СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ
| ISO/IEC 17021-1:2015 |

🕮 ПРАВИЛА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ (ОБЩИ)

ПРАВИЛА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ /общи/

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящите общи правила за сертификация са изготвени в съответствие с нормативните изисквания на стандарта EN ISO/IEC 17021-1:2015 „Оценяване на съответствието. Изисквания към органите, извършващи одит и сертификация на системи за управление", както и в съответствие с българското законодателство.

Процесите одит и сертификация са съвкупност от действия от страна на органа по сертификация, насочени към това да се гарантира, че сертифицираната организация е внедрила и ефективно прилага системи за управление на всички или отделни аспекти на дейността ѝ, които тя предоставя.

СИ ЕС БИ ЕООД /CSB Ltd./, упоменаван по-долу за краткост CSB, е акредитиран от Българската служба по акредитация - неправителствен орган за сертификация на системи за управление на качеството, околната среда, здравословни и безопасни условия на труд и информационната сигурност.

ОБХВАТ И ПРИЛОЖЕНИЕ

CSB предлага на своите клиенти коректно партньорство, като извършва одит и сертификация на системите за управление с цел удостоверяване на съответствието им с международните стандарти:

ISO 9001: 2015 - Системи за управление на качеството

ISO 14001:2015 - Системи за управление на околната среда

ISO 45001:2018 - Системи за управление на здравословните и безопасни условия на труд

ISO/IEC 27001:2022 - Системи за управление на сигурност на информацията, киберсигурност и защита на поверителността. Системи за управление на сигурността на информацията. информационната сигурност. Изисквания

ISO 39001:2012 - Системи за управление на пътната безопасност

Сертификацията, предоставяна от CSB е независимо и обективно доказателство за това, че внедрените и прилагани от организацията системи съответстват на нейната политика и на изискванията на приложимите за всяка система международни стандарти.

Настоящите общи условия са приложими по отношение на провежданите от CSB първоначални, надзорни, специални и ресертификационни одити на отделни системи на организациите или на интегрирани системи за съответствието им с повече от един стандарт.

ПРИНЦИПИ НА СЕРТИФИКАЦИОННИЯ ПРОЦЕС И ОТГОВОРНОСТИ НА СТРАНИТЕ ПО ПРИЛАГАНЕТО ИМ

I. При осъществяването на сертификационния процес **CSB се задължава**:

- Да спазва и гарантира безпристрастността на сертификацията като определя, анализира и управлява възможностите за конфликт на интереси.
- Да възлага извършването на всички дейности по сертифицирането на високо професионален и отговорен екип, в съответствие с изискванията за компетентност, заложени в международните стандарти и определени от акредитиращата организация;
- Да основава сертификационното си решение на достатъчно обективни доказателства и обосновано одитно заключение.
- Да провежда периодични надзорни одити на системата за управление на клиента съгласно утвърдената програма за одити;
- Да опазва поверителността на информацията и данните, предоставени му от клиента във връзка със сертификационния процес, в. ч.: да непредоставя същите на 3- ти лица, освен при изрично съгласие на одитираната организация, извън случаите на искане от страна на оторизирани органи на държавна власт и управление; да използва информация и данни само за целите на одита и формулиране на констатациите и заключенията от одита, преглед на докладите от одит и вземане на сертификационно решение; да управлява информация и данни, определени от организацията като чувствителни, ако такива са му били предоставени, до приключване на сертификационните дейности с решение на ОССУ, респ. да изтичане на сроковете за възражения; да унищожава такава информация и данни след вземане на сертификационно решение и изтичане на сроковете за възражения.
- Да гарантира предоставянето на актуална и вярна информация относно действията си във връзка с процеса на сертификация, както и такава касаеща статута на издадения сертификат, в т.ч. последващото му поддържане, разширяване или ограничаване на обхвата му, подновяване, временно прекратяване или отнемането му, в т.ч. и чрез публикуване на информация относно тези обстоятелства в Глобалната база данни за

издадените акредитирани сертификати - IAF CertSearch /https://www.iafcertsearch.org/. Предоставянето на друга информация, поискана от трета страна, се осъществява след изрично писмено съгласие от страна на клиента, освен в случаите, когато предоставянето й произтича от изпълнение на нормативно изискване за това.

- Своевременно да разглежда постъпилите до него жалби или възражение от страна на Клиента или от други ползватели на сертификацията, като при констатиране на тяхната основателност да предприема действия по отстраняването на пропуски, грешки, злоупотреби или други несъответствия.

II. В процеса на сертификация **Клиентът се задължава:**

- Да осигури на представителите на CSB пълен достъп до всички необходими документи, образци на продукти, чертежи, работни площадки и друга информация, необходима за провеждането и постигане целите на одита, в т.ч. и при провеждането на дистанционни одитни дейности чрез използването на информационно-комуникационни технологии /ИКТ/;
- Да осигури и съгласува с представителите на CSB водачи (придружаващи лица) на одиторския екип;
- Да поддържа и подобрява системата за управление през целия период на сертификация;
- Незабавно да информира CSB за всяка промяна на обхвата, на дейността, регистрацията си, адрес и телефони за кореспонденция, числения състав на персонала, броя на работните площадки (офиси/клонове), възникнали значителни инциденти /трудови злополуки, екологични аварии, пътно транспортни произшествия и др./, изискващи намеса на контролни и регулаторни органи, промяна в степента на интегрираност на системата за управление или други промени и форсмажорни обстоятелства, влияещи върху сертификацията или върху възможността за провеждането на планиран одит;
- През целия сертификационен цикъл да се съобразява с всички изисквания на CSB и акредитиращия орган, необходими за поддържане на сертификацията, включително с всички приложими изисквания, закони, правила, кодекси, нормативни актове и разпореждания;
- Да изпълнява навреме финансовите си задължения съгласно подписания договор.
- Да осигури здравословни и безопасни условия на труд на одитиращия екип и придружаващите го лица по време провеждане на одитите на място, както и лични предпазни средства, ако такива се изискват съгласно действащата нормативна база.
- Да предостави предварително информация за приложимите към дейността му регистрационни, разрешителни и лицензионни изисквания, както и приложимите нормативни изисквания;
- Да предостави, предварително, информация за значимите аспекти на околната среда (*само в случаите на сертификация по ISO 14001:2004*), рисковете за здравето и безопасността при работа [*при сертификация по ISO 45001*], значими фактори на влияние върху показателя на безопасността на движение на пътищата [*при сертификация по ISO 39001*];
- Да предостави писмена информация, ако някои от записите на СУСИ не могат да бъдат представени за преглед по време на одита, защото съдържат информация, представляваща професионална тайна, квалифицирана информация или чувствителна информация *(само в случаите на сертификация по ISO/IEC 27001:2022)*;
- Да бъде в съответствие с изискванията на CSB и акредитиращия орган, когато се позовава на статута на сертификацията.
- Да не препятства публикуването на задължителна информация от страна на Органа за сертификация относно обхвата и статута на сертификацията в Глобалната база данни за издадените акредитирани сертификати - IAF CertSearch / https://www.iafcertsearch.org /.

ПРОЦЕС НА СЕРТИФИКАЦИЯ

1. Кандидатстване за сертификация

Запитването за сертификация се осъществява чрез изпращане на Формуляр за предварителна информация, по утвърден от CSB образец, попълнен от упълномощен представител на Клиента.

В него кандидатстващата организация посочва данни за желания обхват на сертификация, общи и специфични данни за организацията - процеси, действия, функции, човешки и технически ресурси, местоположение на офиси, производствени и търговски бази, дейности, възложени на външни изпълнители, включени в обхвата на системата, подлежаща на сертифициране, наличие на информационни и комуникационни технологии /ИКТ/,

позволяващи извършване на дистанционни одитни дейности и др., както и данни за ползването на консултантски услуги по разработването и внедряването на системата за управление.
В случай на заявено желание за сертифициране на система за управление за здраве и безопасност при работа, Клиентът е длъжен да заяви идентифицираните от него значими опасности и свързаните с тях рискове за здравето и безопасността, използването на опасни материали и всички задължения, произтичащи от приложимото законодателство. Клиентът носи отговорност за верността на посочените данни и в случай, че се установи невярно подадена информация това може да доведе до промяна на програмата за одити, в това число и до провеждане на допълнителни одити.

2. Преглед на запитването
След получаване на запитване за сертификация, CSB извършва преглед на клиентските изисквания и възможността да се извърши сертификационна дейност – NACE кодове на дейност, наличие/отсъствие на конфликт на интереси, който би повлиял на безпристрастността на сертификацията, компетентност, идентифицирани рискове за програмата за одит, в т.ч. и такива свързани с използването на ИКТ при извършването на дистанционни одитни дейности и др. При необходимост от допълнителна информация или уточнения на подадената такава, се осъществява допълнителен контакт с клиента. След уточняване на всички данни необходими за изготвяне на оферта и при установена възможност за сертификация CSB изпраща на клиента финансово предложение.
При заявено желание от страна на клиента, между него и представител на CSB се провежда работна среща с цел уточняване параметрите на сертификационния процес. CSB няма право да консултира разработената и внедрена система за управление в организацията на Клиента, както и да извършва вътрешни одити на същата.
В случаите, когато не могат да се удовлетворят изискванията на клиента, CSB уведомява клиента за невъзможността да се извърши сертификация, като се разясняват мотивите за отказа.

3. Обмен на информация
Преди подписване на договор за сертификация, както и по време на сертификационния процес CSB предоставя на Клиента актуална информация относно първоначалните и последващи действия по сертификацията, в т.ч. нейното поддържане, изменение, прекратяване или отнемане, както и относно настъпилите промени, свързани с изискванията за сертификация в периода на валидността на същата.
Сертифицираната организация е длъжна текущо да предоставя информация на CSB за всички промени в обстоятелства, които биха могли да се отразят върху съответствието на системата за управление с изискванията на съответния стандарт, по който същата е сертифицирана, в т.ч. промени в статута, организационната й структура и дейностите, обхванати от системата за управление и др.

4. Сключване на договор за сертификация
CSB сключва юридически обвързващ договор с клиента за извършване на дейности по сертификация и поддържане на сертификация за период от 3 години. При установяване на несъответствие между подадените данни и фактическото състояние на системата за управление на клиента могат да бъдат направени промени в договорените одити (напр. планиране на допълнително време за одит), както и може да бъде отказана сертификация. По искане на клиента, през периода на сертификация, могат да бъдат извършени промени в обхвата и в тези случаи се сключват допълнителни споразумения към основния договор.

5. Планиране на одита. Екип за провеждане на одита
Съгласно сключения договор процесът на първоначалната сертификационна оценка е двуетапен.
Планирането на одита се съобразява с вида одит, който ще се проведе:
- ***самостоятелен*** – при който при клиента се провеждан одит само по един стандарт
- ***съвместен*** – при който две или повече сертификационни организации си сътрудничат за одит на един клиент;
- ***комбиниран*** – при който един клиент е одитиран едновременно спрямо изискванията на два или повече стандарта за системи за управление;
- ***интегриран*** – при който клиентът е обединил прилагането на изискванията на стандартите за две или повече системи за

управление в единна система и е одитиран по повече от един стандарт.
При планиране на одити, за организации с повече работни площадки, на които се извършва една и съща дейност, одитът може да се осъществи на базата на извадка.
В случаите, когато клиентът е изпратил писмено уведомление за ограничаване на достъпа на одиторския екип до документи и записи от системата, CSB анализира дали е възможно адекватното одитиране на СУ, без преглед на определените конфиденциални или чувствителни записи. В случай, че е невъзможно, организацията се уведомява писмено, че сертификационния одит не може да бъде проведен, докато не бъдат дадени подходящи разпореждания за достъп. В целият период на сертификация клиентът може да заяви писмено определени нива на конфиденциалност на документирана информация. CSB за всеки конкретен случай преценява дали това влияе върху поддържането на сертификацията. В случай, че сертификацията не може да бъде поддържана, клиента се уведомява своевременно.
При постигнато съгласие между CSB и клиентската организация и след анализ на рисковете и възможностите за програмата за одит, одитните дейности или част от тях могат да бъдат проведени дистанционно чрез използването на заявените и комуникирани с организацията информационни и комуникационни технологии.
Преди началото на процеса на сертификация на клиента се изпраща „Уведомително писмо" с предложение за план, дати и екип за провеждане на одит – предварителен одит - Етап 1 (INA) и основен одит – Етап 2 (MNA).
Организирането на одита става след писмено потвърждение от страна на клиента на предложените план, дати и екип. Екипът се състои от водещ одитор – Ръководител на екипа, одитори и при необходимост технически експерти. Техническите експерти не са одитори, а подпомагат дейността на одиторите по отношение на спецификите на обхвата на сертификация.
Клиентът има право да поиска, писмено, допълнителна информация за членовете на одиторския екип, както и да поиска промяна на екипа, като изпрати своевременно писмено обосновано искане, за да може то да бъде анализирано и да бъдат предприети необходимите мерки.
Клиентът има право да поиска промяна на датите посочени в уведомителното писмо. Искането за промяна на датите се изпраща от клиента до CSB своевременно, за да може да бъде анализирано и да бъдат предприети необходимите мерки.
Клиентът има право да отложи еднократно, за не повече от 30 (тридесет) календарни дни, вече договорен одит. Отлагането изисква изпращане от клиента до CSB на писмено аргументирани основания.
Първи надзорен одит, след първоначална сертификация не може да бъде отложен.
Ако при провеждането на одит Етап 1 бъдат констатирани пропуски в одитираната система за управление, CSB може да извърши промени в планирания интервал от време за провеждането на одит-Етап 2.
Ако са настъпили съществени промени след провеждане на одит Етап 1, които са с влияние върху системата за управление, CSB може да планира провеждане отново на целият Етап 1 или на част от него.
В определени случаи е възможно да се планират Етап 1 и Етап 2 в последователни дни, но това може да повиши вероятността от повдигане на съществени несъответствия по време на Етап 2.
С подписване на съгласувателното писмо за датата на провеждане на одит- етап 2, Клиентът потвърждава, че е информиран за това обстоятелство и е съгласен.
CSB информира клиента за всички други лица, които са предвидени да присъстват по време на планиран одит и които са извън екипа от одитори като: представител/наблюдател на акредитиращ орган или ОССУ на CSB, преводачи, тълковници и др. Наблюдателите на акредитиращи институции не влияят и не се намесват в процеса на одит или в резултатите от одита. По силата на международните регламенти и подписан договор за сертификация Клиентът няма право да откаже тяхното присъствие.

ПРОВЕЖДАНЕ НА ОДИТИ

Първоначален сертификационен одит

Първоначалният сертификационен одит се провежда в два етапа.

1. Обхват на одит етап 1 (INA)

Дейностите, които се извършват по време на одит Етап 1 обхващат:

- Преглед на документираната информация за системата за управление на клиента;
- Оценяване на конкретните условия и провеждане на разговори с персонала, за определяне степента на подготовка за одит на етап 2 (MNA)

- Преглед на състоянието на организацията и разбирането на изискванията на стандарта особено по отношение на идентификацията на най-важните резултати или значими аспекти, процеси, цели и функционирането на системата за управление
- Събиране на информация относно обхвата на системата за управление, включително: местоположенията на организацията на клиента, процесите и използваните технически средства; установените нива на контрол; приложимите изисквания на нормативните актове;
- Преглед на разпределените ресурси за основен одит (MNA) и съгласуване с клиента на подробности за одита на етап 2
- Оценяване на нивото на разбиране на системата за управление на клиента и функционирането ѝ в условията на изискванията на системата за управление и на други нормативни документи и може ли да се пристъпи към планиране на етап 2
- Оценяване на планирането и извършването на вътрешните одити и прегледът от ръководството,
- Оценяване степента на прилагане на системата за управление, като доказателство, че организацията на клиента има готовност за етап 2 на одита;
- Потвърждава се степента на интегрираност на системата (в случай на интегриран одит);
- Потвърждава се обхвата на системата за управление. При настъпили промени се уведомява CSB, като промяната може да доведе до промени в планирането на Етап 2.
- Други въпроси по преценка на водещия одитор.

Одит етап 1 или част от посочените по- горе дейности, могат да се проведат дистанционно чрез преглед на документираната информация, предоставена от клиента, чрез използването на съгласуваните с организацията ИКТ за отдалечен одит.

2. Резултати от одит Етап 1

В края на одита, Водещият одитор предоставя екземпляр от писмен доклад на клиента, който отразява изпълнението на целите на етап 1 от одита, готовността на организацията за провеждането на етап 2 от одита, както и констатираните пропуски, които биха могли да доведат до несъответствия по време на провеждането на етап 2 от одита. В случай на констатирани пропуски клиентът има ангажимент да предприеме действия по отстраняване на констатираните забележки до провеждането на планирания сертификационен одит етап 2. При констатирани голям брой забележки, водещи до възникване на потенциално съществено несъответствие по време на одит етап 2, водещият одитор може да предложи по- голям интервал между Етап 1 и Етап 2. Непредставянето на попълнената форма „*Обобщени констатации от одита*" от страна на клиента, също може да бъде основание за препланиране на одит етап 2 или за удължаване на интервала между двата етапа.

Срокът между двата етапа може да бъде удължен и по искане на клиента, при възникване на форс-мажорни обстоятелства. Това става с писмено обосновано искане от страна на клиента до CSB. Ако в срокът до провеждането на одит Етап 2 настъпят съществени промени, които биха повлияли на системата на управление, ОССУ може да планира провеждането отново на одит Етап 1 или на част от него. При отлагане на одит Етап 2 [MNA] за повече от 90 (деветдесет) дни е задължително провеждане отново на Етап 1.
Когато в резултат на проведения одит етап 1, не се потвърди декларираната от клиента интегрираност на системата (в случай на интегриран одит), продължителността на планираните одити се актуализира, съобразно новите обстоятелства.
Когато подходящата документация не е налична в рамките на одита, водещият одитор, съгласувано с централния офис на CSB, взема решение за продължаване или преустановяване на одита до решаването на проблемите, свързани с документацията. Клиентът се уведомява за взетото решение и последващите действия.

3. Обхват на одит Етап 2:

Това е основният одит за сертификация на системата за управление, свързан с проверка за съответствието на извършваната дейност в структурните звена, обхванати от системата, спрямо документираните изисквания.
Решението за преминаване към Етап 2 се взема на основание предложението на Водещия одитор и се документира в доклада от одит етап 1.
По време на провеждане на одита Клиентът е длъжен да предоставя исканата от одитиращия информация, документи и записи, условия за наблюдение и достъп до дейности и процеси, до електронни сайтове и други, както и да оказва необходимото съдействие за провеждане на

всички етапи от процедурата по провеждането на одита от неговото откриване до провеждане за заседание по закриването на одита.
Одит етап 2 включва проверка на:

- Информация и доказателства за съответствието със всички изисквания на приложимия стандарт за система за управление или друг нормативен документ
- Наблюдението, измерването, отчитането и прегледа на дейностите и постиженията спрямо целите за тези дейности и постижения (в съответствие с приложимия стандарт за система за управление)
- Доказателства, че организацията на клиента се придържа към своите политики, цели и процедури
- Системата за управление на клиента и дейностите му по отношение на правното съответствие;
- Оперативния контрол на процесите на клиента
- Съответствие между избраните и внедрени механизми за контрол, декларация за приложимост и резултатите от процеса на оценяване и третиране на риска и политиките и целите *(само в случаите на сертификация по ISO 27001)*
- Вътрешни одити и преглед от ръководството
- Отговорност на ръководството за политиките на организацията
- Обективни доказателства за изпълнение на заложените изисквания, регламенти и процедури в ежедневната дейност на организацията.

Клиентът е длъжен лично или чрез упълномощен свой представител да участва във всички етапи на одита, в т. ч. в заседанията за откриване и закриване на одита.
При закриването на одит по ISO 45001:2018, представителят на одитираната организация следва да покани за участие в закриващото заседание лицата, отговорни за управление на здравословните и безопасни условия на труд, персонала, отговарящ за наблюдението на здравето и безопасността при работа, както и представителите на работниците и служителите.
По време на провеждане на заседанието за закриване на одита клиентът има право да се запознае със заключенията от одита „Обобщени констатации от одита", препоръките относно сертификацията, срока за предоставянето на план за корекции и коригиращи действия за констатираните несъответствия по време на одита и др.
В срок до 7 дни след повеждане на одита на клиента се изпраща доклад. Ако има посочени в доклада несъответствия и/или места за подобрения клиентът в срок от 30 дни следва да предприеме действия както следва:

- При констатирани несъществени несъответствия и места за подобрение клиентът попълва в съответната форма причини, планирани действия за отстраняване на несъответствията и срокове за тяхното предприемане. Обективни доказателства за предприетите действия се предоставят на следващия планиран одит.
- При констатирани съществени несъответствия се попълват причини и предприети действия за отстраняването им. Прилагат се писмени доказателства за предприетите действия. Водещият одитор извършва проверка, с цел одобрение на предприетите действия, оценяване на тяхната ефикасност и взема решение за закриване на констатираното съществено несъответствие. При възникване на форс-мажорни обстоятелства срокът за отстраняване на несъответствията може да бъде удължен, след писмено обосновано искане от клиента до CSB.
- При одит на система за управление по ISO 45001:2018 ако одитният екип установи несъответствия, свързани с неспазването на приложими за организацията нормативни изисквания по здраве и безопасност при работа, същият уведомява незабавно Ръководството на одитираната организация.

Непосредствено след приключването на одита, Ръководителят на одитния екип докладва за констатираните несъответствия на Ръководителя на органа за сертификация, обосновавайки констатациите си за неспазване на нормативни изисквания.

4. Сертификационно решение. Сертификат.
След проверка на обективните доказателства за съответствие на системата с изискванията на стандарта, спрямо който се извършва сертификацията, CSB взима Решение за сертификация на Клиента или отказва същата. Решението се взема в 7 дневен срок от получаването на доклада, в случай че в същия не са констатирани несъответствия или след получаването на писмени доказателства за отстраняването им от Клиента.
В случай, че на клиента бъде отказано издаването на сертификат той се уведомява писмено за това обстоятелство. Клиентът има право да обжалва взетото решение в 14 дневен срок от уведомяването му.

При успешно завършване на сертификационния одит и след постановяване на Решението за сертификация, CSB изработва технически сертификата в 20 (двадесет) дневен срок от датата на сертификационното решение.
При желание от страна на клиента, CSB издава копие от сертификата на език различен от български, само ако клиента е предоставил превод на задължителните реквизити на съответния език – обхват на сертификация, наименование на организацията, адрес/и или е съгласувал писмено предоставения му проект за чуждоезиков вариант.
Сертификатът се издава за 3 годишен сертификационен цикъл, считано от дата на първоначалното сертификационно решение.
Сертификатът се издава на български и чужд език /по искане на Клиента/ като цената на оригиналният сертификат и сертификационните логотипи е включена в общата цена, договорена между страните.
Сертификата, удостоверяващ съответствие на системата за управление на сигурността на информацията /ISO 27001/ може да удостоверява, че контроли или набор от контроли, определени от организацията в Декларацията й за приложимост имат за източник национални и международни стандарти. Това удостоверяване, касаещо източника на контролите, не удостоверява съответствие на СУСИ с тези нормативни източници.
Позоваването в сертификационния документ на други стандарти и нормативи- източници на механизми за контрол е допустимо при условие, че :
а) организацията е сравнила всички свои необходими контроли с тези в източника на референтния контрол, за да определи, че не е пропуснала по невнимание такъв референтен контрол в съответствие с ISO/IEC 27001:2022, 6.1.3 c);
c) обосновката за изключените референтни контроли е посочена в Декларацията за приложимост (SoA) в съответствие с ISO/IEC 27001:2022, 6.1.3 d).
Всеки сертификат е придружен от Удостоверение за валидност, което се издава ежегодно, след приключване на съответният етап от програмата за одит или след настъпили промени, свързани с обхвата на сертификацията, площадки, или други обстоятелства, касаещи сертификацията.
Удостоверението за валидност е неразделна част от сертификата и същото предоставя информация относно актуалния статут на сертификацията.
Когато сертифицираната организация осъществява дейностите си от обхвата на Системата за управление на сигурността на информацията съгласно ISO/IEC 27001:2022 само дистанционно, това обстоятелство се отразява в удостоверението за валидност.
В случаите, в които стандартът, по който е извършена сертификацията е в период на преход към нова версия/нов стандрат, а сертификационният одит е проведен по оттеглена версия на стандарта, срокът на валидност, посочен в удостоверението към сертификата, се съобразява с края на преходният период, обявен от Международния акредитационен форум /IAF/.

5. Сертификационен логотип и позоваване на сертификация

След получаване на сертификат/и, клиентът има право да използва сертификационния логотип на CSB и/или комбинирания логотип на CSB и акредитиращата организация в съответствие с изискванията на акредитиращия орган и при спазване на „Правила за използване на сертификационен логотип" на CSB и ISO/IES 17030.
Сертифицираната организация няма право да използва сертификационния логотип върху продукти, протоколи от лабораторни изпитвания, калибриране, контрол или по начин, който може да бъде изтълкуван като означаване съответствието на продукта, услугата или процеса.
Сертифицираната организация трябва:

- Да бъде в съответствие с изискванията на CSB, когато се позовава на статута на сертификацията на системата си.
- Да не прави или да не позволява да се правят никакви подвеждащи твърдения, свързани със сертификацията
- Да не използва или да не позволява използването на сертификата или части от него по подвеждащ начин
- При прекратяване или отнемане на сертификацията да преустанови позоваването на същата, включително в своите рекламни материали.
- Да промени всички рекламни материали в случай на ограничаване на областта на приложение на сертификацията
- Да не внушава, че сертификацията се отнася за дейности и местоположения извън обхвата на сертификацията

- Да не допуска позоваването на сертификацията да се използва по начин заблуждаващ, че сертификацията се отнася за продукт (включително услуга) или процес
- Да не използва сертификата по начин, който може да доведе до накърняване на доброто име на CSB и/или на системата за сертификация и да компрометира общественото доверие в него.

CSB има право да упражнява текущ контрол, в т.ч. и чрез назначаването на допълнителна проверка на системата за управление относно спазване правилата за ползване на сертификационния логотип и позоваването на сертификацията от страна на клиента, както и да предприеме действия, насочени към прекратяване или отнемането на сертификацията или предприемане на други действия в съответствие с действащото законодателство.

ПОДДЪРЖАНЕ НА СЕРТИФИКАЦИЯТА

1. Надзорни одити

CSB поддържа сертификацията на клиента, на базата на обективни доказателства, че последният постоянно удовлетворява изискванията на стандарта, по който е сертифицирана системата му за управление, че същата се поддържа, функционира и е осигурено нейното непрекъснато подобряване.

В рамките на периода на валидност на сертификата CSB извършва планови проверки на сертифицираната система за управление, чрез провеждането на надзорни одити. Одитите могат да бъдат провеждани на 6, 9 или 12 месеца.

Провеждането на надзорните одити се извършва след съгласуване с клиента на дата, екип за одит и план за провеждането им. Организацията, провеждането и отчитането на надзорните дейности следва същите правила като тези при провеждане на сертификационни одити.

Клиентът може да поиска отлагане на планиран втори или последващ надзорен одит, но с не-повече от 30 дни. Всяко отлагане на одит с повече от този период води до започване на процедура по временно прекратяване на сертификацията.

В случай, че клиентът възпрепятства провеждането на надзорни одити, както и в случай че същите не бъдат проведени в установените срокове, CSB има следните права:

- временно да прекрати действието на сертификацията
- да прекрати едностранно действието на договора за сертификация и да отнеме издадения/те сертификати.

Клиента се уведомява писмено за взето решение.

След всеки надзорен одит, на база констатациите от одита, CSB издава „Удостоверение за валидност“, в което удостоверява статута на сертификацията.

2. Разширяване на обхвата на сертификацията.

В периода на действие на сертификацията клиентът може да поиска разширяване на нейния обхват. Основания за разширяване на обхвата са включването на нови офиси/работни площадки, разширяване обхвата на дейността на клиента, производството или предоставянето на нови продукти или услуги и др. В случаите, когато сертифициран клиент, желае да разшири обхвата на сертификация, той трябва да попълни и внесе в CSB запитване за разширяване на обхват. Процесът по разширяване на обхвата включва регистриране и преглед на запитването, сключване на нов договор или анекс към вече сключен и валиден договор и провеждането на одит, при спазване на вече описаните по-горе правила.

Одитът за разширяване на обхвата може да се извърши по време на следващия надзорен одит или по време на специален одит. След успешно приключил одит за разширяването на обхвата, CSB издава нов сертификат на Клиента. Новият сертификат, с променен обхват на сертификация, се издава за срока на действие на предходния такъв.

3. Ограничаване на обхвата на сертификацията.

Всеки клиент се задължава през периода на валидност на сертификацията си, непрекъснато да поддържа своята система/и за управление в съответствие с изискванията на съответния стандарт и да демонстрира обективни доказателства за извършването на всички дейности, включени в обхвата на сертификацията.

Ограничаването на обхвата може да бъде извършено:

- по желание на клиента
- по решение на CSB, когато дадена част от системата не съответства на определения стандарт или има промени в дейността на дружеството.

Ограничаването на обхвата на сертификация се допуска ако това няма да наруши ефикасното

функциониране на системата за управление като цяло.
Ограничаването на областта на приложение на сертификацията цели да се изключат онези части от обхвата на сертифицираната система на клиента, които не отговарят на изискванията на съответния стандарт и клиентът постоянно или в сериозен мащаб не успява да удовлетвори изискванията за сертификация. В този случай, водещият одитор, може да препоръча в доклада си да се ограничи обхвата на сертификацията, но само в случаите, в които ограничаването на обхвата няма да доведе до невъзможност за поддържане на системата като цяло.
Решението за ограничаване на обхвата на сертификация се взема от компетентно длъжностно лице на база на доклада/ите от проведен/ите одит/и. Клиентът се уведомява писмено за взетото решение. Той има право писмено да обжалва решението в срок от 14 дни. Решението по неговата жалба се взема съгласно Процедура „Управление на жалби и възражения“.
Ограниченият обхват се отразява в Регистъра на сертифицираните клиенти. На клиента се преиздава сертификат с нов – ограничен обхват, но се запазва срока на валидност. Клиентът е длъжен със своите действия да не въвежда в заблуждение своите партньори и заинтересовани страни, че сертификацията се отнася за дейности извън областта на сертификацията.

4. Непредвидени одити

CSB може да извърши одити на сертифицирани клиенти, с цел проверка на получени сигнали, възражения, жалби и други или при наличието на промени в съответните стандарти, по които е сертифицирана системата на клиента.
Непредвиден одит може да се проведе и като последващо действие в случаите на временно прекратяване на сертификацията с цел документиране на обективни доказателства, че клиентът е предприел адекватни коригиращи действия и сертификацията може да бъде възстановена.
Клиентът се уведомява предварително за условията, времето, начина и обхвата на тези одити.

При желание от страна на клиент да премине към **нова версия на стандарт** той подава Заявка за преход, която се управлява съгласно процедура Комуникация с клиенти.
Провеждането на одит за транзитивен преход може да се извърши по време на:
» Извънреден одит;
» Надзорен одит;
» Одит за ресертификация;

В случай, че до изтичането на транзитивния период Клиентът не заяви готовност за преход на системата си по новата версия на стандарта/или по нов стандарт, респ. не бъде проведе одит за преход, сертификацията му автоматично губи своята валидност.
Нова сертификация може да бъде предоставена след провеждането на сертификационен одит-етап 1 и етап 2.

5. Прекратяване и отнемане на сертификацията

Временно прекратяване на сертификата:

Основания:

- Сертифицираната система за управление на клиента постоянно или в сериозен мащаб не успява да изпълни изискванията за сертификация, включително изискванията към ефикасността на системата
- Сертифицираният клиент не позволява извършването на надзорни одити съгласно утвърдената програма за провеждане на одити
- Сертифицираният клиент сам е заявил желание за временно прекратяване на сертификацията.

Решението за прекратяване на сертификацията се взема от съответното компетентно длъжностно лице и се отразява в Регистъра на сертифицираните клиенти. Клиентът се уведомява писмено за взетото решение не по-късно от 7 дни. Той има право писмено да обжалва решението в срок от 14 дни от уведомяването му.
CSB дава на клиента период до 6 месеца да разреши възникналите проблеми. В периода на прекратяване на сертификацията клиентът не трябва да използва логотипите на CSB или по друг начин да се позовава на сертификата си.
Възстановяването на сертификацията се извършва след провеждане на одит и документиране на обективни доказателства, че клиентът е извършил адекватни коригиращи действия. В случай, че в определения период клиентът не успее да демонстрира съответствие с изискванията на стандарта, по който е сертифициран, предприемат се действия по ограничаване на обхвата или отнемане на сертификацията.

6. Последици от прекратяване на сертификацията

В случаите когато Клиентът не позволява провеждането на надзорен одит, същият

заплаща на CSB неустойка в размера, предвиден в договора за сертификация. Неустойката се заплаща в 3 дневен срок от настъпване на основанието за прекратяване действието на сертификацията.

7. Отнемане на сертификата

CSB отнема сертификат, когато:

- Клиентът не е способен да разреши проблемите довели до прекратяване на сертификацията в срока определен от CSB
- Сертифицираната система за управление на клиента трайно и в значителна степен не успява да изпълни изискванията за сертификация, включително изискванията към ефикасността на системата
- Клиентът изпрати доброволно писмено заявление за отказ от сертификацията.

При информация или констатация за възникнали сериозни инциденти за здравето и безопасността при работа, екологични аварии, пътно транспортни произшествия и др. както и такава за допуснати нарушения на приложимите императивни нормативни изисквания, ОССУ има право да проведе извънреден одит за установяване съответствието на системата с изискванията за сертифициране. При установяване на съществени несъответствия ОССУ предприема действия, в т.ч. и по временно прекратяване или отнемане на сертификацията.

Решението за отнемане на сертификацията се взема от компетентно длъжностно лице и се отразява в Регистъра на сертифицираните клиенти. Клиентът се уведомява писмено за взетото решение не по-късно от 7 дни. Той има право писмено да обжалва решението в срок от 14 дни от уведомлението. Решението по неговата жалба се взема съгласно Регламент „*Управление на жалби и възражения*“.
При отнемане на сертификацията, Клиентът е длъжен незабавно да преустанови ползването на сертификата и сертификационния логотип и да преустанови позоваването на сертификацията в отношенията със своите партньори и заинтересовани страни, вкл. рекламни материали и публични изявления.
При констатиране на ползването на сертификата и на сертификационния логотип след настъпване на основанието за прекратяване или отнемане на сертификацията, Клиентът заплаща наказателна неустойка в размера, предвиден в договора за сертификация.

8. Продължаване срока на сертификация. Ресертификационен одит

Сертификацията на системата може да бъде подновена за нов 3 годишен срок. Процедурата по ресертификация стартира с подаване на Формуляр за предварителна информация за изготвяне на оферта. Информацията се подава преди изтичане на текущия сертификационен цикъл. Ресертификационният одит е едноетапен. При определени случаи (заявени съществени изменения в системата за управление на клиента – например искане за разширяване на обхвата на сертификация, преход към нова версия на стандарт и др. или обстоятелствата, в които СУ действа – например промени в законодателството) може да се планира и провеждането на Етап 1. Спазват се същите срокове по планиране, организиране и провеждане на ресертификационния одит като тези за сертификационен одит- етап 2.
Ресертификационния одит се провежда един месец преди изтичане на срока на сертификация. В случаите, в които клиентът заяви и/или потвърди дата на провеждане на ресертификационен одит по-късно от един месец преди изтичане на срока на сертификация той се счита за информиран, че това може да доведе до промяна в срока на валидност на сертификацията или до прекъсване на сертификацията.
Когато дейностите по подновяване на сертификация са приключени успешно, преди изтичане на срока на съществуващата сертификация, датата на изтичане на новата сертификация може да се основава или на датата на изтичане на старата сертификация или същата се определя със сертификационното решение за подновяване на сертификацията.
Когато не е приключил одита за подновяване на сертификация, или CSB не е в състояние да провери ефикасността на корекциите и коригиращите действия за всяко незначително несъответствие, преди изтичане на срока на сертификация, не се подновява сертификацията и валидността на сертификата не се удължава.
След изтичане на срока на сертификация CSB може да възстанови валидността й в срок от 6 месеца, при условие, че останалите дейности по сертификация са приключени, в противен случай трябва да се проведе най-малкото одит Етап 2. Действителната дата на сертификата ще бъде тази от решението за подновяване на сертификация, а датата на изтичане ще се

основава на предходния сертификационен цикъл.

9. Сертификационни дейности при извънредни събития и ситуации

ОССУ може да осъществява дейности по провеждането на одити, сертификация и поддържането ѝ в условията на настъпили извънредни събития или ситуации.
Извънредното събитие или ситуация /форсмажор/ са такива, които в периода на тяхното проявление са извън контрола на ОССУ и одитираната организация като война, стачка, безредици, политическа нестабилност, геополитическо напрежение, тероризъм, престъпност, пандемия, наводнения, земетресение или други природни или причинени от човека бедствия и които събития и сиитуации препятстват възможността на ОССУ да реализира планираните на място одити.
След комуникация с одитираната организация, засегната от извънредната ситуация или събитие, ОССУ установява степента до която е засегната организацията, в т.ч.

- Прекъсване на основните процеси и дейности в организацията и евентуалната тяхна продължителност
- Необходимост за организацията от използването на алтернативно производство или на нови площадки
- Наличие на необходимите за дейността складова наличности и запаси
- Предприети мерки за реализиране на плановете за действие при извънредни ситуации, за възстановяване при бедствия и аварии и оценка на тяхната ефикасност, в случаите че съответната сертификационна схема поставя изискване спрямо засегната организацията.
- Планиране и възлагане на процеси или дейности на подизпълнители и мерки за контрол на сертифицираната организация върху аутсорсваните процеси.
- Степен до която е засегната работата на системата за управление
- Идентифициране на алтернативни и временни площадки за провеждане на одитни дейности и др. обстоятелства според спецификата на всяка организация, приложимата сертификационна схема и изисквания.

На базата на събраната информация за всеки конкретен клиент ОССУ оценява рисковете за сертификацията и планира конкретни мерки по отношение на всяка засегата организация с оглед поддържане на сертификацията или евнтуалното ѝ временно прекратяване, ограничаване или отнемане.
В случаи, в които извънредното обстоятелство е настъпило преди провеждането на първоначален сертификационен одит или преди планиран одит за разширяване на обхвата на сертификацията, ОССУ може по изключение да предостави сертификация или да разшири обхвата на съществуващата сертификация, само при доказана възможност за провеждане на одитните дейности на място при клиента, в т.ч. и чрез използването на информационни и комуникационни технологии и доколкото тяхното използване е позволено съгласно регламентите на ОССУ и приложимите нормативни изисквания. Ако ОССУ не е в състояние да оцени всички изисквания на приложимите стандрати и тези за провеждането на Етап 1 и Етап 2 чрез пълен и ефективен одит на системата за управление на клиента и при невъзможност за посещение на работните площадки на организацията, одитните дейности се отлагат до отстраняване на причините за това.
При настъпване на извънредна ситуация преди провеждането на планиран надзорен одит, в т.ч. и преди първи по ред такъв, провеждането на същия на място при клиента, може да бъде отложено за не повече от 6 месеца. В рамките на посочения период и при наличие на възможност за това, част от одитните дейности могат да бъдат планирани и проведени off site чрез преглед на документи и on site- чрез способите за дистанционно одитиране по реда на вътрешните регламенти на СИ ЕС БИ и приложимите нормативни изисквания. При невзможност за провеждането на одитни дейности на място при клиента, след изтичането на посочения срок, сертификацията може да бъде временно прекратена, ограничена или отнета, след преценка на степента до която е засегната организацията в резултат на извънредните обстоятелства.
След отпадане на причините, довели до отлагане провеждането на планиран надзорен одит или след възстановяване на нормалните процеси и дейности на организацията за работа в условията на извънредна ситуация, ОССУ планира провеждането на одит, чрез посещение на място при клиента.
В случаи, в които извънредното обстоятелство е настъпило преди изтичане на срока за подновяване на сертификацията /ресертификация/ и са налице достатъчно доказателства за ефективност на системата за

управление през изтичащия сертификационен цикъл, ОССУ провежда одитни дейности за подновяване на сертификацията чрез методитите за дистанционно одитиране. В този случай посещение на място при клиента за потвърждаване подновяването на сертификацията се планира и провежда в срок не по- късно от 6 месеца от началото на новия сертификационен цикъл. Ако по обективни причини, такива одитни дейности на място не могат да бъдат проведени, ОССУ може да отнеме сертификацията или временно да прекрати същата за нови 6 месеца.
При изтичане на срока на сертификация в период на обявено извънредно положение, в рамките на който период е обективно невъзможно провеждането на каквито и да е било одитни дейности, CSB може да възстанови валидността ѝ в срок от 12 месеца след изтичането на предходната сертификация, при условие, че в посочения срок всички дейности по подновяването на сертификацията са приключени и организацията е доказала способността си да поддържа одитираната система за управление. В този изключителен случай, действителната дата на сертификата е тази от решението за подновяване на сертификация, а датата на изтичане се основава на предходния сертификационен цикъл.
Ако в резултат на проведените одитни дейности са констатирани несъответствия, с решение на ОССУ срока за отстраняването на същите и за проверка на тяхната ефикасност може да бъде удължен, но не с повече от 6 месеца след отчитане на естеството на констатираното несъответствие и неговото влияние върху системата за управление.

ОБЖАЛВАНЕ НА РЕШЕНИЯТА НА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИЯ

Всеки клиент на CSB има право да подаде писмено аргументирана жалба (или възражение) относно [illegible] на персонал и/и
Разглеждането на постъпили възражения и вземането на [illegible] Комисията по упра
Срокът за произнасяне на Комисията е до 1 месец от пост[illegible] мотивирано писмено обосно
Ако в процеса на съвместна работа клиентът поиска да отправи рекламация относно работата на служителите на CSB, рекламацията се отправя писмено в свободен текст, адресирана до ръководството на CSB. В срок от 7 работни дни от регистрирането на постъпилата рекламация, компетентните лица разглеждат рекламацията и вземат решение по нея. В зависимост от характера на рекламацията, може да се изиска писмена информация от служител/и и/или нает/и лица, които имат пряко отношение към предмета на рекламацията. При необходимост от събиране на допълнителна информация, посоченият срок може да бъде удължен, за което подателят се уведомява писмено. Подателят на жалбата или възражението се информира за напредъка на резултатите и се уведомява официално при приключване на процеса на управление на жалбата/възражението. В случаите, когато подадената рекламация касае сертифициран клиент на CSB, същият своевременно се уведомява писмено от органа.
CSB гарантира, че подаването, разследването и решението по възражения и рекламации няма да доведе до никакви дискриминиращи действия срещу подателя.

ТРАНСФЕР (ПРЕХВЪРЛЯНЕ) НА СЕРТИФИКАЦИЯТА

Трансферът на сертификацията е прехвърляне на валидна акредитирана сертификация от един акредитиран към друг акредитиран орган по сертификация при спазване на изискванията на международните стандарти ISO/IEC17021:2015 и IAF MD 2:2017. Трансферът на сертификацията може да бъде извършен в произволен момент от сертификационния цикъл, след издаването на сертификата, но не по-късно от 6 месеца преди изтичането на неговата валидност.
Процедурата по трансфер започва след постъпване на запитване от клиента. Анализира се информацията за кандидатстващата организация и нейната система за управление, възможността да се извърши прехвърляне на сертификация (сертифицирания обхват на системата на клиента попада в обхвата на акредитация на CSB), наличие/отсъствие на конфликт на интереси, който би повлиял на безпристрастността на сертификацията и др.
След сключване на договор се извършва преглед от компетентно лице за установяване на[illegible] трансфер. Резултатът от прегледа се изпраща на клиента, [illegible] сертификация преминат, подадена жалба, [illegible] лице, с необходимата компетентност на база на предоставените обективни доказателства от прегледа.
CSB може да вземе решение да извърши трансфер или да откаже и да предложи провеждането на пълен сертификационен одит, който да бъде съсредоточен върху идентифицираните проблемни области
В случаите на положително решение за прехвърляне на сертификацията, CSB изпраща на клиента оферта, включваща останалите етапи от сертификационния цикъл.

ПРАВИЛА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ /общи/

След приемане на офертата се подписва договор, съобразен със сертификационния цикъл на клиента и се издава сертификат със срок на валидност съгласно оставащите етапи от трансферираната сертификация.

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

1. Договорът за сертификация се прекратява с изтичането на срока на същата, в случаите когато не бъдат предприети действия за подновяване на валидността ѝ за нов 3 годишен период.
Подновяването на сертификацията се извършва на основание на нов договор за ре-сертификация или на основание подписан анекс към вече сключения между същите страни договор за първоначална сертификация.
2. Договорът за сертификация може да бъде прекратен предсрочно:
2.1. едностранно от CSB Ltd. при настъпване на основанията за отнемане на сертификата
2.2. едностранно от CSB Ltd при забава в плащането на договорените одити с повече от 30 /тридесет/ дни
2.3. едностранно от клиента с писмено предизвестие до CSB, отправено най-малко 90 дни преди датата на предстоящия одит, съгласно утвърдената между страните програма за провеждане на одити.
2.4. по взаимно съгласие на страните чрез подписването на двустранен протокол /споразумение/ за прекратяване, с което се уреждат всички отношения между страните към датата на прекратяване на договора.
3. При неизпълнение на произтичащите от настоящите Общи условия и от договора за сертификация задължения от страна на клиента, както и при неспазване на посочения в 2.2. срок за прекратяване на договора, клиентът дължи на CSB, предвидените в него неустойки, както и обезщетение за реално причинените от неизпълнението вреди и пропуснати ползи.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Настоящите общи условия са неразделна част на договора са сертификация, сключен между клиента и CSB. С подписването на договора за сертификация клиентът декларира, че е запознат с Общите условия за сертификация и с произтичащите от тях за него права и задължения.
2. Неразделна част от договора за сертификация е заявката на клиента за сертификация, като CSB не носи отговорност и не гарантира сертификацията при подадена непълна и/или невярна информация от страна на Клиента.
3. За неуредени въпроси по настоящите Общи условия и по договора за сертификация се прилагат разпоредбите и изискванията на международен стандарт EN ISO/IEC 17021-1:2015 „*Оценяване на съответствието. Изисквания към органите, извършващи одит и сертификация на системи за управление*", както и цялото българско законодателство.
4. Споровете между страните по договора за сертификация се разрешават добронамерено и в дух на разбирателство, а ако това се окаже невъзможно, същите се отнасят за разглеждане пред компетентния за това български съд съгласно правилата на Гражданския процесуален кодекс.