

P R A V I L N I K

OPŠTA PRAVILA I USLOVI SERTIFIKACIJE SISTEMA za primjenu ove procedure odgovorno je rukovodstvo ICS Podgorica

ICS Business Assurance, Montenegro
Phone: +382 20 231 204 (office)
Fax: + 382 20 231 202
Web: www.sertifikacija.me
E-mail: info@sertifikacija.me



Institute for Certification of Systems d.o.o.,
Podgorica

Balšića 52, 81000 Podgorica (MNE)

1. Predmet

Predmet ovog dokumenta je postupak provjere i sertifikacije sistema menadžmenta koji sprovodi sertifikacijsko tijelo Institut za certificiranje sistema d.o.o. Podgorica (ICS). Obaveza sertifikacijskog tijela je da se izda sertifikat ili potvrda zasnovana na činjenicama utvrđenim u toku sertifikacijskog postupka, te da njihovi zaključci odgovaraju stvarnosti. Klijent sa svoje strane može pouzdano da potvrdi trećoj strani njegove preuzete obaveze.

2. Područje primjene

- 2.1 Pravila se primjenjuju u ICS Podgorica, i odnose se na klijente koji posjeduju Ugovor za sertifikaciju sistema menadžmenta sa ICS Podgorica.
- 2.2 Ova pravila primjenjuju se zajedno sa odredbama iz ugovora zaključenim između dvije strane.
- 2.3 ICS Podgorica sprovodi usluge sertifikacije u skladu sa ugovorom, pri čemu postupak ocjenjivanja sistema menadžmenta klijenta mora da bude usklađen sa zahtjevima standarda ISO/IEC 17021:2011; ISO/IEC 17021-1 i pravilima akreditacije sertifikacionih tijela.

NAPOMENA:

Standard MEST EN ISO/IEC 17021-1:2016 je zamjenio standard MEST EN ISO/IEC 17021:2012 pa je ICS Podgorica, kao akreditovana sertifikacijska kuća od strane ATCG, analizirala zahtjeve novog standarda, izvršila potrebne izmjene - prilagođavanja u svom sistemu menadžmenta i sistemu sertifikacije i u potpunosti primjenula standard **MEST EN ISO/IEC 17021-1:2016**.

3. Termini

- 3.1 Ova pravila sadrže termine i definicije iz standarda **MEST EN ISO 9000:2016 Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rječnik / Quality management systems - Fundamentals and vocabulary**. Korišćenje novih termina u skladu je sa zahtjevima standarda **MEST EN ISO/IEC 17021-1:2016**.

4. Postupak sertifikacije sistema

- 4.1 Provejra sistema menadžmenta klijenta od strane ICS Podgorica odvija se na bazi slučajnog uzorka. Kao posljedica toga mogu se pojaviti nedostaci u sistemu koji nisu uočeni od strane ICS-ovih provjerivača.
- 4.2 Vrijeme provjere dogovara se između klijenta i vodećeg provjerivača (LA), u skladu sa pravilima i procedurama ICS kao sertifikacijskog tijela. Vodeći provjerivač (LA) vodi brigu o obavještanju i uključivanju bilo koje druge osobe, uključene u proces provjere, kao i o informisanju sertifikacijskog tijela.

Nakon zaključivanja ugovora klijentu se dostavlja najmanje 4 sedmice prije planiranog termina sertifikacijske provjere ili ponovne sertifikacije, klijent dostavlja imenovanom vodi tima provjerivača (LA) aktuelnu dokumentaciju sistema menadžmenta (dokumentovane informacije, opis procesa, i druge informacije na zahtjev vodećeg provjerivača(LA)). Provejriivači ICS pregledaju i vrednuju dobivene dokumentovane informacije. Pozitivan rezultat pregleda dokumentacije (Faza 1) je preduslov za nastavak procesa sertifikacije (Faza 2). U slučaju da dokumentovane informacije ne ispunjava uslove referentnog standarda, sertifikacijska provjera se može nastaviti tek nakon korekcije utvrđenih odstupanja. Klijent je u obavezi da sprovede sveobuhvatan, dokumentovanu internu provjeru (**tačka 9.2/MEST EN ISO 9001:2016**) - prema svim zahtjevima relevantnog standarda - kao i dokumentovano preispitivanje od strane rukovodstva (**tačka 9.3/MEST EN ISO 9001:2016**).

Sertifikacijski provjera se može sprovesti samo ukoliko je ocjena rukovodstva pozitivna, i ukoliko sistem ispunjava sve zahtjeve relevantnog standarda po ocjeni klijenta.

4.3 SERTIFIKACIJSKA PROVJERA

Funkcionisanje sistema menadžmenta klijenta provjerava se na licu mjesta.

Sistem mora da zadovolji zahtjeve standarda, zakone i propise koji se odnose i na proizvod u slučaju sertifikacije sistema menadžmenta. U koliko je sertifikacija sistema menadžmenta zaštitom životne sredine i sistema bezbjednosti i zdravlja na radu, moraju da se ispune i svi zakonski propisi u vezi zaštite životne sredine i bezbjednosti i zaštite na radu. U slučaju sertifikacije sistema bezbjednosti hrane, moraju da se ispune svi zakonski zahtjevi u vezi higijene procesa proizvodnje i proizvoda (HACCP).

Početna sertifikacija sistema menadžmenta odvija se u dvije faze:

- Nakon izrade kalkulacije, ICS Podgorica će podijeliti izračunato vrijeme sertifikacije na vrijeme potrebno za Fazu 1 i vrijeme potrebno za Fazu 2 početne sertifikacije. Raspodjela vremena se vrši tako da se za Fazu 1 računa 20-50% ukupno potrebnog vremena, što uobičajeno iznosi 30% ukupnog vremena. Provjera na licu mjesta vrši se u skladu sa „Planom provjere” koji se unaprijed dostavlja klijentu.

4.3.1 Faza 1 sertifikacijske provjere

Tokom Faze 1 početog sertifikacijskog provjere, ICS –ovi provjerivači provjeravaju ispunjenje sljedećih zahtjeva:

- Dokumentovane informacije koje su dostavljene ICS-u od strane klijenta,
- Razumevanje zahtjeva standarda od strane klijenta,
- Područje primjene sistema menadžmenta, procese, ispunjenje istih, opravdanost mogućih isključenja, itd.
- Da li su planirani i sprovedene interne provjere, da li je sprovedeno preispitivanje od strane rukovodstva i da li je rukovodstvo procijenilo da je sistem spreman za sertifikaciju.

ICS provjerivači su obavezni da dostave izvještaj o prvoj fazi provjere. U izvještaju se detaljno opisuje, područje primjene sistema menadžmenta, opravdanost mogućih isključenja, i daje lista neusaglašenosti koje su utvrđene tokom Faze 1 provjere u odnosu na zahtjeve standarda i pravila koje je postavila sama organizacija, a koje bi mogle da imaju negativne posljedice u Fazi 2, ukoliko se prethodno ne otklone.

Ukoliko u Fazi 1 provjerivači utvrde odstupanja informacija od prethodno dostavljenih od strane klijenta u pogledu područja primjene sistema menadžmenta (djelatnosti, procesa), broja zaposlenih, broja lokacija, ICS će preispitati zahtjev za sertifikaciju i ukoliko je potrebno, inicirati izmjenu ugovora.

Vođa ICS-ovog tima utvrđuje sa predstavnikom klijenta vrijeme potrebno za otklanjanje slabosti i/ili neusaglašenosti i usaglašava vrijeme Faze 2 provjere, koje ne može da bude duže od 3 mjeseca od posljednjeg dana Faze 1 provjere na licu mjesta. Uobičajeno, ovo vrijeme iznosi 2 nedelje - 2 mjeseca nakon Faze 1 provjere i zavisi od spremnosti klijenta i veličine organizacije.

Faza 1 sertifikacijske provjere nije nužno predviđena kao provjera na licu mjesta.

U specijalnim slučajevima (npr. veliki broj zaposlenih, složenost sistema i procesa) jedan dio Faze 1 može da se realizuje kao provjera na licu mjesta. Ukoliko Vodeći provjerivač ustanovi, na osnovu pregleda dokumentovanih informacija, da postoji potreba da se jedan dio iste pregleda na lokaciji on priprema „Plan provjere” i dogovara posjetu sa klijentom. Ukoliko se tokom provjere utvrde odstupanja koja mogu da odlože izdavanje sertifikata, ili se ukaže potreba za naknadnom provjerom, rizik snosi klijent.

4.3.2 Faza 2 sertifikacijske provjere

Prilikom početne sertifikacije, provjerivači provjeravaju usaglašenost sa svim zahtjevima standarda koji se odnose na sistem menadžmenta klijenta.

Ukoliko neki zahtjev nije ispunjen, provjerivači konstatuju neusaglašenost na licu mjesta u izvještaju o neusaglašenosti. Klijent ima pravo da prihvati neusaglašenost i da potpiše izvještaj ili ukoliko ima drugačije mišljenje da izloži svoje gledište u pisanoj formi. Na završnom sastanku provjerivači iznose rezultate provjere i svoja gledišta u vezi rezultata sertifikacijskog postupka.

U slučaju većih neusaglašenosti (odstupanje) klijent je obavezan da koriguje utvrđene neusaglašenosti i preduzme mjere kako bi izbjegao pojavu sličnih neusaglašenosti u budućnosti. Klijent mora da pokaže provjerivačima efektivnost preduzetih mjera, putem dostavljanja odgovarajuće dokumentacije ili da omogući provjerivaču da se na licu mjesta uvjeri u efikasnost preduzetih mjera, kroz naknadnu provjeru. O neophodnosti naknadne provjere odlučuje Vodeći provjerivač (LA).

Njegovu odluku mora da odobri ICS Podgorica.

Klijent mora da sprovede korektivne mjere u vremenu od 3 mjeseca od posljednjeg dana sertifikacijskog provjere. Ukoliko se odgovarajući dokazi ne dostave u roku od 3 mjeseca naknadna provjera se mora sprovesti.

Naknadna provjera se mora sprovesti u vremenu od 6 mjeseci nakon sertifikacijske provjere. Nakon tog vremena sertifikacijska provjera će biti zatvorena, kao neuspješana!

U slučaju manje značajnih neusaglašenosti (zapažanje) provjerivači će konstatovati zapažanje koje će se takođe evidentirati u Izvještaju o neusaglašenosti. Klijent se obavezuje da predloži plan mjera i dostavi ih Vodećem provjerivaču (LA). Primjenu i efikasnost predloženih mjera provjerivač će da verifikuje tokom nadzorne provjere.

Nakon završetka sertifikacijske provjere ili naknadne provjere, Vodeći provjerivač (LA) sačinjava izvještaj o provjeri u koji dostavlja klijentu.

Nakon verifikacije korektivnih mjera na utvrđena odstupanja, Vodeći provjerivač (LA) dostavlja dokumentaciju sa provjere ICS Podgorica radi autorizacije i donošenja odluke o sertifikaciji.

4.4. Izdavanje sertifikata

Klijent dobija pisano obavještenje o odluci koju je donijelo sertifikacijsko tijelo ICS Podgorica. Ukoliko su rezultati provjere i korektivne mjere prihvatljivi, ICS Podgorica će izdati sertifikat ili potvrdu koja se odnosi na zahtjeve referentnog standarda, na ime klijenta i adresu na koju se odnosi sistem menadžmenta.

Sertifikat se izdaje na zahtjev klijenta na crnogorskom ili drugom željenom jeziku.

U svrhu registracije sertifikata, područje primjene mora da se definiše i na engleskom jeziku.

Sertifikat se izdaje na period od 3 godine, uz obavezan nadzor jedanput godišnje. Isporuka sertifikata vrši se nakon ispunjenja svih finansijskih obaveza od strane klijenta. Nepoštovanje finansijskih obaveza u vezi nadzorne provjere, može da dovede do oduzimanja sertifikata.

4.5. Nadzor sertifikovanog sistema

Nadzorna –kontrolna provjera mora da se sprovede nakon jedne, odnosno dvije godine od posljednjeg dana prvog sertifikacijske/resertifikacijske provjere, tj. u okviru -3/+0 mjeseci do isteka tog vremena.

Moguća odstupanja moraju se ispraviti i verifikovati, kao i donijeti odgovarajuća odluka o sertifikaciji u vremenu od 0/+2 mjeseca u odnosu na kritično vrijeme. Ukoliko se nadzorna provjera ne sprovede u okviru gore navedenog vremena, važnost sertifikata će biti ukinuta. Nakon ovoga važnost sertifikata se može obnoviti samo sprovođenjem jednog vanredne provjere.

Nepoštovanje navedenih termina vodi ka prestanku važenja sertifikata.

Prije nadzorne provjere klijent je obavezan da obavesti ICS Podgorica o promjenama u organizacionoj strukturi, području djelatnosti, broju zaposlenih i izmjeni u dokumentaciji sistema menadžmenta.

Ukoliko se tokom nadzorne provjere utvrdi da prethodno preduzete korektivne mjere nisu uvedene ili nisu efikasne, novi izvještaj o neusaglašenosti mora da se izda. Sertifikat prestaje da važi ukoliko odgovarajuće mjere nisu sprovedene do vremena predviđenog za zaključivanje nadzornog provjere.

4.6. Vanredni provjera

Sprovodi se kao vanredni nadzorna provjera u sljedećim slučajevima, ukoliko:

- nadzorna provjera nije sprovedena u predviđenom roku, zbog čega je sertifikat izgubio validnost. Vanredna provjera mora da se sprovede u narednih 6 mjeseci od dana prestanka validnosti, kako bi se validnost sertifikata ponovo uspostavila. Ukoliko se ovo vrijeme propusti, sertifikat prestaje da važi. Cijena vanredne provjere je u ovom slučaju viša za jedan do jedan i po puta od cijene uobičajenog nadzorne provjere.
- treća strana kontaktira sertifikacijsko tijelo i uputi žalbu/prigovor na sistem menadžmenta klijenta, koja dovodi u sumnju usaglašenost sistema menadžmenta klijenta sa zahtjevima standarda. Ukoliko se sumnja ne može riješiti na drugi način, mora da se sprovede vanredna provjera.
- klijent želi da promjeni područje primjene sertifikacije, da sertifikacijom obuhvati veći broj lokacija ili dođe do značajnog povećanja broja zaposlenih. Obim i naknada za vanredni provjera regulišu se ugovorom između ICS-a i klijenta.

4.7. Resertifikacijska provjera

Sertifikat se izdaje na period od tri godine u odnosu na datum donošenja odluke o certifikaciji. Nakon ovog termina automatski prestaje važnost sertifikata.

Sertifikat takođe može da prestane da važi u periodu od 3 godine, ukoliko se nadzorna provjera ne završi na vrijeme i uspješno, ukoliko sistem menadžmenta ne zadovoljava zahtjeve referentnog standarda ili ukoliko klijent ne ispuni finasijske obaveze na vrijeme.

Da bi se sačuvala ili ponovo uspostavila važnost sertifikata, mora da se sprovede ponovna provjera. Re-sertifikacijska provjera mora da se sprovede u periodu važenja sertifikata, tj. do isteka važnosti sertifikata.

Datum do kojeg mora biti proveden resertifikacijska provjera je naznačen na sertifikatu.

Ukoliko prestane važnost sertifikata, novi sertifikat može da se izda tek nakon sprovođenja kompletne procedure sertifikacije sistema.

5. Uporeba sertifikata, proširenje prava korišćenja

- 5.1 **Sertifikat je vlasništvo ICS-a.** Klijent stiče pravo korišćenja sertifikata za vrijeme važenja statusa sertifikacije sistema menadžmenta klijenta.
- 5.2 Sertifikat važi samo za sertifikovane dijelove klijenta, njihovo područje djelovanja i lokacije navedene na sertifikatu. Nije dozvoljena upotreba sertifikata za druge, nesertifikovane dijelove organizacije ili druge lokacije klijenta. Klijent je odgovoran za propisnu upotrebu sertifikata.
- 5.3 Ukoliko na osnovu propisa o odgovornosti za proizvod, garancije ili drugih zakonskih propisa, ili zbog ovde navedene upotrebe suprotno pravilima, dođe do određenih zahtjeva prema ICS-u, obaveza klijenta je da ICS oslobodi svih odgovornosti prema trećoj strani. Isto važi i za slučaj kada treća strana na bazi obmane ili lažnih obaveštenja uputi prigovor protiv ICS-a.
- 5.4 Klijent nema pravo da mijenja sertifikat. Ukoliko sertifikat mora da se izmjeni iz bilo kog razloga, klijent je obavezan da se obrati ICS-u u pisanoj formi. Pismo mora da sadrži razlog zahtjeva za izmjenama. ICS će odlučiti o neophodnim mjerama za izmjenu sertifikata (npr. sprovođenje vanredne provjere usljed povećanja broja lokacija). Za realizaciju naopходnih aktivnosti za izmjenu sertifikata, poseban ugovor se sklapa između klijenta i ICS-a. Nakon sprovođenja neophodnih aktivnosti i uspješnog zaključivanja ugovora, zahtjevano izmjene sertifikata mogu da se sprovedu.
- 5.5. Pravo klijenta na upotrebu sertifikata prestaje momentalno, ako:
- klijent neodložno ne obavijesti ICS o promjenama u organizaciji i/ili sistemu menadžmenta,
 - dođe do zloupotrebe sertifikata;
 - klijent koristi sertifikat u suprotnosti sa pravilima,
 - rezultat nadzorne provjere ne opravdava zadržavanje pravosnažnost sertifikata,
 - nadzorna provjera se ne zaključi u propisanom roku,
 - ako se protiv klijenta vodi postupak likvidacije, ili ako je sud odbio inicijativu klijenta o stečajnom postupku zbog nedostatka imovine,
 - klijent ne ispunjava finasijske obaveze prema ICS-u u zadatom roku,
 - ako se na osnovu pravne ili sudske odluke zabrani zadržavanje pravosnažnosti sertifikata,
 - klijent jednostrano raskine ugovor, ili se ne pridržava ugovornih obaveza.

ICS zadržava pravo da na osnovu gore navadenih razloga suspenduje sertifikat ili ga proglasi nevažećim. Ponovno uspostavljanje važnosti suspendovanog sertifikata odvija se na način opisan pod 4.6. u slučaju nevalidnosti sertifikata zbog 4.7. Ukoliko se pravosnažnost sertifikata ne obnovi u propisanom vremenu, klijent je obavezan da ga vrati u ICS, da sakupi sve kopije i uništi ih ili ih vidno označi oznakom „nevažeće“.

U slučaju suspenzije ili prestanka važenja sertifikata, klijent se više ne može pozivati na sertifikaciju i ne može da koristi znak sertifikacije, logo-ICS-a.

Ukoliko klijent koristi suspendovan ili sertifikat koji je proglašen nevažećim, odbija da ga vrati nazad ili ne poštuje pravila navedena u ovom dokumentu, ICS ima pravo da pokrene sudsku parnicu. Ukoliko ICS trpi materijalnu ili etičku štetu kao posljedicu ilegalnog korišćenja sertifikata, ima pravo na odštetu usljed ilegalnog korišćenja sertifikata.

6. Odgovornost ICS Podgorica

6.1 ICS Podgorica nije odgovoran:

- Ukoliko na osnovu izdatog sertifikata drugi organi (npr. Državni organi CG, kontrolne organizacije, istražni organi, instituti za ispitivanje, itd), formiraju pozitivno mišljenje o organizaciji ili proizvodu klijenta i na osnovu toga izdaju odgovarajuće dozvole,
- Za postojanost, validnost i uvođenje u primjenu zakonskih odredbi, ili propusta u vezi propisa,
- Za slučajeve kada se sertifikat koristi bez ograničenja u marketinške svrhe,
- Za štete koje mogu da nastanu usljed korišćenja sertifikata.

6.2 Odgovornost ICS-a je ograničena na petostruku vrijednost od vrijednosti ugovora, za sve štete nastale u vezi provjere i sertifikacije, kao i za dodjeljivanje prava na upotrebu sertifikata ili logotipa koja se može pripisati nemaru ICS-a. Odgovornost se ne odnosi na indirektne štete i štete koje imaju karakter posljedice.

6.3 Za slučaj dokazane krivice u postupku realizacije ugovora, nadoknada štete je ograničena na petostruku vrijednost od vrijednosti ugovora.

6.4 Ograničenje odgovornosti ICS-a slično se primjenjuju i na zaposlene, rukovodstvo i druge saradnike ICS-a.

7. Prava i obaveze

7.1 Obaveza ICS-a i provjerivača je da:

- Dobijene informacije tretiraju povjerljivo i neustupaju ih na uvid trećoj strani,
- Sprovedu postupak provjere u skladu sa zahtjevima ICS-a,
- Sprovedu proceduru sertifikacije sa odgovarajućim ovlašćenjem i uz ekspertizu provjerivača;
- Dostavi klijentu opis učesnika za provjeru (vodeći provjerivač, provjerivač, expert, prevodilac itd.).
- Unapred upozna klijenta sa učestvovanjem u provjeri lica na obuci kako bi klijent mogao da odobri njihovo prisustvo,
- Najavi klijentu namjeru akreditacijskog tijela ATCG da prisustvuje na provjeri kod klijenta, i zatraži od klijenta saglasnost za iste,
- Evidentirani podaci u izvještaju o odstupanjima, zapisniku o provjeri i izvještaj o provjeri odgovaraju stvarnom stanju,
- Prilikom određivanja termina provjer uvažava želje i preporuke klijenta,
- Blagovremeno informiše klijenta o izmjenama u postupku sertifikacijske provjere, i ako je neophodno inicira izmjenu ugovora,
- Održava zapise o izdatim sertifikatima, i njihovoj pravosnažnosti i da iste učini dostupnim javnosti ili na zahtjev u skladu sa načelima dobre prakse,
- Evidentira i stručno obradi sve primjedbe klijenta u vezi postupka sertifikacije dobijene od strane klijenta,
- Pažljivo razmotri i vrednuje sve prigovore i žalbe dobijene od strane klijenta, i donese odgovarajuće mjere.

7.2 ICS ima pravo da:

- imenuje provjerivače za sprovođenje postupka sertifikovane provjere, i po potrebi u provjera uključi i spoljne stručne saradnike, nakon realizacije ugovorenih usluga uputi račun radi nadoknade finansijskih obaveza na ime klijenta po uslovima plaćanja definisanim ugovorom,
- koriguje utvrđenu cijenu ponude/ugovora prema realnom obimu usluge, ukoliko je do pogrešne kalkulacije došlo usljed netačnih podataka u zahtjevu klijenta ili je u međuvremenu došlo do značajnih promjena,
- jednostrano otkáže ugovor i zatvori postupak sertifikacije, da opozove postupak prije izdavanja sertifikata ili njegovog proglašavanja nevažećim, ukoliko klijent krši odredbe iz ugovora, ukoliko cijena ugovora nije u skladu sa stvarnim stanjem zbog netačnosti podataka koje je klijent dao, ili je u međuvremenu došlo do značajnih izmjena, a klijent odbija da koriguje odgovarajuću klauzulu ugovora.
- ukoliko klijent krši njegove finasijske obaveze i ispunjava ih samo nakon nekoliko poziva za uplatu, ICS Podgorica zadržava pravo da narednu fazu provjere sprovede tek nakon plaćanja unaprijed kalkulisane cijene odgovarajuće faze provjere.

7.3 Pravo je klijenta da:

- predloži termin sertifikacijskog provjere, vanrednog provjere, kao i nadzorne provjere, unutar ugovorenog vremenskog ograničenja, u konsultacijama sa ICS-om,
- odbije prihvatanje tima provjerivača imenovanog od strane ICS-a, uz pisano obrazloženje,
- otkáže ugovor, prekine postupak sertifikacije, bez obzira što je u potpunosti ispunio svoje finasijske obaveze do momenta otkaza ugovora, ali mora da da pisano obrazloženje ove odluke,
- zbog neprofesionalnosti provjerivača, neistina iznesenih u izvještaju sa provjere, uputi prigovor, pisanim putem na:

Institut za certificiranje sistema d.o.o. Podgorica

Balšića 52, 81000 Podgorica

Tel/Fax: 00382 20 231 204

e-mail: info@sertifikacija.me

Napomena: Obrazac prigovora klijent može preuzeti sa web stranice ICS-a www.sertifikacija.me

7.4 Obaveza klijenta je da:

- poštuje obaveze iz ugovora,
- ICS-u ili Vodećem provjerivaču (LA) dostavi neophodne dokumentovane informacije, najmanje 2 sedmice prije termina sertifikacijske provjere. Dokumentovne informacije se mogu poslati u štampanom obliku, u elektronskoj formi, na CD-u ili e-mail-om.
- podržava rad provjerivača koji sprovode sertifikacijsku provjeru,
- pruži istinite informacije, neophodne za sertifikaciju,
- omogući provjerivačima da ostvare uvid u dokumentaciju, zapise i poslove u vezi sistema menadžmenta, dozvoli praćenje svih segmenata poslovanja i omogući sastanak sa odgovornim osobljem,
- prihvati sprovođenje određenih faza provjere verifikacijom potvrde obavljenog posla,
- ispuní finasijske obaveze u skladu sa načinom plaćanja naznačenim u ugovoru i ponudi za sertifikaciju,
- ne zloupotrebi sertifikat, ne otkrije nekoj drugoj strani fajlove, neistinite informacije o postupku sertifikacije ili sertifikacijskom tijelu,
- obustavi reklamiranje sertifikacije i vrati sertifikat ICS-u u slučaju suspenzije, povlačenja ili prestanka važenja sertifikata,
- evidentira svaki prigovor u vezi sertifikovanog sistema i preduzete mjere, i iste pokaže provjerivačima ICS-a,
- Informiše ICS o značajnim izmjenama sistema menadžmenta, promjenama u organizacionoj strukturi, značajnim promjenama broja ljudi, i ostalim promjenama od značaja, koje se javljaju u periodu nakon sertifikacijske provjere.