

MQS GTC

Општи правила и прописи

Сертификација, евалуација и валидација на системи

1. Валидност и опсег

- 1.1. Општите правила и прописи важат за сите услуги на MQS од областа на сертификација, евалуација и валидација (важност) на системите. Имено тие вклучуваат сертификација, аудитање, валидација (важност) и оценување на организациите и нивните системи за управување, како и за други слични активности поврзани со проверување врз основа на нормативните модели, стандарди и шеми на евалуација.
- 1.2. Овие правила и прописи претставуваат составен дел во секој договор склучен помеѓу MQS и Клиентите.
- 1.3. Секое отстапување од овие правила и прописи (општи услови, начини на плаќање, правила при склучување договор) на клиентот се применува само доколку MQS одобри во писмена форма.

2. Валидност на тарифи, такси и одговорности на MQS

- 2.1. Услугите на MQS ќе бидат наплатени според наведените тарифи кои се однесуваат на соодветните понудени услуги. Освен ако не е поинаку наведено, сите цени се во денари/евра без вклучен ДДВ.
- 2.2. Сите промени во тарифите на MQS ќе бидат соопштени во писмена форма до сите засегнати организации најдоцна во рок од четири недели, пред истите да стапат во сила и севкупна употреба со валидна изјава од MQS
- 2.3. MQS ќе ги наплати и фактурира таксите кои се дефинирани од меѓународните агенции (пр. IATF, IFS, FSC) и овие такси ќе мора да бидат платени од страна на клиентот. Износот на овие такси зависи од времето кога се извршени услугите. Како резултат на тоа клиентот ќе мора да ја плати секоја измена која се случила во време помеѓу доставувањето на понуда и извршување на услугата.
- 2.4. Данокот и останатите давачки се пресметуваат на основа на важечката легислатива во моментот на давање на услугата. Клиентот исто така е обврзан да ги плати евентуалните даноци и / или давачки кои може да бидат воведени со ретроактивен ефект.

3. Термини и крајни рокови при извршување на услугите

- 3.1. За секое откажување или промени во закажаните термини, клиентите се обврзани да испратат образложение и изјава во писмена форма до MQS доо, а воедно истите ќе се менуваат само во согласност со MQS.
- 3.2. Доколку се направат измени на терминот или датумот во рок од 2 недели пред договорениот датум за проверка, MQS може да наплати такса од

MQS GTC

Општи правила и прописи

€140. Сите дополнителни трошоци кои можат да произлезат ќе бидат исто така надоместени.

- 3.3. Во случај на откажување, MQS може да наплати надомест во износ од 30% од договорените услуги за тековната година, покрај веќе извршените услуги и направените трошоци.

4. Услови на плаќање

- 4.1. Доколку претходно не е договорено поинаку, MQS ќе ги фактурира тековните трошоци согласно динамиката на изведување на услугите или на крајот на месецот. Таксата за употреба на сертификатите и заштитните знаци ќе се фактурира годишно заедно со извршените услуги за аудит.
- 4.2. Фактурите кои се платени во рок од 14 дена, после доставата се ослободени од останати трошоци и судски тужби.
- 4.3. MQS може да побара од клиентот да воспостави адекватна предвремена исплата. Во овие случаеви, усогласеноста со датумите за исплата е апсолутен услов за навремено извршување на услугите на MQS
- 4.4. Во случај на одлагање на исплатата, MQS може да наплати камата од 8% над пропишаната каматната стапка за позајмици

5. Тајност, доверливост, заштита на лични податоци помеѓу MQS и клиентите, дозвола за предавање на адреси и рекламни материјали

- 5.1. MQS превзема иницијатива да доследно се придржува кон општите правила и прописи спроведени од Austrian Data Protection Act (DSG 2000) и применливите регулативи во Р. Македонија, каде експлицитно е наведено дека сите информации добиени од клиентите кои не се за јавно користење, ќе останат во строга тајност.
- 5.2. MQS се обврзува дека нема да оддава и доставува на трети страни било какви извештаи од проверките и другите извештаи направени врз основа на резултатите од активностите. Ова исто така се применува и по завршувањето на договорот. Документите ќе бидат поништени по период најдоцна од 10 години.
- 5.3. Исто така MQS се обврзува дека ќе ги чува во тајност сите факти откриени при изведување на активностите при посетите, без разлика дали тие се специфични податоци за партнерот или за неговите деловни клиенти, освен ако MQS не е во писмена форма ослободен од обврската од партнерот.
- 5.4. Клиентот се согласува дека информацијата дефинирана во точка 2 (што вклучува но не е ограничена на извештаи од аудитот) ќе биде достапна за преглед од институтот за акредитација и дека институтот може да присуствува на проверките.

Општи правила и прописи

- 5.5. Клиентот се согласува дека MQS може да испраќа промотивни материјали (за нови услуги, новости и сл.) на нивната адреса. Во тој контекст, клиентот се согласува да ги добива ваквите материјали и преку факс, e-mail, и сл., имајќи ја и можноста да истите се отповикаат или укинат.

6. Одговорност на MQS

- 6.1. Клиентот препознава дека аудитот претставува само проверка, која се прави по случаен избор на системот за управување, врз основа на нормативни модели/стандарди/прописи. MQS генерално нема да провери сообразност на релевантната организација со законот и не дава гаранција или одговорност дека организацијата е во потполност усогласена со сите законски барања. Одговорноста на MQS се заснова на следните одредби
- 6.2. MQS нема да се смета за одговорен за било какви ситуации во кои клиентот може да има намалување на профитот, последователни последици, директни или индиректни загуби/оштети од секаков вид.
- 6.3. MQS нема да се смета за одговорен од партнерот или третата страна, освен во случај кога одговорноста е обврзна и е дефинирана со закон за намера или голема немарност. Сите понатамошни примедби се невозможни.
- 6.4. Клиентот се обврзува дека услугите на MQS ќе ги користи само во своја полза а не во полза на трети страни, освен ако за тоа не е претходно одобрено во писмена форма или со закон. Доколку ова не се почитува третата страна нема да сноси никаква одговорност од MQS
- 6.5. MQS сноси одговорност кон сите интернационални и/или прекршоци направени од невнимание кои се предмет на непочитување на наведените општи правила и прописи и обврски стекнати со договорот склучен меѓу двете страни.

7. Права на клиентите

- 7.1. MQS се обврзува дека своите услуги ќе ги спроведе најекономично и без никакви проблеми (поместување/стопирање на тековните работи на компанијата, пр. на градилишта и сл.) или во текот на регуларните активности/функции во локацијата на клиентот.
- 7.2. MQS се обврзува дека на клиентот ќе му ги достави имињата на аудиторите, и доколку истите бидат одбиени од поткрепени причини MQS ќе се обиде да воспостави нов предлог. Доколку не постојат некакви правила, директиви и барања на IAF/EA и акредитационите агенции и одредени закони, MQS своеволно извршува селекција на своите аудитори.
- 7.3. Ако лицето кое е назначено е онеспособено поради болест и сл. во текот на извршување на проверувањето, MQS се обврзува да најде/номинара

MQS GTC

Општи правила и прописи

соодветна замена и/или да биде утврдено со клиентот нов договорен датум за проверка.

8. Обврски на клиентите

- 8.1. Клиентот е одговорен да ја достави севкупната документација, податоци и други потребни информации кои ќе се неопходни за извршување на соодветните MQS услуги, без претходно барање во писмена форма, како и да ги наведи сите релевантни настани и околности кои може да бидат релевантни при извршување на проверката.
- 8.2. Клиентот мора да дозволи пристап до сите простории, објекти и локации каде се извршуваат дејностите.
- 8.3. Клиентот ќе превземе адекватни организациони мерки со цел да обезбеди присуство на одговорните вработени на местото на проверка и нивна соодветна подготвеност за тековното аудитање/проверување.
- 8.4. Клиентот ќе се погрижи да вработените кои ќе се интервјуирани од страна на MQS ќе ја пренесат потребната и веродостојна информација за сите внатрешни прашања и предмети кои се релевантни за евалуација на системот за управување.

9. Права на интелектуална сопственост

- 9.1. Сите документи како на пр. формулари за само-оценување, чек-листи и сл., кои ќе се спроведат во хартиени примероци или електронски верзии, претставуваат интелектуална сопственост на MQS и можат да се користат само за потреби на MQS. Секое користење за други намени е забрането, освен ако претходно не е одобрено со писмено известување. Исто така, забрането е и копирање и доставување на истите за потреби на трети страни. Доколку не се почитуваат правата на интелектуална сопственост, MQS може да наметне казна во износ од 45.000 евра за секоја нанесена штета и непочитување на правата, и притоа незанемарувајќи ги правата на MQS да нанесе дополнителни казни и законски мерки.

10. Гаранција за квалитет на MQS

- 10.1. Доколку е направена грешка/дефект или пропуст во услугата на MQS, услугата нема да биде наплатена, само ако клиентот достави извештај за направениот дефект не подоцна од 5 дена по изведување на услугата. Само ако се увиди и потврди дефектот, услугата нема да биде наплатена. Сите понатамошни изјави за гаранции се невозможни.

Општи правила и прописи

11. Заштита на независноста и непристрасноста на MQS

- 11.1. Клиентот се залага дека нема да наштети на независноста на лица доделени од страна на MQS Ова посебно се однесува на можни понуди за консултантски услуги, вработувања, и правење на понуди на сметка на аудиторот.
- 11.2. Со цел да ја гарантира својата непристрасност, MQS нема да извршува консултантски услуги, кои се однесуваат на истата област на оценување и издавање на сертификат.

12. Барања за поседување/одржување

- 12.1. Општите правила и прописи наведени во точка 12 до точка 14 се применливи за сертификати добиени од MQS доо,
- 12.2. Сертификатите на MQS доо, имаат датум на прво издавање на сертификатот, датум до кога важи самиот сертификат и датум на издавање на сертификатот. Исто така, секој сертификат има регистерски број кој го назначува MQS доо само еднаш и притоа е јасно следлив.
- 12.3. Датумот на првото издавање ќе остане непроменет во текот на целиот циклус на валидност на сертификатот, и ќе го документира датумот на првичното издавање на сертификатот.
- 12.4. Во периодот на валидност на сертификатот (означен со датумот до кога важи самиот сертификат) клиентите се обврзани да пристапат кон годишните надзорните аудита на MQS Сертификатите на МКС доо имаат важност од три години а додека надзорните аудита кои се изведуваат еднаш годишно имаат важност од дванаесет месеци. Надзорните аудита можат да се одложат за не повеќе/помалку од три месеци, само со детално образложение наведено во писмена форма.
- 12.5. Датумот на издавање на сертификатот го документира датумот на најновите промени во сертификатот, како на пример, проширување на опсегот на сертификатот или обновување на валидноста на сертификатот.
- 12.6. Опсегот на апликацијата/сертификатот ја опфаќа целата организација. Релевантна забелешка во самиот сертификат, назначува дали сертификатот е ограничен на одреден бизнис или производни области, индустрии, локации или подружници.
- 12.7. Под-сертификати може да бидат издадени за организации со повеќе независни системи за управување/опсези. Колективното право, независно да ги користат овие, се стекнува со плаќање на релевантни авторски права на организацијата за сите опсези.
- 12.8. Сертификатите можат да се обноват најдоцна три месеци по или пред истекот на нивната валидност. Обнова на валидноста ќе биде воспоставена на ресертификациониот аудит, само доколку се потврди ефективност на системот за управување. Одржувањето на сертификатот повторно ќе се раководи врз основа на горенаведените услови.

Општи правила и прописи

- 12.9. Доколку за време на аудитот се утврдат неусогласености, тие треба да бидат отстранети во рок од 3 (три) месеци со цел да се задржи сертификатот. Мерките за подобрување треба да бидат евидентирани во пост-аудитот и/или по пат на документација до MQS Во случај да не се превземат корективни мерки во договорениот период, сертификатот може да биде привремено суспендиран или одземен.

13. Права и обврски на клиентите кои поседуваат сертификат и ознака за усогласеност на MQS

- 13.1. Клиентите кои поседуваат сертификат на MQS доо може да ја користи ознаката за усогласеност на MQS доо врз основа на општите правила и прописи наведени подолу. Измени на самата ознака се дозволени само доколку постои одобрение во писмена форма од MQS
- 13.2. Правото за употреба на ознаката за усогласеност на MQS доо на трети страни, не е дозволено.
- 13.3. Ознаката за усогласеност може да се користи за маркетиншки цели, најдоцна 3 месеци после истекувањето на нејзината валидност. Адвертајзингот не е штетен туку наведува дека организацијата / процесот е сертифицирана и поседува сертификат. Исто така, ознаката за усогласеност не може да се користи на начин кој може да се толкува како ознака за усогласеност на производ. На истиот начин, ознаката не може да се користи на извештаи од лабораториски тестирања, сертификати од калибрација и извештаи од инспекции.
- 13.4. Клиентите кои поседуваат сертификат и ознака за усогласеност на MQS доо се обврзуваат да ги користат во согласност со правилата за лојална конкуренција. Сертификатот и ознаката не смеат во никој случај да се користат со цел за погрешни и навредливи форми.
- 13.5. Оние кои поседуваат сертификат на MQS доо мора да поднесат извештај (во писмена форма), во рок од пет работни дена, за сите промени во опсегот на организацијата, како на пр. реорганизација, занемарување на постоечките и проширување на нови бизнис спогодби и активности, како и други промени во сертифицираниот систем за управување.
- 13.6. Системот за управување мора да биде демонстративно развиен во превземањето на систематски активности (пр. интерни аудити, периодични проверувања на системот за управување) соодветни примени периодично- за 12 месеци, доколку релевантните стандарди (пр.ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.) го наложуваат тоа.
- 13.7. Сите поплаки, приговори и жалби од трети страни мора веднаш да се пријават во писмена форма до MQS (во рок од 5 работни дена). Непосредно секоја поплака ќе биде земена во предвид и соодветно ќе бидат преземени потребни корективни мерки.
- 13.8. За услуги од областа на системите за управување со безбедност и здравје при работа, носителот на сертификатот од MQS, покрај барањата опишани погоре, писмено ќе ги извести MQS, без одлагање, за појава на

Општи правила и прописи

сериозен инцидент или прекршување на регулативите што бара вклучување на надлежен регулаторен орган (види IAF MD 22, G 8.5.3). Независно од вклученоста на надлежниот регулаторен орган, MQS може да спроведе посебен аудит во случај да стане свесна дека имало сериозен инцидент или повреда на регулативата поврзана со безбедност и здравје при работа, со цел да се испита дали системот за управување не е компромитиран и функционира ефикасно (види IAF MD 22, G.9.6.4.2). За дополнителни аудити, ќе се наплати цената на MQS тарифите валидни за време на извршувањето. Информациите за сериозни инциденти или прекршувања на регулативата, обезбедени од имателот на сертификат од MQS или директно обезбедени од аудит тимот за време на аудитот, даваат основа на MQS покрај случаите опишани во Дел 14 да се повлече сертификатот, во случаи кога сертифицираниот систем за управување не успеал да ги исполни барањата за сертификација на системот за управување со безбедност и здравје при работа (види IAF MD 22, G.9.6.5.2)

14. Повлекување на сертификати и ознаки на усогласеност од MQS

- 14.1. MQS може да го ограничи опсегот на сертификација или може привремено или трајно да го повлече/одземе сертификатот доколку не се почитуваат правата и обврските, наведени во точка 12 и оние наведени во точка 13. Истото важи и за клиентите кои не ги извршуваат и почитуваат обврските и условите за плаќање наведени во точка 4, покрај сите предупредувања и доделување на грејс период од најмалку 14 дена.
- 14.2. Сите горенаведени ограничувања и повлекувања на сертификати ќе бидат во писмена форма објавени од MQS
- 14.3. Во случај на ограничувања и повлекувања, клиентот е должен да: го врати сертификатот на MQS доо, да прекине секаква употреба на ознаката за усогласеност на MQS доо, да обезбеди сите документи кои содржат референца на MQS доо, вклучувајќи ги и оние кои се проследени до бизнис партнерите, да не се употребуваат најкасно три месеци после повлекувањето. Во спротивно MQS може да ја наметне казната, наведена со склучувањето на договорот, од 45.000 евра, за секое прекршување на правилата, непочитување на правата и сите други понатамошни оштетувања.

MQS GTC

Општи правила и прописи

15. Завршни одредби

- 15.1. Сите измени и модификации на овие општи правила и прописи ќе се изведат писмено.
- 15.2. Доколку еден или неколку од овие правила не се валидни, тогаш тоа нема да влијае врз валидноста на останатите правила и прописи. Невалидниот термин, ќе се замени со друг термин кој ќе одговара најмногу на намената на овие правила и прописи.
- 15.3. За сите можни спорови надвор од овие правила и прописи како и во врска со нив, надлежен е судот во Скопје.