



# Global Cert International

## Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

### 1. Opšta pravila poslovanja i sertifikacije sistema menadžmenta Global Cert International d.o.o.

Opšta pravila odnose se na dogovorene usluge sertifikacije sistema menadžmenta na lokaciji Klijenta. Global Cert International je partner i zastupnik za Republiku Srbiju globalnog sertifikacionog tela Royal Cert International Registrars LLC akreditovan od strane akreditacionog tela United Accreditation Foundation (UAF) pod brojem CE-MS-6930. United Accreditation Foundation (UAF) i potpisnik je Multilateral Agreement (MLA) o međunarodnom priznavanju sertifikata.

Global Cert International i Royal Cert International Registrars LLC imaju potpisan Ugovor o zastupanju za teritoriju Republike Srbije.

Procedura sertifikacije se realizuje prema pravilima sertifikacije Royal Cert International Registrars LLC. Kontaktiranjem Royal Cert International Registrars LLC može se dobiti potvrda o zastupstvu Global Cert International, izvršiti provera validnosti sertifikata koje je izdao Global Cert International, kao i potvrda o Accreditation Certificate i Certificate Scope.

Global Cert International je sertifikaciono telo akreditovano od strane akreditacionog tela International Certification Community (ICC) pod rednim brojem 019. International Certification Community nije član International Accreditation Forum (IAF) niti je potpisnik Multilateral Agreement (MLA) o međunarodnom priznavanju sertifikata.

Kontaktiranjem International Certification Community može se izvršiti provera validnosti sertifikata koje je izdao Global Cert International, dobiti potvrda o Accreditation Certificate i Certificate Scope.

Opšta pravila poslovanja i sertifikacije odnose se na ceo period poslovanja Global Cert International d.o.o. i kao takve ih prihvata organizacija/klijent. Opšta pravila poslovanja i sertifikacije sastavni su deo svakog zaključenog ugovora o uslugama (re)sertifikacije sistema menadžmenta. Važeća Opšta pravila poslovanja i sertifikacije su dostupna na sajtu Sertifikacionog organa i Sertifikacioni organ ih može jednostrano menjati bez obaveštavanja Organizacije. Važeća Opšta pravila koja su dostupna na sajtu Sertifikacionog organa primenjuju se na sve ugovore u kojima je Sertifikacioni organ ugovorna strana bez obzira na to kada je konkretan ugovor zaključen.

Nadalje biće korišćene skraćenice: GCI i/ili Sertifikacioni organ za Global Cert International, RC za Royal Cert International Registrars LLC, ICC za International Certification Community, UAF za United Accreditation Foundation, Organizacija i/ili Klijent za klijente društva GCI, SK za Sertifikacionu Komisiju.

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gciserifikacija.com](mailto:office@gciserifikacija.com) W: [www.gciserifikacija.com](http://www.gciserifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596





# Global Cert International

## Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

### 2. Predmet usluga

Global Cert International proverava i sertifikuje sisteme menadžmenta u skladu sa standardima za koje poseduje akreditacije, odobrenje i dozvole („akreditovana sertifikacija“), ili u internacionalnim standardima za koje ne poseduje akreditaciju („neakreditovana sertifikacija“).

Dogovorene usluge se pružaju u skladu sa pravilima sertifikacije. Zaključenjem ugovora o uslugama sertifikacije ili resertifikacije organizacija/klijent je saglasan da je upoznat sa svim informacijama o GCI čime potvrđuje da nije doveden u bilo kakvu zabludu kao i da je saglasan sa ugovorom i opštim uslovima poslovanja i sertifikacije sistema menadžmenta GCI.

### 3. Procedura sertifikacije i nadzora

GCI imenuje tim proveravača za trogodišnji sertifikacioni ciklus i obaveštava o tome Klijenta o čemu treba da se usaglasi klijent.

#### I Sertifikaciona provera:

- Proces Faza 1

Tim proveravača proverava dokumentaciju sistema menadžmenta Klijenta sa stanovišta zahteva standarda (procesni model, ocen rizika, ciljevi, stepen opredeljenosti i posvećenosti rukovodstva), osnovni principi i razumevanje zahteva standarda.

- Proces Faza 2

Sprovodi se ne kasnije od 3 meseca od dana završetka Faze 1. Tim proveravača proverava stepen primene sistema menadžmenta u izvođenju radnih procesa, vođenje i čuvanje zapisa o radnim aktivnostima, detaljno razumevanje i pridržavanje dokumentovanim informacijama.

Pred Fazu 1 i 2 vodeći proveravač dostavlja Klijentu **Audit Plan** sa agendom realizacije provere na overu/popis. Nakon realizacije svake faze Vodeći proveravač sačinjava **Audit izveštaj** (izveštaj sa ocenjivanja) koji dostavlja Klijentu na overu. Audit izveštaj sadrži sve nalaze tima proveravača i rokove za otklanjanje eventualnih neusaglašenosti. Na osnovu Audit izveštaja, Predsedavajući sertifikacione komisije verifikuje odluku o sertifikaciji Klijenta. Po pozitivnoj odluci o sertifikaciji, Klijentu se dostavlja sertifikati o usaglašenosti sistema menadžmenta, sertifikacioni znakovi (elektronska forma) i pravila o upotrebi znaka.

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gciserifikacija.com](mailto:office@gciserifikacija.com) W: [www.gciserifikacija.com](http://www.gciserifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596





## Global Cert International

### Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

#### II Prva nadzorna provera za 1 godinu

Provera se izvodi po metodologiji Faze 2 sertifikacione provere. Vodeći proveravač proverava održavanje i poboljšanja sistema menadžmenta. Klijentu se dostavlja **Audit Plan** na overu. Nakon realizacije provere klijentu se dostavlja **Audit izveštaj** na overu, sa svim nalazima i rokovima za otklanjanje eventualnih neusaglašenosti, i odluka sertifikacione komisije GCI-a o statusu sertifikata (ako je došlo do promene u statusu).

#### III Druga nadzorna provera za 2 godine

Provera se izvodi po metodologiji Faze 2 sertifikacione provere. Vodeći proveravač proverava održavanje i poboljšanja sistema menadžmenta. Klijentu se dostavlja **Audit Plan** na overu. Nakon realizacije provere klijentu se dostavlja **Audit izveštaj** na overu, sa svim nalazima i rokovima za otklanjanje eventualnih neusaglašenosti, i odluka sertifikacione komisije GCI-a o statusu sertifikata (ako je došlo do promene u statusu).

#### IV Resertifikaciona provera nakon 3 godine

Realizuje se dva meseca pre datuma isteka koji je označen na sertifikatu. Provera se izvodi po objedinjenoj metodologiji Faze 1 i 2 ali na manjem uzorku nego što je slučaj sa Sertifikacionom proverom. Proverava se važeća verzija sistema menadžmenta. Klijentu se dostavlja Audit plan. Nakon realizovane resertifikacione provere klijentu se dostavlja Audit izveštaj na overu, sa svim nalazima i rokovima za otklanjanje eventualnih neusaglašenosti, i novi sertifikat ako je odluka o resertifikaciji pozitivna.

U slučaju sertifikacije sa pozitivnim ishodom, izdaje se odgovarajući sertifikat, prema pravilima sertifikacije.

Klijent ima pravo prigovora kod imenovanja određenih proveravača ili tehničkih eksperata, pod uslovom da Klijent podnese opravdane razloge prigovora.

Kod akreditovanih sertifikacionih procesa, Klijent prihvata da proveravači sertifikacionog tela verifikuju dokumentaciju i učestvuju u postupku provere.

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gcisertifikacija.com](mailto:office@gcisertifikacija.com) W: [www.gcisertifikacija.com](http://www.gcisertifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596





## Global Cert International

### Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

#### Obaveze Sertifikacionog organa su:

- Da za poslove provere angažuje kompetentne proveravače, u smislu relevantnog obrazovanja, radnog iskustva i neophodne stručne obuke;
- Da proveru izvede na objektivan (nepriistrasan) i stručan način;
- Da dokumentaciju i zapise sa svih provera čuva 6 (šest) godina nakon čega će se uskladištiti ili uništiti;
- Da obavesti Organizaciju o svim žalbama zainteresovanih strana koje se tiču kvaliteta/bezbednosti njenih proizvoda/usluga ili procesa;
- Da, u slučaju eventualnog spora, obavesti Organizaciju da će njena dokumenta biti dostupna nadležnim organima;
- Da čuva apsolutnu tajnost u vezi celokupne informacije dobijene povodom i u vezi Ugovora. Sertifikacioni organ razotkriva navedenu informaciju jedino licima koja su stvarno angažovana u izvršenju Ugovora. Sertifikacioni organ je dužan da obaveže sve svoje službenike i proveravače sa obavezom neširenja bilo koje informacije saznate u vezi ili povodom izvršenja ugovora zaključenog sa Organizacijom. Obaveza tajnosti ostaje i posle isteka, ukidanja ili poništavanja ugovora. Ova obaveza ne odnosi se na informacije koje je GCI dužan da saopšti u skladu sa merodavnim zakonima, u granicama u kojoj zakoni to zahtevaju, ali ne više od toga.

#### Obaveze Organizacije/Klijenta su:

- Da obezbedi i učini dostupnim sve informacije i dokumentaciju potrebnu za izvođenje provere;
- Da obezbedi proveravačima radni prostor tokom provere kao i pristup svim prostorijama koje su predmet provere;
- Da obezbedi lice (pratioca) koje će biti sa timom proveravača tokom provere i sagovornike za sve procese koji su predmet provere;
- Da prihvati da sva dokumentacija data Sertifikacionom organu ostaje vlasništvo Sertifikacionog organa;
- Da obavesti Sertifikacioni organ o kvalitetu/bezbednosti proizvoda/usluga i procesa ili drugim stavkama koje mogu da imaju direktnog ili indirektnog uticaja na sertifikaciju sistema menadžmenta;
- Da da saglasnost ili ne (iz opravdanih razloga) na predloženi tim proveravača;
- Da prihvati proveru, uz kratku najavu, u slučaju žalbi zainteresovanih strana, odnosno postojanja opravdane sumnje da svoj sistem menadžmenta ne održava u skladu sa Referentnim zahtevima;

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gciserifikacija.com](mailto:office@gciserifikacija.com) W: [www.gciserifikacija.com](http://www.gciserifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596





## Global Cert International

### Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

- Da prihvati kao obavezujući termin provere dogovoren sa Sertifikacionim organom.
- Da GCI putem mejla obavesti o svim eventualnim dopisima/upitima trećih lica u vezi sa uslugama pruženim od strane GCI, odnosno u vezi sa GCI.

#### Rok važenja sertifikata

Rok važenja (validnost) sertifikata je 3 (tri) godine od datuma izdavanja;

Validnost sertifikata se proverava nadzornim proverama. Prva nadzorna provera mora da se izvede najkasnije godinu dana (12 meseci) od poslednjeg dana izvođenja II faze sertifikacione provere ili ranije. Druga nadzorna provera mora da se izvede dve godine (24 meseca) od poslednjeg dana izvođenja II faze sertifikacione provere;

U toku važenja sertifikata, Sertifikacioni organ je dužan da pismenim putem obavesti Organizaciju o svim promenama zahteva za sertifikaciju.

U toku važenja sertifikata Organizacija je dužna da:

- Odmah obavesti Sertifikacioni organ o svim značajnim promenama u sistemu menadžmenta koje mogu da utiču na usaglašenost sa Referentnim zahtevima. Promene mogu da se odnose na pravni, komercijalni, organizacioni status ili vlasništvo, rukovodstvo, adrese/lokacije, telefone, mail-ove, web site-ove, obim poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta, opremu, procese itd;
- Obavesti Sertifikacioni organ u slučaju povlačenja proizvoda, provere od strane regulatornog ili nekog drugog tela;
- Radi u saglasnosti sa svojim sistemom menadžmenta, održava ga i kontinualno poboljšava;
- Prilikom pozivanja na svoj sertifikacioni status u medijima, bude usaglašena sa zahtevima Sertifikacionog organa;
- Ne daje, niti dozvoljava bilo kakve izjave koje dovode u zabludu u pogledu sertifikacije;
- Ne koristi, niti dozvoljava korišćenje dokumenata sertifikacije ili bilo kojih delova dokumenata na način koji dovodi u zabludu;
- Ne dozvoljava da se pozivanje na njenu sertifikaciju koristi na način koji može da se shvati kao da je Sertifikacioni organ sertifikovao proizvod;
- Znak sertifikacije ne stavlja na proizvod ili primarnu ambalažu (onu koja stiže do krajnjeg korisnika);
- Znak sertifikacije ne stavlja na izveštaje o ispitivanju, etaloniranju ili kontrolisanju jer se takvi izveštaji u tom slučaju smatraju proizvodom;

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gciserifikacija.com](mailto:office@gciserifikacija.com) W: [www.gciserifikacija.com](http://www.gciserifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596





## Global Cert International

### Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

- Ne podrazumeva da se sertifikat odnosi na aktivnosti koje su izvan obima sertifikacije;
- Ne koristi svoj sertifikat na način koji bi Sertifikacioni organ doveo u situaciju da izgubi reputaciju ili poverenje javnosti;

#### Suspenzija i povlačenje sertifikata

U toku važenja sertifikata može doći do suspenzije i do povlačenja sertifikata.

GCI može suspendovati sertifikate u sledećim slučajevima:

- Kada se nadzorna provera ne izvede u predviđenom roku (I nadzorna provera najkasnije godinu dana od poslednjeg dana izvođenja II faze sertifikacione provere; II nadzorna provera dve godine od poslednjeg dana izvođenja II faze sertifikacione provere);
- Kada sistem menadžmenta Organizacije nije u mogućnosti da zadovolji Referentne zahteve;
- Kada se uočene neusaglašenosti ne otklone u predviđenom roku;
- Kada Klijent nije pravovremeno izmirio ugovorene finansijske obaveze;
- Na zahtev Organizacije;
- Kada je Klijent zloupotrebio znak sertifikacije.

Period suspenzije sertifikata može biti do 6 (šest) meseci. Da bi povratio validnost sertifikata Klijent je dužna da planira i sprovede resertifikacionu proveru, čija se cena utvrđuje uz obostranu saglasnost ugovornih strana;

U slučaju da Klijent ne prihvati izvršenje resertifikacione provere u roku od 6 (šest) meseci od datuma suspenzije sertifikata, dužan je da vrati sertifikat Sertifikacionom organu;

U periodu suspenzije sertifikata, kao i nakon prestanka njegovog važenja, Klijent nema pravo korišćenja znaka sertifikacije (logoa Sertifikacionog organa). Isto tako, Klijent u tom periodu nema pravo predstavljanja ili kopiranja sertifikata trećim licima;

Nakon suspenzije sertifikata, Klijent je u obavezi da prekine upotrebu svih reklamnih materijala koji sadrže poziv na sertifikaciju.

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gciserifikacija.com](mailto:office@gciserifikacija.com) W: [www.gciserifikacija.com](http://www.gciserifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596





## Global Cert International

### Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

GCI po svojoj diskreciji može povući sertifikate iz svih razloga predviđenih za suspenziju sertifikata, kao i u sledećim slučajevima:

- Kada Klijent, u predviđenom roku, ne otkloni neusaglašenosti zbog kojih je došlo do suspenzije sertifikata;
- Kada Klijent prestane da postoji (gašenje, stečaj, itd...);
- Kada Klijent promeni naziv. Tom prilikom Klijent vrši prilagođavanje nastalim promenama (ažuriranje dokumentacije) o čemu obaveštava Sertifikacioni organ. Sertifikacioni organ će nakon uvida u nastale promene izdati sertifikat sa novim nazivom;
- Kada Klijent promeni matični broj i PIB, odnosno kada postane novo pravno lice. Tom prilikom Klijent vrši prilagođavanje nastalim promenama (ažuriranje dokumentacije) o čemu obaveštava Sertifikacioni organ.

### 3. Obim prava korišćenja setifikata i znaka sertifikacije

U situaciji da je postupak sertifikacije uspešno realizovan GCI izdaje Klijentu odgovarajuće sertifikate GCI-ICC ili RC-UAF.

Po izdavanju sertifikata Klijentu se dodeljuje obično, neprenosivo i pravo korišćenja znaka sertifikacije tokom perioda validnosti sertifikata, na način kako preciziraju Uslovi za korišćenje znakova GCI ili RC. GCI obavezno izdaje klijentu Pravila za korišćenje znakova GCI ili RC u kom su detaljno precizirani uslovi zanjihovo korišćenje kao obavezan prilog sertifikata. U istim je detaljno prikazan način njihovog korišćenja, kao i mesta gde se mogu i/ili ne mogu koristiti.

### 4. Raskid Ugovora sa Ogranizacijom

Svaka ugovorna strana ima pravo da jednostrano raskine Ugovor zaključen između Sertifikacionog organa i Organizacije ukoliko druga ugovorna strana izvrši radnje koje predstavljaju povredu tog ugovora, a sa tim povredama ne prestane ni u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada ga je druga ugovorna strana pismenim putem pozvala da to učini.

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gcisertifikacija.com](mailto:office@gcisertifikacija.com) W: [www.gcisertifikacija.com](http://www.gcisertifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596





## Global Cert International

### Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

Nezavisno od prethodnog stava, kao i odredbi o suspenziji i povlačenju sertifikata, Sertifikacioni organ ima pravo da, u bilo kojem trenutku, jednostrano raskine Ugovor sa Organizacijom bez obrazloženja, a uz ostavljanje otkaznog roka. Ovo pravo Sertifikacioni organ ima bez obzira na odredbe o raskidu ugovora koje su predviđene samim ugovorom sa organizacijom.

U slučaju iz prethodnog stava Sertifikacioni organ dužan je da Organizaciji putem zvaničnog mejla pošalje Obaveštenje o raskidu Ugovora, sa otkaznim rokom od 2 meseca, što se smatra dovoljnim periodom da Organizacija stvori uslove za transfer sertifikata u drugo izabrano sertifikaciono telo. U navedenom slučaju Organizacija nema pravo prigovora na raskid Ugovora, niti od Sertifikacionog organa može potraživati bilo kakvu naknadu.

#### 7. Spisak sertifikovanih organizacija

Global Cert International d.o.o. je u obavezi da održava registar sertifikovanih Klijenata sa sledećim informacijama: naziv vlasnika sertifikata, dokumentacija vezana za važeće standarde, obim sertifikacije, geografske lokacije (kod sertifikata koji se izdaju za više lokacija).

#### 8. Zamena sertifikata

Uz prethodno obaveštenje u roku od 1 meseca, Sertifikacioni organ ima pravo da prethodno izdate sertifikate zameni novim sertifikatima u slučaju promene akreditacije Sertifikacionog organa pod uslovom da zamena sertifikata nema za posledicu promenu obima sertifikacije i njihove rokove važenja.

U toj situaciji Sertifikacioni organ dužan je da Organizaciju blagovremeno obavesti o dodatnom auditu, koji se realizuje na lokaciji Organizacije. Troškovi dodatnog audita i zamene sertifikata padaju na teret Sertifikacionog organa.

#### 9. Žalbe i Prigovori

Klijent dostavlja društvu GCI žalbe ili prigovore u pismenoj formi putem mejla ili pošte. Žalbe i prigovore klijenta razmatraće se u skladu sa procedurom GCI Žalbe i Prigovori koja se nalazi na sajtu GCI. U postupku rešavanja žalbi ili prigovora GCI će blagovremeno izveštavati Organizaciju.

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gciserifikacija.com](mailto:office@gciserifikacija.com) W: [www.gciserifikacija.com](http://www.gciserifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596







## Global Cert International

### Opšta pravila poslovanja i sertifikacije Global Cert International d.o.o.

#### 10. Provera validnosti sertifikata

GCI je ovlašćen da zainteresovanim licima dostavi informacije o validnosti sertifikata putem web sajta ili direktno putem mejla. GCI pružanje ovih informacija može usloviti prethodnim dostavljanjem podataka o zainteresovanom licu (npr. ime i prezime, Organizaciju ispred koje se obraća, funkciju u istoj i slično). GCI nije organ javne vlasti, u smislu člana 3. Zakona o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja, te samim tim ne postoji naša obaveza da Vam dostavljamo bilo kakve šire informacije, niti da vodimo bilo kakvu komunikaciju o svom poslovanju i odnosu sa drugim privrednim društvima, a koji su naši klijenti.

#### 11. Akreditacija

Organizacija je pre zaključenja ugovora o uslugama sertifikacije upoznata sa akreditacijom, prihvata istu u potpunosti i nema nikakvih primedbi na nju za vreme trajanja ugovora kao i njegovog prestanka važenja. Sertifikacioni organ čini dostupnim informacije o akreditaciji, čime ne dovodi Organizaciju u eventualnu zabludu o rezultatima usluge koja će biti pružena Organizaciji.

#### 12. Zakonski okvir

GCI posluje u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije, pa se na sve što nije uređeno ovim pravilima poslovanja, drugim opštim aktima GCI ili ugovorima sa Organizacijom, primenjuju relevantni propisi Republike Srbije.

Opšta pravila o poslovanju i sertifikacije važe od 22.08.2023. godine označeni kao Verzija 3. Ista se mogu ažurirati pri čemu se označavaju novom Verzijom i datumom.

Global Cert International d.o.o.  
Pante Tutundžića 5/8, Beograd  
Radna adresa: Moše Pijade 14, Beograd  
Telefon: +381114065221

Web: [www.gcisertifikacija.com](http://www.gcisertifikacija.com)  
Mail: [office@gcisertifikacija.com](mailto:office@gcisertifikacija.com)

Siniša Abramović, direktor

**Global Cert International d.o.o.**

Pante Tutundžića 5/8, 11070 Beograd, Srbija

E: [office@gcisertifikacija.com](mailto:office@gcisertifikacija.com) W: [www.gcisertifikacija.com](http://www.gcisertifikacija.com)

Mat.br. 20881810; PIB 107842596

