

SGS Prakses kodekss

(tulkojums no angļu valodas)

Tulkojumam ir informatīva nozīme, strīdu gadījumā noteicošā ir angļu valodas dokumenta versija.

1. IEVADS

Šis prakses kodekss ir izveidots saskaņā ar akreditācijas organizāciju prasībām, kuras akreditējušas augstāk minēto organizāciju (turpmāk – ‘Sertifikācijas institūciju’. Šī prakses kodeksa nosacījumi attiecas arī uz sertifikāciju ārpus akreditētām shēmām.

2. DARBĪBAS JOMA

Sertifikācijas institūcija sniedz pakalpojumus personām un uzņēmumiem (turpmāk, tekstā - “Klienti”).

Sertifikācijas institūcija pakalpojumus var sniegt pati vai izlemt to darīt ar citu personu starpniecību, kas var būt: (a) Sertifikācijas institūcijas darbinieki, (b) cita SGS filiāle, vai (c) cita persona vai organizācija, ko pilnvarojusi Sertifikācijas institūcija. Gadījumā, ja daļu no darba veic citi, Sertifikācijas institūcija uzņemas pilnu atbildību par sertifikācijas piešķiršanu, saglabāšanu, paplašināšanu, sašaurināšanu, pārtraukšanu vai anulēšanu, kā arī par atbilstoši dokumentētu līgumu nodrošināšanu.

Sertifikācijas institūcija laicīgi paziņo saviem klientiem par visām sertifikācijas prasību izmaiņām.

3. KONFIDENCIALITĀTE

Sertifikācijas institūcija visos organizācijas līmeņos ievēro konfidencialitāti attiecībā uz pakalpojuma sniegšanas laikā iegūto informāciju. Nekāda informācija netiks izpausta trešajām pusēm, izņemot gadījumus, ja to pieprasīs likumdošanas normas vai arī akreditācijas institūcija kā akreditācijas procesa sastāvdaļu. Klienta nosaukums, atrašanās vieta un sertifikācijas darbības joma var tikt saglabāti attiecīgajās datubāzēs. SGS uztur savu sertificēto klientu datubāzi, kas ir publiski pieejama SGS mājaslapā. Tajā ir atrodama informācija par katru apturēto, anulēto vai atsaukto sertifikātu.

4. ORGANIZATORISKĀ STRUKTŪRA

Sertifikācijas institūcijas struktūras shēmas kopija, kas attēlo pienākumu sadalījumu un ziņošanas struktūru, un sertifikācijas institūcijas likumisko statusu nosakošā dokumentācija ir pieejamas pēc pieprasījuma.

5. PIETEIKŠANĀS SERTIFIKĀCIJAI

Pēc aizpildītas anketas saņemšanas (anketu sniedz Sertifikācijas institūcija pēc pieprasījuma) Klientam tiek nosūtīts piedāvājums, kurā

ir norādīta sertifikācijas darbības joma un pakalpojuma izmaksas, kā arī pieteikums sertifikācijai. Līdzko pieteikums tiek atsūtīts atpakaļ kopā ar apliecinājumiem par nepieciešamo maksājumu veikšanu un visu nepieciešamo dokumentu un paraugu pārbaudītām kopijām, projektam tiek apstiprināts auditors, kurš būs atbildīgs par to, lai visi pakalpojumi tiktu veikti atbilstoši Sertifikācijas institūcijas procedūrām.

6. KLIENTA PIENĀKUMI

Lai iegūtu un saglabātu sertifikāciju, Klientam ir jāievēro šādi noteikumi un procedūras:

a. Klients sniedz Sertifikācijas institūcijai visus dokumentus, produktu paraugus, rasējumus, specifikācijas un citu informāciju, kuru pieprasa Sertifikācijas institūcija novērtēšanas programmas veikšanai, kā arī iecel kontaktpersonu, kas ar Sertifikācijas institūciju uztur komunikāciju;

b. ja sertifikācijas noteikumu prasības nav izpildītas pilnā apjomā, Sertifikācijas institūcijai ir jāinformē Klients par to, kuros aspektos ir neatbilstības.

c. tiklīdz Klients var pierādīt, ka Sertifikācijas institūcijas noteiktajā laikā ir veicis korektīvās darbības, kas nepieciešamās, lai tiktu izpildītas visas prasības, Sertifikācijas institūcija par papildus samaksu vienojas par atkārtotu novērtējumu tikai nepieciešamajos punktos;

d. ja klients nav veicis korektīvos pasākumus noteiktajā laikā, Sertifikācijas institūcijai par papildus samaksu būs jāveic pilna atkārtota novērtēšana;

e. atbilstības apliecinājums attiecas tikai uz novērtētajām audita vietām vai produktiem, kas ir norādīti Sertifikātā un Novērtējuma plānā (kur piemērojams) vai citos sertifikāta pielikumos.

f. Klientam pēc pieprasījuma ir jānodrošina novērotāja klātbūtni novērtējuma laikā; tas var būt, piemēram, akreditācijas institūcijas auditors vai apmācāmais auditors.

7. SERTIFIKĀTA IZSNIEGŠANA

Kad Sertifikācijas institūcija ir pārliecinājusies, ka Klients atbilst visām sertifikācijas prasībām, tā informē Klientu un izsniedz sertifikātu. Sertifikāts paliek Sertifikācijas institūcijas īpašumā, un var tikt kopēts vai atveidots trešajām pusēm tikai ar norādi "kopija".

Sertifikāts ir derīgs līdz uz tā norādītajam

beigu termiņam, ja vien uzraudzības audita laikā netiek atklāts, ka Klienta vadības sistēma un/ vai produkts neatbilst standartam, normām vai noteikumiem.

Uzņēmums patur tiesības pēc saviem ieskatiem un ņemot vērā dažādas vietējās prasības, atsevišķi lemt, ka sertifikāta izsniegšana būs atkarīga no maksājuma izpildes.

8. SERTIFIKĀCIJAS ZĪME

Pēc Sertifikāta izsniegšanas Sertifikācijas institūcija var sniegt Klientam tiesības lietot arī sertifikācijas zīmi. Klientam ir tiesības lietot šādu zīmi tikai tajā gadījumā, ja ir sertificēta vadības sistēma vai produkts, un ir izsniegts spēkā esošs sertifikāts, un ievērojot Noteikumus, kas reglamentē SGS sistēmu sertifikācijas zīmju lietojumu. Klientam, kuram ir piešķirtas tiesības lietot Akreditācijas institūcijas sertifikācijas zīmi, ir jāpiekrīt šīs institūcijas noteikumiem par zīmes lietošanu. Neatbilstoša sertifikācijas zīmes lietošana tiek uzskatīta par neatbilstību un

sertifikācija var tikt apturēta.

9. UZRAUDZĪBA

Tiek veikti periodiski uzraudzības auditi, kuri aptver vadības sistēmas darbību, dokumentāciju, ražošanu un izplatīšanas procesus un produktus, kuri ir atkarīgi no veikto sertifikācijas pakalpojumu veida, kuru nosaka apstiprinātais auditors. Klienta pienākums uzraudzības laikā ir nodrošināt piekļuvi visiem objektiem vai produktiem, kuriem nepieciešams.

Sertifikācijas institūcija patur tiesības veikt papildu paziņotas vai nepaziņotas vizītes, ja tas ir nepieciešams pēc sertifikācijas shēmas noteikumiem, vai ziņotā incidenta vai sūdzības vai noteikumu pārkāpuma dēļ, kas prasa kompetentas regulatīvās iestādes iesaistīšanos.

Klients tiks informēts par katras uzraudzības vizītes rezultātiem.

10. SERTIFIKĀTA ATJAUNOŠANA

Klients tiek informēts par Sertifikāta atjaunošanas prasībām vizītes laikā, kas parasti ir pēdējā uzraudzības vizīte katra sertifikācijas cikla beigās. Neraugoties uz to, Klients uzņemas pilnu atbildību par sertifikācijas atjaunošanai nepieciešamo prasību laicīgu un pilnu izpildi. Sertifikācijas atjaunošana ir iespējama tikai tad, ja tiek noslēgts līgums par sertifikācijas pakalpojumu sniegšanu. Pārpratumu novēršanai jauns līgums par sertifikācijas pakalpojumu sniegšanu nav nepieciešams, kamēr ir spēkā esošais līgums.

11. SERTIFIKĀCIJAS PAPLAŠINĀŠANA

Lai varētu paplašināt Sertifikāta darbības jomu, kas ietvertu papildu objektus vai produktus, Klientam tiks lūgts aizpildīt jaunu anketu. Tālāk sekos pieteikšanās procedūra, kas aprakstīta 5. punktā, un tiks veikts novērtējums tām jomām, kas iepriekš netika novērtētas. Izmaksas, kas

saistītas ar darbības jomas paplašināšanas sertifikāciju, tiks aprēķinātas pēc paredzētā darba apjoma.

Pēc veiksmīga novērtējuma tiks izsniegts labots Sertifikāts ar paplašinātu darbības jomu.

12. SISTĒMAS/PRODUKTA MODIFIKĀCIJA

Klientam rakstveidā ir jāinformē Sertifikācijas institūcija par jebkādam vadības sistēmas, produkta vai ražošanas procesa modifikācijām, kas varētu ietekmēt atbilstību standartam, normatīvajiem aktiem vai likumdošanai. Sertifikācijas institūcija noteiks, vai pieteiktās izmaiņas prasa papildu novērtējumu. Ja netiek paziņots par izmaiņām, Sertifikācijas organizācija drīkst apturēt sertifikāta darbību.

13. KLIENTA PUBLICITĀTE

Saskaņā ar noteikumiem, kas reglamentē attiecīgo zīmju lietojumu, Klients drīkst norādīt

atsauces sakaru līdzekļos par to, ka viņa vadības sistēma vai produkti ir sertificēti, kā arī drīkst lietot sertifikācijas zīmi uz kancelejas precēm vai citiem publiskiem materiāliem, kas atbilst sertifikācijas darbības jomai.

Jebkurā gadījumā klientam ir jānodrošina, ka viņa publicitāte un reklāmas materiāli neradīs pārpratumus un nebūs maldinoši trešajām pusēm attiecībā uz sertificētām un nesertificētām sistēmām, produktiem vai objektiem.

14. SERTIFIKĀTA UN SERTIFIKĀCIJAS ZĪMES NEPAREIZA LIETOŠANA

Sertifikācijas institūcija atbilstoši rīkosies, lai novērstu sertifikācijas zīmes lietošanu, kas neatbilst noteikumiem vai sniedz maldinošas atsauces uz sertifikāciju vai sertifikātu un sertifikācijas zīmju izmantošanu. Ar to saistītos izdevumus šādos gadījumos sedz Klients. Šāda rīcība ietver sertifikāta darbības apturēšanu vai anulēšanu, juridiskas prasības celšanu un/vai

ziņošanu par pārkāpumu.

15. SERTIFIKĀTA DARBĪBAS APTURĒŠANA UZ LAIKU

Sertifikācijas organizācija var apturēt sertifikāta darbību uz noteiktu laiku šādos gadījumos:

a. ja pieprasītās korektīvās darbības netiek apmierinoši veiktas noteiktajā laikā; vai

b. ja neatļauta lietošana, kā norādīts 14. punktā, netiek novērsta ar atbilstošu atsaukšanu vai citiem piemērotiem korektīviem pasākumiem; vai

c. ja ir veikts jebkāds piedāvājuma, sertifikācijas pieteikuma, Sertifikācijas pakalpojumu vispārējo noteikumu, Prakses kodeksa vai noteikumu, kas reglamentē sertifikācijas zīmes lietojumu, pārkāpums, vai

d. ja produkti tiek pārdoti tirgū neatbilstošos un nedrošos apstākļos.

e. ja auditi netiek paveikti noteiktajā laikā.

Klients nedrīkst apgalvot, ka ir sertificēts, un lietot sertifikācijas zīmi uz produktiem, ja Sertifikāta darbība ir apturēta.

Sertifikācijas institūcija rakstveidā paziņo Klientam par sertifikāta darbības apturēšanu. Tajā pat laikā Sertifikācijas organizācija norāda nosacījums, ar kuriem var atjaunot sertifikāta darbību. Sertifikāta darbības apturēšanas perioda beigās tiek veikta izmeklēšana, lai noteiktu, vai ir sekmīgi izpildīti noteikumi, uz kuru pamata var tik atjaunota Sertifikāta darbība. Ja klients būs veiksmīgi izpildījis noteikumus, sertifikāta darbības apturēšana tiks atcelta un Klientam tiks paziņots par Sertifikāta darbības atjaunošanu. Ja Klients nebūs sekmīgi izpildījis prasības, Sertifikāts tiks atsaukts.

Visas izmaksas, kas radīsies Sertifikācijas institūcijai sakarā ar Sertifikāta darbības pārtraukšanu un atjaunošanu, ir jāsedz Klientam.

16. SERTIFIKĀTA ATSAUKŠANA

Sertifikāts var tikt atsaukts, ja (i) Klients veic neatbilstošas darbības Sertifikāta darbības apturēšanas laikā; (ii) produkta sertifikācijas gadījumā, produkts neatbilst standartiem, normām vai noteikumiem vai netiek vairs piedāvāts; vai (iii) Sertifikācijas institūcija izbeidz līgumu ar Klientu. Jebkurā no šiem gadījumiem Sertifikācijas organizācijai ir tiesības atsaukt Sertifikāta darbību, rakstiski par to paziņojot Klientam.

Klients drīkst iesniegt apelāciju (skatīt 19. pantu).

Sertifikāta atsaukšanas gadījumā netiek atlīdzinātas sertifikācijas izmaksas. Sertifikācijas institūcija publicēs informāciju par Sertifikāta atsaukšanu un darīs to zināmu attiecīgajām akreditācijas organizācijām.

17. SERTIFIKĀTA ANULĒŠANA

Sertifikāts tiek anulēts, ja (i) Klients paziņo Sertifikācijas organizācijai, ka

nevēlas atjaunot Sertifikātu vai izbeidz savu uzņēmējdarbību, (ii) Klients vairs nepiedāvā sertificēto produktu vai (iii) Klients savlaicīgi neuzsāk pieteikšanos Sertifikāta atjaunošanai.

Sertifikāta anulēšanas gadījumā netiek atlīdzinātas sertifikācijas izmaksas, un Sertifikācijas institūcija publicēs informāciju par Sertifikāta anulēšanu, kā arī paziņos par to attiecīgajām akreditācijas organizācijām.

18. AKREDITĒTO ORGANIZĀCIJU ATPAZĪSTAMĪBA

Sertifikācijas organizācija, vadoties pēc saviem ieskatiem, kopumā atzīst citu akreditēto organizāciju izdotos sertifikātus, gadījumā, ja tas atbilst sistēmas vai produkta sertifikācijas shēmai.

19. APELĀCIJA

Klientam ir tiesības iesniegt apelāciju par Sertifikācijas institūcijas pieņemtajiem lēmumiem.

Apelācijas pieteikums ir jāiesniedz Sertifikācijas

institūcijai rakstveidā septiņu dienu laikā pēc Sertifikāta neizsniegšanas, darbības apturēšanas vai anulēšanas paziņojuma saņemšanas.

Klientam tiks nosūtīta apelācijas veidlapa, kura ir jāaizpilda un jānosūta Sertifikācijas institūcijai 14 dienu laikā pēc tās saņemšanas. Tajā ir jāiekļauj svarīgi fakti un dati, kuri tiks ņemti vērā Apelācijas procedūras laikā.

Visas apelāciju prasības tiek novirzītas Sertifikācijas institūcijai un nodotas izskatīšanai apelācijas komitejai. Sertifikācijas institūcijai ir jāsniedz pierādījumi sava lēmuma pamatojumam. Jebkurš sertifikācijas institūcijas lēmums paliek spēkā līdz zināms apelācijas rezultāts.

Apelācijas komitejas lēmums ir galīgs un saistošs gan Klientam, gan Sertifikācijas institūcijai. Tiklīdz lēmums attiecībā uz apelāciju tiek pieņemts, netiek izskatītas citas ieinteresēto pušu sūdzības par lēmuma

labošanu vai
grozīšanu.

Gadījumos, kad
apelācija ir bijusi
veiksmīga un tiek
izsniegts vai atjaunots
Sertifikāts,
Sertifikācijas
institūcija nepieņem
nekādas sūdzības
saistībā ar sertifikāta
darbības apturēšanas,
izbeigšanas vai
anulēšanas izmaksu
vai citu finansiālo
zaudējumu
atlīdzināšanu.

20. SŪDZĪBAS

Sūdzības attiecībā uz
Sertifikācijas
institūcijas darbību ir
jāiesniedz rakstveidā
Sertifikācijas
institūcijas
sertifikācijas nodaļas
vadītājam. Ja
Klientam ir sūdzības
par sertifikācijas
nodaļas vadītāju, tad
sūdzība jāiesniedz
Sertifikācijas
organizācijas
izpilddirektoram.

Sūdzības saņemšana
ir apliecināma
rakstveidā. Pēc tam
Sertifikācijas
institūcija izskata
sūdzību, veicot
neatkarīgu
izmeklēšanu, un
noslēdz to, tiklīdz ir
pienācīgi pabeigta
izmeklēšana.
Sūdzības iesniedzējs
tiks informēts par
izmeklēšanas
iznākumu.

21. SEKAS RĪCĪBAI, KAS IETEKMĒ SERTIFIKĀCIJAS INSTITŪCIJAS REPUTĀCIJU

Sertifikācijas
organizācijai ir
tiesības vai nu (i)
apturēt Klientam
piešķirto sertifikāciju;
un / vai (ii) apturēt vai
pārtraukt Līgumu ar
Klientu, ja klients ir
izraisījis vai
iesaistījies situācijā
vai darbībā, kas:

- i. pēc Sertifikācijas
institūcijas saprātīga
viedokļa var negatīvi
ietekmēt tās
reputāciju vai jebkuru
uzņēmējdarbības
aspektu.
- ii. pakļautu
Sertifikācijas
organizāciju vai
jebkuru tās
uzņēmējdarbības
aspektu neslavas
celšanai,
skandāliem vai
sabiedrības
aizvainojumiem
jebkurā teritorijā,
kurā Sertifikācijas
organizācija
darbojas vai sniedz
savus
pakalpojumus.
- iii. nelabvēlīgi ietekmē
Sertifikācijas
institūciju, tās zīmolu
vai pakalpojumu
reputāciju; vai
- iv. var ietekmēt
Sertifikācijas

institūcijas
pakalpojumu piegādi,
veiksmīgu pārdošanu
vai sniegšanu

Sertifikācijas
organizācija patur
tiesības papildināt,
anulēt vai izmainīt šo
Prakses kodeksu bez
iepriekšēja
brīdinājuma.

Ja nav rakstiski
noteikts citādi, visi
pakalpojumi tiek
sniegti saskaņā ar
SERTIFIKĀCIJAS
PAKALPOJUMU
VISPĀRĪGAJIE
NOTEIKUMIEM.
Citu pretrunu
gadījumā, noteicošais
ir šis dokuments.