

**Santrumpos**

**SERTIKA** – UAB „Sertika“.

**NAB** – Nacionalinis akreditacijos biuras prie Ūkio ministerijos.

**VSSP** – vadybos sistemų sertifikavimo padalinys.

**CA** – civilinės atsakomybės.

**NUK** – nešališkumo užtikrinimo komitetas.

**1. Įvadas**

1.1. Šiame dokumente aprašyta tvarka, kurios laikomasi sertifikuojuant organizacijų vadybos sistemas, t.y. veiksmai, kuriuos turi atlikti SERTIKA ir organizacija. Organizacijai laikantis šios procedūros, bus sertifikuota jos vadybos sistema ir išduotas atitikties sertifikatas ir ji įgis teisę naudoti SERTIKOS suteiktą vadybos sistemos sertifikavimo ženklą (logotipai).

1.2. SERTIKOS išduodamas vadybos sistemos atitikties sertifikatas siejamas tik vadybos sistemos sritimi, kuri yra patvirtinama audito metu.

**2. Paraiškos pateikimas**

2.1. Organizacija, pageidaujanti, kad jos vadybos sistema būtų sertifikuota, pateikia SERTIKAI paraišką, užpildydama paraiškos formą (forma pateikta [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt)).

**3. Sutarties pasirašymas**

3.1. SERTIKA, užregistravusi gautą paraišką, ją analizuoja ir, tuo atveju, jei SERTIKA nustato, kad gali sertifikuoti organizacijos vadybos sistemą, pateikia organizacijai sutarties projektą, kuriame nurodomos sertifikacinio įvertinimo ir periodinių priežiūros auditų kainos ir sertifikavimo sąlygos. Organizacijai apsisprendus pradėti savo vadybos sertifikavimo procesą, pasirašoma sutartį ir vienas pasirašytas sutarties egzempliorius gražinamas SERTIKAI.

3.2. Vadybos sistemų sertifikavimo paslaugoms akreditacija yra laisvanoriška, todėl SERTIKA vadybos sistemų sertifikavimo paslaugas teikia akredituotoje ir neakredituotoje srityse. Akredituota sritis yra viešai skelbiama Nacionalinio akreditacijos biuro svetainėje [www.nab.lt](http://www.nab.lt). Neakredituota sertifikavimo veikla ir vadybos sistemų tipai aptariami, kai tokios informacijos prašoma. Pagrindinė geografinė vietovė, kurioje teikiamos paslaugos – Lietuvos Respublika. SERTIKA įsipareigoja teikti tikslią, neklaidinančią informaciją apie savo veiklą.

**4. Pasiruošimas vadybos sistemos sertifikavimui**

4.1. SERTIKA, gavusi iš organizacijos pasirašytą sutartį, sudaro audito grupę. Kiekvieno audito grupės nario kandidatūra yra derinama su organizacija. Organizacijai prieštaraujant dėl kurios nors audito grupės nario kandidatūros, prašoma pateikti motyvuotas priežastis.

4.2. Stebėtojų (kliento organizacijos nariai, konsultantai, akreditacijos įstaigos darbuotojai, priežiūros institucijų darbuotojai ar kiti patvirtinti asmenys) dalyvavimą audite, VSSP vadovas suderina su klientu prieš auditą (Auditorių kandidatūrų suderinimo raštas). Audito grupė užtikrina, kad stebėtojai nedarytų poveikio ir netrukdytų audito procesui ir audito rezultatams.

4.3. Kiekvieną auditorių, jei reikia, lydi kuratorius. Audito grupė užtikrina, kad kuratoriai nedarytų poveikio ir netrukdytų audito procesui ir audito rezultatams. Kuratorių pareigos gali būti - nustatyti kontaktus ir audituojamųjų apklausos laiką; organizuoti vizitus į konkrečias vietas ir organizacijos dalis; užtikrinti, kad audito grupės nariai žinotų ir laikytųsi taisyklių susijusių su saugos ir saugumo procedūromis; stebėti auditą kliento vardu; pateikti paaiškinimus ar informaciją, kurios prašo auditorius..

4.4. SERTIKA priima sprendimą dėl audito grupės sudėties keitimo ir informuoja organizaciją.

4.5. Paskyrus audito grupę, SERTIKA prašo organizacijos pateikti vadybos sistemos(-ų) dokumentus: vadybos sistemos vadovą(-us) ir procedūras (jei tai yra privalomi dokumentai pagal sertifikuojamo (-ų) standarto (-ų) reikalavimus), politikas, tikslus, organizacijos struktūrinę schemą, paskutinių metų vidaus audito ataskaitas, vadovybės vertinamosios analizės įrašus, privalomųjų reikalavimų dokumentus.

## 5. Vadybos sistemos sertifikavimas

Vadybos sistemos sertifikavimas susideda iš dviejų etapų:

- 1-ojo audito etapo metu audito grupė įvertina organizacijos vadybos sistemos dokumentus (dalis dokumentų gali būti patikrinta organizacijoje) ir renka informaciją 2-ajam audito etapui;
- 2-ojo audito etapo metu įvertinamas organizacijos vadybos sistemos įdiegimas ir rezultatyvumas.

### 5.1. Audito 1-asis etapas

5.1.1. SERTIKA, gavusi iš organizacijos dokumentus, ne daugiau kaip per 30 dienų juos išanalizuoja ir pateikia organizacijai dokumentų analizės ataskaitą apie jų atitiktį vadybos sistemų standarto (-ų) reikalavimams.

5.1.2. Nustačius dokumentų žymias neatitiktis, SERTIKA siūlo organizacijai pataisyti (koreguoti) dokumentus.

5.1.3. Audito 2-asis etapas planuojamas tik tada, kai organizacija pateikia, jei reikia, pataisytus vadybos sistemos dokumentus.

### 5.2 Audito 2-asis etapas

5.2.1. SERTIKA suderina ir siunčia organizacijai audito planą.

5.2.2. Audito plane numatoma tiksli audito data ir audituojamieji objektai.

5.2.3. Auditas vykdomas tik tuo atveju, jei vyksta plane numatytų objektų veikla. Kitu atveju planas koreguojamas.

5.2.4. Audito metu auditoriai ir ekspertai vertina, ar organizacijos vadybos sistema įdiegta, prižiūrima ir atnaujinama.

5.2.5. Organizacija turi sudaryti sąlygas auditoriams ir ekspertams patekti į visas patalpas, susitikti su darbuotojais ir gauti duomenų įrašus.

5.2.6. Audito pabaigoje baigiamojo susitikimo metu audito grupė informuoja organizaciją apie nustatytas radinius ir įvertina jų kategorijas, bei aptaria reikiamus veiksmus neatitikčių priežastims pašalinti.

5.2.7. Galimi koregavimo veiksmų atlikimo ir jų įvertinimo būdai:

- 1) korekciniai/ koregavimo veiksmai gali būti atlikti įvertinimo metu. Tuo atveju laikoma, kad tos neatitikties priežastis pašalinta;
- 2) korekciniai/ koregavimo veiksmai, kurių atlikimą galima įrodyti pateikus atitinkamus dokumentus. Tokiu atveju papildomas patikrinimas nėra būtinas.
- 3) korekciniai/ koregavimo veiksmai, susiję su dideliais pakeitimais, kurie gali būti įvertinti tik atliekant patikrinimą organizacijoje.

### 5.3. Audito ataskaitos pateikimas

5.3.1. SERTIKA ne daugiau kaip per 40 dienų nuo audito datos pateikia organizacijai audito ataskaitą.

### 5.4. Sprendimo priėmimas

5.4.1. Remdamasis audito grupės ataskaita, SERTIKA vadybos sistemų sertifikavimo padalinio vadovas (toliau – VSSP vadovas) priima sprendimą dėl sertifikato išdavimo.

5.4.2. Sprendimo priėmimas atidedamas iki organizacijos atliekamų korekcinių/ koregavimo veiksmų pabaigos, jei buvo nustatytos žymios neatitiktys.

### 5.5. Sertifikato išdavimas ir kliento registracija

5.5.1. Sertifikatas išduodamas 3 metų laikotarpiui. Sertifikavimo dokumentų kopijos ir logotipai pateikiami klientui el. paštu, originalai išsiunčiami Lietuvos paštu.

5.5.2. Organizacija, kurios vadybos sistema sertifikuota, įrašoma į sertifikuotų įmonių registrą.

### 5.6. Sertifikavimo nuorodos naudojimas

5.6.1. Organizacija turi laikytis SERTIKOS reikalavimų dėl sertifikavimo nuorodos ir ženklų naudojimo, kai skelbia sertifikavimo statusą visuomenės informavimo priemonėse (internete, lankstinukuose, reklamoje ir kituose dokumentuose).

- 5.6.2. Organizacija gali skelbti, kad sertifikuota jos vadybos sistema tik toje srityje, kuri nurodyta atitiktis sertifikate. Organizacija įsipareigoja nedaryti ir neleisti jokių klaidinančių pranešimų apie savo sertifikavimą.
- 5.6.3. Organizacija įsipareigoja nenaudoti ir neleisti naudoti sertifikavimo dokumento, ar bet kurios jo dalies klaidinančiu būdu.
- 5.6.4. Sustabdžius ar panaikinus (anuliavus) sertifikatą, organizacija įsipareigoja nutraukti jo naudojimą visoje reklaminėje medžiagoje, kurioje yra nuoroda į sertifikavimą.
- 5.6.5. Organizacija įsipareigoja pataisyti visą reklaminę medžiagą, kai sertifikavimo sritis susiaurinama.
- 5.6.6. Organizacija įsipareigoja neteikti nuorodos į vadybos sistemos sertifikavimą taip, lyg sertifikavimo įstaiga būtų sertifikavusi produktą (ant pakuočių, laboratorinių bandymų, kalibravimo protokoluose ar kontrolės ataskaitose), paslaugas ar procesą.
- 5.6.7. Organizacija įsipareigoja neleisti manyti, kad sertifikuojama veikla neįtraukta į sertifikavimo apimtį.
- 5.6.8. Organizacija įsipareigoja nepiktnaudžiauti tokiu būdu, kad būtų pakenkta SERTIKOS ir/ arba sertifikavimo sistemos reputacijai ir ji netektų visuomenės pasitikėjimo.

### 5.7. Sertifikavimo ženklo (logotipo) pareiškimo būdai

5.7.1. SERTIKA, atlikdama trečios šalies nepriklausomą vertinimą (audita), įvertina kliento vadybos sistemos atitiktį pasirinktos vadybos sistemos reikalavimams ir sertifikuodama klientą suteikia klientui sertifikatą ir sertifikavimo ženklą (logotipą). Logotipas yra žymuo, kuris trumpai pristato, kas yra sertifikuota (kokia vadybos sistema), kas atliko sertifikavimą. **Pagrindinis logotipo naudojimo principas – nevertojamas kaip produkto atitiktis ženklas**, nes VS sertifikavimas nereiškia gaminio sertifikavimo ir neatleidžia įmonės nuo įsipareigojimų, susijusių su produktu.

5.7.2 Klientas turi teisę demonstruoti logotipo ženklus, laikydamasis naudojimo taisyklių:

- 1) Ženklas yra skirtas reklamuoti, kad organizacijos vadybos sistema sertifikuota, galima naudoti ant organizacijos dokumentų bei reklaminės medžiagos. Sertifikavimo ženklai gali būti tik SERTIKA išduoti (t.y. ženklai, kuriuose matoma sertifikuojanti įstaiga).
- 2) Ženklas **negali** būti naudojamas ant pačių produktų ar jų pirminių pakuočių, nes taip sudaromas klaidingas įspūdis, kad sertifikuoti patys produktai, paslaugos ir procesai. Ženklas negali būti naudojamas ant laboratorinių bandymų, kalibravimo protokolų ar kontrolės ataskaitų, nes tokie dokumentai šiame kontekste yra laikomi produktais. Organizacija, norėdama reklamuoti, kad jos produktai gaminami naudojant sertifikuotą vadybos sistemą, **gali ant antrinės produkto pakuotės rašyti, pvz. „Produktas gaminamas taikant vadybos sistemą, atitinkančią ISO 9001/ ISO 14001 ir pan. standartų reikalavimus”** ir užrašant, kad sertifikavimo veiklą atlieka SERTIKA.
- 3) Ženklas gali būti naudojamas reklamuojant tik tą veiklos sritį, kuri nurodyta ant sertifikato ir negali būti sudaromas įspūdis, kad sertifikuota VS apima sritis, kurios neįtrauktos į sertifikatą. Sertifikuota organizacija įsipareigoja nedaryti ir neleisti jokių klaidinančių pranešimų apie jos sertifikavimą, bei nenaudoti ir neleisti naudoti sertifikavimo dokumento ar bet kurios jo dalies klaidinančiu būdu.
- 4) Klientas įsipareigoja neteikti nuorodos į sertifikavimą visoje reklaminėje medžiagoje, jei sertifikatas yra sustabdytas ar panaikintas. Pataisyti visą reklaminę medžiagą, jei sertifikavimo sritis yra keičiama ir neleisti manyti, kad sertifikuojama veikla neįtraukta į sertifikavimo apimtį.
- 5) Klientas įsipareigoja nepiktnaudžiauti sertifikavimu tokiu būdu, kad būtų pakenkta SERTIKA arba sertifikavimo sistemos reputacijai ir ji netektų visuomenės pasitikėjimo.

5.7.3. SERTIKA prižiūri, kaip sertifikuoti klientai laikosi aukščiau išdėstytų reikalavimų, sekdamas organizacijos reklaminę medžiagą ir į rinką teikiamus gaminius.

5.7.4. Esant neteisingoms nuorodoms ar klaidingam sertifikavimo dokumentų ar ženklų naudojimui, sertifikuotas klientas perspėjamas raštu, reikalaujant taisyti padėtį.

5.7.6. Ginčai dėl sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo sprendžiami šalių susitarimu, o šalims nesusitarus, ginčai sprendžiami teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.

## 6. Priežiūros auditai

- 6.1. Siekiant užtikrinti, kad vadybos sistema nuolat atitiktų standarto reikalavimus, SERTIKA atlieka vadybos sistemos priežiūros auditus ne rečiau kaip kas 12 (dvylika) mėnesių.
- 6.2. Per sertifikato galiojimo laikotarpį SERTIKA atlieka vadybos sistemos sertifikavimo sutartyje numatytus priežiūros auditus.
- 6.3. Jei priežiūros audito metu randama žymių neatitikčių, organizacija 3 (trijų) mėnesių laikotarpyje nuo audito datos turi įgyvendinti reikiamus veiksmus. Jei reikia, koregavimo/ korekcinių veiksmų įgyvendinimas patikrinamas papildomo audito metu.

## 7. Specialūs auditai

### 7.1. Apimties plėtimas

- 7.1.1. Organizacijai pageidaujant, gali būti išplėsta jos vadybos sistemos sertifikavimo sritis.
- 7.1.2. Organizacija pateikia paraišką (paraiškų formos pateiktos [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt) svetainėje).
- 7.1.3. SERTIKA atlieka analogiškus veiksmus kaip ir sertifikuojuojant (žr. 2-5 p.).
- 7.1.4. Praplėtus sertifikavimo sritį, išduodamas naujas sertifikatas.
- 7.1.5. Sertifikavimo srities plėtimo auditas gali būti suderinamas su priežiūros auditu.

### 7.2. Neplanuotas auditas

- 7.2.1. Neplanuotas auditas atliekamas nagrinėjant skundus, reaguojant į pokyčius arba klientų, kurių sertifikatas sustabdytas, veiksmų patikrinimą.
- 7.2.2. Vadybos sistemų sertifikavimo padalinio vadovas skiria papildomą dėmesį audito grupės sudarymui, kadangi organizacija neturės galimybės prieštarauti audito grupės narių skyrimui, nes auditorių kandidatūros šiuo atveju nėra derinamos su klientu. Apie tai pažymi audito programoje ir numato audito apimtį audito plane.
- 7.2.3. Klientas įsipareigoja suteikti visas reikiamas priemones auditui atlikti (pvz. tikrinamų dokumentų pateikimą, priėjimą prie visų procesų, vietų, įrašų, darbuotojų).
- 7.2.4. SERTIKA pateikia klientui informaciją apie besitęsiančio sertifikavimo mokesťį.

### 7.3. Standarto (-ų) reikalavimų pokyčių auditas

- 7.3.1. Sertifikavimas pagal senųjų standartų reikalavimus (pavyzdžiui LST EN ISO 45001:2018) nebevykdomas likus metams iki standarto galiojimo pabaigos arba likus terminui, nurodytam atitinkamuose šaltiniuose (pvz. [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)).
- 7.3.2. Standarto (-ų) pokyčių auditas gali būti atliekamas pakartotinio sertifikavimo, priežiūros audito metu arba atliekant neplaninį auditą.
- 7.3.2.1. Jei Klientas pageidauja įvertinti naujo (-ų) standarto (-ų) reikalavimų įgyvendinimą pakartotinio sertifikavimo audito metu:
- Klientas paraiškoje pažymi pasirinktą (-us) standartą (-us);
  - Klientas pateikia vadybos sistemos dokumentus likus bent mėnesiui iki numatytos audito datos;
  - SERTIKA atlieka auditą pagal punktuose 5.1 ir 5.2 numatytą tvarką.
- 7.3.2.2. Jei Klientas nusprendžia atlikti naujo (-ų) standarto (-ų) reikalavimų įgyvendinimo įvertinimą savo sistemoje priežiūros audito metu:
- Klientas pateikia savo pageidavimą raštu (elektroniniu paštu) likus bent 2 mėnesiams iki numatomos audito datos;
  - Klientas pateikia atnaujintus dokumentus likus mėnesiui iki audito datos;
  - SERTIKA atlieka atitikimo naujo (-ų) standarto (-ų) reikalavimams įvertinimą. Įvertinimas gali būti atliekamas analizuojant dokumentus arba atliekant įvertinimą vietoje.
- 7.3.2.3. Jei Klientas nusprendžia atlikti naujo (-ų) standarto (-ų) reikalavimų įgyvendinimo įvertinimą savo sistemoje neplaninio audito metu:
- Klientas pateikia atnaujintus dokumentus likus dviem savaitėms iki audito datos;
  - SERTIKA atlieka atitikimo naujo (-ų) standarto (-ų) reikalavimams įvertinimą. Įvertinimas gali būti atliekamas analizuojant dokumentus arba atliekant įvertinimą vietoje.

7.3.3. SERTIKA, nustačiusi, kad Klientas tinkamai atliko vadybos sistemos pokyčius, pratęsia sertifikato galiojimą naujos (-ų) standarto (-ų) atitikčiai. Išduoto naujo (-ų) sertifikato (-ų) galiojimo terminas nesikeičia.

## 8. Sertifikato galiojimo sustabdymas, atšaukimas arba apimties siaurinimas

8.1. Kliento sertifikavimo sritis sustabdoma, kai:

- Sertifikuota kliento vadybos sistema nuolat ar iš esmės neatitinka sertifikavimo reikalavimų, įskaitant ir vadybos sistemos rezultatyvumo reikalavimus.
- Sertifikuotas klientas neleidžia atlikti priežiūros ar pakartotinio sertifikavimo audito reikiamu dažnumu.
- Sertifikuotas klientas savanoriškai paprašo sustabdyti sertifikatą.

PASTABA: jei klientas neleidžia atlikti priežiūros audito arba savanoriškai prašo sustabdyti sertifikato galiojimą, vadybos sistemų sertifikavimo padalinio vadovas priima sprendimą per 2 savaites.

- Sertifikuotas klientas nevykdo finansinių ar kitų sutartinių įsipareigojimų.
- Baigiasi standarto (-ų), pagal kurį (-iuos) atliekamas Kliento sertifikavimas, galiojimas, ir klientui neįvykdžius perėjimo prie naujo (-ų) standarto (-ų) leidimo (-ų) reikalavimų pereinamajame laikotarpyje.

8.2. Sertifikato (-ų) galiojimas gali būti sustabdomas ne ilgiau kaip 6 mėn.

8.3. Sustabdžius sertifikatą (-us) klientas įsipareigoja laikytis sertifikavimo nuorodos ir SERTIKOS ženklo naudojimo reikalavimų ir nedelsiant nutraukia sertifikato/ sertifikavimo logo reklamavimą.

8.4. Nustatytu laiku neišsprendus problemos, dėl kurios sustabdytas sertifikatas, jis turi būti atšauktas (anuliuotas) arba susiaurinta sertifikavimo apimtis (išbraukiamos tos reikalavimų neatitinkančios sertifikavimo apimties dalys, kurios nuolat ar iš esmės neatitinka sertifikavimo reikalavimų).

8.5. VSSP vadovas yra atsakingas už sertifikato galiojimo sustabdymo, atšaukimo arba apimties siaurinimo sprendimus. Sprendimai priimami remiantis audito vadovo išvadamis audito ataskaitoje.

8.6. VSSP vadovas atsakingas už šios informacijos pateikimą viešai ([www.sertika.lt](http://www.sertika.lt) svetainėje) bei informacijos perdavimą Lietuvos standartizacijos departamentui.

8.7. Ginčai dėl šios sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo sprendžiami šalių susitarimu, o šalims nesusitarus, ginčai sprendžiami teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.

8.8. Anuliuotą sertifikatą, organizacijai pateikus paraišką, vadybos sistema sertifikuoja iš naujo.

## 9. Pakartotinio sertifikavimo auditas

9.1. Baigiantis sertifikato galiojimo laikui, organizacijai pageidaujant, jos vadybos sistema gali būti pakartotinai sertifikuojama. Tuo atveju organizacija pateikia paraišką vadybos sistemos pakartotiniame sertifikavime.

9.2. SERTIKA kartoja veiksmus, nurodytus 2-8 p.

9.3. Jei pakartotinio sertifikavimo audito veikla sėkmingai užbaigiama iki tuo metu galiojančio sertifikato galiojimo pabaigos, gali būti išduodamas naujas sertifikatas vadovaujantis tuo metu galiojančio sertifikato galiojimo pabaiga (pvz.: sertifikato galiojimo pabaiga yra 2016-12-31. Atlikus pakartotinio sertifikavimo auditą ir priėmus teigiamą sprendimą dėl sertifikato išdavimo iki sertifikato galiojimo pabaigos, pvz. 2016-12-20, sertifikatas gali būti išduotas 2016-12-20 dienos data, o jo galiojimo terminas bus iki 2019-12-30).

9.4. Klientui nepateikus žymių neatitikčių uždarymo įrodymų arba pakartotinio sertifikavimo audito veiklą pradėjus po sertifikato galiojimo laiko pabaigos, sprendimas dėl sertifikato išdavimo priimamas taip pat kaip ir pirminio sertifikavimo audito metu.

## 10. Apeliacijos ir skundai

10.1. Organizacija ar jos klientas gali pateikti skundą SERTIKAI dėl netinkamų veiksmų, susijusių su SERTIKOS veikla ar SERTIKOS kliento veikla el. adresu: [sertika@sertika.lt](mailto:sertika@sertika.lt), arba SERTIKOS korespondentiniu adresu: Savanorių pr. 271 – 255, LT- 50131 Kaunas. Laišką adresuoti direktoriui.

10.2. SERTIKA per 20 dienų nuo skundo pateikimo jį išnagrinėja ir apie priimtą sprendimą informuoja skundo pareiškėją.



10.3. Jei SERTIKOS priimtas sprendimas skundo pareiškėjo netenkina, jis gali paduoti apeliaciją Nešališkumo užtikrinimo komitetui (NUK).

10.4 SERTIKA gavusi prašymą, supažindina klientą su skundų ir apeliacijų valdymo procedūra.

## 11. Vieša informacija ir konfidencialumas

11.1. Informacija apie SERTIKA veiklą pateikta interneto svetainėje adresu <http://www.sertika.lt>. Esant ženkliems pasikeitimams, informacija atnaujinama.

11.2. Trečiai šaliai (išorei) paprašius, padalinio vadovas teikia informaciją apie klientą tokiomis pat priemonėmis, kaip yra kreiptasi į SERTIKA. Informacija gali būti pateikiama apie:

- a) geografines vietas, kuriose organizacija veikia;
- b) išduotų sertifikatų statusą;
- c) normatyvinius dokumentus, pagal kurių reikalavimus klientas buvo sertifikuotas.

11.3. SERTIKA išlaiko pusiausvyrą tarp atvirumo ir konfidencialumo principų, įskaitant reagavimą į skundus, kad visiems sertifikavimo naudotojams būtų įrodomas sąžiningumas ir patikimumas.

11.4. Visa informacija iš kliento, išskyrus kliento pateikiama viešai, laikoma konfidencialia, išskyrus Lietuvos įstatymuose ir VS sertifikavimo nuostatuose numatytus atvejus. SERTIKA laikosi griežtų konfidencialumo reikalavimų.

11.5. SERTIKA užtikrina konfidencialumą dėl kliento bet kurios privačios informacijos ir jokiai trečiai šaliai, prieš tai negavus raštiško kliento sutikimo, nesuteikia informacijos, kurią sužinojo SERTIKA darbuotojai, atliekant sertifikavimo paslaugas.

11.6. SERTIKA įsipareigoja naudoti priemones, užtikrinančias saugų elgesį su konfidencialia informacija (kontroliuojama prieiga, rakinamos patalpos, patalpų apsaugos sistema nuo įsilaužimo, draudimas CA).

11.7. Darbuotojai (nuolatiniai ir išorės auditoriai), komitetų nariai ir kt. asmenys, veikiantys SERTIKOS vardu, visą informaciją gautą ar parengtą atliekant sertifikavimo veiklą, įsipareigoja laikyti konfidencialia:

- Darbuotojai yra pasirašę Įsipareigojimą saugoti komercinę paslaptį, apimančią konfidencialumo ir nešališkumo įsipareigojimus;
- Juridinis asmuo, atlikdamas dalį funkcijų, pasirašo įsipareigojimus bendradarbiavimo sutartyje;
- Nešališkumo užtikrinimo komiteto nariai yra pasirašytinai įsipareigoję neplatinti informacijos apie SERTIKOS veiklą ir būti nešališki;
- Kai konfidenciali informacija prieinama kitoms įstaigoms (pvz. akreditacijos įstaigai ir kt.). SERTIKA informuoja apie tai klientą audito plane;
- Jei dokumentai arba informacija apie klientą gaunama iš kitų šaltinių, pvz. skundai, informacija iš priežiūros institucijų, iš interneto ir pan. SERTIKA laikosi konfidencialumo reikalavimų, išskyrus Lietuvos įstatymuose numatytus reikalavimus.

## 12. Atsakomybė ir atvirumas

12.1. Klientas, o ne SERTIKA, yra atsakinga už atitiktį sertifikavimo reikalavimams.

12.2. Klientas įsipareigoja suteikti visas reikiamas priemones auditui atlikti (pvz. tikrinamus dokumentus pateikti prieš 4 savaites iki audito, audito metu priėjimą prie visų procesų, vietų, įrašų, darbuotojų ir nagrinėjant skundus).

12.3. Klientas įsipareigoja suteikti galimybę dalyvauti stebėtojams (pvz. akreditavimo įstaigos ekspertams, auditoriams kandidatams).

12.4. Klientas įsipareigoja laikytis vadybos sistemų sertifikavimo nuostatų ir paslaugų teikimo sutarties, nustatančius sertifikuotų klientų teises ir pareigas.

12.5. Klientas sutinka mokėti papildomai sutartą kainą už specialiuosius auditus, jei tokių reikės.

12.7. SERTIKA atsakinga už sertifikavimą (sertifikato suteikimą, pratęsimą, atnaujinimą, išplėtimą, susiaurinimą, sustabdymą, atšaukimą) visą sutarties galiojimo laikotarpį.

12.8. SERTIKA atsakinga už įvertinimą pakankamo skaičiaus objektyvių įrodymų, kuriais grindžiamas sertifikavimo sprendimas. Kiekvienas auditas grindžiamas kliento organizacijos vadybos sistemos pavyzdžių atranka, todėl negarantuojama 100 proc. atitiktis reikalavimams.

12.9. SERTIKA pateikia viešai prieinamą informaciją apie savo atliktą audito ir sertifikavimo procesą ir bet kurios organizacijos sertifikavimo statusą, kad būtų įgytas pasitikėjimas sertifikavimo sąžiningumu ir patikimumu.

### 13. SERTIKOS ir jos klientų keitimasis informacija

13.1. Klientas įsipareigoja nedelsiant pranešti SERTIKAI apie esminius pasikeitimus, turinčius įtakos vadybos sistemos atitikimui taikyto sertifikavimo standarto (-ų) reikalavimams pvz. pasikeitimai susiję su:

- juridiniu, komerciniu, organizaciniu statusu, nuosavybės teisėmis,
- su organizavimu ir vadovybe (pagrindiniais vadovybės, sprendimus priimančiais ar techniniais darbuotojais),
- su kontaktiniais adresais ir vietovėmis,
- sertifikuotos vadybos sistemos veiklos sritimis,
- svarbiais vadybos sistemos ir procesų keitiniais.

13.2. SERTIKA laišku (ar kitomis priemonėmis, pvz. skelbiant internetinėje svetainėje [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt), mokymų metu, atmintinėmis) teikia informaciją sertifikuotam klientui apie sertifikavimo reikalavimų pasikeitimus:

- praneša klientui standarto (-ų) naujos (-ų) redakcijos (-ų) įsigaliojimo datą;
- informuoja klientą apie naujos (-ų) redakcijos (-ų) standarto (-ų) pereinamąjį laikotarpį;
- nurodo terminą iki kurio klientas privalo įgyvendinti savo vadybos sistemoje naujos (-ų) redakcijos (-ų) standarto (-ų) reikalavimus;
- SERTIKA pokyčius įvertina atlikdama neplanuotą auditą (pvz. dokumentų analizę) arba pokyčiai gali būti vertinami kartu su priežiūros auditu;
- SERTIKA, įvertinusi kliento vadybos sistemos pokyčius teigiamai, pratęsia sertifikatą, remdamasi audito grupės įrodymu, kad klientas toliau atitinka vadybos sistemos sertifikavimo standarto reikalavimus. Išduoto naujo sertifikato galiojimo terminas nesikeičia;
- jei klientas yra nepasiruošęs naujiems pakeitimams ir praleidžia audito terminą arba neplanuoto audito rezultatai yra neigiami, kliento sertifikatas sustabdomas.

13.3. Klientas, gavęs iš SERTIKA informaciją apie sertifikavimo reikalavimų pasikeitimus, praneša per protingą terminą apie veiksmus, kurių jis imsis, kad jo vadybos sistema atitiktų standartų, kurių atžvilgiu ji sertifikuota, reikalavimus.

### 14. Nešališkumas

14.1. SERTIKA imasi veiksmų prieš bet kokią nešališkumo grėsmę, kylančią SERTIKOS veikloje, ar sukeltą dėl kitų asmenų, įstaigų ar organizacijų veiksmų. Kai tarpusavio santykiai ar kitų asmenų veikla kelia nepriimtina grėsmę nešališkumui, sertifikavimas nėra vykdomas, kol grėsmė pašalinama ar sumažinama iki priimtino lygio.

14.2. Visi SERTIKA darbuotojai nuolatiniai ar samdomi, galintys paveikti sertifikavimo veiklą, yra nešališki ir nesudaro sąlygų komerciniam, finansiniam ar kitam nešališkumą kompromituojančiam spaudimui.

14.3. SERTIKA įpareigoja visus darbuotojus (nuolatinius ir samdomus) atskleisti kiekvieną jiems žinomą atvejį, kuris gali sukelti jų ar SERTIKA interesų konfliktą ir nusišalinti nuo paslaugų teikimo toje apimtyje, kur yra deklaruojamas interesų konfliktas.