

1. Generalitati

SUN CERT a elaborat acest regulament in confirmare a cerintelor Organismului National de Acreditare RENAR si a cerintelor SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 – *Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management* Partea 1: Cerinte, ISO/TS 22003:2013 *Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor* si SR ISO/CEI 27006:2013 *Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei*.

2. Scop

Organismul de certificare SUN CERT ofera servicii independente de audit de terta parte pentru certificarea sistemelor de management in baza urmatoarelor standarde: ISO 9001:2008 *Sisteme de management al calitatii. Cerinte* ISO 9001:2015 *Sisteme de management al calitatii. Cerinte* ISO 14001:2004 *Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare* ISO 14001:2015 *Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare* OHSAS 18001: 2007 *Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale. Cerinte* ISO 22000:2005 *Sisteme de management al sigurantei alimentului* ISO 27001:2006 *Sisteme de management al securitatii informatiei. Cerinte* ISO 50001:2011 *Sisteme de management al energiei. Cerinte si ghid de utilizare* SRS 7000:2012 *Sisteme de management al responsabilitatii sociale – standard de firma* si alte standarde pentru care SUN CERT va putea oferi ulterior servicii de certificare.

3. Confidentialitate

SUN CERT, prin intermediul contractelor juridice executorii, are o politica si acorduri pentru asigurarea confidentialitatii informatiilor obtinute prin derularea activitatilor de certificare, la toate nivelurile din structura sa, inclusiv comitete sau organisme sau persoane din exterior care actioneaza in numele sau. Toate informatiile furnizate de client sunt confidentiale, cu exceptia celor facute publice de client.

In acest sens SUN CERT furnizeaza partilor interesate doar informatii legate de certificarile acordate (denumire organizatie, sediu, domeniul certificat, numarul certificatului, inclusiv valabilitatea acestuia), la cerere. Alte informatii referitoare la un anumit client sau o anumita persoana, nu vor fi dezvaluite unei terte parti fara acordul scris al clientului.

Situatiile care fac exceptie de la cele mentionate anterior:

- in cazul in care SUN CERT este obligata prin lege sa dezvaluie informatii confidentiale unei terte parti, clientul va fi notificat in prealabil, cu exceptia cazurilor reglementate prin lege, asupra informatiilor ce vor fi furnizate;
- SUN CERT poate transmite informatii confidentiale referitoare la un client Organismului de acreditare conform contractului incheiat intre cele 2 parti atunci cand organismul

de acreditare efectueaza evaluarea organismului de certificare si solicita dovezile care au stat la baza deciziei de certificare pentru respectivul client. SUN CERT furnizeaza aceste informatii evaluatorilor Organismului de acreditare fara aprobarea speciala primita de la client.

4. Impartialitate

Managementul de la cel mai inalt nivel al SUN CERT isi mentine angajamentul referitor la impartialitate in activitatile de certificare a sistemelor de management. Politica de impartialitate asumata de managementul de la cel mai inalt nivel este disponibila si accesibila publicului pe website-ul organismului (www.suncert.ro).

SUN CERT identifica, analizeaza si documenteaza posibilitatile de aparitie a conflictului de interese provenit din furnizarea serviciilor de certificare. Astfel de informatii sunt puse la dispozitia Comitetului pentru Asigurarea Impartialitatii.

Personalul intern sau extern al SUN CERT isi desfasoara activitatea cu impartialitate si nu permite presiuni financiare sau de alta natura care sa ii compromita impartialitatea.

Accesul la serviciile de certificare ale SUN CERT este liber si nediscriminatoriu, nu este conditionat de marimea organizatiei client sau de apartenenta acesteia la o asociatie sau un grup.

SUN CERT NU ofera consultanta sau audit intern pentru solicitantul unei certificari.

5. Aspecte juridice si contractuale

Serviciile de certificare sunt furnizate in baza contractului de certificare incheiat cu clientul. SUN CERT este responsabil din punct de vedere juridic pentru serviciile de certificare furnizate si pentru deciziile referitoare la certificare.

Existenta contractului de certificare nu tine loc de inregistrare la autoritate, acolo unde este cazul, iar auditurile de certificare si certificatul de conformitate nu se substituie inspectiilor si controalelor oficiale, inclusiv cele de siguranta alimentului unde este cazul; auditurile de certificare (indiferent de tipul auditului – certificare initiala, supraveghere, recertificare, suplimentar) nu se substituie altor controale oficiale (programe de control efectuate de autoritatea competenta, inspectii legate de siguranta alimentelor etc).

Auditurile de certificare nu sunt audituri de conformare cu legislatia! Certificarea inseamna conformitatea sistemelor de management cu standardele de referinta si implicit satisfacerea tuturor cerintelor legale si de reglementare aplicabile domeniului de activitate al organizatiei, dar implementarea acestora este responsabilitatea exclusiva a organizatiei. SUN CERT nu isi asuma responsabilitatea pentru implicatiile sau actiunile clientului, ce rezulta din neconformarile legislative/reglementare de care acesta este direct raspunzator, inclusiv orice actiune intreprinsa ca urmare a auditului, rezultand esecul legal sau financiar al clientului. Certificarea acordata de SUN CERT nu absolve organizatia de obligatiile sale legale si contractuale legate de produsele si/sau serviciile furnizate.

Conditii contractuale isi pasteaza valabilitatea daca organizatia demareaza certificarea in interval de 6 luni de la data semnarii contractului de certificare. Daca se depaseste acest interval se va completa din nou [solicitarea pentru certificare](#) si daca apar modificari organismul de certificare

are dreptul sa modifice conditiile contractuale prin act aditional.

6. Conditii generale pentru solicitanti

In vederea initierii certificarii pentru un sistem de management, solicitantul trebuie:

- sa fi implementat sistemul de management pentru care solicita certificarea pe o perioada de cel putin 3 luni si in conformitate cu standardul de referinta;
- sa fi desfasurat o evaluare a sistemului de management prin efectuarea unui audit intern in toate compartimentele si pentru toate procesele organizatiei;
- sa fi desfasurat o analiza de management pentru a masura adecvarea si eficacitatea sistemului;
- sa accepte prezentul regulament.

7. Solicitarea ofertei de certificare

La primirea cererii de oferta, SUN CERT solicita potentialului client sa completeze [solicitarea de certificare](#) prin persoana imputernicita, pentru a stabili urmatoarele:

- Domeniul de aplicare dorit pentru certificare;
 - Detalii relevante despre organizatia solicitanta, asa cum sunt cerute de schema specifica de certificare, inclusiv numele si adresa locatiilor, procesele si operatiunile sale, resursele umane si tehnice, functiile, relatiile si orice obligatii legale relevante;
 - Informatii referitoare la procesele externalizate, utilizate de catre organizatie ce pot afecta conformitatea cu cerintele standardului de referinta;
 - Standardele si alte cerinte fata de care organizatia aplicanta doreste certificare;
 - Daca a fost furnizata consultanta referitoare la sistemul de management care va fi certificat si, daca da, de catre cine.
- Pentru certificarea sistemului de management al sigurantei alimentului conform ISO 22000, prin [anexa 3 la solicitarea pentru certificare](#), organizatia furnizeaza informatii detaliate referitoare la liniile de productie si numarul de planuri HACCP. Pentru aceasta schema de certificare, SUN CERT utilizeaza Anexa A a standardului ISO/TS 22003:2013 pentru definirea domeniului de certificare solicitat de client (in functie de grupa, categoria si subcategoria din lantul alimentar in care se incadreaza activitatile organizatiei). Clientul nu trebuie sa excluda din domeniul supus certificarii nici o activitate, proces, produs sau serviciu care poate influenta siguranta alimentului pentru produsele finite asa cum sunt specificate in domeniul de certificare. SUN CERT nu va accepta o astfel de excludere.

8. Analiza solicitarii

SUN CERT efectueaza de fiecare data analiza solicitarii pentru a se asigura ca:

- Informatiile despre organizatia aplicanta si sistemul sau de management sunt suficiente pentru a dezvolta un program de audit;
- Orice diferenta cunoscuta de neintelegere intre SUN CERT si organizatia solicitanta este rezolvata;
- SUN CERT are competenta si capacitatea de a efectua activitatea de certificare;
- Domeniul de aplicare vizat al certificarii, locatia/locatiile in care se desfasoara operatiunile organizatiei solicitante, timpul necesar pentru finalizarea auditurilor si alte aspecte ce pot influenta activitatea de certificare (limba, conditii de

securitate, amenintari asupra imparzialitatii etc), toate sunt luate in considerare;

Dupa analiza solicitarii, se accepta sau se refuza o solicitare de certificare. In cazul acceptarii solicitarii, se transmite clientului oferta tehnica si comerciala in care sunt incluse toate detaliile referitoare la certificare. In cazul refuzului unei solicitari de certificare, motivele refuzului se documenteaza si se transmit organizatiei solicitante.

Organismul de certificare poate refuza o solicitare de certificare in urmatoarele situatii:

- prezenta unui conflict de interese care ar putea compromite imparțialitatea deciziilor organismului de certificare;
- nerespectarea sau imposibilitatea respectarii unei cerinte legislative sau de reglementare aplicabila domeniului de activitate (de ex solicitantul nu detine autorizatii, licente necesare desfasurarii activitatilor din domeniul de activitate);
- imposibilitatea efectuării auditului datorita locatiilor geografice sau daca exista riscuri pentru securitatea fizica a echipei de audit;
- organismul de certificare nu detine personal tehnic calificat necesar pentru indeplinirea cerintelor solicitarii clientului;
- solicitarea este in afara domeniului de aplicare ale standardelor de acreditare si/sau schemelor de certificare;
- neindeplinirea conditiilor pentru clientii care doresc transferul certificarii de la alt organism de certificare (neconformitati majore emise de organismul de certificare anterior, certificarea anterioara nu mai este valabila, certificarea a fost acordata in sistem neacreditat etc);
- fraudă sau infractiune comise anterior de organizatie sau reprezentantii acesteia in legatura cu activitatile pentru care se doreste certificarea;
- actiuni premeditate ale organizatiei solicitante ce au determinat aparitia unor evenimente grave in ultimii 2 ani ce pun la indoiala buna practica sau buna credinta a reprezentantilor organizatiei (evenimente cu repercursiuni grave asupra calitatii produselor/serviciilor furnizate, sanatatii consumatorilor sau asupra mediului inconjurator, sanatatii si securitatii ocupationale, securitatii informatiei)
- nesiguranta financiara majora a organizatiei solicitante.

9. Incheierea contractului de certificare

Daca oferta de certificare este acceptata de catre client se incheie contractul de certificare pe o perioada de 3 ani; prezentul regulament se constituie ca anexa la contractul de certificare.

La incheierea contractului de certificare, organizatia va transmite biroului de certificare copii ale certificatului de inregistrare cu anexele sale din care sa reiasa activitatile si locatiile incluse in domeniul de certificare si copii ale licentelor, autorizatiilor detinute daca e cazul.

Contractul de certificare presupune parcurgerea urmatoarelor etape:

- Certificarea initiala;
- Mentinerea certificarii (activitatile de supraveghere).

Pentru efectuarea auditurilor de certificare se utilizeaza metoda esantionarii, ceea ce nu garanteaza conformarea 100% a sistemului de management cu cerintele standardului de referinta.

10. Certificarea initiala

10.1 Programul de audit pentru ciclul de certificare pe 3 ani

Auditurile trebuie sa se desfasoare in perioade in care in organizatie se opereaza cu un numar semnificativ de linii de productie, categorii de produse sau activitati din domeniul de activitate supus certificarii. Organizatia este responsabila pentru a asigura acest lucru.

In cazul in care orice parte a auditului trebuie efectuata prin mijloace electronice sau locatia de auditat este virtuala, organizatia trebuie sa informeze SUN CERT asupra acestui lucru astfel incat SUN CERT sa desemneze membrii in echipa de audit cu competente adecvate si pentru a putea planifica aceste activitati si asigura conditiile necesare.

In cazul in care organizatia are implementat un sistem de management integrat (calitate-mediul, calitate-siguranta alimentului, calitate-mediul-OHSAS etc), SUN CERT poate sa efectueze audituri combinate/integrate.

Tinand cont de cele de mai sus, SUN CERT elaboreaza un program de audit pentru intregul ciclul de certificare/recertificare, cu scopul de a identifica in mod clar activitatile de audit necesare pentru a demonstra ca sistemul de management al clientului indeplineste cerintele pentru certificarea fata de standardul (standardele) selectate. Programul de audit pentru ciclul de certificare/recertificare acopera toate cerintele sistemului de management si se intocmeste initial functie de datele declarate de client in [solicitarea pentru certificare](#).

Programul de audit se intocmeste tinandu-se cont de faptul ca la auditul de certificare sau recertificare se auditeaza intreg domeniul de certificare, iar la auditurile de supraveghere se esantioneaza, in asa fel incat pe durata unui ciclu de certificare de 3 ani sa fie evaluate toate activitatile din domeniul de certificare. Programul de audit se transmite organizatiei de regula cu 7-14 zile inaintea auditului de certificare etapa 1 pentru a informa clientul asupra componentei echipei de audit si asupra perioadei propuse pentru desfasurarea atat a auditurilor de certificare cat si a celor de supraveghere. Organizatia trebuie sa analizeze echipa de audit desemnata si in cazul in care semnaleaza un posibil conflict de interese sau alte probleme sa anunte in timp util biroul de certificare in vederea adoptarii masurilor care se impun. Programul de audit trebuie confirmat de organizatia client. Organizatia are dreptul sa refuze o data echipa de audit sau un membru al acesteia, in scris si motivat in termen de 3 zile de la transmiterea programului de audit. Daca nu se primeste nici un raspuns in acest interval SUN CERT considera ca echipa de audit a fost acceptata.

Programul de audit poate fi revizuit pe intreg parcursul ciclului de certificare functie de disponibilitatea echipelor de audit si datele de performanta organizationala.

10.2. Auditul initial de certificare etapa 1

Auditul initial de certificare etapa 1 se desfasoara la sediul clientului in baza programului de audit elaborat de catre biroul de certificare si transmis clientului spre acceptare, de regula, cu cel putin 7 zile calendaristice inainte de data planificata pentru audit.

Organizatia are obligatia sa transmita organismului de certificare sau auditorului sef desemnat pentru auditul de certificare etapa 1, in urma consultarii prealabile cu acesta,

documentatia de sistem (informatii documentate obligatorii cerute de standardul de referinta).

Auditul initial de certificare etapa 1 are ca obiective:

- evaluarea conformitatii documentatiei sistemului de management al clientului fata de cerintele standardului/lor de referinta;
- evaluarea conditiilor specifice locatiei clientului si derularea discutiilor cu personalul clientului pentru a determina nivelul de pregatire pentru etapa 2;
- analizarea situatiei clientului si a intelegerii de catre client a cerintelor standardului;
- obtinerea informatiilor necesare referitoare la domeniul sistemului de management, inclusiv cerintele legale si de reglementare, autorizatii relevante;
- planificarea etapei 2 a auditului de certificare, analizarea alocarii resurselor pentru etapa 2 de certificare si agreearea cu clientul a detaliilor etapei 2;
- evaluarea daca auditurile interne si analizele efectuate de management sunt planificate si efectuate si daca nivelul de implementare al sistemului de management demonstreaza pregatirea clientului pentru etapa 2 a auditului de certificare;
- confirmarea domeniului de activitate supus certificarii, asa cum a fost documentat in "Aplicatie client" si contractul de certificare.
- confirmarea pentru sistemele integrate de management a gradului de integrare.

Auditul etapa 1 se desfasoara numai in conditiile in care sunt onorate de catre client obligatiile de plata aferente auditului initial de certificare.

Constatarile auditului etapa 1 sunt comunicate clientului la sedinta de inchidere. Daca se identifica deficiente fata de cerintele standardului/lor de referinta, acestea se consemneaza in formularul *Lista constatarii audit si plan de actiuni al organizatiei auditate pentru corectii si actiuni corective*; planul de actiuni al organizatiei auditate pentru corectii si actiuni corective se transmite auditorului sef in termen de maxim 5 zile de la efectuarea auditului.

Raportul de audit etapa 1 poate fi elaborat la fata locului sau ulterior si se transmite organizatiei in termen de maxim 5 zile de la finalizarea auditului.

Clasificarea neconformitatilor in majore si minore la auditul de certificare etapa 1 are ROL INFORMATIV in scopul identificarii oricaror probleme ce ar putea fi incadrate ca neconformitati si clasificate in majore sau minore cu ocazia auditului de certificare etapa 2 in cazul in care organizatia nu initiaza actiuni adecvate pentru solutionarea lor; identificarea neconformitatilor majore in etapa 1 poate duce la amanarea etapei 2 a auditului de certificare. Este necesar ca organizatia sa stabileasca si sa implementeze actiunile corespunzatoare (corectii si actiuni corective) care sa permita inchiderea la auditul de certificare etapa 2 a tuturor deficientelor identificate in etapa 1 de certificare.

Raportul de audit etapa 1 constituie proprietatea SUN CERT. Domeniul certificarii poate fi diferit de cel formulat de client functie de constatările echipei de audit de la fata locului (domeniul de activitate supus certificarii nu a fost solicitat corect, exista mai multe puncte de lucru, exista un numar mai mare de personal etc). Aceste modificari pot determina modificarea contractului de certificare.

Data efectuării auditului etapa 2 este stabilită de comun acord cu clientul în funcție de constatările auditului etapa 1. La solicitarea clientului, auditul de certificare etapa 2 se poate desfășura imediat după finalizarea etapei 1 cu condiția ca la etapa 1 să nu fi fost identificate abateri față de cerințele standardului/lor de referință ce ar putea fi încadrate ca neconformități la auditul etapa 2.

Perioada de timp între cele două etape trebuie să fie de maxim 6 luni calendaristice, altfel se reia auditul etapa 1 și se modifică contractul de certificare între părți.

Dacă apar schimbări semnificative care pot avea impact asupra sistemului de management, se poate lua în considerare necesitatea repetării etapei 1, în totalitate sau parțial.

10.3. Auditul inițial de certificare etapa 2

Auditul inițial de certificare etapa 2 se desfășoară fără excepție la sediul clientului în baza planului de audit elaborat de către Auditorul Șef și transmis clientului spre acceptare, de regulă, cu minim 5-7 zile calendaristice înainte de data planificată.

Scopul etapei 2 a auditului de certificare este evaluarea implementării, inclusiv a eficacității sistemului de management al clientului (determinarea conformității sistemului de management al clientului cu cerințele standardelor de referință; determinarea capacității sistemului de management de a se asigura că organizația clientului îndeplinește cerințele legale, reglementate și contractuale aplicabile; determinarea eficacității sistemului de management de a asigura clientul, ca se poate aștepta, în mod rezonabil, să își îndeplinească obiectivele specificate; după caz, identificarea zonelor de îmbunătățire potențiale a sistemului de management al clientului).

Auditul etapa 2 trebuie să includă cel puțin următoarele:

- informații și dovezi obiective privind conformitatea cu toate cerințele standardului aplicabil de sistem de management sau ale altor documente normative;
- monitorizarea, măsurarea, raportarea și analizarea performanțelor în raport cu obiectivele cheie și tinte de performanță (în concordanță cu așteptările din standardul aplicabil de sistem de management sau alt document normativ);
- capacitatea sistemului de management al clientului și performanța sa în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor legale, reglementate și contractuale aplicabile;
- controlul operational al proceselor clientului;
- auditul intern și analiza efectuată de management;
- responsabilitatea managementului pentru politicile clientului.

10.4. Clasificarea constatărilor auditului de certificare etapa 2

Pe parcursul auditului, echipa de audit poate identifica anumite abateri față de documentele de referință, care sunt încadrate astfel:

- **neconformitate majoră:** neîndeplinirea unei cerințe care afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate.

Neconformitățile pot fi clasificate ca majore în următoarele circumstanțe:

- dacă există o îndoială semnificativă că procesul eficient de control este aplicat sau că produsele sau serviciile vor îndeplini cerințele specificate;

- un număr de neconformități minore asociate cu aceeași cerință sau problema ar putea demonstra un eșec sistemic și astfel constituie o neconformitate majoră.

În cazul neconformităților majore nu se face recomandarea pentru acordarea certificării până la închiderea neconformităților.

În cazul organizațiilor cu mai multe locații, dacă cel puțin într-o locație a fost identificată o neconformitate majoră, echipa de audit nu va face recomandarea pentru certificare a organizației, în întregime ei. Nu se acceptă ca organizația respectivă să excludă din domeniul de certificare locația unde s-a identificat neconformitatea majoră în timpul procesului de certificare pentru a putea obține recomandarea pentru certificare.

În funcție de natura neconformității, Auditorul Șef va specifica în lista de constatări a auditului dacă pentru verificarea închiderii neconformităților este necesar un audit de urmărire, cu deplasare la sediul auditatului, la termenul de soluționare stabilit sau verificarea se va face doar în baza de dovezi documentate, puse la dispoziție de organizație, fără deplasare la sediu.

În cazul în care Auditorul Șef optează pentru verificarea doar a dovezilor documentate, fără deplasare la sediu este nevoie de acceptul Directorului Tehnic al SUN CERT.

- **neconformitate minoră:** neconformitate care nu afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate;

În cazul neconformităților minore, echipa de audit face recomandarea pentru acordarea certificării, iar verificarea închiderii neconformităților și eficacității acțiunilor corective se face la primul audit de supraveghere.

- **oportunități de îmbunătățire** ale sistemului de management; în cazul oportunităților de îmbunătățire nu se deschid rapoarte de neconformitate și organizația nu trebuie să întocmească planul de acțiuni pentru corecții și acțiuni corective dar, în schimb, neluarea acestora în considerare la analiza sistemului de management, poate conduce la transformarea lor în neconformități la următoarele audituri.

Auditorul Șef elaborează Raportul de audit și, după caz – rapoartele de neconformitate; raportul de audit conține propunerea privind acordarea sau neacordarea certificării. O copie a rapoartelor de neconformitate – confirmate de client se lasă clientului la finalizarea auditului, la ședința de închidere. La ședința de închidere, Auditorul Șef prezintă organizației auditate constatările (pozitive și negative) și propunerea privind acordarea sau neacordarea certificării pentru domeniul auditat.

Raportul de audit poate fi elaborat la fața locului sau ulterior și se transmite organizației în termen de 7 zile de la finalizarea auditului. Oportunitățile pentru îmbunătățire sunt incluse în raport.

Raportul de audit și rapoartele de neconformitate sunt proprietatea SUN CERT.

În cazul rapoartelor de neconformitate, clientul trebuie să stabilească corecții și acțiuni corective și să completeze, dacă este posibil la ședința de închidere, planul de acțiuni cu

corectii, actiuni corective si termene de implementare pentru orice neconformitati identificate in timpul auditului; daca nu este posibila completarea planului de actiuni la sedinta de inchidere, atunci organizatia il va transmite catre auditorul sef intr-un termen stabilit de comun acord, in maxim 7 zile de la data auditului. In cazul in care clientul nu transmite la termenul stabilit planul cu corectii si actiuni corective, este instiintat ca recomandarea echipei, referitoare la certificare, analiza dosarului si emiterea deciziei referitoare la certificare se va face numai dupa primirea corectiilor si actiunilor corective si acceptarea acestora de catre Auditorul sef. Termenele de implementare a corectiilor si actiunilor corective pentru neconformitatile minore sunt pana la data primului audit de supraveghere cand se va verifica eficacitatea corectiilor si actiunilor corective, daca auditorul sef nu decide altfel la sedinta de inchidere. In cazul neconformitatilor majore, termenul de rezolvare al corectiilor si actiunilor corective va fi de maxim 6 luni de la ultima zi a auditului de certificare etapa 2. In caz contrar se reia auditul de certificare etapa 2.

Auditorul Sef analizeaza propunerile clientului și stabileste daca modul de inchidere a corectiilor si actiunilor corective este adecvat.

In cazul in care este necesar un audit suplimentar, de urmarire pentru verificarea inchiderii neconformitatilor majore, costul acestui audit va fi suportat de catre client.

10.5. Certificari locatii multiple

In cazul organizatiilor cu mai multe locatii, SUN CERT va planifica auditul de certificare in functie de complexitatea si natura organizatiei prin evaluarea prin esantionare conform procedurilor interne. Certificarea prin esantionarea locatiilor multiple se aplica numai daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

- toate locatiile sunt in aceeasi tara;
- toate locatiile desfasoara activitati similare;
- toate locatiile activeaza sub un singur sistem de management, controlat si administrat de la sediul central, sistem care sa raspunda standardelor de referinta adoptate;
- s-a efectuat un audit intern in fiecare locatie pana la data planificarii auditului de certificare;
- dupa certificare trebuie efectuat anual un audit intern in fiecare locatie;
- implementarea actiunilor corective rezultate in urma auditului intern trebuie sa se efectueze in fiecare dintre locatiile individuale.

10.6. Decizia referitoare la certificare

Rezolutia privind acordarea certificarii pentru domeniul de activitate și locatiile clientului, se adopta de catre membrii desemnati ai Comitetului tehnic al SUN CERT, pe baza evaluarii tehnice a dosarului de certificare si pe baza recomandarii echipei de audit.

Decizia Comitetului Tehnic de acordare/neacordare a certificarii se ia in conformitate cu informatiile documentate, furnizate de echipa de audit, si anume:

- Raportele de audit etapa 1 si etapa 2;
- Adecvarea corectiilor si actiunilor corective stabilite de client in scopul eliminarii neconformitatilor documentate de echipa de audit;

- Confirmarea informatiilor furnizate catre organismul de certificare si utilizate in analiza solicitarii;

- Confirmarea si semnarea de catre client a datelor mentionate in formularul "Confirmare date client";

- Confirmarea ca obiectivele auditului au fost indeplinite;

- Recomandarea echipei de audit de acordare/neacordare a certificarii impreuna cu toate conditiile sau observatiile.

Decizia Comitetului Tehnic se documenteaza prin "Decizia referitoare la certificare".

Decizia Comitetului Tehnic nu poate fi atacata de Directorul General sau Administratorul SUN CERT.

Decizia este inscrisa in Registrul de certificate si se transmite clientului certificatul, regulamentul de utilizare certificate, marca de certificare si regulamentul de utilizare a marcii de certificare cu proces verbal de predare-primire.

In cazul unei decizii nefavorabile, se transmite clientului adresa scrisa in care se mentioneaza si motivele pentru care nu se acorda certificarea. Solicitantii nemultumiti de decizia adoptata pot formula apeluri catre SUN CERT.

10.7. Eliberarea certificatului

In cazul deciziei favorabile de certificare, SUN CERT elibereaza clientului certificatul impreuna cu Marcile de certificare SUN CERT și Regulamentele de utilizare a certificatului si a marcilor de certificare.

Pentru a asigura validitatea certificatelor si a minimiza posibilitatea de fraudă, SUN CERT emite certificatele cu timbru sec si numar unic de inregistrare.

Certificatul si marcile de certificare sunt proprietatea SUN CERT.

Ciclul de certificare de trei ani incepe cu decizia de certificare.

11. Activitati de supraveghere

11.1. Auditurile de supraveghere

Auditurile de supraveghere se efectueaza la un an, respectiv doi ani de la data deciziei de certificare. In cazul in care activitatile organizatiei auditate au caracter sezonier, supravegherile se pot efectua si in alte perioade decat cele mentionate mai sus cu conditia ca ele sa fie efectuate cel putin o data intr-un an calendaristic, cu exceptia anilor de recertificare si avandu-se in vedere ca data primului audit de supraveghere dupa certificarea initiala sa nu fie la mai mult de 12 luni de la data luarii deciziei de certificare. Cu cel putin 30 de zile inainte de luna in care s-au programat auditurile de supraveghere prin programul de audit, organizatia certificata va primi o notificare prin email sau fax cu privire la data limita pana la care se poate efectua auditul de supraveghere in vederea stabilirii de comun acord a datei exacte a auditului de supraveghere.

In situatii obiective, justificate de client prin adresa scrisa, SUN CERT accepta desfasurarea auditului de supraveghere la client la o alta data, dar nu mai mult de 30 zile fata de data planificata initial. In cazuri exceptionale (de forta majora), se acorda o decalare a perioadei de maxim 3 luni, certificatele mentinandu-si valabilitatea, dupa care certificarea se suspenda.

Fiecare audit de supraveghere trebuie sa evalueze si sa determine daca este mentinuta indeplinirea cerintelor si increderea in sistemul de management al clientului (prin: determinarea conformitatii sistemului de management al clientului cu cerintele standardelor de referinta;

determinarea capabilitatii sistemului de management de a se asigura ca organizatia clientului indeplineste cerintele legale, reglementate si contractuale aplicabile; determinarea eficacitatii sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor si a rezultatelor intentionate ale sistemului de management; analiza progresului activitatilor planificate pentru imbunatatirea continua; dupa caz, identificarea zonelor de imbunatatire potentiala a sistemului de management al clientului) si pentru aceasta se impune auditarea cel putin a urmatoarelor cerinte ce se documenteaza in Raportul de audit de supraveghere:

- auditurile interne si analiza efectuata de management;
- analiza actiunilor intreprinse pentru neconformitatile identificate in timpul auditului anterior;
- tratarea reclamatiiilor;
- eficacitatea sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor clientului si a rezultatelor intentionate ale sistemului (sistemelor) de management respectiv (respective);
- progresul activitatilor planificate pentru imbunatatirea continua;
- continuitatea controlului operational;
- analiza oricaror modificari;
- utilizarea marilor si/sau a oricaror alte referiri la certificare.

Etapele desfasurarii unui audit de supraveghere sunt aceleasi ca la orice audit.

In anumite situatii speciale – audituri de asistare din partea Organismului de acreditare RENAR – se poate efectua un audit suplimentar de supraveghere, cu acordul clientului, mai devreme de 12 luni de la auditul de certificare etapa 2.

Daca la auditul de supraveghere se identifica neconformitati minore sau majore sau oportunitati de imbunatatire, acestea sunt comunicate la sedinta de inchidere si se procedeaza in acelasi mod ca si la auditul de certificare etapa 2 (a se vedea articolul 10.4).

11.2. Alte activitati de supraveghere

Alte activitati de supraveghere pot include:

- solicitari de informatii din partea SUN CERT adresate clientului certificat, referitoare la aspectele certificarii;
- analiza oricaror declaratii ale clientului certificat privind activitatile sale (de exemplu materiale promotionale, website);
- solicitari adresate clientului certificat de a furniza informatii documentate (pe hartie sau electronic);
- alte mijloace de monitorizare a performantelor clientului certificat.

11.3. Mentinerea certificarii

SUN CERT mentine certificarea clientului pe baza dovezilor obiective conform carora acesta demonstreaza continuitatea satisfacerii cerintelor standardului de referinta pentru sistemul de management. SUN CERT mentine certificarea clientului atata timp cat aceasta se bazeaza pe o concluzie pozitiva a conducatorului echipei de audit in urma auditului de supraveghere (recomandarea pentru mentinerea certificarii).

Documentele de audit sunt verificate si analizate de membrii Comitetului Tehnic desemnati pentru analiza dosarului auditului de supraveghere, inclusiv neconformitatile majore

sau alte situatii ce pot conduce la suspendare sau retragerea certificarii. Decizia referitoare la mentinerea certificarii, inclusiv orice informatii sau clarificari suplimentare solicitate de la echipa de audit sau din alte surse se documenteaza pentru fiecare audit de supraveghere.

Mentinerea certificarii presupune demonstrarea satisfacerii continue de catre client a cerintelor standardului de referinta implementat si certificat dar si:

- respectarea termenelor prevazute pentru efectuarea supravegherilor (a se vedea 11.1);
- respectarea prevederilor *Regulamentului de utilizare a marilor de certificare SUN CERT, Regulamentului de utilizare a certificatului de conformitate* precum si a prezentului regulament;
- notificarea in timp util a organismului SUN CERT cu privire la orice modificare referitoare la structura organizatorica, domeniul de activitate certificat, locatii acoperite de certificare si/sau locatii noi, etc. aparute in cadrul organizatiei;
- acceptarea modificarilor aduse cerintelor de certificare;
- **onorarea obligatiilor de plata aferente etapelor precedente.**

In cazul tranzitiei la o noua editie a standardului de referinta fata de care s-a acordat certificarea, valabilitatea certificatului va fi pana la sfarsitul perioadei de tranzitie stabilita de IAF. In aceste situatii certificatele emise nu vor mai avea valabilitate 3 ani ci mai putin, pana la sfarsitul perioadei de tranzitie urmand ca dupa efectuarea tranzitiei sa se emita un nou certificat care va avea valabilitate pana la data in care se implinesc trei ani din momentul emiterii certificatului initial.

Tranzitia se poate face cu ocazia efectuarii unui audit de supraveghere sau de recertificare, dar se poate face si prin desfasurarea unui audit special.

In timpul auditului de tranzitie echipa de audit va verifica implementarea eficace a cerintelor din noua editie a standardului. Ca si in cazul unei certificari initiale, este necesar ca toate cerintele noii editii a standardului de referinta sa fie implementate si sa fi fost realizate cel puțin un audit intern complet si o analiza de management.

12. Recertificarea

Certificatele emise de SUN CERT sunt valabile pe o perioada de 3 ani de la data emiterii deciziei de certificare.

Pentru continuitate, clientul va fi anuntat cu 2 luni inainte de expirarea valabilitatii certificatului. Se face o noua oferta si in cazul acceptarii de catre client se incheie un nou contract de certificare pe perioada unui nou ciclu de certificare de 3 ani. Recertificarea este un proces similar ca amplasarea cu certificarea initiala, dar desfasurat intr-o singura etapa de audit. Auditul de recertificare nu include si audit de etapa 1, la sediul clientului, decat in situatiile in care s-au produs schimbari semnificative in sistemul/ sistemele de management al/ale clientului sau in continutul reglementarilor in vigoare.

Auditul de recertificare se planifica si se efectueaza in timp util, inainte de expirarea certificarii curente, respectiv a certificatului.

Scopul auditului de recertificare:

confirmarea conformitatii continue si a eficacitatii continue a sistemului de management ca un intreg si relevanta si aplicabilitatea lui continua pentru domeniul certificarii prin:

- a) determinarea continuitatii indeplinirii tuturor cerintelor standardelor de referinta;
- b) determinarea eficacitatii sistemului de management privind indeplinirea obiectivelor si ale rezultatelor intentionate ale sistemului de management, inclusiv cerintele legale, reglementate si contractuale aplicabile;
- c) evaluarea indeplinirii angajamentului privind imbunatatirea continua si cresterea performantei globale;
- d) dupa caz, identificarea zonelor de imbunatatire potentiala a sistemului de management al clientului.

Auditul de recertificare se desfasoara intotdeauna la fata locului, la sediul si locatiile clientului si include dovezi obiective referitoare la:

- a) eficacitatea sistemului de management in totalitatea sa, tinand cont de modificarile interne si externe si relevanta si aplicabilitatea lui continua la domeniul certificarii;
- b) angajamentul demonstrat ca mentine eficacitatea si imbunatateste sistemul de management in scopul cresterii performantei globale;
- c) eficacitatea sistemului de management privind indeplinirea obiectivelor organizatiei certificate si ale rezultatelor intentionate ale sistemului (sistemelor) de management respectiv (respective).

Activitatile de recertificare includ si analiza rapoartelor auditurilor de supraveghere anterioare si tin cont de performanta sistemului de management in ultimul ciclu de certificare.

Daca la auditul de recertificare se identifica neconformitati minore sau majore sau oportunitati de imbunatatire, acestea sunt comunicate la sedinta de inchidere si se procedeaza ca si la auditul de certificare (a se vedea articolul 10.4) cu exceptia faptului ca in cazul neconformitatilor majore termenul de implementare a actiunilor corective de catre organizatie si verificarea implementarii acestora de catre auditorul sef nu trebuie sa depaseasca data la care expira certificatele existente.

Cand activitatile de recertificare sunt incheiate cu succes inainte de data de expirare a certificarii in vigoare, se emite un nou certificat cu acelasi numar ca si cel initial, data de expirare a noii certificari se stabileste functie de data de expirare a certificarii in vigoare. Data de eliberare a noului certificat corespunde cu data in care se ia decizia de recertificare. Data certificarii initiale evidentiaza ciclurile de certificare ale clientului. Ciclul de recertificare de trei ani incepe cu decizia de recertificare.

Daca auditul de recertificare nu s-a finalizat sau nu s-a verificat implementarea corectiilor si actiunilor corective pentru neconformitatile majore inainte de data de expirare a certificarii, atunci nu se poate face recomandarea certificarii si valabilitatea certificatului nu se mai extinde. Clientul este informat asupra acestui lucru si asupra consecintelor. Dupa expirarea certificarii, SUN CERT poate restabili certificarea in termen de 6 luni cu conditia ca activitatile de recertificare sa fie efectuate complet, in

caz contrar trebuie efectuata cel putin o etapa 2. Data efectiva a emiterii certificatului corespunde cu data in care se ia decizia de recertificare, iar data de expirare trebuie sa se bazeze pe ciclul de certificare anterior.

13. Renuntarea la certificare

Organizatiile certificate pot renunta la certificare in urmatoarele conditii:

- la expirarea termenului de valabilitate a certificatelor, prin neacceptarea ofertei de recertificare;
- in cazul in care nu sunt de acord cu modificarile ce trebuie sa le efectueze in sistem cu ocazia revizuirii standardului de referinta pentru certificare pana la expirarea perioadei de tranzitie;
- in cazul neacceptarii modificarilor aduse prezentului regulament;
- din motive financiare sau alte motive, prin renuntare unilateral la contract.

Pentru ultimele doua cazuri mentionate mai sus clientul trebuie sa trimita o adresa scrisa catre SUN CERT prin care solicita renuntarea la certificare.

Daca renunta la certificare, clientul se obliga:

- sa restituie originalul certificatului catre SUN CERT;
- sa nu realizeze o alta reproducere a certificatului/certificatelor;
- sa inceteze utilizarea marcii de certificare SUN CERT;
- sa elimine orice referinta referitoare la certificare.

14. Audituri speciale

14.1. Audituri pentru extinderea certificarii

La solicitarea clientului pentru extinderea domeniului certificarii atunci cand apar modificari in sistemul de management al clientului certificat (ex. schimbare domeniu de activitate, modificari ale statutului legal, comercial si/ sau organizational, schimbarea locatiilor etc), SUN CERT planifica audituri de extindere in vederea evaluarii noului sistem de management al organizatiei.

Certificatul vechi este retras si se emite un nou certificat cu aceeasi durata de valabilitate cu cel initial, dar cu domeniul modificat sau cu introducerea noilor locatii.

Auditul de extindere poate fi efectuat odata cu un audit de supraveghere sau printr-un audit special, de extindere. In cazul extinderii certificarii se incheie un act additional la contractul de certificare, iar costul auditului special de extindere, daca acesta se efectueaza in afara auditului de supraveghere, va fi suportat de client.

14.2. Audituri neprogramate

Exista situatii in care SUN CERT are obligatia sa efectueze la clientii certificati audituri anuntate cu putin timp inainte sau neanuntate, si nume:

- pentru a investiga reclamatii ce privesc activitatile din domeniul de certificare semnalate direct la SUN CERT de catre beneficiarii clientului certificat;
- pentru a investiga reclamatii privind utilizarea abuziva a marcii de certificare SUN CERT;
- ca raspuns la modificari semnificative in organizatie si anuntate de aceasta;
- aparitia unor situatii grave legate de mediu in cazul certificarilor pentru sistemul de management de mediu (poluare accidentala grava, o incalcare grava a legislatiei de

mediu care a necesitat implicarea autoritatilor de reglementare competente);

- aparitia unor situatii grave legate de sanatatea si securitatea ocupationala in cazul certificarilor pentru sistemul de management al sanatatii si securitatii ocupationale (un accident de munca grav, o incalcare grava a legislatiei in domeniu care a necesitat implicarea autoritatilor de reglementare competente);

- semnalarea in piata a unor alimente nesigure pentru consum in cazul certificarilor pentru sistemul de management al sigurantei alimentului;

- aparitia unor situatii grave legate de securitate a informatiilor in cazul certificarilor pentru sistemul de management al securitatii informatiei;

- in cazul auditurilor de urmarire la clientii suspendati.

SUN CERT va acorda atentie sporita desemnarii echipei de audit in cazul unui audit neanuntat datorita imposibilitatii clientului de a obiecta asupra membrilor echipei de audit.

Costurile acestor audituri neprogramate vor fi suportate de client

14.3. Audituri de urmarire

Auditul de urmarire are ca scop verificarea inchiderii neconformitatilor majore si a eficacitatii actiunilor corective intreprinse. Durata auditului de urmarire se stabileste de catre Directorul Tehnic in functie de amploarea actiunilor ce urmeaza a se implementa de client.

Functie de natura neconformitatilor majore identificate si de amploarea actiunilor de verificare a implementarii corectiilor si eficacitatii actiunilor corective, Auditorul sef va stabili impreuna cu Directorul Tehnic al SUN CERT daca se va face un audit de urmarire complet (se evalueaza tot sistemul de management al clientului) sau un audit de urmarire partial (se evalueaza numai implementarea corectiilor si eficacitatii actiunilor corective pentru fiecare neconformitate majora, auditul intern si analiza de management a clientului).

Auditul de urmarire trebuie programat in termen de maxim 6 luni de la data auditului de certificare etapa 2/ supraveghere/recertificare/extindere.

Daca neconformitatile majore nu se inchid la auditul de urmarire efectuat in urma unui audit de certificare etapa 2/recertificare/ extindere - se reface auditul initial, la o data ulterioara convenita cu clientul, prin incheierea unui act aditional sau contract nou pentru reluarea procesului de certificare/ reinnoire/ extindere.

Daca neconformitatile majore nu se inchid la auditul de urmarire efectuat in urma unui audit de supraveghere se retrage certificatul, urmand ca in cazul in care clientul doreste din nou certificare, sa reia ciclul de certificare de la inceput, in calitate de client nou.

Costurile auditului de urmarire sunt suportate de client si se stabilesc printr-un act aditional la contractual initial de certificare.

15. Suspendarea, ridicarea suspendarii, retragerea sau restrangerea domeniului de certificare

SUN CERT va recurge la **suspendarea certificarii** pe o perioada de maxim 6 luni atunci cand:

- sistemul de management certificat are esecuri repetate in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor certificarii, inclusiv a cerintelor pentru eficacitatea sistemului de management

(esecuri identificate in cadrul auditurilor de supraveghere programate sau in cadrul auditurilor neprogramate);

- clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere cu frecventa stabilita (a se vedea 11.1.);

- nerespectarea *Regulamentului de utilizare a marcii de certificare SUN CERT*;

- utilizarea abuziva sau inadecvata a certificatului;

- necomunicarea informatiilor aferente modificarilor majore in sistemul de management;

- modificarea majora a sistemului de management fara a accepta efectuarea unui audit suplimentar in termen de 30 de zile de la data anuntarii SUN CERT asupra modificarilor intervenite;

- clientul nu isi indeplineste obligatiile de plata stabilite prin contract;

- clientul certificat cere in mod voluntar suspendarea certificarii.

Pe perioada suspendarii certificarii, clientul nu mai are voie sa utilizeze certificatul de conformitate si marca de certificare si nici sa faca referiri la certificare.

SUN CERT face disponibila publicului lista clientilor suspendati/carora li s-a retras certificatul prin afisare pe pagina web a organismului de certificare – www.suncert.ro.

Clientul a carui certificare a fost suspendata este informat prin transmiterea unei adrese oficiale pe email sau fax in care se specifica motivele care au stat la baza deciziei, precum si termenul pentru revocarea suspendarii.

SUN CERT **ridica suspendarea certificarii** daca problemele care au avut ca rezultat suspendarea au fost rezolvate.

Esecul in rezolvarea aspectelor ce au condus la suspendare in perioada de timp definita de SUN CERT conduce la retragerea certificatului sau restrangerea domeniului de activitate certificat.

SUN CERT va recurge la **retragerea certificarii** (anularea certificatelor) pe perioada nelimitata atunci cand:

- clientul nu a aplicat in termen de 6 luni actiunile necesare pentru rezolvarea problemelor care au determinat suspendarea certificarii;

- nerespectarea repetata a clauzelor contractuale;

- la expirarea valabilitatii certificatului prin neacceptarea ofertei de recertificare;

- renuntarea unilaterala la contract;

- neindeplinirea obligatiilor de plata fata de organismul de certificare pana la expirarea perioadei de suspendare;

- incetarea activitatilor pentru care s-a obtinut certificarea sistemului de management;

- faliment sau lichidare pe cale juridica.

In cazul deciziei de retragere este solicitata returnarea certificatului eliberat si se renunta la contractul de certificare. Clientul este obligat sa returneze certificatul/certIFICATELE de conformitate in original si este obligat sa inceteze folosirea marilor de certificare.

Restrangerea domeniului certificarii se poate face la solicitarea clientului, la propunerea echipei de audit care la un audit de supraveghere programat constata ca organizatia nu mai dispune de capabilitate tehnica pentru a satisface conditiile de certificare pentru toate activitatile din domeniul certificat sau pentru toate locatiile sau in urma suspendarii. SUN CERT va restrange domeniul de certificare al clientului

prin excluderea partilor care nu indeplinesc cerintele in cazul in care clientul certificat a esuat repetat si serios in indeplinirea acelor cerinte de certificare specifice.

Restrangerea domeniului nu trebuie sa afecteze functionarea sistemului de management al clientului implementat conform referentialului.

Certificatul vechi este retras si se emite un nou certificat cu aceeasi durata de valabilitate cu cel initial, dar cu domeniul de certificare modificat.

16. Transferul certificarii

SUN CERT, in urma unei analize procedurate si prin decizie proprie, poate face transferul certificarii (si emiterea unui certificat de conformitate SUN CERT) in cazul in care organizatia aplicanta detine un certificat valabil emis de un organism de certificare acreditat de un semnatar MLA (Multilateral Agreement in cadrul International Accreditation Forum).

17. Referirea la certificare si utilizarea marcii de certificare, a marcii de acreditare si a certificatelor de conformitate

Organizatiile certificate de catre SUN CERT pot utiliza marca de certificare pe documentele de corespondenta, documentele de lucru, reclame in conditiile prevazute mai jos si cele din "Regulamentul de utilizare a marilor de certificare SUN CERT si a marcii de acreditare RENAR", versiunea in vigoare.

Marca de certificare trebuie sa fie insotita in mod obligatoriu de numarul certificatului acordat de catre SUN CERT.

Marca de certificare pe suport electronic precum si "Regulamentul de utilizare a marcii de certificare SUN CERT si a marcii de acreditare RENAR", versiunea in vigoare vor fi inmanate Clientului impreuna cu certificatul de conformitate.

Clientul certificat nu trebuie sa utilizeze si/sau sa permita utilizarea Certificatului sau a marcii de certificare astfel incat sa induca in eroare cu privire la domeniul / punctele de lucru certificate sau care sa aduca prejudicii Organismului de certificare SUN CERT.

Marca de certificare nu trebuie utilizata pe un produs sau ambalaj de produs vizibil pentru consumator, sau in orice alt mod care ar putea fi interpretat ca o indicare a conformitatii produsului. In acest sens marca de certificare nu trebuie utilizate nici pe rapoartele laboratoarelor de incercari, etalonare sau inspectie.

Marca de certificare trebuie utilizata de catre organizatii numai in forma in care ea a fost transmisa de catre SUN CERT fara a opera modificari in ceea ce priveste textul sau elementele grafice.

Marca poate fi marita sau micorata respectandu-se insa proportiile.

Marca de certificare se va utiliza de catre organizatia certificata numai pe documentele care privesc domeniul/domeniile de activitate supuse certificarii.

In cazul retragerii certificarii clientul va inceta imediat utilizarea sub orice forma a marcii de conformitate, inclusiv din publicatii, reclame etc.

In cazul retragerii certificarii numai pentru anumite domenii de activitate clientul va inceta imediat utilizarea marcii de conformitate pentru respectivele domenii.

Marca de acreditare RENAR se aplica numai pe certificatele de conformitate si numai pentru activitatile acreditate RENAR.

Se considera utilizare abuziva a marcii nationale de acreditare RENAR fiecare din urmatoarele situatii:

- reproducerea si utilizarea de catre clientii certificati a marcii nationale de acreditare pe alte documente in afara certificatelor de conformitate asa cum au fost ele emise de catre SUN CERT;
- utilizarea marcii nationale de acreditare pe produse.

In cazul in care organizatia certificata doreste utilizarea unei declaratii pe ambalajul produsului sau in informatiile insotitoare conform careia clientul certificat are un sistem de management certificat trebuie ca aceasta declaratie sa includa urmatoarele:

- numele sau brandul organizatiei certificate;
- tipul de sistem de management si standardul aplicabil;
- numele organismului de certificare SUN CERT.

Aceasta declaratie trebuie reprodusa utilizandu-se o copie autorizata obtinuta de la SUN CERT dupa ce a furnizat catre SUN CERT un specimen al utilizarii declaratiei si trebuie retiparita in conformitate cu urmatoarele specificatii:

- a) in alb si negru;
- b) pe un fond clar contrastant;
- c) avand o marime care permite distingerea clara a tuturor cuvintelor.

Este interzisa utilizarea marcii de certificare in aceasta declaratie!

18. Apeluri si Reclamatii

Primirea, inregistrarea, analiza, validarea si investigarea apelurilor si reclamatilor sunt documentate in procedura "Tratarea apelurilor si a reclamatilor", pusa la dispozitia fiecarui client la semnarea contractului de certificare; de asemenea, procedura este accesibila public pe pagina web organismului de certificare – www.suncert.ro.

Investigarea si luarea decizie referitoare la apeluri si reclamatii nu va avea ca rezultat nici o actiune discriminatorie asupra apelantului/reclamantului.

19. Drepturi si obligatii clienti certificati

Clientii certificati au urmatoarele **drepturi**:

- sa aiba asigurata confidentialitatea din partea SUN CERT asupra informatiilor furnizate;
- sa fie notificati asupra modificarilor aparute in procedura de certificare SUN CERT si asupra tuturor informatiilor legate de desfasurarea procesului de certificare prin adrese de informare sau prin acces la prezentul regulament actualizat;
- sa ceara detalii referitoare la echipa de audit (referinte ale membrilor echipei de audit);
- sa poata cere inlocuirea membrilor echipei de audit daca exista conflicte de interese;
- sa stabileasca de comun acord cu SUN CERT perioada desfasurarii auditurilor de certificare/ supraveghere/ recertificare cu conditia respectarii prevederilor de la articolul 11.1;
- sa-si exprime opinia referitor la conduita echipei de audit;
- sa-si faca publicitate referitor la sistemul de management certificat;
- sa utilizeze marca de certificare pe documentele comerciale, documentele de publicitate cu conditia

respectarii *Regulamentului de utilizare a marcilor de certificare SUN CERT*;

- sa poata face reclamatii sau apeluri la deciziile SUN CERT legate de activitatea de certificare;
- sa ceara justificat, in scris organismului de certificare intreruperea si reprogramarea auditului daca scopul auditului nu poate fi atins (comportament inadecvat al echipei de audit, sistem de management ce nu corespunde cerintelor in vederea reusitei auditului – caz in care se semneaza un act additional la contract etc);
- sa renunte la contractul de prestari servicii certificare si sa intrerupa procesul de certificare cu conditia indeplinirii tuturor obligatiilor de plata scadente pana la momentul renuntarii sau intreruperii certificarii; in acest caz trebuie sa notifice in scris organismul de certificare.

Clientii certificati au urmatoarele **obligatii**:

- sa respecte cerintele standardului de referinta pentru care a obtinut certificarea si legislatia aplicabila domeniului de certificare;
- sa respecte obligatiile contractuale prevazute in contractul de certificare, inclusiv obligatiile de plata;
- sa respecte prevederile prezentului regulament;
- sa respecte prevederile regulamentelor SUN CERT referitoare la utilizarea certificatelor si a marcilor de certificare SUN CERT;
- sa transmita organismului de certificare sau auditorului sef desemnat pentru auditul de certificare etapa 1, in urma consultarii prealabile cu acesta, documentatia de sistem (informatii documentate obligatorii cerute de standardul de referinta);
- sa intreprinda toate masurile necesare desfasurarii in bune conditii a auditurilor;
- sa permita in timpul auditului, indiferent de tipul auditului, accesul auditorilor SUN CERT la toate procesele, zonele, la documente, inregistrari si personal ce au legatura cu domeniul certificarii (cu exceptia documentelor si inregistrarilor care, conform legii, au regim de documente clasificate);
- sa asigure instruirea specifica de protectie a muncii si, acolo unde este cazul, echipament complet de protectie individuala pentru auditorii SUN CERT;
- sa permita cu ocazia auditurilor de asistare (ce pot avea loc odata cu desfasurarea auditurilor de certificare, supraveghere sau recertificare), accesul observatorilor organismului de acreditare care-si rezerva dreptul de a consulta inregistrari de la fata locului; sa permita transmiterea rapoartelor de audit catre organismul de acreditare;
- sa accepte, cand este cazul, ca membrii in echipele de audit si observatori SUN CERT sau auditori in formare;
- **daca se doreste participarea altor persoane la audit decat cele din organizatie (de ex consultanti, autoritati sau alte persoane a caror prezenta este justificata), atunci atat organizatia cat si echipa de audit trebuie sa se asigure ca observatorii nu influenteaza sau nu intervin nejustificat in procesul de audit sau rezultatele auditului;**
- sa garanteze autenticitatea informatiilor furnizate catre SUN CERT;

- pe durata certificarii, sa notifice SUN CERT in maxim 15 zile asupra oricaror aspecte ce ar putea afecta capacitatea sistemului de management in indeplinirea cerintelor standardului utilizat la certificare (statut juridic, comercial, organizational sau legat de proprietate; personal de conducere, de decizie sau tehnic; adrese de contact si locatii; domeniul de activitate supus certificarii; schimbari majore ale sistemului de management si ale proceselor);
- sa comunice catre SUN CERT daca a apelat la un consultant in vederea elaborarii documentatiei aferente sistemului de management solicitat;
- sa inregistreze reclamatii venite de la beneficiari referitoare la sistemul de management si sa nu impiedice accesul auditorilor SUN CERT la aceste reclamatii;
- in cazul suspendarii sa nu mai utilizeze certificatele de conformitate si marca de certificare SUN CERT si sa nu mai faca referiri la certificare; in acest sens sa modifice orice materiale publicitare existente sau alte forme de promovare care se refera la statutul sau de organizatie certificata;
- in cazul expirarii sau retragerii certificarii sa inapoieze certificatele de conformitate si sa nu mai utilizeze marca SUN CERT si nici sa nu mai faca referiri la certificare;
- sa utilizeze marcele de certificare in conformitate cu Regulamentul de utilizare a marcii de certificare SUN CERT;
- sa nu utilizeze certificarea intr-un mod care ar putea aduce prejudicii organismului de certificare si pierderea increderii publice;
- sa nu permita ca referirea la certificarea sistemului sau de management sa fie utilizata intr-un mod care sa sugereze ca organismul de certificare certifica un produs, serviciu sau proces;
- sa utilizeze certificarea in materialele publicitare referindu-se strict la domeniul certificat;
- sa nu faca declaratii eronate sau inexacte referitoare la certificare;
- sa suporte costurile generate de auditurile speciale, dupa caz.

20. Drepturile si obligatiile SUN CERT

SUN CERT are urmatoarele **drepturi** in relatiile cu clienti certificati:

- sa desemneze echipele de audit pentru efectuarea auditurilor, si daca e necesar, experti tehnici, auditori in formare, observatori;
- auditorul sef are dreptul sa intrerupa auditul daca asupra echipei de audit se exercita amenintari din partea organizatiei auditate sau a altor parti interesate sau daca organizatia auditata refuza sa prezinte dovezi ale implementarii sistemului de management sau refuza accesul auditorilor SUN CERT la procese, zone, documente, inregistrari si personal ce au legatura cu domeniul certificarii (cu exceptia documentelor cu regim de documente clasificate);
- echipa de audit are dreptul sa refuze prezenta observatorilor/ghizilor din partea clientului in cazul in care considera ca prezenta acestora poate constitui o amenintare asupra imparitatii procesului de audit;
- sa factureze clientului activitatile stabilite in contractul de certificare conform clauzelor contractuale;

- sa suspende/retraga certificarea in cazul nerespectarii de catre client a obligatiilor contractuale si a termenelor de plata;
 - sa suspende, retraga sau restranga domeniului de certificare in conditiile stipulate la capitolul 15 al prezentului regulament;
 - sa rezilieze in mod unilateral contractul de certificare in conditiile retragerii certificarii;
 - sa ajusteze valoarea contractului daca pe parcursul valabilitatii lui (derularii proceselor de certificare) apar modificari semnificative in structura organizatiei auditate; in astfel de cazuri se semneaza un act aditional la contractul de certificare initial;
 - in cazul in care organizatia nu respecta obligatiile contractuale referitoare la plata serviciilor de certificare sau le onoreaza numai dupa notificari repetate, organismul de certificare are dreptul sa demareze urmatoarea etapa din programul de audit numai dupa plata in avans a contravalorii etapei respective;
 - sa modifice acest regulament fara o notificare prealabila.
- Organismul SUN CERT si auditorii SUN CERT au urmatoarele **obligatii** fata de clientii certificati:
- sa pastreze confidentialitatea si sa nu comunice nici macar partial informatii de orice natura furnizate despre organizatie fara acordul prealabil al acesteia;
- Exeptie:** *Rapoartele de audit sunt prezentate fara aprobarea speciala primita de la Organizatie numai evaluatorilor organismului de acreditare, la solicitarea acestora; in cazurile in care SUN CERT este obligata prin lege;*
- sa efectueze procesul de certificare in conformitate cu procedura de certificare SUN CERT si cu prezentul regulament;
 - sa stabileasca de comun acord cu clientul perioada desfasurarii auditurilor, dar respectand termenele maxime/minime specificate in prezentul regulament;
 - sa informeze clientul, in scris, asupra auditorilor, expertilor tehnici, observatorilor desemnati (inclusiv asupra evaluatorilor organismului de acreditare cand e cazul) sa faca parte din echipa de audit in vederea obtinerii acordului clientului;
 - sa agreeze cu organizatia prezenta la audit a observatorilor/ghizilor din partea clientului;
 - echipa de audit trebuie sa se asigure ca observatorii/ghizii din partea clientului nu influenteaza sau nu intervin nejustificat in procesul de audit sau rezultatul auditului;
 - sa desemneze auditori/experti tehnici care dispun de competenta profesionala corespunzatoare;
 - sa se asigure de corectitudinea informatiilor din rapoartele de audit/rapoartele de neconformitate;
 - sa notifice clientul asupra modificarilor aparute in procedura de certificare SUN CERT si asupra tuturor informatiilor legate de desfasurarea procesului de certificare prin adrese de informare sau prin acces la prezentul regulament actualizat;
 - sa consemneze si sa trateze adecvat reclamatii sau apelurile de la clientii certificati referitoare la procesul de certificare.

21. Informatii disponibile public

SUN CERT a creat pagina web www.suncert.ro, in limba romana si limba engleza, prin care se adreseaza publicului larg si face publice, fara a fi cerute, in toate zonele geografice in care actioneaza, informatii despre:

- procesele de audit (prin [Regulamentul privind certificare, supravegherea si recertificarea sistemelor de management, cod R 05](#), versiunea in vigoare, disponibil in sectiunea **Documente**);
- procesele de acordare, refuz, mentinere, reinnoire, suspendare, ridicarea a suspendarii, retragere a certificarii sau extindere ori reducere a domeniului certificarii (prin [Regulamentul privind certificare, supravegherea si recertificarea sistemelor de management, cod R 05](#), versiunea in vigoare, disponibil in sectiunea **Documente**);
- tipurile de sisteme de management si schemele de certificare cu care opereaza (sectiuni **Despre noi, Acreditare, Certificare**);
- utilizarea numelui organismului de certificare si a marcii de certificare sau a logo-ului (prin [Regulamentul de utilizare marca, cod R 06](#), versiunea in vigoare, disponibil in sectiunea **Documente**);
- procesele de tratare a solicitarilor de informatii, a reclamatilor si apelurilor (prin procedura [PG 07 Tratarea apelurilor si reclamatilor](#), versiunea in vigoare, disponibila in sectiunea **Documente**);
- politica referitoare la impartialitate (prin [Politica SUN CERT privind impartialitatea](#) versiunea in vigoare, disponibila in sectiunea **Documente**).

SUN CERT face publice pe website-ul sau, fara a fi cerute, informatii referitoare la clientii a caror certificare este suspendata sau carora li s-a retras certificatul.

La cerere, SUN CERT furnizeaza informatii despre:

- zonele geografice in care opereaza;
- statutul unei anumite certificari;
- numele, documentul normativ de referinta, domeniul si locatia geografica (oras si tara) pentru un anumit client certificat.

Modul de confirmare a validitatii unui certificat emis de SUN CERT este pus la dispozitia oricarei parti interesate prin verificarea on-line pe pagina web www.suncert.ro (criteriu de cautare: nume companie).