

## Vadybos sistemų sertifikavimo (atitikties vertinimo) nuostatai

### Santrumpos

**SERTIKA** – UAB „Sertika“.

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

**VSSP** – vadybos sistemų sertifikavimo padalinys.

**CA** – civilinė atsakomybė.

**NUK** – nešališkumo užtikrinimo komitetas.

**VS** – vadybos sistema.

**DSSVS** – darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistema

### 1. Įvadas

Šiame dokumente aprašyta tvarka, kurios laikomasi teikiant organizacijų (toliau – kliento) vadybos sistemų atitikties įvertinimo paslaugas, t.y. veiksmai, kuriuos turi atlikti SERTIKA ir klientas. Klientui laikantis šios procedūros, Sertika vykdo Kliento vadybos sistemos atitikties įvertinimą, kuris apima šiuos etapus:

#### Veikla iki atitikties vertinimo:

- Kliento pateiktos paraiškos vertinamoji analizė;
- Audito dienų trukmės nustatymas;
- Atitikties įvertinimo paslaugos sutarties sudarymas arba motyvuotas atsisakymas sudaryti sutartį;
- Pasiruošimas atitikties vertinimui (audito programos sudarymas, pasiruošimas audito programos vykdymui ir t.t.);

#### Auditų veikla:

- Pirminio / pakartotinio sertifikavimo audito (1 – asis ir 2-asis etapai) pas Klientą atlikimas, kurio rezultatas - audito ataskaita (ataskaitoje pateikiama: įvertinimo rezultatai, išvada, rekomendacija dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo);

#### Sprendimo priėmimas ir sertifikavimas:

- Audito ataskaitos peržiūra ir galutinio sprendimo priėmimas dėl sertifikato išdavimo (arba neišdavimo);
- Sertifikato išdavimas arba
- Korekcinų veiksmyų įvertinimas ir rekomendacija dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo išduoti sertifikatą;

#### Priežiūros veikla sertifikavimui palaikyti:

- 1-asis priežiūros auditas (kurio rezultatas - audito ataskaita (ataskaitoje pateikiama: įvertinimo rezultatai, išvada, rekomendacija dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo);
- 2-asis priežiūros kurio rezultatas - audito ataskaita (ataskaitoje pateikiama: įvertinimo rezultatai, išvada, rekomendacija dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo);
- Sprendimo priėmimas po priežiūros veiklos dėl sertifikato galiojimo

#### • atliekama kita priežiūros veikla ir stebėseną po sertifikavimo audito:

Specialieji auditai:

Srities plėtimo auditai;

## Regulations for certification (conformity assessment) of management systems

### Abbreviations

SERTIKA - UAB Sertika.

NAB - National Accreditation Bureau under the Ministry of Economy.

MSCD - Management System Certification Department

CA - civil liability.

NUK - the impartiality committee.

MS – management system.

OHSMS - Occupational health and safety management system.

### 1. Introduction

This document describes the procedures that are followed when providing conformity assessment services of management systems for organizations (hereinafter referred to as "client"), i.e. actions to be performed by SERTIKA and the client. In accordance with this procedure, the client carries out the Client Management System Compliance Assessment, which includes the following steps:

#### Precertification activities:

- Review of the application submitted by the client;
- Determination of the duration of audit days;
- Conclusion of a conformity assessment service agreement or a reasoned refusal to make an agreement;
- Preparation for conformity assessment (preparation of audit program, preparation for implementation of audit program, etc.);

#### Audit activities:

- Performing initial certification / re-certification audit for the Client (1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> stages), resulting in an audit report (the report shall include: the results of the evaluation, the conclusion, the recommendation for the final review and the final decision);

#### Decision making and certification:

- Audit report review and final decision on granting or refusing of certification;
- Granting of a certificate or

Review of corrective actions and a recommendation for a final review and final decision on granting or refusing of certification;

#### Maintaining certification, surveillance activities:

- 1<sup>st</sup> surveillance audit (result is an audit report (report includes: evaluation results, conclusion, recommendation for final review and final decision);
- 2<sup>nd</sup> surveillance (result is an audit report (report includes: evaluation results, conclusion, recommendation for final review and final decision);
- Decision making after surveillance activities due to certificate validity.

#### • Other surveillance activities and post-certification monitoring:

Special audits:

Expanding scope;

Unannounced on-site audits (short-notice audits), etc.

Iš anksto nepraneštas auditas vietoje ir pan. (atsiradus poreikiui).

Kai Kliento vadybos sistema atitinka nustatytus reikalavimus, SERTIKA priima teigiamą sprendimą ir Klientui išduodamas atitikties sertifikatas. Klientas įgyja teisę naudoti SERTIKOS suteiktą vadybos sistemos atitikties sertifikatą ir sertifikavimo ženklus (logotipai).

SERTIKOS išduodamas vadybos sistemos atitikties sertifikatas siejamas tik su vadybos sistemos sritimi, kuri yra patvirtinama audito metu. Kliento audituojamos veiklos srities vertimą į pageidaujamą kalbą pateikia KLIENTAS po jos suderinimo su audito vadovu.

## 2. Paraiškos pateikimas

Klientas, pageidaujantis, kad būtų atliktas jo vadybos sistemos atitikties vertinimas pagal atitinkamo standarto reikalavimus, pateikia SERTIKAI užpildytą paraišką (forma pateikta [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt)).

## 3. Sutarties pasirašymas

SERTIKA analizuoja gautą kliento paraišką (Kliento pateiktos *paraiškos vertinamoji analizė* ir Audito dienų trukmės nustatymas) ir, tuo atveju, jei SERTIKA nustato, kad gali atlikti Kliento vadybos sistemos atitikties vertinimo paslaugas, priima arba atmeta paraišką.

a) Atmetus paraišką, Sertika dokumentuoja priežastis ir praneša klientui.

b) Priėmus paraišką, SERTIKA teikia Klientui norminius sertifikavimo reikalavimus (šiuos Nuostatus) ir **informaciją apie mokesčius už paraiškos analizę**, pradinį sertifikavimą ir tęstinį sertifikavimą ir pateikia Klientui *Sutarties projektą*. Sutarties projekte nurodomos atitikties įvertinimo paslaugos, kurios yra vykdomos etapais: sertifikavimo auditas ir periodinių priežiūros auditas, apmokėjimo sąlygos, terminai ir kitos atitikties vertinimo sąlygos. Klientui apsisprendus pradėti savo vadybos sistemos atitikties vertinimo procesą, pasirašoma sutartis ir vienas pasirašytas sutarties egzempliorius grąžinamas SERTIKAI.

Vadybos sistemų atitikties vertinimo paslaugoms akreditacija yra laisvanoriška, todėl SERTIKA vadybos sistemų atitikties vertinimo paslaugas teikia akredituotoje ir neakredituotoje srityse. Akredituota sritis yra viešai skelbiama Nacionalinio akreditacijos biuro svetainėje [www.nab.lt](http://www.nab.lt). Neakredituota veikla ir vadybos sistemų tipai aptariami, kai tokios informacijos prašoma.

Paslaugos teikiamos Europos Sąjungoje, pagrindinė geografinė vietovė – Lietuvos Respublika. SERTIKA įsipareigoja teikti tikslią, neklaidinančią informaciją apie savo veiklą.

(if needed).

When the Client Management System meets the requirements set, SERTIKA makes a positive decision to grant the Client a certificate of conformity. The Client acquires the right to use the management system conformity assessment certificate and the certification marks (logos) provided by SERTIKA.

The Certificate of conformity of the Management System issued by SERTIKA is only related to the scope of the management system, which is approved during the audit. The CLIENT shall provide translation of the field of activity into the preferred language of Certificate after approval of activity scope by the Lead auditor.

## 2. Submission of the application

A Client wishing to have his / her management system conformity assessment carried out in accordance with the requirements of the relevant standard submits filled application form to SERTIKA (the form is available at [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt)).

## 3. Signing the Agreement

SERTIKA reviews the client's application received (Review of the application submitted by the Client and Determination of the Audit Days duration) and, if SERTIKA determines that it can perform the conformity assessment services of the Client's Management System, accepts or declines an application.

a) If declining application, SERTIKA documents the reasons and make clear these reasons to the Client.

b) If accepting an application, Sertika provide Client **with the normative requirements of certification (these Regulations) and information about fees for application, initial certification, and continuing certification** and submits the draft Agreement to the Client. The draft Agreement specifies the conformity assessment services performed in phases: certification/ recertification audit and periodic surveillance audits, payment terms other terms and other conformity assessment conditions. When the client decides to start the conformity assessment process of his management system, the Agreement is signed and one signed copy of the Agreement is returned to the SERTIKA.

Accreditation for conformity assessment services of management systems is voluntary. Therefore, SERTIKA provides conformity assessment services for management systems in accredited and non-accredited areas. The accredited area is publicly available on the website of the National Accreditation Bureau at [www.nab.lt](http://www.nab.lt). Non-accredited activities and types of management systems are discussed when such information is requested.

Services are provided in the European Union, the main geographical location is the Republic of Lithuania. SERTIKA undertakes to provide accurate, non-

#### **4. Pasiruošimas vadybos sistemos atitikties vertinimui**

SERTIKA, gavusi iš Kliento pasirašytą sutartį, sudaro audito grupę. Kiekvieno audito grupės nario kandidatūra yra derinama su Klientu. Klientui prieštaraujant dėl kurios nors audito grupės nario kandidatūros, prašoma pateikti motyvuotas priežastis. Stebėtojų (Kliento 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.

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 Kliento nutolusius teritorinius padalinius; 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.

SERTIKA priima sprendimą dėl audito grupės sudėties keitimo ir informuoja Klientą.

Paskyrus audito grupę, SERTIKA prašo Kliento pateikti vadybos sistemos(-ų) dokumentuotą informaciją: vadybos sistemos vadovą(-us) ir procedūras (jei tai yra privalomi dokumentai pagal vertinamo, sertifikuojamo (-ų) standarto (-ų) reikalavimus), politikas, tikslus, Kliento struktūrinę schemą, paskutinių metų vidaus audito ataskaitas, vadybos vertinamosios analizės įrašus, Tinkamumo pareiškimą (jei taikoma), RVASVT planą (-us), jei taikoma), kitus privalomus pagal reikalavimus dokumentus.

Prieš kiekvieną auditą Klientui pateikiamas audito planas likus 7 kalendorinėms dienoms iki numatyto audito datos, jei sutartyje nenumatyta kitaip. Audito plane numatoma tiksli audito data ir audituojamieji objektai.

#### **5. Vadybos sistemos pirminis sertifikavimo auditas susideda iš dviejų etapų:**

##### **5.1. Pirminio sertifikavimo audito 1-asis etapas**

1-ojo audito etapo metu SERTIKOS audito grupė, gavusi iš Kliento vadybos sistemos dokumentus, ne daugiau kaip per 30 dienų juos įvertina (dalis dokumentų gali būti patikrinta pas Klientą vietoje) ir renka informaciją 2-ajam audito etapui, pateikia Klientui dokumentų analizės ataskaitą apie jų atitiktį vadybos sistemų standarto (-ų) reikalavimams.

Nustačius žymias neatitiktis 1-ojo etapo metu, SERTIKA siūlo Klientui imtis koregavimo ir korekcinį veiksmų.

Audito 2-asis etapas planuojamas tik tada, kai klientas pateikia, jei reikia, koregavimo ir korekcinį

misleading information about its activities.

#### **4. Preparing for conformity assessment of management system**

Having received an Agreement signed by the Client, SERTIKA shall select an audit team. The assignment/appointment of each member of the audit team is communicated with the Client. If the client objects to the candidacy of any member of the audit team, reasons, valid objections shall be given.

Observers (Client Members, Consultants, Accreditation Body, Supervisory Authorities, or other approved persons) are involved in auditing, and the Head of MSCD arranges with the client before the audit (Letter of Arrangement of Auditor Candidates). The audit team ensures that observers do not unduly influence or interfere in the audit process or outcome of the audit.

Each auditor, if necessary, is accompanied by guides. The audit team ensures that the guides do not unduly influence or interfere in the audit process or outcome of the audit. The duties of the guides may include:

- establishing contacts and timing for interviews;
  - to arrange visits to specific parts of the site and territorial subdivisions of the Client;
- Ensure that the audit team members are aware of and comply with the rules concerning safety and security procedures, witnessing the audit on behalf of the Client;
- Provide clarification or information requested by the auditor.

SERTIKA makes a decision on changing the composition of the audit team and informs the Client.

Once the audit team has been appointed, SERTIKA asks the Client to provide documented information about the management system (s): manual (s) and procedures (if required by the requirements of the standard (s) to be assessed and certified), policy, objectives, Client's structural scheme, last year's internal audit reports, management review records, Statement of Applicability (if applicable), HACCP plan (s), if applicable, other documentation mandatory required.

Before each audit, the Client shall be provided with an audit plan 7 calendar days before the scheduled date of the audit, unless otherwise specified in the Agreement. The audit plan provides the exact date of the audit and the objects to be audited.

#### **5. Initial certification audit of the management system**

consists of two stages

##### **5.1. The 1<sup>st</sup> Stage of the initial certification audit**

During the 1st Stage of the audit, the SERTIKA audit team, having received the Client's management system documents, evaluates them within a maximum of 30 days (some of the documents may be checked at the Client's site) and collects the information for the 2nd audit phase, provides the Client with a document analysis report their compliance with the requirements of the management system standard (s).

veiksmus ir kai juos SERTIKA įvertina teigiamai.

### 5.2 Pirminio sertifikavimo audito 2-asis etapas

2-ojo audito etapo metu įvertinama vadybos sistemos atitiktis numatytiems reikalavimams Kliento veikloje pas Klientą vietoje. Auditas vykdomas tik tuo atveju, jei vyksta plane numatytų objektų veikla. Kitu atveju planas koreguojamas.

Audito metu auditoriai ir ekspertai vertina, ar Kliento vadybos sistema įdiegta, prižiūrima ir atnaujinama tinkamai ir yra efektyvi.

Klientas turi sudaryti sąlygas auditoriams ir ekspertams patekti į visas patalpas, susitikti su darbuotojais ir gauti duomenų įrašus, juos patikrinti, užsirašyti audito radinius (įrodymus).

Audito vadovas periodiškai bendrauja su klientu apie audito progresą ir iškilusius klausimus. Audito pabaigoje baigiamojo susitikimo metu audito grupė informuoja Klientą apie audito įvertinimo rezultatus (apie nustatytus radinius ir įvertina jų kategorijas, bei aptaria reikiamus veiksmus neatitikčių priežastims pašalinti), paruošia audito išvadą, teikia rekomendaciją dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo.

Galimi koregavimo/ korekciniai veiksmai atlikimo ir jų vertinamoji analizė ir verifikavimo /patvirtinimo būdai (taikomas 3 mėn. terminas):

1) Koregavimas /korekciniai veiksmai gali būti atlikti audito metu ir įvertinti, patvirtinti vietoje.

2) Koregavimą /korekciniai veiksmai, kurių atlikimą galima įrodyti pateikus atitinkamus dokumentuotus įrodymus. Tokiu atveju specialus auditas nėra būtinas. SERTIKA atlieka Koregavimo /korekciniai veiksmai dokumentacijos vertinamąją analizę per 14 kalendorinių dienų nuo jų pateikimo;

3) Koregavimas /korekciniai veiksmai, susiję su dideliais pakeitimais, kurie gali būti įvertinti tik atliekant papildomą visos ar dalies apimties auditą. SERTIKA atlieka auditą vietoje per 14 kalendorinių dienų nuo informacijos apie neatitiktis pašalinimą pateikimo.

**5.3. Audito ataskaita.** SERTIKA ne daugiau kaip per 40 dienų nuo audito datos pateikia Klientui audito ataskaitą.

### 5.4. Sprendimo priėmimas dėl sertifikato išdavimo, sertifikato išdavimas, Kliento registracija

Remdamasis audito grupės ataskaita, dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo atsakingas asmuo ar grupė (paprastai VSSP vadovas) priima sprendimą dėl sertifikato išdavimo ar atsisakymo sertifikuoti.

Sprendimo priėmimas atidedamas iki Kliento atliekamų koregavimo/ korekciniai veiksmai verifikavimo pabaigos, jei buvo nustatytos žymios neatitiktys.

Sertifikatas išduodamas 3 metų laikotarpiui. Atitikties vertinimo dokumentų kopijos ir logotipai pateikiami Klientui el. paštu, originalai išsiunčiami Lietuvos paštu.

Klientas, kurios vadybos sistema sertifikuota, įrašoma

Having identified major nonconformities during the 1 st Stage, SERTIKA suggests the Client to make correction and corrective actions.

The 2<sup>nd</sup> Stage of the Audit is only planned when the Client submits, if necessary, correction and corrective actions and SERTIKA accepts them.

### 5.2 The 2<sup>nd</sup> stage of the initial certification audit

During 2-nd Stage of the audit, the compliance of the management system with the established requirements within the Client's activities at the Client site shall be assessed. An audit can be carried out if the activities of the sites covered by the plan can be demonstrated. Otherwise, the plan is amended.

During the audit, the auditors and experts evaluate whether the Client Management System is installed, maintained, updated properly and is effective.

The client must allow auditors and experts to access all premises, meet with staff and obtain and verify information, make record audit findings (evidences).

The audit team leader periodically communicates the progress of the audit and any concerns to the client.

Communication with client At the end of the audit, during the closing meeting, the audit team informs the Client of the results of the audit assessment (about the identified audit findings and their categories, and discusses the steps required to eliminate the causes of non-conformities), prepares audit conclusion and a recommendation for final review and final decision.

Possible ways of implementing corrections / corrective, reviewing and verifying them (3 months term is applied):

1) Corrections / corrective actions may be performed/ taken during the audit and verified at the site.

2) Corrections / corrective actions, the effectiveness of which can be demonstrated by submitting the appropriate documented evidence. In this case, special audit is not required. SERTIKA reviews and verifies Corrections / corrective actions within 14 calendar days from their submission;

3) Corrections / corrective actions related to major changes that can only be reviewed and verified by additional full or additional limited audit. SERTIKA conducts on-site audits within 14 calendar days from submitting information due to elimination of non-compliance.

**5.3. Audit report.** SERTIKA shall provide the Client with an audit report no later than 40 days after the date of the audit.

### 5.4. Decision making on the granting or refusing certification, issue of the certificate, registration of the Client

Based on the audit team's report, the final review and final decision is made by the responsible person or group (usually the head of the MSCD) on granting or refusing certification.

The decision is postponed until the end of the verification of the Client's Corrections / corrective

į SERTIKA *sertifikuotų įmonių registrą*.

### 5.5 Sertifikato išdavimo ribojimai

SERTIKA turi teisę nevertinti bei neįrašyti į išduodamą sertifikatą tų veiklų, kurios nebuvo paminėtos sutarties priedo „Paraiška“. KLIENTO pageidaujama sertifikuoti veiklos sritis ( pagrindinė veikla - VS taikymo sritis) turi būti suderinta su audito vadovu audito metu raštu. KLIENTO veiklos srities vertimą į pageidaujamą kalbą pateikia KLIENTAS po jos suderinimo su audito vadovu.

Sertika turi teisę neišduoti sertifikato KLIENTUI tuo atveju, jeigu KLIENTO vadybos sistema neatitinka standartų, pagal kuriuos vadybos sistema yra vertinama, reikalavimų ir/ arba KLIENTAS nėra atsiskaitęs už atlikto audito paslaugas. Tokiu atveju laikoma, kad SERTIKA suteikė paslaugas tinkamai ir SERTIKAI priklauso atlyginimas už atitinkamą paslaugų teikimo etapą (pirminis sertifikavimo audita/pakartotinis auditas, priežiūros veiklą, stebėseną po sertifikavimo ir pan.).

### 5.6. Sertifikato ir sertifikavimo (atitikties vertinimo) nuorodos, audito ataskaitos, SERTIKA pavadinimo, sertifikavimo ženklo (logotipo) naudojimas

SERTIKA, atlikdama trečios šalies ( akredituotas) / antrosios šalies (neakredituotas) nepriklausomą atitikties vertinimą (audita), įvertina Kliento vadybos sistemos atitiktį pasirinktos vadybos sistemos reikalavimams ir sertifikuodama organizaciją Klientui suteikia sertifikatą bei sertifikavimo ženklą (logotipą) ir kitus atitikties vertinimo dokumentus.

Klientas įsipareigoja įvykdyti šiuos reikalavimus sertifikavimo laikotarpiu dėl sertifikato ir sertifikavimo (atitikties vertinimo) nuorodos, audito ataskaitos, SERTIKA pavadinimą, sertifikavimo ženklo (logotipo) naudojimo:

atitinka SERTIKA reikalavimus, kai nurodo, naudoja savo sertifikavimo statusą: sertifikato dokumentus, audito ataskaitas, pareiškimus, sertifikavimo ženklus ir kt. informavimo priemonėse, tokiose kaip internetas, brošiūros ar reklama ar kiti dokumentai;

**Pareiškimai, nuorodos, sertifikavimo dokumentai (sertifikatai ir jų priedai).** Klientas gali deklaruoti, kad jo vadybos sistema sertifikuota tik atitikties sertifikate nurodytose veiklos srityse. Klientas negali pateikti ar leisti klaidinančio pareiškimo dėl sertifikavimo, nenaudoja arba neleidžia klaidinančiu būdu naudoti sertifikavimo dokumento ar jo dalies.

**Audito ataskaita.** Klientas taip pat įsipareigoja neskelbti audito ataskaitų be SERTIKA sutikimo. Audito ataskaita yra SERTIKA nuosavybė.

Klientas neleidžia naudoti nuorodos į savo vadybos sistemos sertifikavimą taip, kad kiltų įspūdis, kad SERTIKA sertifikavo **produktą (įskaitant paslaugą) arba procesą**;

Klientas laikosi šių taisyklių dėl bet kokio pareiškimo/

action if significant nonconformities have been identified.

The certificate is granted for a period of 3 years. Copies of the Certification Documents and Logos shall be provided to the Client by e-mail first and then original copies are sent by post.

The client whose management system is certified is entered in the *Register of SERTIKA certified companies*.

### 5.5 Restrictions on Granting a Certificate

SERTIKA shall have the right not to assess and record in the issued certificate those activities that were not mentioned in the Annex “Application” of the Agreement. Client's preferred conformity assessment scope (main activities - MS SCOPE) must be agreed with the Lead Auditor in writing at the time of the audit. The CLIENT shall provide translation of the field of activity into the preferred language after approval by the lead auditor.

Sertika has the right not to issue a certificate to the CLIENT in case the CLIENT's management system does not comply with the standards under which the management system is assessed and / or the CLIENT has not paid for the performed audit services. In this case, SERTIKA is deemed to have provided the services properly and the SERTIKAs are remunerated for the appropriate service provision stage (initial certification audit/ recertification, supervision activities, post-certification monitoring, etc.).

### 5.6. Use of Certificate and Certification (Conformity Assessment) Reference, Audit Report, SERTIKA name, Certification Mark ( logo)

SERTIKA, when performing third part (accredited / second part (non-accredited) independent conformity assessment (audit) assesses the compliance of the Client Management System with the requirements of the selected management system and provides the Client with a certificate and certification mark (logo) and other documents when certifying the organization.

The Client undertakes to fulfil these requirements during certification period due to use of Certificate and Certification (Conformity Assessment) Reference, Audit Report, SERTIKA name Certification Mark (logo):

conforms to the requirements of SERTIKA when making reference to its certification status: Certificate documents, audit reports, statements, marks/ logos of certification, etc. in communication media such as the internet, brochures or advertising, or other documents;

**Statements, certification documents (certificate and its annexes).** The Client may declare its Certified Management System only in the scope of activities specified in the Certificate of Compliance. Client shall not make or permit any misleading statement regarding its certification, does not use or permit the use of a certification document or any part thereof in a misleading manner.

užrašo/ ženklo, kad sertifikuotas klientas turi sertifikuotą valdymo sistemą, naudojimo ant produkto pakuotės ar papildomos informacijos naudojimo prie produkto.

Laikoma, kad gaminio pakuotė gali būti pašalinta be produkto susiskaidymo ar sugadinimo. Papildoma informacija laikoma atskirai prieinama arba lengvai nuimama. Tipo etiketės arba identifikavimo lentelės laikomos produkto dalimi.

Klientas įsipareigoja neteikti nuorodos į vadybos sistemos sertifikavimą taip, lyg sertifikavimo įstaiga būtų sertifikavusi produktą (ant produkto, pakuočių, laboratorinių bandymų, kalibravimo protokoluose ar kontrolės ataskaitose ar kitokiu būdu, kai būtų galima tai interpretuoti, kaip produkto atitiktį), paslaugas ar procesą. Neturi kilti dviprasmybės dėl to, kas yra sertifikuota ir kas sertifikavo, kai naudojami logo ar juos lydintys tekstai. Į sertifikavimo pareiškimą/įtraukiama nuoroda į:

- sertifikuoto kliento identifikavimas (pvz., Prekinis kliento ženklas ar pavadinimas);
- vadybos sistemos tipas (pvz., Kokybė, aplinkosauga) ir taikytinas standartas (ISO 9001, ISO 14001);
- sertifikatą išduodančios **sertifikavimo įstaigos pavadinimas (SERTIKA)**.

**Sertifikavimo ženklas (logo)** Logotipas yra žymuo, kuris trumpai pristato, kas yra sertifikuota (kokia vadybos sistema), kas atliko sertifikavimą.

**Pagrindinis logotipo naudojimo ribojimo principas – nevertoti logotipo kaip produkto atitikties ženklo**, nes VS sertifikavimas nereiškia gaminio sertifikavimo ir neatleidžia įmonės nuo įsipareigojimų, susijusių su produktu.

Klientas turi teisę demonstruoti logotipo ženklus, laikydamasis naudojimo taisyklių:

1) Ženklas yra skirtas reklamuoti, kad Kliento vadybos sistema sertifikuota, galima naudoti ant Kliento 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. Klientas, norėdamas reklamuoti, kad jo produktai gaminami naudojant sertifikuotą vadybos sistemą, **gali ant antrinės produkto pakuotės rašyti, pvz. „Produktas gaminamas taikant vadybos sistemą. Kliento „XXXXX“ (kokybės, aplinkosaugos) vadybos sistema atitinka (ISO 9001, ISO 14001) ir pan. standartų reikalavimus. Vadybos sistemos atitikties vertinimą atlieka SERTIKA“**.

3) Ženklas gali būti naudojamas reklamuojant tik tą veiklos sritį, kuri nurodyta ant sertifikato ir negali būti

**Audit Report.** The Client also undertakes not to publish the audit reports without the consent of SERTIKA. Audit Report is the property of SERTIKA.

Client does not allow reference to its management system certification to be used in such a way as to imply that SERTIKA certifies **a product (including service) or process**;

Client follows the Rules due to the use of any statement/ logo/ mark on product packaging or in accompanying information that the certified client has a certified management system.

Product packaging is considered as that which can be removed without the product disintegrating or being damaged. Accompanying information is considered as separately available or easily detachable. Type labels or identification plates are considered as part of the product.

The Client undertakes not to refer to the management system certification statement, mark/logo, or Certificate as if the certification body had certified the product (on product, packaging, laboratory testing, calibration protocols or inspection reports or in any way that may be interpreted as denoting product conformity), services or process. There shall be no ambiguity in the mark or accompanying text as to what has been certified and who has granted the certification. The statement about certification shall include reference to:

- identification (e.g. brand or name) of the certified client;
- the type of management system (e.g. quality, environment) and the applicable standard (e.g. ISO 9001, ISO 14001);
- **the certification body name (SERTIKA)** issuing the certificate.

**Certification Mark (Logo)** A logo is a label that briefly introduces what is certified (what a management system), who has performed the certification. **The basic principle of limiting the use of the logo is not to use the logo as a product conformity mark**, as certification of the MS does not mean a certification of the product and does not relieve the company of its obligations with regard to the product.

The Client has the right to display the logo symbols in accordance with the Terms of Use:

1) The mark is intended to advertise that the Client Management System is certified, can be used on the Client's documents and promotional material. Certification marks may only be issued by SERTIKA (i.e., marks bearing the certification body name).

2) The mark may not be used on the products themselves or on their primary packaging, as it gives the wrong impression that the products, services and processes themselves are certified. The mark may not be used on laboratory tests, calibration protocols or control reports as such documents are considered as products in this context. To advertise that its products are manufactured using a certified management system, the Client can write on the secondary packaging of the

sudaromas įspūdis, kad sertifikuota VS apima sritis, kurios neįtrauktos į sertifikatą. Sertifikuotas klientas įsipareigoja nedaryti ir neleisti jokių klaidinančių pranešimų apie jos sertifikavimą, bei nenaudoti ir neleisti naudoti sertifikavimo dokumento, ar bet kurios jo dalies ir logotipo klaidinančiu būdu.

Sustabdžius arba atšaukus sertifikavimą, nutraukiama visų reklamos priemonių, kuriose yra nuoroda į sertifikavimą. Klientas įsipareigoja pataisyti visą reklaminę medžiagą, jei sertifikavimo sritis yra keičiama ir neleisti manyti, kad sertifikuojama veikla neįtraukta į sertifikavimo apimtį.

Klientas pakeičia visą reklaminę medžiagą, kai sertifikavimo apimtis yra susiaurinta, pakeista;

Klientas įsipareigoja neleisti manyti, kad sertifikavimas taikomas veiklai ir vietoms, kurios nepriklauso sertifikavimo sričiai;

Klientas įsipareigoja nepiktnaudžiauti tokiu būdu, kad būtų pakenkta SERTIKOS ir/ arba sertifikavimo sistemos reputacijai ir ji netektų visuomenės pasitikėjimo.

Klientas sutinka, kad SERTIKA kontroliuoja nuosavybės teises, prižiūri, kaip sertifikuoti klientai laikosi aukščiau išdėstytų reikalavimų, sekdamas Kliento reklaminę medžiagą ir į rinką teikiamus gaminius ir imasi veiksmų, kad pašalintų neteisingas nuorodas į sertifikavimo statusą arba klaidinančią sertifikavimo dokumentų, ženklų ar audito ataskaitų naudojimą. (Tokie veiksmai apima prašymus ištaisyti ir taisyti, sustabdyti, atsiimti sertifikavimą, paskelbti apie pažeidimą ir prireikus imtis teisinių veiksmų). Sertifikuotas Klientas perspėjamas raštu, reikalaujant taisyti padėtį

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

## 6. Sertifikavimo palaikymas

### 6.1. Priežiūros auditai

Siekiant užtikrinti, kad vadybos sistema nuolat atitiktų standarto reikalavimus, SERTIKA atlieka vadybos sistemos priežiūros auditus

Per sertifikato galiojimo laikotarpį **ne rečiau kaip kas 12 (dvylika) mėnesių po atlikto audito paskutinės dienos** SERTIKA atlieka vadybos sistemos atitikties vertinimo sutartyje numatytus priežiūros auditus. Jų tikslas užtikrinti, kad Klientas nuolat laikosi vadybos sistemos reikalavimų ir ji atitinka atitinkamo pasirinkto standarto reikalavimus.

Jei priežiūros audito metu randama žymių neatitikčių, klientas per 3 (tris) mėnesius nuo audito datos turi įgyvendinti reikiamus veiksmus. Jei reikia, koregavimo/ korekcinių veiksmų įgyvendinimas patikrinamas papildomo audito metu.

### 6.2. Specialūs auditai

Esant poreikiui, gali būti atliekama **kita sertifikavimo**

product, for example. **“Product is produced using the management system. Client’s “XXXX” (quality, environment management system meets the requirements of (ISO 9001, ISO 1400) standards etc. Management system conformity assessment is performed by SERTIKA”.**

3) The mark may only be used to promote the area of activity listed on the certificate and may not give the impression that the Certified MS covers areas not included in the certificate. The Certified Client undertakes not to make or prevent any misleading notices about its certification, and not to use or prevent the use of the Certification Document, or any part thereof, and the logo in a misleading manner.

Upon suspension or withdrawal of its certification, discontinues its use of all advertising matter that contains a reference to certification. Client undertakes to revise all promotional material if the certification area is changed and prevented from believing that the certified activity is not covered by the scope of certification.

Client amends all advertising matter when the scope of certification has been reduced, changed;

Client does not imply that the certification applies to activities and sites that are outside the scope of certification;

Does not use its certification in such a manner that would bring SERTIKA and/or certification system into disrepute and lose public trust.

Client agrees SERTIKA shall exercise control of ownership and control how certified Clients comply with the above requirements by following Client's promotional material and marketed products and shall take action to deal with incorrect references to certification status or misleading use of certification documents, marks or audit reports. (Such action includes requests for correction and corrective action, suspension, withdrawal of certification, publication of the transgression and, if necessary, legal action). A certified Client shall be warned in writing requesting the correction of the situation.

Disputes regarding non-performance or improper execution of the Agreement shall be settled by agreement between the parties, and in the event of disagreement between the parties, disputes shall be settled in court according to the laws of the Republic of Lithuania.

## 6. Maintaining certification

### 6.1. Surveillance audits

In order to ensure that the management system continuously meets the requirements of the standard, SERTIKA carries out management system surveillance audits.

During the validity period of the certificate, **at least every 12 (twelve) months after the last day of the audit performed**, SERTIKA carries out the supervision audits provided for in the management system conformity assessment Agreement. Their purpose is to ensure that the Client continuously complies with the

**priežiūros veikla ir stebėseną po sertifikavimo:**

Specialieji auditai,  
Neplaniniai auditai,  
Iš anksto nepranešti auditai vietoje,  
Srities plėtimo auditai.

Jie yra reikalingi tik tada, jeigu yra reaguojama į pokyčius, plečiama sertifikavimo sritis, nagrinėjami skundai, įvyko nelaimingas atsitikimas arba incidentas, atnaujinamas sertifikavimo galiojimas po jo sustabdymo, ar klientas nori išplėsti sritį ir t.t. Šie auditai, jei tokių reikės, bus įforminti papildomais sutarties priedais.

**Specialusis auditas dėl DSSVS** atliekamas gavus informaciją apie įvykusį nelaimingą atsitikimą arba incidentą. Specialaus audito tikslas yra įvertinti, ar vadybos sistema nebuvo pažeista ir veiksmingai veikė. Po atlikto specialaus audito, audito grupė teikia rekomendaciją VSSP vadovui, kokių veiksmų reikia imtis (įskaitant sertifikato sustabdymą arba panaikinimą) tais atvejais, kai galima įrodyti, kad sistema ženkliai neatitiko darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemos reikalavimų. VSSP vadovas priima sprendimą dėl tolimesnių veiksmų pagal p. 5.4 ir 5.5 reikalavimus. IAF MD 22 p. G 9.6.4.2/3.

**Iš anksto nepraneštas auditas**

Iš anksto nepraneštas auditas atliekamas nagrinėjant skundus, reaguojant į pokyčius arba klientų, kurių sertifikatas sustabdytas, veiksmų patikrinimą.

Vadybos sistemų sertifikavimo padalinio vadovas skiria papildomą dėmesį audito grupės sudarymui, kadangi klientas neturės galimybės prieštarauti audito grupės narių skyrimui, nes auditorių kandidatūros šiuo atveju nėra derinamos su klientu. Apie tai pažymima audito programoje ir numatoma audito apimties audito plane.

Klientas įsipareigoja suteikti visas reikiamas priemones auditui atlikti (pvz. tikrinamų dokumentų pateikimą, priėjimą prie visų procesų, vietų, įrašų, darbuotojų).

Iš anksto nepranešti auditai, jei tokių reikės, bus įforminti papildomais sutarties priedais.

**Srities plėtimo auditas**

Reaguodama į Kliento paraišką (paraiškos formas galima rasti [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt)) dėl jau suteikto sertifikavimo srities plėtimo, SERTIKA atlieka paraiškos peržiūrą ir nustato bet kokią audito veiklą, reikalingą sprendžiant, ar gali (išduodamas naujas sertifikatas) ar negali būti atliktas sertifikavimo plėtimas. SERTIKA atlieka tuos pačius veiksmus kaip ir 2-5 dalyse.

Sertifikavimo apimties išplėtimo auditą galima atlikti kartu su priežiūros auditu.

**Standarto (-ų) reikalavimų pokyčių auditas**

requirements of the management system and meets the requirements of the relevant chosen standard.

If major non - conformities are found during the surveillance audit, the Client must implement the required actions within 3 (three) months of the audit date. If necessary, the implementation of the corrections / corrective action is checked during the additional audit.

**6.2. Special audits**

If necessary, other **certification maintenance** activities and **post-certification monitoring** may be carried out: special audits,

Unplanned audits,

Short-notice/ unannounced on-site audits,

Expanding scope audit.

They are only needed if there is a response to change, the scope of certification is expanded, complaints are reviewed, the accident or incident occurred and the validity of the certification is renewed after its suspension, or client needs to expand scope etc. These audits, if applicable, will be formalized in the annexes to the Agreement.

**The special audit of OHSMS** is carried out when information on the accident or incident that occurred is announced. The purpose of the special audit is to assess whether the management system has been broken/ damaged and has been effective.

Following a special audit, the audit team makes a recommendation to the head of the MSCD to take action (including suspension or withdrawal of the certificate) where it can be proved that the system did not meet the requirements of the OHSMS occupational health and safety management system. The head of MSCD makes a decision on further action under p. 5.4 and 5.5. IAF MD 22 p. G 9.6.4.2/3

**Unannounced audit**

An unannounced audit is performed by reviewing complaints, responding to changes, or checking the actions of clients whose certificates have been suspended.

The Head of the MSCD pays extra attention to the assignment of the audit team, as the client will not be able to refuse the appointment of the members of the audit team, as the auditors' candidates in this case are not coordinated with the client. This is noted in the audit programme and provides the scope of the audit in the audit plan.

The Client undertakes to provide all the necessary means to perform the audit (eg. submission of the documents to be checked, access to all processes, locations, records, employees).

The unannounced audits, if any, will be agreed in the annexes to the Agreement.

**Expanding scope audit**



Atitikties vertinimas 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)).

Standarto (-ų) pokyčių auditas gali būti atliekamas pakartotinio sertifikavimo, priežiūros audito metu arba atliekant neplaninį auditą.

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 5 straipsnio numatytą tvarką.

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.

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.

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

### **6.3 Sertifikavimo srities galiojimo sustabdymas, atšaukimas arba srities siaurinimas**

**SERTIKA turi teisę** neišduoti sertifikato, sustabdyti arba atšaukti sertifikavimo galiojimą, susiaurinti sritį, (išplėsti atitikties vertinimo sritį – jau aparta srities plėtimo skyriuje) pagal žemiau pateiktą tvarką.

Kliento sertifikatas sustabdoma, kai:

- Sertifikuota Kliento vadybos sistema nuolat ar iš esmės neatitinka atitikties vertinimo reikalavimų, įskaitant ir vadybos sistemos rezultatyvumo reikalavimų.
- Specialaus audito metu nustatoma, kad vadybos sistema ženkliai neatitiko darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemos reikalavimų.

In response to an Client's application (application forms are available at [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt)) for expanding the scope of certification already granted, SERTIKA undertake the review of application and determine any audit activities necessary to decide whether (A new certificate is issued) or not the extension may be granted. SERTIKA performs the same actions as in 2-5 paragraphs.

An audit of the extension of the certification scope may be conducted with a conjunction with the surveillance audit.

### **Audit of changes in standard (s) requirements**

Conformity assessment according to the requirements of the old standards (for example, LST EN ISO 45001:2018) is no longer performed one year before the expiry date of the standard or after the deadline specified in the relevant sources (e.g. [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)).

The audit of changes in standard (s) may be carried out during re-certification, surveillance audits or in the case of unplanned audits.

If the Client wishes to evaluate the implementation of the requirements of the new standard (s) during the re-certification audit:

- The Client shall indicate in the application form the selected standard(s);
- The Client submits the management system documentation at least one month before the scheduled date of the audit;
- SERTIKA shall carry out the audit in accordance with the procedures set out in paragraph 5.

If the Client decides to carry out an assessment of the implementation of the requirements of the new standard(s) in its system during the course of the surveillance audit:

- The Client submits his / her request in writing (by e-mail) at least 2 months before the expected date of the audit;
- The Client submits updated documents one month before the date of the audit;
- SERTIKA shall carry out an assessment of compliance with the requirements of the new standard(s). The evaluation can be done by reviewing the documents or by performing an on-site evaluation.

If the Client decides to carry out an assessment of the implementation of the requirements of the new standard(s) within its system during the period of the non-scheduled audit:

- The Client submits updated documents two weeks before the date of the audit;
- SERTIKA carries out an assessment of compliance with the requirements of the new standard (s). The evaluation can be done by reviewing the documents or by performing an on-site evaluation.

Having determined that the Client has properly performed changes in the management system, SERTIKA extends the validity of the certificate to the compliance of the new standard (s). The validity of the

- 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 14 kalendorinių dienų.
- Sertifikuotas Klientas nevykdo finansinių ar kitų sutartinių įsipareigojimų.

• Baigiasi standarto (-ų), pagal kurį (-iuos) atliekamas Kliento vadybos sistemos atitikties vertinimas, galiojimas, ir Klientui neįvykdžius perėjimo prie naujo (-ų) standarto (-ų) leidimo (-ų) reikalavimų pereinamajame laikotarpyje. Sertifikato (-ų) galiojimas gali būti sustabdomas ne ilgiau kaip 6 mėn.

Sustabdžius sertifikatą (-us) Klientas įsipareigoja laikytis sertifikato, sertifikavimo nuorodos ir SERTIKOS (logo) ženklo naudojimo reikalavimų ir nedelsiant nutraukia sertifikato, sertifikavimo nuorodos, SERTIKOS (logo) ženklo reklamavimą, naudojimą, viešinimą.

Nustatytu laiku išsprendus problemas, dėl kurių sustabdytas sertifikatas, jis atstatomas, priešingu atveju jis turi būti atšauktas (anuliuotas) arba susiaurinta atitikties vertinimo apimtis (išbraukiamos tos reikalavimų neatitinkančios atitikties vertinimo apimtys dalys, kurios nuolat ar iš esmės neatitinka atitikties vertinimo reikalavimų).

VSSP vadovas yra atsakingas už sertifikato galiojimo sustabdymo, atšaukimo arba apimtys siaurinimo sprendimus. Sprendimai priimami remiantis audito vadovo išvadomis ir rekomendacija audito ataskaitoje. VSSP vadovas atsakingas už šios informacijos pateikimą viešai ([www.sertika.lt](http://www.sertika.lt) svetainėje).

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

Anuliuavus sertifikatą, Klientui pateikus paraišką, pradedamas naujas vadybos sistemos atitikties vertinimo ciklas.

#### 6.4. Pakartotinio sertifikavimo auditas

Baigiantis sertifikato galiojimo laikui, Klientui pageidaujant, gali būti pakartotinai atliekamas jo vadybos sistemos atitikties vertinimas. Tuo atveju klientas pateikia paraišką vadybos sistemos pakartotiniam atitikties vertinimui.

SERTIKA kartuoja veiksmus, nurodytus 2-6.4. p.

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 2035-12-31. Atlikus pakartotinio sertifikavimo auditą ir priėmus teigiamą

term of renewed certificate (s) issued does not change.

#### 6.3. Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification

SERTIKA has the right not to issue the certificate, to suspend or withdraw the certificate, to reduce the scope of the certification (expanding certification scope is already discussed) procedure according to the procedure below.

Client Certificate Is Suspended When:

- Certified Client Management System does not meet the requirements of conformity assessment on a continuous or substantial basis, including management system performance requirements.

- The special audit states that the management system did not meet the requirements of the occupational safety and health management system significantly.

- A Certified Client does not allow to carry out at the required frequency of surveillance or re-certification audit.

- Certified Client voluntarily requests to suspend the Certificate.

- NOTE: If the Client does not allow the performance of the surveillance audit or voluntarily request to suspend the certificate, the Head of MSCD shall take a decision within 14 calendar days.

- The Certified Client does not fulfil any financial or other Agreement obligations.

- The validity of the Standard (s) under which the Client Management System is subject to conformity assessment is terminated and the Client fails to comply with the requirements of the transition (s) to the New Standard (s) during the transitional period.

The validity of the certificate (s) may be suspended for up to 6 months.

Upon suspension of the certificate (s), the Client undertakes to comply with the requirements for the use of the certificate, certification reference and SERTIKA (logo) logo and immediately terminates use and promotion of the certificate, certification reference, SERTIKA (logo) mark.

If the issue is resolved in due time, certificate must be restored, if not it must be withdrawn or the scope of the conformity assessment reduced (excluding of those non-compliant parts of the scope of conformity assessment that do not meet the requirements for conformity assessment on a continuous or substantial basis).

The head of the MSCD is responsible for decisions to suspend, withdraw or reduce the scope of the certificate. Decisions are made on the basis of the findings and recommendations of the Lead auditor in the audit report.

The Head of MSCD is responsible for making this information public ([www.sertika.lt](http://www.sertika.lt)).

Disputes regarding the non-performance or improper execution of these Regulations shall be settled by agreement between the parties, and in case of

sprendimą dėl sertifikato išdavimo iki sertifikato galiojimo pabaigos, pvz. 2035-12-20, sertifikatas gali būti išduotas 2035-12-20 dienos data, o jo galiojimo terminas bus iki 2038-12-30).

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

## 7. Skundai ir apeliacijos

Klientas ar jo 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, 50131 Kaunas. Laišką adresuoti direktoriui.

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

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

SERTIKA gavusi prašymą dėl skundo ar apeliacijos, supažindina Klientą su skundų ir apeliacijų valdymo procedūra.

## 8. Vieša informacija, informacijos teikimas pagal prašymą ir konfidencialumas

SERTIKA pateikia viešai prieinamą informaciją apie:

- atitikties vertinimo procesą: audito, sertifikavimo, sertifikavimo palaikymo (priežiūros ir monitoringo veiklos) procesus (pateikiama šiuose nuostatuose, paskelbta [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt));
- Sertifikavimo procesą (sertifikavimo suteikimo ar neišdavimo, galiojimo pratęsimo, atnaujinimo dėl pokyčių, sertifikavimo srities plėtimo ar siaurinimo, sustabdymo, **atstatymo po sustabdymo**, panaikinimo procesus) (pateikiama šiuose nuostatuose, paskelbta [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt));
- Vadybos sistemų ir sertifikavimo schemų tipai, kuriuose veikia SERTIKA (Akreditavimo sritis paskelbta [www.nab.lt](http://www.nab.lt));
- Sertifikavimo įstaigos pavadinimo ir sertifikavimo ženklo arba logotipo naudojimas (pateikiamas šiuose nuostatuose, paskelbta [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt));
- Informacijos, skundų ir apeliacijų nagrinėjimo procesas (pateikiamas šiame reglamente, paskelbtame [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt));
- nešališkumo politika (paskelbta [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt)).

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

disagreement between the parties, disputes shall be settled by judicial procedure in accordance with the laws of the Republic of Lithuania.

After certificate is withdrawn, the Client's application shall be subject for new cycle of conformity assessment of the management system.

## 6.4. Recertification audit

At the end of the validity period of the certificate, at the Client's request, the conformity assessment of its management system may be repeated. In this case, the client submits an application for the reassessment of the compliance of the management system.

SERTIKA repeats steps 2-6.4.

If the recertification audit activity is successfully completed by the expiration of the valid certificate at that time, a new certificate may be issued following the expiry of the valid certificate at the time (for example: the certificate expires on 31<sup>st</sup> December 2035. Following a re-certification audit and a positive decision on the certificate may be issued on the 20<sup>th</sup> December 2035, and will expire on 30<sup>th</sup> December 2038).

If the Client fails to provide evidence of the closure of major non-conformities or recertification audit activity is carried out after the Certificate expires, the decision making and granting certificate procedure shall be carried out in the same manner as in the initial certification audit.

## 7. Complaints and Appeals

The Client or his / her Client may submit a Letter of Complaint to the Head of SERTIKA due to inappropriate actions related to the activity of SERTIKA or the activity of the CLIENT's Client to [sertika@sertika.lt](mailto:sertika@sertika.lt), or SERTIKA correspondence address: Savanorių pr. 271 - 255, 50131 Kaunas.

SERTIKA examines it within 20 working days after receiving the complaint and informs the complainant of the decision taken.

If the decision taken by SERTIKA is not satisfied by the complainant, he/she may appeal to the Impartiality Committee (IC).

Upon receipt of the complaint or appeal request, SERTIKA shall inform the Client about the procedure for The Management of Complaints and Appeals.

## 8. Public information, handling requests for information and confidentiality

SERTIKA provides publicly available information about:

- Conformity assessment process: audit, certification, maintaining certification (surveillance and monitoring activities) (available in this Regulations published in [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt));
- Process of certification (granting or refusing certification, maintaining, renewing because of

**Informacijos teikimo procesas.**

Kad būtų įgytas pasitikėjimas atitiktis vertinimo sąžiningumu ir patikimumu, trečiai šaliai (išorei) paprašius raštu, padalinio vadovas per 5-30 darbo dienų pateikia informaciją apie Klientą raštu.

Informacija gali būti pateikiama apie:

- geografines vietas, kuriose Klientas veikia;
- išduotų sertifikatų statusą;
- normatyvinius dokumentus, sritį, geografinę vietovę (miestas, šalis) liečiančius konkretų sertifikuotą klientą;

SERTIKA turi teisę viešai paskelbti šią informaciją. Išskirtiniu atveju, kliento prašymu ją galima apriboti (pvz., dėl saugumo priežasčių).

**Konfidencialumas**

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

SERTIKA laikosi griežtų konfidencialumo reikalavimų. Visa informacija iš Kliento, išskyrus Kliento pateikiama viešai, laikoma konfidencialia, išskyrus Lietuvos įstatymuose ir VS atitiktis vertinimo nuostatuose numatytus atvejus.

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 atitiktis vertinimo paslaugas.

SERTIKA įsipareigoja naudoti priemones, užtikrinančias saugų elgesį su konfidencialia informacija (prieiga yra kontroliuojama, rakinamos patalpos, yra patalpų apsaugos sistema nuo įsilaužimo ir kt.).

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

- Darbuotojai yra pasirašę *Susitarimą dėl konfidencialios informacijos apsaugos*;
- Juridinis, fizinis asmuo, atlikdamas dalį atitiktis vertinimo funkcijų, pasirašo įsipareigojimus paslaugų teikimo 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.

**9. Atsakomybė ir atvirumas**

Klientas, o ne SERTIKA, yra atsakinga už atitiktį

changes, expanding or reducing the scope of certification, suspending, restoring, withdrawing certification) (available in this Regulations published in [www.ertika.lt](http://www.ertika.lt));

- Types of management systems and certification schemes in which SERTIKA operates (Accreditation scope is public in [www.nab.lt](http://www.nab.lt))
- The use of the certification body's name and certification mark or logo (available in this Regulations published in [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt));
- The process for handling requests for information, complains, appeals (available in this Regulations published in [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt));
- Policy of impartiality (published in [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt)).

Information about SERTIKA activities is available on the website <http://www.sertika.lt>. In case of significant changes, the information is updated.

**The process for handling requests for information**

In order to gain confidence in the integrity and reliability of compliance assessment, at the written request of a third party (externally), the Head of Department during 5-30 business days provides written information about the Client. Information may be provided on:

- The geographical areas in which the Client operates;
- The status of the certificate granted;
- Normative documents, scope, geographical location (city, country) for a specific certified Client.

SERTIKA has the right to make this info public available. In exceptional cases on the request of the client it can be limited (e.g. for security reasons).

SERTIKA maintains a balance between openness and the principles of confidentiality, including response to complaints and appeals, in order to demonstrate to all certification user's honesty and reliability.

SERTIKA complies with strict confidentiality requirements. All information provided by the Client, except the Client provides in public, shall be treated as confidential, except in the cases provided for in the law of the Republic of Lithuania and these Regulations.

SERTIKA ensures the confidentiality of any private information of the Client and no third party, without the prior written consent of the Client, is provided by the information that SERTIKA employees have known during conformity assessment services.

**Confidentiality**

SERTIKA undertakes to use measures to ensure the safe handling of confidential information (access is controlled, locked premises, a security system against burglary etc.).

Employees (permanent and external auditors), committee members and other people acting in the name of SERTIKA undertake to keep confidential with all information received or prepared during conformity assessment activities:

- Employees have signed *Agreement regarding the protection of confidential information*;

atitikties vertinimo reikalavimams.

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

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

Klientas įsipareigoja laikytis vadybos sistemų atitikties vertinimo nuostatų ir paslaugų teikimo sutarties, kurie nustato sertifikuotų klientų teises ir pareigas.

SERTIKA atsakinga už atitikties vertinimo veiklą ( auditavimą, sprendimo priėmimą dėl pirminio sertifikavimo ar pakartotinio sertifikavimo, sertifikato suteikimą/ nesuteikimą, pratęsimą, atnaujinimą, išplėtimą, susiaurinimą, sustabdymą, atšaukimą) visą sutarties su klientu laikotarpį.

SERTIKA atsakinga už įvertinimą pakankamo skaičiaus objektyvių įrodymų, kuriais grindžiamas sertifikavimo sprendimas. Kiekvienas auditas grindžiamas prieinama informacija apie Kliento vadybos sistemą ir pavyzdžių atranka, todėl negarantuojama 100 proc. atitiktis reikalavimams.

#### **10. SERTIKOS ir jos klientų keitimasis informacija ( pokyčių valdymas)**

Klientas įsipareigoja nedelsiant pranešti SERTIKAI apie esminius pasikeitimus, turinčius įtakos vadybos sistemos atitikimui taikyto atitikties vertinime, sertifikuojamo 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,
- darbuotojų saugos ir sveikatos nelaimingais atitikimais bei incidentais,
- darbuotojų kiekio, padalinių pasikeitimais;
- svarbiais vadybos sistemos ir procesų keitiniais.

SERTIKA įsipareigoja informuoti sertifikuotą Klientą apie atitikties vertinimą (auditavimą ir sertifikavimą) ir reikalavimus šiuose nuostatuose. Vadybos sistemų sertifikavimo (atitikties vertinimo) nuostatai yra laikomi sutarties su Klientu dėl vadybos sistemos atitikties vertinimo ir sertifikavimo priedu ir yra neatskirama šios sutarties dalimi. Nuostatų dokumentas yra viešai skelbiamas SERTIKA interneto svetainėje [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt) lietuvių ir anglų kalba. Pasirašydamas šią sutartį KLIENTAS pareiškia, kad yra susipažinęs su šiais nuostatais, su jais sutinka ir įsipareigoja jų laikytis ir sekti jų pasikeitimus.

SERTIKA apie atitikties vertinimo (auditavimą ir sertifikavimą) ir reikalavimų pasikeitimus gali informuoti ir laišku ar kitomis priemonėmis, pvz.

• Legal, natural person signing obligations in a service provision Agreement while performing some of the conformity assessment functions;

• Members of the impartiality committee are under an obligation not to disseminate information about SERTIKA's activities and be impartial;

• When confidential information is available to other bodies (e.g. accreditation body, etc.). SERTIKA informs the Client about this in the audit plan;

• If documents or information about the Client come from other sources, e.g. complaints, information from supervisors, from the internet and so on SERTIKA complies with the requirements of confidentiality, except for the requirements provided for in the law of Lithuania.

#### **9. Responsibility and Openness**

The Client, not SERTIKA, is responsible for compliance with the conformity assessment requirements.

The Client undertakes to provide all the necessary means to perform the audit (e.g. to submit the documents to be checked 4 weeks before the audit, access to all processes, sites, records, employees and complaints).

The Client undertakes to give the opportunity to attend the observers (e.g., accreditation body experts, auditors in training).

The Client undertakes to comply with *Regulations for certification (conformity assessment) of management systems* and the *Service Agreement*, which establish the rights and obligations of certified Clients.

SERTIKA is responsible for the conformity assessment activities (auditing, decision making due to granting initial certification or recertification, granting certificate, maintaining certificate, updating, expanding, suspending, reducing the scope of certification, withdrawing the certificate) for the entire duration of the Agreement.

SERTIKA is responsible for the assessment of a sufficient number of objective evidences on which the certification decision is based. Each audit is based on the selection of sampling on the available information of Client's Management system. Therefore 100% compliance is not guaranteed.

#### **10. Exchange of information between SERTIKA and their clients (Management of changes)**

**The Client undertakes to inform the SERTIKA** immediately without delay of matters/ changes that may affect the compliance of the management system with the requirements of the applicable certified Standard (s), e.g. changes related to:

- legal, commercial, organizational status, ownership;
- with organization and management (key management, decision-making or technical staff);
- with contact addresses and locations/ sites;
- the scope of activity / operations under the certified

skelbiant mokymų metu, atmintinėmis.

Sertika:

- praneša Klientui standarto (-ų) naujos (-ų) redakcijos (-ų) įsigaliojimo datą;
- informuoja organizaciją 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 atitikties vertinimo 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.

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

### 11. Nešališkumas

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

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

### 12. Kalbos pirmenybė

Ši Sutartis surašyta dviem vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais lietuvių ir anglų kalbomis. Esant neatitikimų tarp lietuvių kalba ir anglų kalba surašytų tekstų, pirmenybė teikiama lietuvių kalba surašytam Sutarties tekstui.

management system;

- Occupational safety and health accidents and incidents;
- changes in the number of employees, units;
- major changes to the management system and processes.

**SERTIKA undertakes to inform the certified Client about** conformity assessment (auditing and certification activity) and requirements in these Regulations. These Regulations for Certification (Conformity Assessment) of Management Systems are considered as an annex to the Service Agreement for management system conformity assessment and certification and are an integral part of this agreement. Regulations document is publicly available on the website of the SERTIKA Officer at [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt) in Lithuanian and English. By signing this Agreement, the CLIENT declares that he / she is familiar with these Terms, agrees with them and undertakes to comply with them and undertakes to follow their changes.

Changes in conformity assessment (auditing and certification activity) and requirements may be informed by letter or other means, such as publishing on the website [www.sertika.lt](http://www.sertika.lt), during training or giving instructions.

SERTIKA:

- notify the Client of the effective date (s) of the new edition (s) of the standard (s);
- inform the organization of the transition period for the new version (s) of standard (s);
- Specifies the deadline by which the Client is required to implement the requirements of the new edition (s) of its management system (s) in its management system. SERTIKA evaluates changes by performing an unannounced audit (e.g. document analysis) or changes can be assessed in conjunction with a supervisory audit;
- Having evaluated the changes in the Client Management System positively, SERTIKA extends the certificate based on the audit team's evidence that the Client continues to comply with the requirements of the Management System Conformity Assessment Standard. The validity of the new certificate issued does not change;
- If the Client is not prepared for the new changes and misses the audit deadline or the results of the unplanned audit are negative, the Client's certificate is suspended. Upon receipt of information from SERTIKA regarding changes in conformity assessment requirements, the Client shall, within a reasonable period of time, report on the actions it will take to ensure that its management system meets the requirements for which it is certified.

### 11. Impartiality

SERTIKA takes action against any threat of impartiality arising from the activities of SERTIKA or caused by actions of other persons, bodies or Clients. When interpersonal relationships or the activities of others pose an unacceptable threat to impartiality, compliance

.	<p>assessment is not performed until the threat is eliminated or reduced to an acceptable level.</p> <p>All SERTIKA employees are permanent or hired, capable of influencing conformity assessment activities, are impartial and do not create conditions for commercial, financial or other impartial compromise. SERTIKA obliges all employees (permanent and hired) to disclose any known case that may lead to their or SERTIKA's conflict of interest and to exclude the provision of services to the extent that a conflict of interest is declared.</p> <p><b>12 Language priority</b></p> <p>The present Regulations are executed in two having equal legal power languages in Lithuanian and English. In case of any discrepancy between Lithuanian and English texts, the Lithuanian wording of the Regulations shall prevail.</p>
---	--