 етапа. План за одита се изпраща предварително на Клиента.

- На първи етап се проверява документацията и системата за управление на фирмата, оценява се местоположението на клиента и готовността за одит;
- На втория етап се оценява действието, вкл. ефикасността на системата за управление на клиента

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

В хода на одита може да се посочат **възможности за подобрения и да се формулират несъответствия.**

Несъответствията могат да бъдат критични, когато не се удовлетворяват едно или повече изисквания на стандарта или некритични, когато се създава съмнение в одиторския екип за способността на СУ на клиента да функционира и да постига поставените резултати.

Несъответствията трябва да бъдат отстранени в рамките на взаимно съгласуван срок (до 90 календарни дни при одит за първоначална сертификация и до 45 календарни дни при надзорни одити и одит за подновяване на сертификацията) чрез предприемането на подходящи коригиращи действия. Клиентът трябва на предостави на ОССУ обективни доказателства за отстраняване на документирани несъответствия. Проверката на коригиращите действия трябва да приключи и да се документира в рамките на 10 календарни дни след предоставянето на доказателствата за отстраняване на несъответствията, но не повече от 90 календарни дни от приключването на одита за първоначална сертификация и не повече от 45 дни от приключване на надзорния одит или одита за подновяване на сертификацията.



# ЕМ ЕС – СЕРТ БЪЛГАРИЯ ООД

тел.: +3592 / 483 9714, e-mail: office@mscert-bg.com

1510 София, Бизнес Център „Стефан Караджа“

ул. Васил Кънчев № 26, вх. Д, ет. 2

При установени критични несъответствия и отрицателно заключение на водещият одитор по съответния стандарт относно ефикасността на предприетите от клиента коригиращи действия, водещият одитор взема решение за извършване на **допълнителен одит**.

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

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

Ако по време на сертификационния одит се разкрият толкова тежки несъответствия, че одиторите не могат да препоръчат издаването на сертификат, то на организацията се съобщава за прекратяване на сертификационния одит.

При поддържането на повече СУ съществува възможност за тяхното **интегрирано сертифициране**. Предпоставки за намаляване на продължителността на одита са степента на интегрираност на документацията, едновременното провеждане на одита и квалификацията на одиторите по одитираните СУ.

Допуска се **трансфер** на сертификация на клиенти, сертифицирани от други сертифициращи организации при условие, че сертификатът е издаден под акредитация на орган, подписал IAF MLA. Организацията, чиито сертификати не са издадени под такава акредитация се третира като нови клиенти. OCCU извършва преглед на сертификацията на бъдещия клиент за да:

- провери дали действащият сертификат на организацията на клиента попада в обхвата на акредитация на OCCU;
- провери и разбере причините за искане на трансфера;
- провери, че страната/страните искат трансфер на сертификат, който е валиден от гледна точка на акредитация, достоверност, срок на действие и област на приложение, обхванат от сертифицираната система за управление;
- прегледа последните доклади от одити от сертификация или за подновяване на сертификацията, последващи доклади от надзорни одити и всички несъответствия, посочени в тях. Ако липсват документи от последния сертификационен, надзорен одит или одит за подновяване на сертификацията или е просрочен надзорен одит, организацията се третира като нов клиент;
- провери всички получени жалби и оплаквания, постъпили в организацията, както и предприетите действия;
- провери етапа на текущата сертификационна процедура;
- провери задълженията на организацията към регулаторни органи от гледна точка на приложимо законодателство.

Обикновено този преглед се прави по документи.

Ако при прегледа на заявката възникнат съмнения, в зависимост от големината на съществуващите проблеми OCCU предприема посещение на място преди трансфера, за да определи валидността на сертификацията. Това посещение на място не е одит. Резултатите от посещението се документират в „Доклад от посещение на място преди трансфер“. Окончателното решение за продължаване на процедурата за трансфер или за третирането на клиента като нов клиент се взема от Вето-лицето.

Когато прегледът преди трансфера (преглед по документи и/или посещение преди трансфер) идентифицира проблеми, които пречат на завършването на процедурата за трансфер, OCCU третира организацията като нов клиент.

Не се приема трансфер на сертификация, за която се знае че е прекратена или под заплаха от прекратяване.

**3.2.5 Издаване на сертификат:** В случай на успешно приключил одит OCCU издава сертификат с името и адреса на дейност на фирмата с предварително съгласувана област на приложение. Сертификатът се издава на български език и по желание на клиента на английски език.

Сертификатът има валидност три години в случай, че се проведат двата ежегодни надзорни одита на системата за управление в съответствие с процедурата за сертификация.

Сертификатът се предава на Клиента след плащане на задълженията от негова страна в съответствие с договора за сертификация.

OCCU води и публикува регистър на сертифицираните фирми.

### 3.2.6 Контрол на сертифицираната система за управление

Първият/ вторият надзорен одит на системата за управление трябва да бъде проведен една, съответно две години от датата на взимане на решението за сертификация в период до минус три месеца от така наречената контролна дата (датата на взимане на решението за сертификация).

### 3.2.7 Одит за подновяване на сертификацията

При изявено желание от страна на клиента, не по рано от 90 дни и не по-късно от 45 дни преди изтичане валидността на сертификата, системата за управление на клиента може да бъде оценена отново на място. Клиентът трябва да подаде заявка и да информира предварително OCCU в писмен вид за настъпилите изменения в СУ.

Одитът за подновяване на сертификацията се провежда като одит на място и по реда определен за одит на етап 2. Всички дейности трябва да приключат преди изтичане срока на валидност на предишната сертификация.

При просрочване на валидността на сертификацията не се планират и провеждат дейности по подновяване на сертификацията.

В тези случаи се провеждат дейности като за първоначална сертификация.

## 4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

Кандидатстващата организация, трябва да предостави на OCCU необходимата информация за организацията си. За целта се попълва Ф 6.2 „Профил на клиента“, който е достъпен на интернет-страницата: [www.mscert-bg.com](http://www.mscert-bg.com).

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

По време на одита Клиентът позволява на одитиращия екип преглед на свързаната с областта на приложение документирана информация, включително записи и осигурява достъп до съответните структурни единици.



# ЕМ ЕС – СЕРТ БЪЛГАРИЯ ООД

тел.: +3592 / 483 9714, e-mail: office@mscert-bg.com

1510 София, Бизнес Център „Стефан Караджа“

ул. Васил Кънчев № 26, вх. Д, ет. 2

Клиентът посочва лице от Ръководството за осъществяване на контакти при провеждане на одита. По правило това е упълномощеното лице, което отговаря за системите за управление към момента.

## 5. ПОЛЗВАНЕ НА СЕРТИФИКАТА, ОБХВАТ НА ПОЛЗВАНЕ

**5.1 Валидността на сертификата** започва от датата на вземането на решение за сертификация и продължава 3 години.

**5.2 Сертификатът е валиден изключително само за сертифицираната организационна единица**, сертифицираната област на дейност на Клиента, съответно за посоченото в сертификата местоположение. Не се допуска използването на сертификата за други организационни единици, съответно местоположения на Клиента, които не са сертифицирани. Клиентът поема отговорност за използването на сертификата в съответствие с правомощието му за това.

## 6. РАЗШИРЯВАНЕ / ОГРАНИЧАВАНЕ НА ОБХВАТА

За да се разшири обхватът на сертификата, така че да покрива допълнителни процеси и местоположения, клиентът попълва нова заявка. Прилага се процедурата за кандидатстване, като се оценяват тези области, които преди не са били обхванати. За разширяването може да се използва редовния надзорен одит или се насрочва допълнителен одит.

Обхватът може да бъде ограничен по желание на клиента или по преценка на OCCU, когато OCCU установи несъответствия с определения стандарт. От обхвата може да се изключи само частта от системата, за която е установено несъответствието, стига това да не се отрази на целостта и ефикасното функциониране на СУ.

След успешно приключване на процеса на оценяване се издава нов сертификат, отразяващ направените промени в обхвата. В този случай клиентът връща заменения сертификат на OCCU.

## 7. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

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

- по желание на клиента;
- ако изискването за коригиращи действия не е изпълнено по удовлетворителен начин в указания срок;
- ако има каквито и да е нарушения при изпълнение на сключения договор от страна на Клиента или настоящите общи условия;
- ако клиентът отказва да заплати дължими суми по договора и/или отказва да планира одит. Одит може да бъде отложен само по основателни причини за не повече от 30 календарни дни;
- При несъответствия с голяма тежест, констатирани по време на надзорен одит, т.е. когато няма прилагане на СУ в няколко области на дейност на организацията или повторно недостатъчно отстраняване на несъответствието, то се взема решение за прекратяване на сертификата.

В този случай клиентът няма право да се идентифицира като сертифициран и не може да използва предоставените му сертификационни знаци.

OCCU уведомява писмено клиента за временното прекратяване на сертификата. В същото време OCCU посочва при какви условия сертификатът може да бъде върнат. В края на срока за временно преустановяване се прави проверка, за да се определи дали посочените условия за връщане на сертификата са изпълнени. При изпълнение на тези условия сертификатът се връща и клиентът се уведомява за това. Ако условията не се изпълнят, сертификатът се отнема за постоянно.

OCCU може да провежда т.н. специални одити:

- **Разширяване на обхвата при условията на т.6**
- **Непредвидени одити**

OCCU може да извършва непредвидени одити на сертифицираните клиенти, за да разследва жалби, при наличието на съществени промени или последващи действия при клиенти с прекратена сертификация. В тези случаи:

- OCCU задължително уведомява предварително сертифицираните клиенти за причините и условията, при които трябва да се извършат тези непредвидени в Договора посещения;
- тъй като в тези случаи сертифицираните клиенти нямат възможност да възразят срещу екипа одитори, същият се определя с особено внимание;

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

## 8. ОТНЕМАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

Сертификат може да бъде отнет в следните случаи:

- когато клиентът не предприема необходимите мерки при временно отнемане на сертификата или прекрати дейността си;
- когато клиентът прекрати договорните си отношения със Сертифициращия орган;

Сертифициращият орган уведомява писмено клиента за отнемане на сертификата. Заплатените сертификационни такси не се възстановяват на клиента. OCCU е длъжен да публикува номера на отнетия сертификат.

## 9. ПОЛЗВАНЕ НА СЕРТИФИКАЦИОННИ ЗНАЦИ, ЛОГО

След издаване на сертификата OCCU предоставя на клиента за използване своят сертификационен знак (лого). Правото на клиента да използва такъв знак зависи от поддържането на валиден сертификат по отношение на системата за управление, както и спазване на правилата, определящи използването на знака на OCCU.

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

Неправилното използване на знаците се счита за съществено несъответствие.

**9.1 Разрешителното за ползването на логото важи само за сертифицираната област във фирмата на Клиента.**



# ЕМ ЕС – СЕРТ БЪЛГАРИЯ ООД

тел.: +3592 / 483 9714, e-mail: office@mscert-bg.com

1510 София, Бизнес Център „Стефан Караджа“

ул. Васил Кънчев № 26, вх. Д, ет. 2

**9.2 Логото може да се ползва само от Клиента** и само в непосредствена връзка с името или логото на фирмата на Клиента. То не може да се поставя на продукти или опаковки на продукти и/или процедури на Клиента или върху протоколи на лаборатории за изпитване, за калибриране или за контрол. Използването на сертификата и логото се свежда само до Клиента и не може да се предоставя на трето лице или правопреемник.

## **10. ПРИКЛЮЧВАНЕ ПРАВОТО НА ПОЛЗВАНЕ**

**10.1 Клиентът получава** непрехвърляемото, ограниченото посредством времетраенето на договора право да ползва логото и сертификата в съответствие с горекананото, като не получава изключителното право за това.

**10.2 Правото на ползване на сертификата** от Клиента се прекратява с незабавно действие, когато:

- Клиентът не информира ОССУ за съществени промени, свързани със сертификацията;
- Със сертификата се злоупотребява, клиентът използва сертификата по начин, който нарушава договора;
- Резултатите от надзорните одити не доказват функционирането на системата за управление съгласно изискванията на стандарта;
- Надзорният одит не може да бъде проведен поради липса на готовност на клиента, съответно не може да приключи процедурата по надзорния одит в посочения тримесечен срок;
- В ход е процедура за прекратяване на дружеството за сметка на имуществото на Клиента или е отхвърлено заявлението на Клиента за процедура за обявяване в несъстоятелност в съда поради липса на имуществена маса по несъстоятелност;
- Не се извършва заплащането на издадената във връзка с процедурата за сертификация фактура в рамките на срока, посочен в договора;
- Придържането към валидността на сертификата е забранено по процедурни правни съображения или въз основа на решение на съда;
- Клиентът прекрати едностранно договора за услуги или наруши по някакъв начин своите договорни задължения.

**10.3 След приключване на правото за ползване** Клиентът е длъжен да върне сертификата на Сертифициращата организация.

## **11. ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ**

Ако клиентът има оплаквания относно работата на служителите на ОССУ, или възражения относно констатации, оценки или решения на ОССУ, същите трябва да бъдат направени писмено до ръководителя на ОССУ в 7 дневен срок от датата, на получаване на доклада от одита, съдържащ оспорвана констатация, оценка или решение. ОССУ поддържа процедура за тяхната обработка и Комисия за разглеждането им. Приемането на възраженията и жалбите се документира.

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

София, 14.08.2023  
ЕМ ЕС-СЕРТ България ООД