ОБЩИ УСЛОВИЯ КЪМ ДОГОВОРИТЕ ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ

Неразделна част от договорите за сертификация, сключени с органа за сертификация на системи за управление на „ИНСЕРТ“ ЕООД

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Въведение 1
2. Видове системи за управление и схеми за сертификация 1
3. Заявка за сертификация 1
4. Трансфер на акредитирана сертификация 1
5. Процес на одит 2
6. Одити на системи за управление 2
7. Действия при извънредни събития или обстоятелства 4
8. Провеждане на одити от разстояние 5
9. Информация относно заплащането 6
10. Решения, свързани със сертификацията 6
11. Несъответствия 7
12. Позоваване на сертификация и акредитация 8
13. Разглеждане на жалби и възражения 9
14. Предоставяне на информация при поискване 10
15. Политика за поверителност 10
16. Политика за безпристрастност 10
17. Обявяване на изменения от сертифициран клиент 11
18. Обявяване на изменения от органа за сертификация 11
19. Отказ от отговорност 11
20. Само за сертификация на системи за управление за борба с подкупването (СУБП) 11

1. Въведение

1.1. Общите условия към договорите за сертификация предоставят информация за процеса на сертификация на Органа за сертификация на „ИНСЕРТ“ ЕООД.

1.2. Органът за сертификация на системи за управление към „ИНСЕРТ“ ЕООД е задължен да спазва изискванията на ISO/IEC 17021-1 и другите свързани със сертификацията стандарти и задължителни документи. При планирането и провеждането на одитите органът прилага и указанията на ISO 19011:2026, доколкото те не противоречат на посочените изисквания.

1.3. Клиентът, а не органът за сертификация, е отговорен за поддържането на своята система за управление и за постигането на целите ѝ, а органът за сертификация носи отговорност за извършването на оценяване на достатъчно обективни доказателства за съответствие с изискванията на конкретния стандарт, на които да се основе решението за предоставяне или отказване на сертификация.

1.4. Общите условия са неразделна част от договора за сертификация, който се сключва между „ИНСЕРТ“ ЕООД и Клиента. Всеки клиент се задължава да спазва тези общи условия с подписването на договор за сертификация.

2. Видове системи за управление и схеми за сертификация

2.1. Органът за сертификация на системи за управление е обособена структура в юридическото лице „ИНСЕРТ“ ЕООД, което е регистрирано по Търговския закон, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. Калиманци 45, офис 3 и ЕИК 205511883.

2.2. Органът за сертификация на системи за управление към „ИНСЕРТ“ ЕООД предлага сертификация на следните системи за управление и схеми за сертификация:

2.2.1. Системи за управление на качеството (СУК);

2.2.2. Системи за управление на околната среда (СУОС);

2.2.3. Системи за управление на здравето и безопасността при работа (СУЗБР);

2.2.4. Системи за управление на сигурността на информацията (СУСИ);

2.2.5. Системи за управление на безопасността на движението по пътищата (СУБДП);

2.2.6. Системи за управление на безопасността на хранителните продукти (СУБХП);

2.2.7. Системи за управление за борба с подкупването (СУБП).

3. Заявка за сертификация

3.1. Всеки потенциален клиент попълва Заявка за сертификация. Заявката се попълва онлайн чрез интернет страницата на органа за сертификация www.incert.bg, а при необходимост служител на органа оказва съдействие при попълването ѝ.

3.2. Заявката за сертификация осигурява на органа за сертификация необходимата информация относно:

3.2.1. желания обхват на сертификация;

3.2.2. подходящи данни за кандидатстващата организация съгласно изискванията на конкретната схема за сертификация, включително наименование и адрес(и) на нейните местоположения, нейните процеси и действия, човешки и технически ресурси, функции, взаимоотношения и всяко приложимо юридическо задължение;

3.2.3. идентифициране на всички процеси, възложени от организацията на външни изпълнители, които биха повлияли на съответствието с изискванията за сертификация;

3.2.4. стандартите или другите изисквания, по които кандидатстващата организация желае да бъде сертифицирана и дали са използвани консултантски услуги, свързани със системата за управление, която ще се сертифицира, и ако са използвани, от кого.

3.3. Представител на органа за сертификация прави преглед на попълнената заявка и на допълнителната информация, свързана със сертификацията, за да се увери, че:

3.3.1. информацията за кандидатстващата организация и за нейната система за управление е достатъчна за разработване на програма за одит;

3.3.2. всички идентифицирани различия между органа за сертификация и кандидатстващата организация са разрешени (напр. получена е неточна или непълна информация, която не позволява вземането на решение);

3.3.3. органът за сертификация притежава необходимата компетентност и способността да изпълни дейностите за сертификация;

3.3.4. са взети предвид желания обхват на сертификация, местоположенията, на които кандидатстващата организация извършва дейността си, времето, необходимо за одитите, както и други въпроси, които влияят върху сертификацията (напр. език, условия за безопасност, заплахи за безпристрастността и др.)

3.4. Ако е необходимо, служителят на органа за сертификация се свързва с представителя на потенциалния клиент за уточнения и допълнителна информация.

3.5. Решението за приемане или отказване на заявката се взема от компетентно лице в органа за сертификация. Ако заявката се приема, тя се предава за подготовка на оферта и проект на договор.

3.6. Заявката за сертификация може да бъде отказана, в случай че органът за сертификация не може да изпълни изискванията, посочени по-горе. В този случай на клиента се изпраща мотивиран писмен отговор, в който се посочват причините за отказа.

3.7. Ако заявката за сертификация се приема, за клиента се разработва програма за одити, в която се определят одитите, тяхната продължителност, обхвата на сертификация, одитирани площадки и др. На базата на одобрената програма за одити за конкретния клиент се изготвя ценова оферта и проект на договор. Клиентът ги получава, заедно с настоящите общи условия към договорите за сертификация, които са неразделна част от договора. Процедурата по сертификация започва след подписване на договор.

3.8. Когато се заявява сертификация на интегрирана система за управление в заявката клиентът предоставя информация, която служи на органа за сертификация да определи нивото на интеграция на системата.

3.9. Ако се потвърди, че системата е „напълно интегрирана“, програмата за одити, включително времето за одит се разработват като се отчита това обстоятелство (възможно е да доведе до планиране на по-малко одит дни).

3.10. По време на етап 1 на първоначалния одит на място на площадката на клиента екипът за одит провежда сесия за планиране, която има за цел да потвърди, че системата е „напълно интегрирана“.

3.11. В случай че екипът за одит не е в състояние да потвърди това, е възможно да се препоръча увеличаване на времето за одит и предоговаряне на условията, при които ще се извърши сертификацията.

3.12. Във всички оферти за сертификация на интегрирани системи за управление и съответните договори изрично се посочва дали програмата и времето за одит са определени за „напълно интегрирана система“.

4. Трансфер на акредитирана сертификация

4.1. „Трансфер“ (или още „прехвърляне“) на сертификация означава признаване на съществуваща и валидна сертификация на система за управление, издадена от един акредитиран орган за сертификация от друг акредитиран

орган за сертификация за целите на издаване на собствен сертификат.

4.2. Само организации, които вече са сертифицирани от друг орган за сертификация, който е акредитиран от служба по акредитация, която е страна по IAF/MLA ниво 3, и където е приложимо ниво 4 и 5, могат да бъдат приемливи за трансфер на сертификация. Списък на службите по акредитация, които са страна по IAF/MLA има на адрес http://www.iaf.nu/.

4.3. Обект на трансфер може да бъде само валидна сертификация. Сертификация, за която е известно, че е прекратена или не е валидна не може да бъде обект на трансфер.

4.4. Ако сертификацията е била предоставена от орган за сертификация, който вече не функционира, или чиято акредитация не е вече валидна, или е прекратена или отнета, трансферът трябва да бъде приключен до шест месеца от датата на изтичане на валидността на акредитацията (или прекратяването или отнемането ѝ) или преди изтичането на валидността на сертификацията, което е по-рано. В такива случаи преди да се приеме трансферът, органът за сертификация на „ИНСЕРТ“ ЕООД уведомява органа си по акредитация, под чиято акредитация възнамерява да издаде сертификата.

4.5. Потенциални клиенти, които желаят оферта за трансфер на сертификация, следва да попълнят съответната секция във F 03-01 Заявка за сертификация, като приложат и копия на посочените в заявката документи.

4.6. За да може да бъде приета една сертификация за трансфер, трябва да бъдат изпълнени едновременно следните условия, които се потвърждават от ОССУ на „ИНСЕРТ“ на етапа на преглед преди трансфер:

4.6.1. Да са налични следните документи:

- Последният издаден валиден сертификат;
- Доклад от етап 2 на първоначален одит или последния одит за подновяване на сертификация (което е приложимо);
- Доклад от последния проведен надзорен одит (ако е приложимо);
- Доказателства, че всички несъответствия, описани в докладите, са били закрити или са одобрени планове за корекции/коригиращи действия;
- Програма за одитите в сертификационния цикъл, предоставена от органа за сертификация, който е издал сертификата (ако е налична);

4.6.2. Сертификацията, обект на трансфер да е валидна, включително да не е временно прекратена, което се доказва, чрез проверка в надеждни публични регистри (публичен регистър на Служба по акредитация, IAF CertSearch), или чрез контакт с органа за сертификата, издал сертификата.

4.6.3. ОССУ на „ИНСЕРТ“ трябва да притежава валидна акредитация за съответната схема за сертификация и за съответния обхват (NACE код/ове или технически области, както е приложимо), които са в обхвата на многостранното споразумение, по което нашият орган за акредитация е страна.

4.6.4. Органът за сертификация, издал сертификата, трябва да притежава валидна акредитация за съответната схема за сертификация и за съответния обхват (NACE код/ове или технически области, както е приложимо), които са в обхвата на многостранното споразумение, по което неговият орган за акредитация е страна.

4.6.5. Площадката или площадките, за които се търси трансфер, имат валидна акредитирана сертификация.

4.6.6. Програмата за одити на органа за сертификация, издал сертификатите, е изпълнявана до датата на заявката за трансфер, което се доказва с преглед на представените доклад и програма за одити.

4.6.7. Всички значителни несъответствия са закрити към датата на този преглед.

4.6.8. За всички незначителни несъответствия има одобрен план за коригиращи действия към датата на този преглед.

4.6.9. Оплакванията и предприетите по тях действия са приемливи.

4.6.10. Има информация за нормативните задължения за клиента, свързани с обхвата на сертификация, както и за причините за търсене на трансфер.

4.7. Възможно е ОССУ на „ИНСЕРТ“ да поиска да извърши се предварително посещение преди приключване на прегледа преди трансфер, ако:

4.7.1. Не всички значителни несъответствия са закрити към датата на прегледа.

4.7.2. Не за всички незначителни несъответствия има одобрен план за коригиращи действия към датата на този преглед.

4.7.3. Не може да се потвърди, че оплакванията и предприетите по тях действия са приемливи.

4.8. След приключване на прегледа преди трансфер клиентът се информира писмено за резултата. При положителен резултат за клиента се разработва програма за одити, която включва одитите, които следва да се изпълнят в текущия сертификационен цикъл. На клиента се предлага оферта и проект на договор за трансфер на сертификация, като решение за трансфер може да бъде взето единствено след като клиентът подпише договора. След вземане на решение за трансфер на сертификация отговорност на ОСУУ на „ИНСЕРТ“ ЕООД е да уведоми органа за сертификация, издал сертификата.

4.9. Когато е взето решение, че не може да се извърши трансфер, на клиента може да се предложи оферта като за нов клиент със започване на нов сертификационен цикъл. Във всички случаи клиентът се информира писмено за причините за приемане или отказ на извършване на трансфер на сертификация.

4.10. След всяко решение за трансфер на сертификация на клиента се издава сертификат. Датата на издаване е датата на вземане на решение за трансфер на сертификация. Датата на валидност на сертификата е същата, като датата на изтичане на валидността на сертификата, издаден от предходния орган за сертификация.

4.11. Global ACI-TECH-3-002 (M)[1] изисква акредитираните органи за сертификация да си сътрудничат като си обменят информация в процеса на трансфер на сертификация. Същият документ задължава органа за сертификация, издал сертификатите, да не прекратява временно или отнема сертификацията на клиента без причина.

5. Процес на одит

5.1. Сертификацията на система за управление е начин да се гарантира, че една организация е внедрила и прилага система за управление на аспектите, свързани с нейните дейности, продукти и услуги в съответствие с нейната политика и изискванията на съответния международен стандарт за система за управление. Сертификацията е независимо доказателство, че системата за управление на една организация е в съответствие с определените изисквания, е в състояние последователно да постига декларираните от нея политика и цели и е внедрена ефикасно.

5.2. Дейностите по сертификация представляват отделни дейности от прегледа на заявката до завършването на сертификацията. Те включват и одити на системата за управление на дадена организация. Одитите представляват систематичен, независим и документиран процес за получаване на обективни доказателства от одит и обективното им оценяване, за да се определи степента, до която са изпълнени критериите на одита (напр. приложимия стандарт за система за управление, изисквания за сертификация и др.)

5.3. Програмата за одит за първоначалния сертификационен цикъл включва първоначален одит на два етапа, надзорни одити през първата и втората година и одит за подновяване на сертификацията след третата година, но преди изтичането на валидността на сертификацията.

Допълнително е възможно провеждането и на специални одити напр. при искане от сертифициран клиент за разширяване на обхвата на сертификация или по постъпили жалби или оплаквания. Всички одити се провеждат на предварително съгласувани с клиента дати. Всички одити се провеждат от компетентни одитори и технически експерти, които са оценени и одобрени от органа за сертификация.

5.4. Органът за сертификация прилага и процедури, за да гарантира, че одиторите изпълняват своите задължения безпристрастно и обективно и опазват професионалната тайна.

5.5. Одитите се провеждат на място при клиента, от разстояние (вж. т. 8) или чрез комбинация от двата метода – например когато част от екипа за одит работи на място, а друга част участва от разстояние, или когато се одитира виртуално местоположение. Методът за всеки одит се определя от органа за сертификация в програмата за одити въз основа на оценка на рисковете и на способността на метода да осигури постигането на целите на одита, като се отчитат и наличните информационни и комуникационни технологии (ИКТ). Когато в настоящите общи условия е посочено, че одитът се провежда на място, това не изключва използването на методи за одит от разстояние за части от одита, когато това е допустимо съгласно т. 8.

6. Одити на системи за управление

6.1. Дейностите по сертификация започват с първоначален одит, който се провежда в два етапа.

Първоначален одит етап 1

6.2. Етап 1 на първоначалния одит трябва да се проведе не по-късно от шест месеца след подписване на договор за сертификация. След този срок е необходимо да се подаде нова заявка за сертификация.

6.3. Одитът се провежда на място при клиента, като само по изключение в

[1] Global ACI-TECH-3-002 (M) „Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems“, версия 1.0 от 10.07.2026 г., прилага се от 28.08.2026 г. Заменя IAF MD 2 (в предишната версия на документа – IAF MD 2:2017; последно издание IAF MD 2:2023).

конкретни ограничени случаи се допуска провеждането му извън площадката на клиента, включително като одит от разстояние (вж. т. 8.7).

6.4. Целите на одита етап 1 са:

- да се извърши преглед на документираната информация за системата за управление на клиента;
- да се оценят конкретните условия на клиента и да се проведат разговори с персонала на клиента, за да се определи степента на подготовка за одит етап 2;
- да се извърши преглед на състоянието на клиента и разбирането на изискванията на приложимия стандарт/и особено по отношение на идентификацията на най-важните резултати или значими аспекти, процеси, цели и функционирането на системата за управление;
- да се събере необходимата информация относно обхвата на системата за управление, включително местоположенията на организацията на клиента, процесите и използваните технически средства, установените нива на контрол (особено в случай на различни местоположения), приложимите изисквания на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган.
- да се извърши преглед на разпределението на ресурси за одит етап 2 и да се съгласуват с клиента подробностите за одита етап 2;
- да се планира одит етап 2 след постигнато достатъчно разбиране на системата за управление на клиента и функционирането ѝ на място в условията на изискванията на приложимия стандарт/и за система за управление и на други нормативни документи;
- да се оцени дали вътрешните одити и прегледът от ръководството са планирани и извършени и дали степента на прилагане на системата за управление доказва, че организацията на клиента има готовност за одит етап 2.
- да се потвърди с клиента обхватът на сертификация (вкл. точното изписване);

6.5. Специфичните цели на Одит етап 1 за Системи за управление на безопасността на хранителните продукти са да се обърне внимание върху планирането на етап 2 от одита чрез получаване на разбиране за СУБХП на организацията и степента на готовност на организацията за етап 2 от одита чрез преглед на степента, до която:

- организацията е идентифицирала програмите-предпоставки, които са подходящи за нейната дейност (например изисквания на нормативните актове, клиентите и схемата за сертификация),
- СУБХП включва адекватни процеси и методи за идентификация и оценяване на опасностите за хранителните продукти на организацията и подходящ избор и категоризация на мерките за контрол (комбинации),
- СУБХП включва адекватни процеси и методи за идентификация и прилагане на съответното законодателство относно безопасността на хранителните продукти,
- СУБХП е разработена с цел постигане на политика по безопасност на хранителните продукти на организацията,
- изпълнението на програмата по СУБХП дава право да се пристъпи към извършване на процедурите по одита (етап 2),
- програмите за валидиране на мерките за контрол, проверка на дейностите и подобряване съответстват на изискванията на БДС EN ISO 22000:2018;
- се прилагат документите и договорените мерки на СУБХП, за да се извършва вътрешен обмен на информация и комуникация със съответните доставчици, клиенти и заинтересовани страни, и
- е налице някаква допълнителна документация, която трябва да бъде преразгледана, и/или информация, която трябва да бъде получена предварително.
- когато дадена организация е внедрила външно разработени комбинирани мерки за контрол, в етап 1 на одита трябва да се прави преглед на документацията, включена в СУБХП, за да се определи дали комбинацията от мерките за контрол е подходяща за организацията, е била разработена в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 22000:2018, и се поддържа актуализирана.
- При събирането на информация относно съответствието с нормативната уредба се проверява и наличието на съответните разрешителни.
- Документацията, която не е в съответствие с изискванията на приложимия стандарт, се отбелязва като такава в обобщението на съответствието на документите.
- В доклада се идентифицират „проблемните области“, които биха могли да се определят като несъответствия по време на одит етап 2. Одит етап 2 на първоначалния одит не може да започне преди да са отстранени по задоволителен начин евентуални основни проблемни области в документите на системата.

6.6. Първоначален одит етап 2

6.6.1. Етап 2 на първоначалния одит трябва да се проведе не по-късно от шест месеца след етап 1. Ако етап 2 не бъде проведен в този срок, трябва да се проведе нов етап 1.

6.6.2. Одитът етап 2 има за цел да се оцени прилагането, включително ефикасността на системата за управление на клиента. Одитът етап 2 се провежда по предварително съгласуван с клиента план за одит на място при клиента. За клиенти с повече от една площадка, одитът трябва да покрива пълния обхват на всички площадки, както и за всяка площадка по отделно, където е приложимо.

6.6.3. Екипът за одит анализира цялата информация и събраните доказателства по време на одит етап 2, прави преглед на констатациите и формулира заключенията от одита, които се документират в доклад от одита.

6.7. Надзорни одити

6.7.1. След предоставяне на сертификация органът за сертификация планира и изпълнява поредица от надзорни дейности, чрез които да се гарантира, че системата за управление постоянно удовлетворява изискванията на приложимия стандарт, както и че се спазват изискванията за сертификация.

6.7.2. Надзорните дейности включват одити на място, позволяващи да се провери съответствието на сертифицираната система за управление на клиента с определените изисквания в приложимия стандарт, спрямо който е дадена сертификацията.

6.7.3. Надзорните дейности са планирани така, че характерните области и функции, които са в обхвата на системата за управление на сертифицирания клиент, да бъдат обект на редовно наблюдение и да се отчитат измененията в организацията и в системата му за управление, както и постъпилите жалби, констатациите от предходни одити, настъпилите инциденти и промените в нормативната и оперативната среда на клиента.

6.7.4. Надзорните одити се провеждат най-малко веднъж в рамките на една календарна година, освен в годините на подновяване на сертификацията. Датата на първия надзорен одит след първоначалната сертификация не трябва да превишава с 12 месеца датата на решението за сертификация. Ако не е обосновано друго, вторият надзорен одит в един сертификационен цикъл се провежда до 24 месеца след датата на решението за сертификация.

6.7.5. Надзорните одити не са непременно пълни одити на системата, и се планират така, че органът за сертификация да може да запази доверието че сертифицираната система за управление продължава да бъде в съответствие с изискванията за сертификация в периода между два одита.

6.7.6. Всеки надзорен одит се провежда по предварително съгласуван с клиента план за одит на място при клиента. Екипът за одит анализира цялата информация и събраните доказателства по време на одита, прави преглед на констатациите и формулира заключенията от одита, които се документират в доклад от одита.

6.7.7. По този ред се планират и провеждат и надзорните одити след одит за подновяване на сертификацията и след трансфер на сертификация.

6.8. Одит за подновяване на сертификацията

6.8.1. Одитите за подновяване на сертификацията се планират и провеждат своевременно, за да бъде възможно навременно подновяване, преди да изтече срокът на валидност на сертификацията.

6.8.2. Целта на одита за подновяване на сертификацията е да се потвърди постоянното съответствие и ефикасността на системата за управление като цяло и нейната постоянна адекватност и приложимостта на обхвата на сертификацията.

6.8.3. Одитът за подновяване на сертификацията се провежда по съгласуван с клиента план на одит, на място при клиента. За клиенти с повече от една площадка, одитът трябва да покрива пълния обхват на всички площадки, както и за всяка площадка по отделно, където е приложимо.

Екипът за одит анализира цялата информация и събраните доказателства по време на одита прави преглед на констатациите и формулира заключенията от одита в доклад.

6.8.4. Одитите за подновяване на сертификацията се провеждат преди изтичането на валидността на сертификацията. Всички корекции и коригиращи действия по значителни несъответствия трябва да бъдат изпълнени от клиента и проверени от ОССУ преди изтичането на срока на валидност на сертификацията.

6.8.5. Когато всички дейности по подновяване на сертификацията са приключени успешно преди изтичане на срока на съществуващата сертификация, се взема решение за подновяване на сертификацията. Датата на из-

даване на новия сертификат е датата, следваща датата на изтичане на валидността на съществуващата сертификация, а валидността му е до датата на изтичане на съществуващата сертификация плюс три години.

6.8.6. В случай че одитът за подновяване на сертификацията не е приключил или ОССУ не е в състояние да провери ефикасността на корекциите и коригиращите действия за всяко значително несъответствие преди изтичането на валидността на съществуващата сертификация, не се взема решение за подновяване на сертификацията. Клиентът се уведомява писмено за резултатите и за последствията.

6.9. Специални одити – за разширяване на обхвата и непредвидени одити

6.9.1. Одити за разширяване на обхвата могат да бъдат проведени извън одобрената програма за одитите, по време на планов надзорен одит или одит за подновяване на сертификацията. Докладът от одита трябва да съдържа достатъчно информация във връзка с разширения обхват, за да може да се обоснове решение за разширяване на обхвата на сертификация.

6.9.2. Органът за сертификация може да проведе непредвидени или необявени одити на сертифицирани клиенти, за да проучи жалби или вследствие на изменения, или като последващи действия при клиенти с временно прекратена сертификация. В тези случаи органът за сертификация планира одита по същия начин, по който се планира надзорен одит, но като се вземат предвид целите, обхвата и критериите за конкретния непредвиден одит.

6.10. Специфични цели на одитите на СУБХП:

- да се оцени ефективното внедряване (идентификация и подбор, ако е допустимо) на управлението на опасностите за безопасността на хранителните продукти (това включва анализ на опасностите и критичните контролни точки (HACCP), както е определено в схемата);
- да се оцени ефективното управление на взаимосвързаните процеси във СУБХП;
- да се оцени способността на системата да изпълни приложимите нормативни изисквания;
- да се оцени използването от организацията на ефективен основан на риска подход към продуктите и процесите и управление на промяната;
- да се оцени дали изискванията на схемата и на организацията, ако има такива, са изпълнени;
- да се провери дали обхватът на сертификация е подходящ за дейностите на организацията и дали одитираната извадка е представителна.

7. Действия при извънредни събития или обстоятелства

7.1. „Извънредно събитие или обстоятелство“ е обстоятелство, което е извън контрола на организацията (органа за сертификация, клиента), наричано още „форс мажор“, непреодолима сила и др. Такива са, но не само, военни действия, безредици, стачки, политическа нестабилност, геополитическо напрежение, тероризъм, престъпления, пандемии, наводнения, земетресения, зловредно проникване в компютърни системи, други причинени от природата или от човека бедствия.

7.2. Тези действия се прилагат, ако е преценено, че са необходими в резултат от извънредни събития или обстоятелства, или когато са поискани от конкретна сертифицирана организация, която е засегната от извънредно събитие или обстоятелство, което временно възпрепятства ОССУ да провежда планирани одити на място при клиента.

7.3. ОССУ прави оценка на актуалната и на очакваната бъдеща ситуация за клиента и определя алтернативни потенциални краткосрочни методи за оценка на организацията, за да се увери, че се поддържа ефективността на системата за управление.

7.4. За да се оцени актуалната и бъдещата ситуация при клиента и да вземе решения за необходимите действия ОССУ събира информация в следните направления, както е приложимо:

- Кога организацията ще е в състояние да функционира нормално;
- Кога организацията ще е в състояние да произвежда продукти или да предоставя услугите в обхвата на сертификация;
- Организацията ще използва ли алтернативни площадки за производство и/или дистрибуция; Ако да, тези площадки включени ли са в обхвата на сертификация или ще трябва да бъдат оценени допълнително;
- Наличните продукти отговарят ли на изискванията на клиентите или организацията ще трябва да договори с клиентите си допустими отклонения;
- Ако организацията е сертифицирана по схемите СУСИ, СУОС и/или СУБЗР т.е. схема, която изисква готовност за извънредни ситуации и способност за реагиране или план за възстановяване при неблагоприятни случаи, организацията приложила ли е плана и бил ли е той ефективен‘
- Някои от изпълняваните процеси/услуги или продукти ще бъдат ли възложени на външни изпълнители, ако да, как дейностите на тези други организации ще бъдат контролирани от сертифицираната организация;
- До каква степен е засегнато функционирането на системата за управление;
- Сертифицираната организация направила ли е оценка на въздействието;
- При организации с повече от една площадка, възможно ли е определяне на алтернативни площадки като част от извадката за одит;

7.5. Ако рискът за продължаване на сертификацията е нисък и на базата на събраната информация, ОССУ допуска използването на алтернативни краткосрочни методи за оценка, за да провери продължаващата ефективност на системата за управление.

7.6. Тези алтернативни краткосрочни методи включват преглед на записи от страна на ОССУ без посещение на площадката, за да се определи ефективността на системата и спазването на изискванията за сертификация (само в краткосрочен план) и включват следните документи:

- Протоколи от прегледи от ръководството;
- Записи за коригиращи действия,
- Записи от вътрешни одити;
- Записи от тестове/инспекции и др. (ако е приложимо).

7.7. ОССУ информира писмено клиента за своето решение като посочва най-малко следното:

- Резултат от оценката и възможни последващи действия;
- Посочване на максималния срок, за който може да бъде приложен алтернативният краткосрочен метод за оценяване, преди да се пристъпи към временно прекратяване или отнемане на сертификацията.
- Критериите за подновяване на обичайните надзорни дейности (най-малко – възможност за достъп до засегнатите площадки), включително метода и сроковете за дейностите и оценките за възстановяване на нормалните дейности.
- Предложените изменения в програмата за одит на организацията;

7.8. Всички отклонения от изискванията за акредитация и процедурите на ОССУ трябва да бъдат обосновани и документирани, а всички планове за временно отклонение от изискванията трябва да бъдат предварително съгласувани със службата по акредитация.

7.9. Ако не може да се установи контакт с организацията, се следват обичайните процедури за временно прекратяване и отнемане на сертификацията.

7.10. При разработването на алтернативни краткосрочни методи на оценка ОССУ взема предвид следните ограничения:

7.10.1. Първи надзорен одит

На базата на достатъчно доказателства, събрани по т. 7.4 – 7.6 по-горе, които дават увереност, че сертифицираната система за управление е ефективна, първият надзорен одит може да се отложи за период не по-дълъг от 6 месеца т.е. до 18 месеца от датата на първоначалната сертификация.

В противен случай сертификацията се прекратява временно или обхватът се ограничава.

7.10.2. Последващи надзорни одити

Прилага се изискването на клауза 9.1.3.3 на БДС EN ISO/IEC 17021-1:2015, а именно „Надзорни одити трябва да се провеждат най-малко веднъж в рамките на една календарна година, освен в годините на подновяване на сертификацията.“

Възможно е да съществуват специфични обстоятелства, чрез които ОССУ да обоснове определянето на периода за последващ надзорен одит. Ако дадена организация е принудена да преустанови работа за ограничен период от време (по-малко от шест месеца), ОССУ може да отложи одит планиран за периода на затваряне докато организацията възстанови дейността си. Организацията трябва да информира ОССУ кога дейностите се възстановяват, за да се планира и проведе одита без забавяне.

7.10.3. Одити за подновяване на сертификацията

На базата на достатъчно доказателства, събрани по т. 7.4 – 7.6 по-горе, които дават увереност, че сертифицираната система за управление е ефективна, сертификацията може да бъде продължена за период не по-дълъг от шест месеца. Одитът за подновяване трябва да бъде проведен в рамките на този период. В противен случай трябва да бъде проведен нов първоначален одит. Валидността на подновената сертификация трябва да бъде базирана на първоначалния сертификационен цикъл.

Всички отклонения от одобрените програми за одит трябва да бъдат обосновани, документирани и да са на разположение при поискване от службата по акредитация.

7.11. Ако извънредно събитие или обстоятелство настъпи по време на одит (на място или от разстояние), водещият одитор преглежда ситуацията с клиента и се взема решение одитът да бъде прекъснат, пренасрочен или продължен (напр. с промяна на метода или на плана за одит). Промените в плана за одит се съгласуват с клиента и се документират, а когато целите на одита не могат да бъдат постигнати, това и причините за него се посочват в доклада от одита.

8. Провеждане на одити от разстояние

8.1. Одит от разстояние[2] са „дейности, които се извършват на което и да е място, различно от местоположението на одитираната организация, независимо от разстоянието.“ Понятието съответства на „метод за дистанционен одит“ по ISO 19011:2026, т. 3.4 и ISO/IEC TS 17012:2024. Одитът от разстояние може да обхваща целия одит или само част от него и да се комбинира с одит на място; той е приложим и за виртуални местоположения (вж. т. 8.9).

8.2. Използване на ИКТ (информационни и комуникационни технологии)[3] е „използването на технологии за събиране, съхраняване, извличане, обработка, анализ и предаване на информация. Това включва софтуер (софтуер за комуникация или операционна система на организацията) и хардуер като преносими компютри, настолни компютри, дронове, видеокамери, носими технологии, изкуствен интелект и други. Използването на ИКТ е подходящо за одит както на площадката, така и от разстояние.“

8.3. Методи и средства, които се използват при одит от разстояние

8.3.1. Телеконференции, включително споделяне на аудио, видео и данни, но ограничено до мобилни и стационарни компютри;

8.3.2. Телефонни интервюта;

8.3.3. Преглед на документи и записи чрез отдалечен достъп в реално време или чрез електронна поща;

8.3.4. Осигуряване на визуален и аудио достъп до съоръжения (напр. отдалечени или потенциално опасни площадки). Това може да стане чрез дронове или камери, инсталирани на движещи се дистанционно управлявани роботи, или носени от персонал на организацията, който работи на площадката в директен видео/аудио контакт с одитора/член на екипа за одит.

8.4. Дейностите от разстояние (т.е. обменът на информация между представителите на клиента и екипа за одит) трябва да се извършват в реално време.

8.4.а. Целта на техниките, използвани при одит от разстояние, е да се подобри ефективността и ефикасността на одита, както и да подкрепят интегритета на одитния процес.

8.5. Критерии за използване на одит от разстояние

ОССУ може да допусне извършване на одити от разстояние след оценка на наличието/липсата на следните обстоятелства:

- Пътуването до физическото местоположение на клиента не е подходящо поради обективни причини, свързани с рискове за живота и здравето на екипите, наложени ограничения за пътуване и др.
- Броят на площадките в обхвата на системата трудно може да бъде оценен в разумни срокове чрез традиционните методи на одит.
- Клиентът прилага систематично система за управление с база данни, в която записите и данните могат да се разглеждат, независимо къде са създадени.
- Одитът е за минимално разширяване на обхвата.
- Има доказателства за съответствие на местоположението на клиента от предишни одити, проведени на място.
- ОССУ е оценил като нисък риска, свързан с провеждане на одит от разстояние за конкретния клиент.
- ОССУ разполага с одитор/и, които са извършвали предишни одити на място на клиента и са добре запознати със системата за управление и практиките на клиента.
- Одитът от разстояние е за проучване на оплаквания, получени от ОССУ за сертифицираната организация.

8.6. Одит от разстояние не се извършва при наличие на едно от следните обстоятелства:

- При констатирани значителни несъответствия или голям брой несъответствия (пет или повече) при предходен одит на място при клиента;
- При първоначален одит етап 2 (с изключение на случая за СУБП по т. 8.7), при разширяване на обхвата (с изключение на минимално разширяване – вж. т. 8.5) или при добавяне на нова площадка в обхвата;
- Когато не разполагаме с водещ одитор, който вече е провеждал одит на място при конкретния клиент, или същият водещ одитор няма компетентност за извършване на одит от разстояние.
- Когато одит на място на клиента не е провеждан продължителен период от време (напр. на една от площадките при организации с повече от една площадки);
- Когато в одитираната организация са настъпили значими промени;
- Когато нормативен акт или схемата за сертификация изискват задължително провеждане на одит на място.

Когато за одита от разстояние е необходим устен преводач, той участва при същите изисквания за използваните ИКТ, сигурност и поверителност на информацията като членовете на екипа за одит, а при необходимост в плана за одит се предвижда допълнително време.

8.7. Видове одити, които могат да се планират и провеждат като „одит от разстояние“:

- Етап 1 на първоначален одит (ограничено за малки клиенти, при обосновка);
- Етап 2 на първоначален одит (ограничено за сертификация на СУБП, при която не е допустимо формиране на извадка от площадките; приложимо единствено за допълнителни площадки с идентичен обхват, различни от централната функция, при условие, че се посетят на място достатъчно площадки, за да се създаде увереност в заключенията от одита – аргументите се документират).
- Надзорен одит;
- Одит за подновяване на сертификация;
- Одит за оценка на ефективността на коригиращи действия;
- **Всички видове одити на СУСИ, ако клиентът не извършва дейности на физически площадки.**

8.8. Не се допуска намаляване на времето за одит или продължителността на одита заради използването на ИКТ.

8.9. Одит на виртуално местоположение

8.9.1. Одитът на виртуално местоположение се счита за одит от разстояние.

8.9.2. Виртуално местоположение е местоположение, където организацията извършва работа или предоставя услуга, използвайки он-лайн среда, позволяваща на лица, независимо от физическото им местоположение, да изпълняват процеси (т.е. организации с он-лайн операционни системи, където всички процеси могат да се извършват от персонал на различни места/адреси или във вътрешна софтуерна среда на организацията).

8.9.3. Не може да се одитират като виртуални площадки ситуации, в които процесите трябва да се изпълняват на физическо място, като например склад, производствена площадка, лаборатория за изпитване, инсталации или ремонти на продукти. Пример за такава виртуална площадка е организация за развойна дейност, в която всички служители работят отдалечено, например в облачна среда.

8.9.4. Ако в обхвата на сертификация има виртуална площадка, тя трябва да бъде посочена като „виртуална“ на сертификата.

8.9.5. При сертификация на СУСИ, когато клиентът не извършва дейности на физически площадки, на сертификата се посочва, че всички дейности в обхвата се извършват отдалечено.

8.10. В съответствие с Global ACI-TECH-3-003 (M) [4]ОССУ прилага процедури за определяне на нивото на одитите от разстояние („дистанционни одити“), които могат да бъдат приложени при одитиране на системата за управление на клиента.

8.11. Процедурите включват анализ и оценка на рисковете, свързани с използването на одит от разстояние за конкретния клиент, като се вземат предвид следните фактори:

а) наличната инфраструктура на сертифициращия орган и на клиента;

b) секторът, в който клиентът оперира;

[2] Изт. ISO 19011:2026 Указания за извършване на одит на системи за управление, Приложение А.1

[3] Изт. Global ACI-TECH-3-003 (M) Mandatory Document for the Use of ICT for Conformity Assessment Purposes (по-рано IAF MD 4:2018, Issue 4)

[4] Global ACI-TECH-3-003 (M) „Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Conformity Assessment Purposes“, версия 1.0 от 10.07.2026 г., прилага се от 28.08.2026 г. Заменя IAF MD 4:2025 (Issue 3) – текстът е пренесен без промени по същество.

c) видът/видовете одит по време на сертификационния цикъл – от първоначален одит до одит за подновяване;

d) компетентността на лицата от сертифициращия орган и на клиента, които участват в дистанционния одит;

e) предходно демонстрирани резултати от дистанционни одити за клиента;

f) обхватът на сертификацията;

g) способността на одита от разстояние да осигури постигането на целите на одита, включително наличието и надеждността на ИКТ при клиента и в органа за сертификация, нивото на доверие в получените доказателства и приложимите нормативни изисквания и изисквания на схемата за сертификация.

8.12. Анализът се извършва преди провеждане на одит от разстояние. Анализът и основанието за използване на одит от разстояние по време на сертификационния цикъл се документират.

8.13. Планът за одит и докладът от одита включват информация, ако са извършвани дистанционни одитни дейности.

8.14. Дистанционни одити не могат да се използват, ако оценката на риска идентифицира неприемливи рискове за ефективността на процеса на одит.

8.15. Оценката на риска се преразглежда преди всеки одит в рамките на сертификационния цикъл, за да се гарантира нейната продължаваща приложимост.

8.16. Успешното провеждане на одит от разстояние е съвместна отговорност на клиента и на екипа за одит. Преди одита клиентът и органът за сертификация съгласуват използваните ИКТ и начина на отдалечен достъп до документи, записи и площадки, мерките за сигурност и поверителност на информацията, както и действията при прекъсване на връзката или технически проблеми (напр. използване на алтернативна технология, пренасрочване на част от одита или добавяне на време). Когато е необходимо, се провежда предварителна проверка на връзката и платформата.

8.17. По време на одит от разстояние клиентът осигурява подходяща среда без фонов шум и смущения, а при необходимост – и планове или схеми на отдалечените местоположения. Екранни снимки и записи се правят само при условията на т. 15.6. По време на почивките микрофоните и камерите се изключват, за да се опази поверителността.

9. Информация относно заплащането

9.1. Ние разбираме, че нашият източник на доходи са нашите клиенти, които плащат за сертификацията, което би могло да бъде възприето като потенциална заплаха за нашата безпристрастност. от наша гледна точка клиентите плащат не за издаване на сертификат, а за услугите на органа за сертификация на „ИНСЕРТ“ ЕООД за оценяване на съответствието и дейности по поддържане на сертификацията.

9.2. Сертификат се издава при спазване на процедурите за сертификация и след потвърждаване на съответствието на внедрената и оценявана система с изискванията на съответния стандарт.

9.3. Органът за сертификация на системи за управление на „ИНСЕРТ“ ЕООД не събира такси за разглеждане на заявки за сертификация.

9.4. Таксите, дължими от всеки клиент, свързани с предоставянето и поддържането на сертификация, са посочени в договора му с органа за сертификация на системи за управление на „ИНСЕРТ“ ЕООД.

9.5. Годишните такси включват извършването на всички дейности по поддържане на сертификацията, включително провеждането на одитите в съответствие с програмата за одити. База за определянето на годишните такси е продължителността на одитите, изчислени в необходими човекодни за одит.

9.6. Възможно е по време на сертификационния цикъл между органа за сертификация и клиента да се договарят и такси за извършването на допълнителни дейности, които не са предвидени в първоначалната програма за сертификация, напр. преиздаване на сертификат, закриване на значителни несъответствия на място при клиента.

9.7. Срокове за плащане и последици от забава

9.7.1. Годишните такси се плащат авансово, по фактура, в срока по договора за сертификация. По изключение, със съгласието на органа за сертификация, одитът може да се проведе преди плащането – тогава таксата се плаща до 10 дни след последния ден на одита. И в двата случая сертификат не се издава или преиздава, докато дължимата сума не е платена.

9.7.2. При неплащане в срок органът за сертификация изпраща на клиента напомняне по електронна поща с допълнителен срок от 14 дни.

9.7.3. Ако сумата не е платена до 30 дни след падежа – или по-рано, ако поради неплащането надзорният одит не може да се проведе в изискваните срокове – сертификацията се прекратява временно за срок до 3 месеца (т. 10.4). Статусът „временно прекратен“ се отразява в публичния регистър на www.incert.bg и в IAF CertSearch, а клиентът не може да се позовава на сертификацията и да използва сертификационните знаци.

9.7.4. Ако в срока на временното прекратяване клиентът плати всички дължими суми и бъде проведен пропуснатият одит (ако има такъв), сертификацията се възстановява, без да се променя срокът на валидност на сертификата.

9.7.5. Ако дължимите суми не са платени до края на временното прекратяване, сертификацията се отнема (т. 10.5), а договорът за сертификация се прекратява с уведомлението за отнемането. Клиентът дължи таксите за извършените дейности и законната лихва за забава. Нова сертификация е възможна само след плащане на задълженията и нов първоначален одит.

10. Решения, свързани със сертификацията

10.1. Във връзка със сертификацията могат да се вземат следните основни категории решения:

- за провеждане на одит етап 2 (след одит етап 1);
- за предоставяне на сертификация (след одит етап 2);
- за разширяване или ограничаване на обхвата на сертификация;
- за продължаване на сертификацията (след надзорни одити);
- за подновяване на сертификация (след одит за подновяване на сертификацията);
- за временно прекратяване, възстановяване или отнемане на сертификацията;
- за трансфер на сертификация.

10.2. Сертификати се издават на основание на решение за сертификация и решение за подновяване на сертификацията. Сертификатите са с валидност три години (36 месеца минус един ден), считано от датата на решението за сертификация. В случай че по време на сертификационния цикъл се наложи преиздаване на сертификат (напр. след одит и решение за разширяване на обхвата на сертификация, промяна в адрес на площадка и др.), той се преиздава с първоначалната си валидност като се посочва и датата, на която е бил преиздаден.

10.3. Всички решения за подновяване на сертификация се вземат на базата на резултатите от одита за подновяване на сертификацията, както и резултатите от прегледа на системата за целия сертификационен цикъл, както и въз основа на жалби, получени от ползватели на сертификацията.

10.4. Сертификацията може да бъде временно прекратена с писмено решение на ръководителя на органа за сертификация по една или повече от следните причини:

- сертифицираната система за управление на клиента постоянно или сериозно не отговаря на изискванията за сертификацията, включително на изискванията, свързани с ефективността на системата за управление;
- установени несъответствия не са закрити в съгласуваните с клиента срокове;
- сертифицираният клиент не позволява извършване на надзорни одити и одити за подновяване на сертификацията с изискваната периодичност;
- сертифицираният клиент злоупотребява с използването на сертификацията или знаците за сертификация.
- сертифицираният клиент не е платил дължима такса в срока по т. 9.7.3.

10.5. Сертификацията може да бъде отнета по една или повече от следните причини:

- сертифицираният клиент не желае да поднови сертификацията си.
- сертифицираният клиент желае да прекрати сертификацията си като в този случай е необходимо клиентът писмено да уведоми органа за сертификация.
- сертифицираният клиент прекратява дейността си.
- сертифицираният клиент не е изпълнил условията за възстановяване на сертификацията след временно прекратяване.
- сертифицираният клиент не е платил дължимите суми до края на временното прекратяване (т. 9.7.5).

10.6. При сертификация на интегрирани системи за управление, ако сертификацията само по един от стандартите е обект на временно прекратяване, ограничаване или отнемане, органът за сертификация проучва и документира въздействието на тези действия върху сертификацията по другите стандарти за системи за управление и предприема действия.

10.7. При сертификация на организации с повече от едно местоположение, ако по време на одит, етап 2 или на одит за подновяване на сертификацията на някоя от площадките е било установено значително несъответствие, не

може да бъде взето решение за предоставяне на сертификация на цялата организация, докато тя не предостави доказателства, че са изпълнени коригиращи действия на всички площадки в обхвата на сертификация.

10.8. Органът за сертификация няма да приеме в горния случай „проблемната“ площадка да бъде изключена от обхвата на сертификация и да се вземе решение за предоставяне на сертификация само за останалите площадки.

10.9. След сертификацията, ако която и да е от площадките в обхвата на сертификация не изпълнява изискванията за сертификация, това води до прекратяване/отнемане на сертификацията на цялата организация и всичките ѝ площадки.

10.10. При сертификация на СУЗБР клиентът се задължава да информира без забавяне органа за сертификация за всяка злополука, свързана със здравето и безопасността при работа, или нарушение на нормативните изисквания в областта на ЗБР, които предполагат и действия от страна на държавните контролни органи. Органът може да поиска провеждането на специален одит с цел да се проучи дали системата за управление не е била компрометирана и дали функционира ефективно. Органът за сертификация пази записи за резултатите от това проучване.

10.11. На основание на информацията за злополуки или нарушения на нормативните изисквания, което налага и участието на държавните контролни органи, която е подадена от самия клиент или директно предоставена на екипа за одит по време на специалния одит, органът за сертификация трябва да вземе решение за необходимите действия, включително и действия за временно прекратяване или отнемане на сертификацията, в случаите в които се докаже, че СУЗБР не изпълнява в значима степен изискванията за сертификация.

10.12. В случай че има конкретни нормативни изисквания, които организацията не спазва, тя трябва да е в състояние да докаже, че изпълнява план за постигане на съответствие в точно определен срок, подкрепен от писмено споразумение с контролния орган (или друг документ, съобразно специфичните изисквания). Успешното изпълнение на този план трябва да бъде приоритет в рамките на СУЗБР.

10.13. По изключение органът за сертификация може да вземе решение за предоставяне на сертификация, но едва след като получи достатъчно обективни доказателства, че СУЗБР на организацията (и трите условия трябва да бъдат изпълнени едновременно):

- е в състояние да постигне изискваното съответствие чрез пълното изпълнение на горепосочения план в определения в него краен срок,
- включва всички опасности и рискове за ЗБР за работниците и другия персонал, и че няма дейности, процеси или ситуации, които могат или биха могли да доведат до значими професионални заболявания или злополуки, и
- има достатъчно механизми за контрол, които да гарантират, че по време на преходния период всички рискове за ЗБР са намалени и контролирани.

10.14. Органът за сертификация има право да ограничи обхвата на сертификация на клиент, за да изключи от обхвата дейности, които не изпълняват изискванията за сертификация, ако клиентът систематично или в голяма степен не успява да изпълнява изискванията за сертификация за тази част от обхвата.

10.15. Тези решения се вземат от ръководителя на органа за сертификация, документират се, съобщават се на клиента като решението се запазва и в досието на клиента. При поискване органът за сертификация предоставя информация за статута на сертификацията на всеки клиент.

11. Несъответствия

11.1. Всички несъответствия, констатирани по време на одит, се категоризират като незначителни или значителни. Критериите за класифициране са определени в т. 11.2 и 11.3 и се прилагат еднакво при всички одити. Всяко несъответствие се описва ясно, като се посочват изискването, обективните доказателства и защо изискването не е изпълнено.

11.2. Незначителното несъответствие е неспазване на изискване, в резултат от което:

- ефектът от неспазването на изискването е вероятно да има слабо въздействие върху дейностите и ефективността на системата за управление, процесите или резултатите от процесите, дейностите, продуктите, отпадъците и източниците на замърсяване (при СУОС), системите и процедурите.
- е малко вероятно да се намали способността да се гарантира ефективно управление на процесите;
- е малко вероятно да доведе до доставяне на клиента на несъответстващ продукт/услуга.

11.3. Значителното несъответствие е неспазване на изискване, при което:

- липсва или изцяло не се спазва документ на системата, не се изпълняват/поддържат изискванията на една или повече от клаузите на стандарта за система за управление, по който се одитира.
- ефектът от неспазването на изискването е вероятно да доведе до намаляване на възможностите за използване на продукта или безопасната употреба на продукта или услугата.
- има силно въздействие върху дейностите и ефективността на системата за управление, процесите или резултатите от процесите, дейностите, продуктите, отпадъците и източниците на замърсяване (при СУОС), системите и процедурите.
- е много вероятно да доведе до доставяне на клиента на несъответстващ продукт/услуга.
- няколко незначителни несъответствия спрямо една и съща клауза на стандарта, които разгледани в цялост, сочат, че изискванията на клаузата не се спазват.

11.4. Всяко несъответствие се документира в отделен Доклад за несъответствие (F 05-24), който се приема от представител на клиента. В случай че са констатирани няколко неизпълнени изисквания по една клауза от стандарта, който се одитира, те се обединяват в едно несъответствие (напр. описват се с подточки). Не е допустимо да има в един одит няколко несъответствия по една и съща клауза.

11.5. Клиентът трябва да предприеме действия по всички констатирани несъответствия като извърши причинно-следствен анализ с цел да определи най-подходящото коригиращо действие, както и да гарантира, че коригиращото действие е изпълнено и то е ефективно.

11.6. За всички незначителни несъответствия клиентът трябва да предостави на екипа за одит предложения за коригиращи действия, които да бъдат одобрени като подходящи от водещия одитор, за да се пристъпи към решение за предоставяне или подновяване на сертификация.

11.7. Всички значителни несъответствия трябва да имат корекции и коригиращи действия, които са прегледани, приети и проверени от ОССУ, за да се пристъпи към решение за предоставяне или подновяване на сертификация (приложимо за първоначални одити и одити за подновяване на сертификацията).

11.8. За всички надзорни одити всички значителни несъответствия трябва да бъдат закрити или значимостта им да бъде намалена до „незначителни“ в срок до 90 дни от последния ден на одита. Водещият одитор определя дали корекциите и коригиращите действия се проверяват на място или по документи и записва решението и мотивите в доклада. Ако в този срок несъответствието не е закрито или намалено до „незначително“, сертификацията се прекратява временно съгласно т. 10.

11.9. Времето за изпълнение на коригиращите действия трябва да се съобразено с рисковете:

- за СУК – рисковете за качеството на продуктите и услугите;
- за СУОС – рисковете за околната среда;
- за СУЗБР – рискове за хората;
- за СУСИ – рисковете за сигурността на информацията;
- за СУБХП – рисковете за безопасността на хранителните продукти;
- за СУБДП – рисковете за БДП;
- за СУБП – рисковете от подкупване.

11.10. В случай че по време на одит се констатира опасност от причиняване на значителни щети на хора или имущество, водещият одитор трябва да изиска незабавни подходящи действия от страна на клиента, вкл. временно прекратяване на одита докато се отстрани рискът или се намали в приемливи граници.

11.11. В случай че по време на одит член на екипа за одит установи неспазване на нормативно изискване, то се констатира като значително несъответствие, когато: а) организацията не е идентифицирала изискването или не е оценила съответствието си с него и не е предприела действия; б) нарушението е системно или продължаващо; или в) нарушението създава пряк риск за здравето и безопасността на хората, околната среда, безопасността на храните или сигурността на информацията. В останалите случаи (напр. организацията сама е установила нарушението и изпълнява план за отстраняването му с отговорник и срок) се констатира незначително несъответствие. Неспазването на нормативно изискване се докладва на клиента възможно най-бързо.

11.12. За одити на интегрирани системи за управление, ако се констатира несъответствие по един от одитираните стандарти, водещият одитор трябва да вземе предвид въздействието на това несъответствие върху поддържането на съответствието с изискванията на другите одитирани стандарти.

11.13. За одити на организации с повече от едно местоположение, когато са констатирани несъответствия на една от площадките в обхвата (независимо дали по време на вътрешен одит или при одит от трета страна), трябва да се

проучи доколко са засегнати и други площадки от същото несъответствие. Органът за сертификация изисква от организацията да направи преглед на тези несъответствия и да определи дали те показват общ проблем в цялата система за управление или не.

11.14. Ако се потвърди, че несъответствието засяга цялата система за управление, коригиращото действие трябва да бъде изпълнено и проверено както в централната функция, така и на отделните засегнати площадки. Ако се потвърди обратното (т.е. несъответствието е локално), организацията трябва да може да представи обосновка пред органа за сертификация за ограничаването на обхвата на изпълнение на коригиращите действия.

12. Позоваване на сертификация и акредитация

12.1. „Позоваване на статута на сертификация“ се извършва чрез използване на сертификатите и използване на сертификационните знаци, предоставени от ОССУ за съответната схема за сертификация, както и позоваване на сертификацията в текст. Позоваването в текстова форма се разглежда и приравнява на използването на сертификационен знак.

12.2. Когато сертифицираните клиенти се позовават на статута на своята сертификация в средствата за масова информация, включително интернет, брошури и рекламни материали и други документи, те трябва да го правят в съответствие с тези общи условия.

12.3. Сертифицираният клиент не трябва да прави или да позволява да се правят никакви подвеждащи твърдения, свързани със неговата сертификация.

12.4. Сертифицираният клиент не трябва да използва или да позволява използването на сертификата или на части от него по подвеждащ начин.

12.5. При отнемане на сертификацията клиентът трябва незабавно да преустанови позоваването на сертификацията.

12.6. При ограничаване на обхвата на сертификация клиентът трябва своевременно да актуализира своите документи/рекламни материали, в които се позовава на сертификацията.

12.7. Сертифицираният клиент не трябва да допуска позоваването на сертификацията на неговата система за управление да се използва по начин, който заблуждава, че сертификацията се отнася за продукт (включително услуга) или процес.

12.8. Сертифицираният клиент не трябва да внушава, че сертификацията се отнася за дейности и площадки, извън обхвата на сертификацията.

12.9. Клиент, който осъществява дейността си на повече от една площадка и/или има различни обхвати на сертификация за различните площадки, трябва да разработи и прилага процедури, с които да гарантира, че информира клиентите си, ако те закупуват стоки и услуги извън акредитирания обхват на сертификация.

12.10. Сертифицираният клиент не трябва да използва сертификацията си по начин, който може да доведе до накърняване на репутацията на органа за сертификация и/или на системата за сертификация и да компрометира общественото доверие в него.

12.11. Органът за сертификация предоставя на всички сертифицирани клиенти за използване сертификати и сертификационни знаци, отделни за всяка система за управление, както и вписва всички валидни сертификати в публичен регистър, достъпен на интернет страницата на ОССУ – www.incert.bg.

12.12. Сертификатите и сертификационните знаци са собственост на органа за сертификация към „ИНСЕРТ“ ЕООД. Органът за сертификация ги предоставя за ползване за времето, за което клиентът притежава валидна сертификация за конкретен стандарт или обхват.

12.13. Органът за сертификация предоставя на своите сертифицирани клиенти следните сертификационни знаци[5]:

12.14. Клиентите на органа за сертификация на „ИНСЕРТ“ ЕООД са задължени да спазват следните изисквания при позоваване на своята сертификация и използването на сертификатите и сертификационните знаци:

12.14. 1. Приложимо за сертификация на всички системи за управление:

- позоваването на сертификацията се извършва в съответствие с обхвата на сертификация и в срока на нейната валидност;
- когато се прави позоваване на статута на сертификацията без използване на сертификационния знак, клиентът трябва задължително да посочи регистрационния номер на сертификата;
- сертификационният знак може да се използва от сертифицираните клиенти в доклади, оферти, брошури с инструкции (срещу името на организацията, а не на продукта), бланки за писма, кореспонденция, материали за обучение и др., в съответствие с областите и обхвата на издадения сертификат;
- не е допустимо сертификационният знак да бъде преотстъпван или предоставян за ползване на потребители, доставчици или други трети лица, които не са част от структурата на сертифицираната организация;
- сертификационният знак трябва да бъде използван без да се променя по форма, съдържание и пропорции в черно-бяло или в оригиналните цветове и трябва да е четлив и разбираем;
- не е допустимо сертификационният знак на „ИНСЕРТ“ ЕООД да бъде поставян върху протоколи от лабораторни изпитвания, протоколи от калибриране или от контрол, или върху сертификати, издавани от сертифицирания клиент;
- когато сертифицирана организация, заедно със собственото си лого, ползва сертификационния знак на „ИНСЕРТ“ ЕООД, то сертификационният знак на „ИНСЕРТ“ ЕООД е с размери, по-малки от тези на логото на организацията;
- не е допустимо сертификационният знак на „ИНСЕРТ“ ЕООД да се ползва самостоятелно без логото на клиента.

12.14.2. Приложимо за всички системи за управление с изключение на СУБХП:

- забранява се поставянето на сертификационния знак върху продукт или опаковка на продукт, който се вижда от потребителите или да се използва по начин, който може да бъде изтълкуван като знак за съответствие на продукта, или по начин, който може да заблуди потребителя. Върху опаковката на продукта[6] или придружаващата информация[7] е допустимо да се постави текст, който да съдържа името на сертифицирания клиент, вида на системата за управление и приложимия стандарт и името на органа за сертификация, издал сертификата;

12.14.3. Приложимо само за СУБХП:

- забранява се поставянето на сертификационния знак върху продукт или опаковка на продукт. „Опаковка на продукт“ означава всички видове опаковки на продукт, включително първична опаковка, която съдържа самия продукт, както и всякакви външни или вторични опаковки.
- Забранено е използването на каквито и да било изявления върху опаковката на продукта, че клиентът има сертифицираната СУБХП. Това включва всички опаковки на продукта, както първичната опаковка (която съдържа продукта), така и всяка външна или вторична опаковка.

12.15. Приложимо за всички клиенти, които имат сертификация под акредитацията на Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ (ИА БСА):

[5] Изображенията са само за информация. Клиентите получават висококачествени файлове със сертификационните знаци, предназначени за печат.

[6] За опаковка на продукта се счита всичко, което може да се премахне, без да се наруши целостта на продукта или да бъде повреден.

[7] За придружаваща информация се счита това, което е налично отделно или е лесно за откъсване. Етикети или идентификационни табелки се считат за част от продукта.

12.15.1. Сертифицираните клиенти се задължават да спазват изискванията на ИА БСА относно използването на акредитационния символ и позоваването на акредитацията.

12.15.2. Акредитираните сертификати, издадени от ОССУ на ИНСЕРТ ЕООД по никакъв начин не означават, че продуктът или услугата са одобрени от която и да било ИА БСА или друга институция.

12.15.3. Позоваването на акредитацията в текстова форма се разглежда и приравнява на използването на акредитационен символ.

12.15.4. Сертифицираните клиенти могат да използват акредитационния символ на ИА БСА, за да се позовават на акредитацията на ОССУ на „ИНСЕРТ“ ЕООД, когато това е стриктно ограничено до обхвата, който е сертифициран от ОССУ в рамките на неговата акредитация. В този случай сертифицираните клиенти задължително използват акредитационния символ едновременно със сертификационния знак на ОССУ на „ИНСЕРТ“.

12.15.5. Забранено е поставянето на акредитационен символ/позоваване на акредитация върху рекламни материали и визитни картички на персонала на сертифицирания клиенти, независимо дали са свързани със сертифицираната система за управление.

12.15.6. Забранено е поставянето на акредитационен символ/позоваване на акредитация върху продукти или опаковка на продукт, който се вижда от потребителите или по друг начин, който би могъл да се изтълкува като посочване на съответствието на продукта.

12.15.7. Сертификационният знак на „ИНСЕРТ“ ЕООД в комбинация с акредитационния символ на ИА БСА не могат да бъдат поставяни върху протоколи от лабораторни изпитвания, протоколи от калибриране или от контрол, или върху сертификати, издавани от сертифицираните клиенти.

12.15.8. Акредитационният символ на ИА БСА не може да се ползва без сертификационния знак на ОССУ на „ИНСЕРТ“ ЕООД.

12.15.9. Акредитационният символ на ИА БСА не може да е по-голям от сертификационния знак или от логото на клиента.

12.15.10. Заедно акредитационният символ на ИА БСА и сертификационният знак на „ИНСЕРТ“ ЕООД могат да бъдат изобразени по следния начин (примерно изображение):



12.15.11. Органът за сертификация контролира спазването на изискванията като:

- проверява действията на сертифицирания клиент на всеки одит (надзорен или за подновяване на сертификацията);
- изисква предприемането на действия (корекции и коригиращи действия, вкл. извършва непредвидени одити) при установени нарушения напр. чрез получена публична информация, по повод постъпили жалби за злоупотреба със сертификат и сертификационни знаци и др.

12.15.12. Неспазването на тези изисквания може да доведе до временно прекратяване на сертификацията, отнемане на сертификацията, оповестяване на нарушението, включително и предприемане на действия съгласно действащото в страната законодателство.

13. Разглеждане на жалби и възражения

13.1. Органът за сертификация на системи за управление на „ИНСЕРТ“ ЕООД прилага процедура за разглеждане и предприемане на действия по всички получени възражения и жалби.

13.2. Възражения могат да подават сертифицирани клиенти, които искат да бъде преразгледано решение на органа, свързани с процеса на сертификация напр. решение за предоставяне, прекратяване, отнемане на сертификат и др. Жалби се приемат от всички заинтересовани страни (клиенти, техни клиенти и потребители, институции, обществени организации и др.) като те са свързани с неудовлетвореност, свързана с дейността на органа.

13.3. Възражения се подават писмено (на хартиен носител или по електронна поща) до управителя на „ИНСЕРТ“ ЕООД в качеството му на секретар на Комитета по запазване на безпристрастността. Клиентът получава писмено потвърждение, че възражението е регистрирано и уведомление за предстоящите действия и срокове за разглеждането му.

13.4. Възражението се разглежда от Комисия по възраженията. Конкретният състав на Комисията по възраженията, включително председател и членове, се определя със Заповед на Председателя на Комитета по безпристрастност за всеки отделен случай като се вземат предвид естеството и характера на възражението. В състава на Комисията се включват най- малко следните категории експерти:

- Водещ(и) одитор(и) в схемите за сертификация, по които е сертифициран клиентът, подал възражението – избират се от Регистъра на одобрените водещи одитори/одитори/технически експерти;
- Юрист;
- Лице с техническа компетентност в обхвата на сертификация на клиента (технически експерт) - избира се от Регистъра на одобрените водещи одитори/одитори/технически експерти;

13.5. Съставът на Комисията по възраженията се състои от нечетен брой и минимум три лица.

13.6. При определянето на състава на Комисията по възраженията водещи са наличието на комбинирана компетентност в областта на системите за управление, правните и техническите аспекти на възражението и осигуряването на безпристрастност. В Комисията по възраженията не могат да участват лица, които са извършвали одитите, или които са взели решения за сертификация, както и други лица, за които може да се установи заплаха за безпристрастността – напр. лица, които представляват подалия възражението или негови конкуренти.

13.7. Комисията по възраженията е компетентна:

- да се произнася с отделно решение за всяко едно регистрирано възражение, единствено и само по въпроси, свързани с решение за предоставяне, поддържане, прекратяване, отнемане или ограничаване на областта на приложение на сертификация на системи за управление;
- да се произнася по основателността на подаденото възражение;
- в случай, че възражението е основателно, в решението на Комисията по възражения следва да бъдат дадени ясни и недвусмислени указания към Ръководителя на органа за сертификация. Указанията са със задължителен характер спрямо Ръководителя на органа за сертификация.

13.8. Не се допускат каквито и да е било форми на дискриминационни действия спрямо подателя на възражението.

13.9. При разглеждането на възражението и вземане на решение по него Комисията се ръководи от приложимите стандарти и оперативни процедури, предоставената информация и документи в разглежданата преписка, както и взема предвид резултати от предишни подобни възражения (ако е приложимо). Комисията има право да изисква допълнителни документи и информация от страните и от независими експерти за целите на вземането на обективно и обосновано решение.

13.10. Комисията по възраженията работи при спазване на конфиденциалност, която се гарантира чрез подписване на индивидуални декларации за професионална тайна, независимост и безпристрастност.

13.11. Крайният срок за вземане на решение от Комисията по възраженията е 30 (тридесет) дни считано от датата на постъпване на възражението.

13.12. Решенията на Комисията по възраженията са окончателни и не подлежат на обжалване в Органа за сертификация.

13.13. В случаите, когато подалият възражението не е удовлетворен от решението на Комисията по възраженията, той може да се обърне към акредитиращия орган и/или към съда.

13.14. В случай че възражението е прието като основателно, ръководителят на органа за сертификация в изпълнение на решението е длъжен да предприеме корекция по отношение на конкретния клиент, както и превантивни действия, за да се гарантира предотвратяването на повторната проява на несъответствие.

13.15. Управителят на „ИНСЕРТ“ ЕООД изпраща на подателя на възражението копие от решението на Комисията по възраженията в срок до три дни от получаването му. Управителят на „ИНСЕРТ“ ЕООД контролира изпълнението на решението и докладва на заседание на Комитета по запазване на безпристрастността.

13.16. Жалби се подават писмено (на хартиен носител или по електронна поща) до ръководителя на органа за сертификация на „ИНСЕРТ“ ЕООД. Всяка жалба задължително съдържа най-малко следното:

- Имена и контакти на жалбоподателя;
- Описание на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- Искането.

13.17. Жалбоподателят получава писмено потвърждение, че жалбата е регистрирана.

13.18. Ръководителят на органа за сертификация се запознава с предмета на жалбата, за да потвърди дали жалбата е свързана с дейностите по сертификация, за които е отговорен ОССУ. Ако жалбата е извън обхвата на дейностите по сертификация, за които е отговорен ОССУ, Ръководителят на органа за сертификация уведомява за това жалбоподателя.

13.19. Ако жалбата е в обхвата на дейностите по сертификация, за които е отговорен ОССУ, Ръководителят на органа за сертификация дава ход на жалбата като определя реда, в който ще се разглежда.

13.20. Всички жалби се разглеждат в срок от един месец от тяхното регистриране като в този срок се взема и решението за основателност на жалбата. Допуска се и удължаване на срока в ситуации, които изискват допълнително време за проучване. За това жалбоподателят се уведомява писмено.

13.21. Разглеждането на всички постъпили жалби се извършва при спазване на професионалната тайна. Не се допускат каквито и да е било форми на дискриминационни действия спрямо подателя на жалба. Всички решения и действия във връзка с постъпила жалба се вземат/изпълняват единствено от лица, които не са участвали в дейността, свързана с предмета на жалбата.

13.22. Жалби, свързани с дейността на ОССУ

Ръководителят на ОССУ определя работна група, за разглеждане на всяка постъпила жалба. При необходимост могат да се привличат и компетентни външни експерти. Работната група събира, обобщава и анализира всички обстоятелства по жалбата и прави предложение за решение за основателност като прилага и доказателства, които са били разглеждани. Ръководителят на ОССУ се запознава с предложението за решение и изготвя писмено решение за основателност на жалбата.

13.23. Жалби, свързани с дейността на персонал на ОССУ (собствен и външен)

Ръководителят на ОССУ взема писмено решение за основателност като проучва обстоятелствата, изисква информация от прекия ръководител, при необходимост може да изисква писмена информация от служителя, имащ отношение към жалбата, като определя срок за представянето ѝ (не повече от пет дни).

13.24. Жалби, свързани с дейността на сертифицирани клиенти на ОССУ или такива в процес на сертификация

Всички жалби в тази категория се разглеждат от гледна точка на ефикасността на сертифицираната система за управление. Ръководителят на ОССУ информира сертифицирания клиент за постъпилата жалба и възлага на водещия одитор, провел последния одит на сертифицирания клиент или одобрен за одит на клиент в процес на сертификация, да проучи и анализира жалбата като му предоставя наличната информация.

13.25. Водещият одитор използва подходящи методи за проучване, напр. извършване на извънреден одит на място (подлежи на допълнително заплащане), проучване на жалбата по време на планов одит на място (ако сроковете го допускат), изискване на писмена информация от сертифицирания клиент, проверка на документи, налични в ОССУ, провеждане на срещи за установяване на фактите по жалбата.

13.26. Независимо от предприетите действия в срок до три седмици от регистрирането на жалбата водещият одитор анализира и обобщава наличната и събрана в хода на разглеждането информация и прави предложение за решение за основателност като прилага и доказателства, които са били разглеждани.

13.27. Ръководителят на ОССУ се запознава с предложението за решение и изготвя писмено решение за основателност на жалбата.

13.28. Информиране на жалбоподателя

Решението за основателност на жалбата се изпраща на жалбоподателя в срок от един месец, след регистрирането на жалбата, освен ако не е удължен срокът за разглеждането ѝ като жалбоподателят се информира писмено за това преди изтичането на едномесечния срок.

13.29. Предприемане на действия и оценка на тяхната ефективност

В случай че жалбата е основателна Ръководителят на ОССУ взема решения за последващи действия при спазване на процедурите на органа и приложимото законодателство.

13.30. В случай че жалбата е основателна и се отнася до сертифициран клиент на ОССУ и е установено неспазване на Общите условия към договорите за сертификация, ОССУ може да вземе решение за временно прекратяване, отнемане или ограничаване на обхвата на сертификация.

13.31. В случай че жалбата е основателна и се отнася до клиент в процес на сертификация от ОССУ и е установено неспазване на Общите условия към договорите за сертификация, ОССУ може да вземе решение за отказ от предоставяне на сертификация, или подновяване на сертификацията или разширяване на обхвата на сертификацията.

13.32. Всяка година за прегледа от ръководството заместник-ръководителят на ОССУ изготвя и представя доклад за постъпилите жалби и предприетите действия по тях.

13.33. Пазят се записи за кореспонденцията и за всички решения и предприети действия.

13.34. Ръководителят на органа за сертификация контролира изпълнението на предприетите действия по постъпилите жалби.

13.35. Ръководителят на органа за сертификация обсъжда заедно с подалия жалбата и сертифицирания клиент (както е приложимо) дали и в каква степен жалбата и взетото решение могат да бъдат публично огласени.

14. Предоставяне на информация при поискване

14.1. Органът за сертификация на системи за управление към „ИНСЕРТ“ ЕООД предоставя при поискване информация за статута на конкретна сертификация. Проверка за статута на определена сертификация може да бъде направена на интернет страницата на органа в раздел „Проверка на сертификат“[8] Необходимо е в полето за търсене да се въведе уникалният номер на сертификата, за да се получи информация за клиента, обхват на сертификация, площадки в обхвата, стандарти за сертификация, както и статут на сертификацията (напр. валидна, прекратена и т.н.)

14.2. Запитване може да бъде отправено и писмено на имейл office@incert.bg или чрез формата за контакт в интернет страницата на органа за сертификация www.incert.bg, като е необходимо запитването да съдържа регистрационния номер на сертификата, за който се иска информация.

14.3. Ако сертификатът е валиден, органът за сертификация на системи за управление към „ИНСЕРТ“ ЕООД потвърждава валидността му и предоставя информация за името на клиента, съответния стандарт за сертификация, обхвата на сертификация и площадките в рамките на обхвата.

14.4. В случай че регистрационният номер не посочва валиден сертификат в отговора на запитването се потвърждава, че не съществува валиден сертификат с посочения регистрационен номер.

15. Политика за поверителност

15.1. Органът за сертификация на системи за управление към „ИНСЕРТ“ ЕООД разбира значимостта на опазването на професионалната тайна в процеса на сертификация и взема всички необходими мерки, за да гарантира защитата ѝ на всички нива в организацията и на всеки етап от процеса.

15.2. Цялата информация, до която има достъп персоналът на органа за сертификация в процеса на сертификация, се счита за професионална тайна и се използва единствено за взаимно договорената цел.

15.3. До докладите, които се изготвят в резултат от одит, достъп се предоставя на клиента, на органа за сертификация на „ИНСЕРТ“ ЕООД и на представителите на службата по акредитация (когато това е приложимо). Информация, свързана с конкретен клиент, не се предоставя на трета страна без предварителното писмено съгласие на клиента. Когато органът за сертификация на системи за управление към „ИНСЕРТ“ ЕООД е задължен да предостави информация, считана за професионална тайна, на трета страна (напр. в отговор на съдебно разпореждане или по изискване на акредитиращия орган), клиентът се уведомява предварително писмено за информацията, която ще бъде предоставена.

15.4. Служителите на органа за сертификация на системи за управление към „ИНСЕРТ“ ЕООД, както и всички членове на Комитета за запазване на безпристрастността декларират писмено, че ще опазват професионалната тайна, свързана с цялата информация, получена или създадена по време на извършването на дейностите на Органа. Органът за сертификация осигурява и използва подходящи технически средства и помещения, за да гарантира изцяло сигурността на информацията, представляваща професионална тайна.

15.5. Единствено информацията, съдържаща се в издадения сертификат, е публична и може да бъде предоставяна свободно и от двете страни.

15.6. Снимки, аудио- и видеозаписи и екранни снимки по време на одит (на място или от разстояние) се правят само след предварително съгласуване с клиента и при спазване на неговите правила за сигурност и безопасност. Те, както и копията на документи и записи, получени по време на одита, се съхраняват като поверителна информация и се унищожават, когато вече не са необходими за целите на сертификацията.

16. Политика за безпристрастност

16.1. Органът за сертификация на системи за управление към „ИНСЕРТ“ ЕООД е приел политика за безпристрастност, която е публикувана на неговата интернет страница www.incert.bg. Решенията на органа за сертификация на системи за управление се основават единствено на обективни доказателства за съответствие (или несъответствие), установени по време на одит, и тези решения не се влияят от други интереси или от други страни.

16.2. Органът прилага процедура за управление на рисковете за безпристрастността, включително е създал Комитет за запазване на безпристрастността, чрез което да се гарантира в най-пълна степен безпристрастността в процеса на сертификация. Персоналът на органа за сертификация, (вътрешен и външен) и членовете на Комитета подписват декларации за безпристрастност и поверителност и са задължени да декларират всеки конфликт на интереси преди всеки одит, в който са ангажирани, или без забавяне, когато

[8] https://incert.bg/proverka-na-sertifikat/

установят заплаха за безпристрастността на одитния процес.

16.3. Преди всеки одит клиентът се информира за имената на членовете на екипа за одит (одитори и технически експерти), както и за участието на устни преводачи и наблюдатели (напр. представители на службата по акредитация или наблюдаващ одитор на ОССУ). Клиентът има право да откаже включването в одита на конкретен одитор. Отказът трябва да бъде направен писмено като се посочат и причините за това.

16.4. Служителите на клиента или представители на клиента (напр. консултанти) също трябва да съобщят за наличието на взаимоотношения (професионални или лични) с одитори или служители на „ИНСЕРТ“, ангажирани в процеса на сертификация, които биха могли да застрашат безпристрастността на процеса на сертификация.

16.5. Участието на наблюдатели се съгласува с клиента преди одита. Наблюдателите и водачите, определени от клиента, придружават екипа за одит, но не участват в одита като одитори или технически експерти и не влияят върху неговото провеждане.

17. Обявяване на изменения от сертифициран клиент

17.1. Всеки клиент е задължен незабавно да уведоми органа за сертификация относно всякакви обстоятелства, които могат да повлияят на способността на системата за управление да продължи да съответства на изискванията на избрания стандарт за сертификация. Това включва най-малко следните обстоятелства:

17.1.1. промени в юридическия, търговския и организационния статус или промяна в собствеността на организацията;

17.1.2. промени в организацията и управлението (напр. ключов персонал като ръководители, лица, вземащи решения или технически персонал);

17.1.3. промени в адреса за връзка и местоположението (площадка);

17.1.4. промени в обхвата на извършваните дейности в рамките на сертифицираната система за управление;

17.1.5. важни изменения в системата за управление и в процесите;

17.1.6. инциденти и извънредни събития, които засягат значително системата за управление или спазването на нормативните изисквания (напр. сериозни аварии и злополуки, инциденти със сигурността на информацията, проверки или санкции от контролни органи).

17.2. Органът за сертификация е задължен да разгледа и анализира промените и да уведоми клиента за необходимите действия.

18. Обявяване на изменения от органа за сертификация

18.1. Органът за сертификация предоставя на своите клиенти информация за всички настъпили изменения, свързани с изискванията за сертификация. Изменения могат да се наложат при промени в нормативни изисквания, приложими стандарти и процедури, или политики на органа.

18.2. В случай на промяна в общите условия към договорите за сертификация актуалната версия се публикува на интернет страницата www.incert.bg, вкл. и информация в раздел „Новини“. Съгласно разпоредбите на договора за сертификация клиентите са задължени да се информират за измененията чрез посочената интернет страница - www.incert.bg. При промени клиентите трябва да се запознаят с тях и да се уверят, че изпълняват променените изисквания, които ги засягат, за да не застрашат валидността на своята сертификация.

18.3. Ако се налагат други изменения (напр. публикувана е нова версия на стандарт за система за управление и предстои преходен период за адаптиране на системите към новите изисквания), органът за сертификация уведомява в разумен срок писмено всички свои сертифицирани клиенти, като указва какви са необходимите действия от тяхна страна и как ще бъде потвърдено съответствието с променените изисквания от страна на органа за сертификация.

19. Отказ от отговорност

19.1. Трябва да се има предвид, че всеки одит се основава на оценяване на извадка от системата за управление на клиента и поради това не се гарантира 100% съответствие с изискванията.

19.2. Клиентите използват услугите на органа за сертификация към „ИНСЕРТ“ ЕООД, за да се оцени степента на съответствие на тяхната система за управление с избрания от тях стандарт, и органът за сертификация към „ИНСЕРТ“ ЕООД не носи отговорност за ежедневното управление на системата.

19.3. В този смисъл, ако продукт или услуга, предлагани от клиенти на „ИНСЕРТ“ ЕООД, доведат до вреди или загуби за потребители на техните продукти или услуги, вина за това не може да бъде вменявана на „ИНСЕРТ“ ЕООД и не могат да бъдат отправяни искове за компенсации на вреди или загуби.

20. Само за сертификация на системи за управление за борба с подкупването (СУБП)[9]

20.1. Сертификация на СУБП може да бъде поискана от всяка организация, независимо от размера и характера на дейността ѝ. Заявката за сертификация на СУБП е отделна от общата заявка и съдържа специфична информация, необходима за вземане на решение за предоставяне на оферта за сертификация.

20.2. При прегледа на заявка за сертификация в допълнение към информацията предоставена от клиента ОССУ извършва и свое „независимо проучване“, чрез проверка в публични източници и регистри с цел разбиране на контекста, бизнес модела и свързаните рискове за подкупване (напр. Търговски регистър и регистър на ЮЛНЦ, регистър на административните структури, индекс за възприемане на корупцията на „Прозрачност без граници“, интернет страница на сметна палата, интернет страница на КПКОНПИ, ЦАИС ЕОП, и други, както е приложимо).

20.3. Сертификатът се издава на юридическото лице и включва всички площадки, клонове, дейности и процеси, които се изпълняват от организацията. Не се допуска изключване на процеси или персонал за територията на една държава.

20.4. Всяка организация, което е сертифицирана или е в процес на сертификация, по схема за сертификация на СУБП трябва без забавяне да информира ОССУ, ако се намира в критична ситуация, която би могла да компрометира валидността на сертификацията на системата (напр. новини от обществен интерес, криза или разследвания/съдебни дела, свързани със случаи на подкупване и/или корупция).

20.5. Организацията трябва без забавяне да информира ОССУ за всеки случай на подкупване, в който евентуално е въвлечен персонал на организацията, както и да информира ОССУ за последващите действия, които е предприела, включително анализ на коренната причина и коригиращи действия.

20.6. Ако ОССУ получи информация от самата организация или от други източници, че организацията е подозирана в участие в скандал, свързан с корупция, или е страна по съдебно преследване, ОССУ незабавно ще извърши разследване.

20.7. В тези случаи обществеността ще бъде информирана от ОССУ чрез публикация в интернет страницата на органа, че тази конкретна ситуация е „обект на оценка във връзка с конкретни събития“.

20.8. След анализ ОССУ предприема действия (напр. архивиране на разследването/оценка, изпълнение на действия, предвидени в изискванията за сертификация, увеличаване на честотата на одитите и др.) на базата на адекватността на отговора/реакцията на организацията.

20.9. Политика на ОССУ е да не сертифицира СУБП чрез одит на интегрирана система за управление.

20.10. ОССУ приема комбинирана документация (напр. СУБП и СУК) само ако СУБП може да бъде ясно разграничена, заедно с подходящите взаимовръзки с другите системи за управление.

20.11. Одит за СУБП би могъл да бъде комбиниран с одити на други системи за управление при условие че одитът изпълнява всички изисквания по отношение на сертификацията на СУБП. Докладът от одита трябва да съдържа цялата необходима информация за вземане на решение, свързано със сертификацията. Качеството на одита не трябва да бъде компрометирано в резултат от комбинирането на одити.

21. Само за сертификация на системи за управление на сигурността на информацията (СУСИ)

21.1. В сертификатите за съответствие за СУСИ е допустимо да се прави позоваване или препращане към други национални и международни стандарти само ако:

a) организацията е съпоставила всички свои необходими контроли с тези в източника на референтните контроли, за да установи, че не е пропуснала нито една референтна контрола съгласно ISO/IEC 27001:2022, 6.1.3 в);

b) за изключените референтни контроли е предоставено основание в Декларацията за приложимост (SoA) съгласно ISO/IEC 27001:2022, 6.1.3 г).

21.2. Референтните стандарти за контроли могат да се базират на ISO/IEC 27001:2022, Приложение А, или да бъдат стандарти, включващи контроли за информационна сигурност.

21.3. Сертификатът за съответствие в тези случаи посочват, че наборът от контроли, използван в Декларацията за приложимост, служи само за препратка относно значимостта на включването или изключването на контроли в СУСИ и не се използва за оценка на съответствие.

21.4. Процедурите на ОССУ не предполагат определен начин на внедряване

[9] Условията по т. 20 имат предимство пред всички други общи положения, съдържащи се в документа.

на СУСИ или конкретен формат на документи и записи. Процедурата за сертифициране се фокусира върху потвърждаването, че СУСИ на клиента отговаря на изискванията, посочени в ISO/IEC 27001, както и на политиките и целите на клиента.

21.5. Възможно е организацията да разработи собствени необходими контроли или да ги избере от всякакви източници, така че е възможно организация да бъде сертифицирана по ISO/IEC 27001, дори ако нито един от нейните контроли не е от посочените в Приложение А на ISO/IEC 27001:2022.

- Край -