

A tanúsító szervezet adatai:

A cég teljes neve:	e.com-CERT International Certification Bureau Rendszer tanúsító Kft.
Rövidített neve:	e.com-CERT Kft.
Székhely címe:	H-1061 Budapest, Paulay Ede utca 46.
Ügyvezető neve:	Timár Imre Dr. Godó Ferenc
Telefon:	+(36-1) 413-0089
Fax:	+(36-1) 413-0090
E-mail:	info@ecomcert.org
Honlap:	www.ecomcert.org

Jogi azonosító adatok:

Cégjegyzékszám:	Cg.: 01-09-694672
Adószám:	12607013-2-42
Alaptőke nagysága:	3 520 000.- HUF
Alapítás éve:	2000.

Az e.com-CERT Kft. auditálást és tanúsítást a szabványos menedzsment rendszerek körében végez.

Az auditálási és a tanúsítási eljárásaink alapját az EN ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC TS 17021-2:2012, ISO/IEC TS 17021-3:2014 szabványok képezik.

Megbízást csak szerződéses jogviszony alapján fogadunk el, melyet a tevékenységi politikánkban is dokumentáltan minden felkészült szervezet részére diszkrimináció nélkül, pártatlanul, tárgyilagosan, korrekt módon, az érdek-összeférhetetlenségektől, a kereskedelmi és egyéb ráhatásoktól mentes független tanúsító helyként végezzük el.

A partnereink számára az eljárásaink az irodánkban teljes körűen, a honlapunkon részlegesen elérhetőek.

Az alábbiakban a tanúsítás megszerzésével és fenntartásával kapcsolatos legfontosabb szabályokat és folyamatokat ismertetjük.

1./ A tanúsíthatóság feltételei, kezdeti tanúsítási audit:

Az irányítási rendszer első tanúsítási auditját két szakaszban kell elvégezni. A szerződéskötést követően a kijelölt auditor felveszi a kapcsolatot a szervezettel és az audit első szakasza célkitűzéseinek megfelelően végrehajtja.

Az ügyfélnek a tanúsító auditig dokumentáltan igazolnia kell egy teljes körű belső audit és egy vezetőségi átvizsgálás megtörténtét, valamint a tanúsítás első szakaszának sikeresen kell lezárulnia. A szervezetnek a folyamatos fejlődést elősegítő folyamatainak működését bizonyítani kell.

A kezdeti tanúsítási audit első szakaszának sikeressége után lehet elindítani a második szakaszt.

A kezdeti tanúsítási audit második szakaszát az ügyféllel egyeztetett módon egy dokumentált auditterv alapján hatja végre a kijelölt auditor (csoport).

Tanúsítvány nem adható ki amennyiben súlyos nem-megfelelőség, illetve az alábbi kizáró okok valamelyike fennáll:

- a) az auditor (csoport) által az audit során azonosított jogi nem-megfelelés
- b) a szabványpontok követelményeinek nagyobb mérvű nem-teljesülése
- c) a szervezet politikájának nem-teljesülése
- d) a fellelhető alapvető szakmai helytelenségek
- e) a folyamatos fejlődés nem-teljesülése esetén

Ha az audit során az auditor (csoport) a tanúsítás alatt álló szervezetnél olyan nem-megfelelést talált, amely a szervezet által jól definiált és helyesbítő céllal és működő programmal igazolható, akkor ezt a szituációt enyhe nem-megfelelésnek kell rögzíteni. Az így rögzített enyhe nem-megfelelésekre született helyesbítő tevékenységeket a felüyeleti auditokon ellenőrizni kell.

A súlyos nem-megfelelésen kívül minden egyéb nem-megfelelésnek minősül (pl. dokumentációban összefüggések hiánya, stb.). Az audit végéig az enyhe nem-megfelelésre annak formanyomtatványán a tanúsítandó testület nyilatkozik a tervezett helyesbítésről és helyesbítő tevékenységről, mely nyilatkozatot az auditor átvizsgál és elfogadhat.

2./ Tanúsítványok

Az *e.com-CERT Kft.* a szervezetek irányítási rendszerét elsősorban az ISO 9001, ISO 14001 számú szabványoknak – vagy más megadott szabványnak illetőleg normatív referenciának – való megfelelést, eljárásai alapján tanúsítja.

A tanúsítvány megjelöli az(oka)t a konkrét tevékenysége(ke)t, amelye(ke)t a tanúsításért folyamodó szervezet meghatározott helyen, pontosan körülhatárolt szabályozás alatt végez.

A tanúsítványt az *e.com-CERT Kft.* egyedi azonosító regisztrációs kóddal/számmal látja el.

A tanúsítvány érvényességi ideje 3 év, ezen időszak elteltével megújító auditot végzünk a tanúsítvány érvényességének meghosszabbítása érdekében. A ciklus időtartamán belül évente felüyeleti auditot tartunk.

A szervezetek számára kibocsátott tanúsítványok érvényességi területét és területi hatályát a következők alapján adjuk meg: az *e.com-CERT Kft.* a tanúsítandó szervezettel egyértelműen beazonosítja a tanúsítás tárgyát képező tevékenységeket és azok földrajzi (telephelyi) területi hatályát. Ez már a szerződéskötési fázisban megtörténik, míg az auditálási folyamat alatt a vezető auditor valamint a tanúsítandó szervezet közösen pontosítja.

3./ Felüyeleti auditok

Az *e.com-CERT Kft.* által kiadott tanúsítvány három évig érvényes. A három éves periódus alatt évente egy felüyeleti auditot kell tartani.

Az első felüyeleti auditot a tanúsítási döntés dátumától számítva egy éven belül, a második felüyeleti auditot két éven belül kell megtartani.

A felüyeleti auditok során a már meglévő rendszer működését kell ellenőrizni.

Ennek során az alábbiakra kell koncentrálni:

- az évenkénti teljes körű belső auditok és a hozott intézkedések eredményessége
- az évenkénti vezetőségi átvizsgálása
- a helyesbítő tevékenységek hatékonysága és a korábban feltárt nem-megfelelések kijavítása
- a szervezethez esetlegesen érkezett panaszok, illetve azokra történő intézkedések kivizsgálása
- a rendszer működését szabályozó dokumentumok változása
- megváltozott területek (telephelyek)
- az adott rendszer gyakorlati hatásossága a politika és a célok elérése tükrében
- a rendszer teljesítményének folyamatos javulását célzó tervezett tevékenységek előrehaladása
- tanúsítási logó és a tanúsítvány előírászerű használata

4./ A tanúsítás kiterjesztése

A kiterjesztés esetei:

- a) ha szervezet újabb tevékenység(ek)et vont be irányítási rendszerébe
- b) ha a szervezet
 - változatlan tevékenység mellett
 - újabb telephely(ek)et vont be irányítási rendszerébe, illetve telephelyváltás történt

5./ A tanúsítás korlátozása

A korlátozás esetei:

- a) ha a szervezet tevékenység(ek)et vont ki irányítási rendszeréből
- b) ha a szervezet telephely(ek)et vont ki irányítási rendszeréből
- c) audit eredményeként az auditor javaslatára

6./ A tanúsítvány felfüggesztése

A tanúsított szervezet tanúsított státusza felfüggesztésre kerül, ha

- a) a szervezet a felülvizsgálat során rögzített nem-megfelelések kiküszöböléséről a megadott határidőig nem gondoskodik
- b) a szervezet tanúsított tevékenységével/telephelyével kapcsolatban kifogás merült fel, annak súlyossága szerint (pl. nagy horderejű szerződészegés)
- c) a szervezet kéri – maximum 6 hónap időtartamra, melynek lezárása felügyeleti/rendkívüli audittal történik

A felfüggesztés időtartama nem jelenti az érvényesség meghosszabbodását.

7./ A tanúsítvány visszavonása

A szervezet tanúsítványa visszavonásra kerül, ha

- a) a szervezet nem biztosítja a felülvizsgálat-felügyelet lehetőségét
- b) a szervezet irányítási rendszere folyamatosan eltér az adott szabványtól, (egy adott nem-megfelelés hosszabb időn keresztül nem kerül lezárásra, pl. célok nem-teljesülése)
- c) a szervezet az e.com-CERT Kft.-vel kötött megbízási szerződés feltételeit nem teljesíti
- d) a szervezet csődeljárás alá kerül és/vagy jogilag megszűnik
- e) a szervezet átalakul, neve megváltozik, stb.(folyamatosság nem biztosítható)
- f) a szervezet tanúsítványa korlátozásra kerül
- g) a szervezet nem szüntette meg a tanúsítvány felfüggesztését kiváltó okokat
- h) a szervezet a felfüggesztés után nem kéri a fenntartást

A visszavont tanúsítványok minden példányát a tanúsított szervezetnek vissza kell szolgáltatnia az e.com-CERT Kft. részére.

8./ A tanúsítvány megújítása

Megújító auditon az e.com-CERT Kft., vagy más tanúsító által már tanúsított működő rendszer egyszeri, részletesebb átvizsgálását értjük.

A megújító audit az érvényben lévő rendszer tanúsítványának lejártáig végezhető el, amennyiben a megrendelő megújító szándékát írásban jelezte.

A megújító audit végrehajtásának feltétele az előző tanúsítási periódusban feltárt eltérések helyesbítésének lezárása.

A tanúsítás megújítására jelentkező szervezettel szerződést kell kötni. Más tanúsító szervezet által már tanúsított rendszer „átvétele” esetén is tanúsító auditként kell értelmezni a minősítést a fentiek figyelembe vételével. Abban az esetben, ha egy szervezet már lejárt tanúsítvánnyal jelentkezik megújításra, az *e.com-CERT Kft.* nem ismeri el a folytonosságot.

9./ Rendkívüli audit

Szükségessé válhat, hogy az *e.com-CERT Kft.* egy tanúsított ügyfélnél rendkívüli eseményhez kötött auditot végezzen (panasz, változások, felfüggesztés lezárásakor, stb.). Ez esetben az *e.com-CERT Kft.* ügyvezető igazgatója dönt az audit megtartásáról és lebonyolításának feltételeiről.

10./ A tanúsított szervezetek nyilvántartása

Az *e.com-CERT Kft.* az általa tanúsított szervezetekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a szervezet nevét, címét, telephelyeit, a tanúsítás tárgykörét és szabványát, elérhetőségeit, kontaktszemélyek neveit, közhiteles cégadatait.

A tanúsított szervezetek a tanúsítottságuk érvényességét ellenőrizni tudják az *e.com-CERT* honlapon is a tanúsítvány regisztrációs számának beírását követően. Ez a funkció elérhető a tanúsított ügyfelek partnerei számára is.

11. Értesítés a Megbízó részéről a változásokról

A Megbízó köteles a Tanúsító szervezetnek haladéktalanul jelezni olyan változásokat, amelyek kihatnak

- a jogi, a kereskedelmi és a szervezeti formára vagy tulajdonviszonyokra
- a szervezetre és a vezetőségre (pl. a felső vezetőség, a döntéshozó vagy a műszaki személyzetre)
- a kapcsolattartási címre és a telephelyekre
- a tanúsított irányítási rendszer működési területére és
- az irányítási rendszerben és a folyamatokban bekövetkezett változásokra

12./ Az e.com-CERT Kft. által kiadott tanúsítványok és logók (tanúsítási jelek) használata

Az *e.com-CERT Kft.* által kiadott tanúsítvány használata három évig lehetséges. A megújító audit után újabb három éves periódus kezdődhet, újabb három évig érvényes tanúsítvány kiállításával.

Az *e.com-CERT* tanúsítási logó használata csak külön szerződés kötését követően érhető el. A tanúsítottságot jelző logó használata mindaddig alkalmazható, amíg az ügyfél *e.com-CERT Kft.* általi tanúsítottsága érvényes.

Az *e.com-CERT Kft.* a tanúsítványát papír alapra nyomtatott formában, míg az adott rendszerszabványra vonatkozó logóját elektronikus formában adja át.

A tanúsítási jel használata:

- Az *e.com-CERT Kft.* tanúsítványát és logóját mindazon tanúsított szervezetek alkalmazhatják, amelyek az *e.com-CERT* szabályai szerint nyertek tanúsítást.
- A tanúsítási jel, az „*e.com-CERT*-jel” minden olyan dokumentumon feltüntethető, amelyet a tanúsított szervezet a tanúsított tevékenységének végzése során alkalmaz.
- Amennyiben a tanúsított szervezet a tanúsított tevékenységen kívül egyéb tevékenységet is folytat, úgy nem tanúsított tevékenységekkel kapcsolatos dokumentumokon a tanúsítási jel nem szerepeltethető. A tanúsítási jel csak a megadott telephelyekre vonatkozhat.

- d) Az *e.com-CERT* Kft. által tanúsított szervezetek saját rendszerükben, saját jelükkel kombinálva az *e.com-CERT*-jel használatára is felhatalmazást kaphatnak. Ennek szabályait, formáit az *e.com-CERT* Kft-vel jóvá kell hagyni.
- e) Termék-, szolgáltatásjelölésre, laboratóriumi vizsgálatról, kalibrálásról, vagy ellenőrzésről szóló jelentésen a tanúsítási jelek nem használhatóak. A tanúsítási jelet csak a szervezet adott menedzsment rendszerére utalva lehet használni.
- f) A tanúsítási jel használatát az *e.com-CERT* Kft. ellenőrzi (az adott céggel kapcsolatos PR-anyagok figyelése).
- g) A tanúsított szervezet tanúsított státuszának felfüggesztésekor a tanúsítási jel használatát a szervezet minden dokumentumán szüneteltetni kell.
- h) A tanúsítvány érvényességének lejártá után vagy a tanúsítási státusz megszűnésekor a tanúsítási jel alkalmazását haladéktalanul meg kell szüntetni.
- i) Az *e.com-CERT* logóját partnerei felhasználhatják a honlapjukon, marketing anyagaikon. A logót más jeltől legalább 5 mm távolságban kell elhelyezni. A logó méreteinek változtatását csak méretarányosan szabad elvégezni úgy, hogy a logó szabad szemmel olvasható maradjon. A logó színhasználatát illetően nincsenek különleges elvárások.

13. A tanúsított cég logójának megjelenítése

A Megbízó kérheti, hogy a Tanúsító szervezetnek megküldött céglogóját az *e.com-CERT* Kft. az általa kiállított tanúsítványon megjelenítse, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a logót az *e.com-CERT* Kft. reklám céljából (weboldal, prospektus, stb.) megjelenítse.

14./ Az *e.com-CERT* Kft-hez érkező fellebbezések és panaszok kezelése

- a) Fellebbezésnek a tanúsítási folyamat döntései (a tanúsítás odaitélése, meg nem adása, felfüggesztése, visszavonása, kiterjesztése és korlátozása) ellen benyújtott eltérő véleményt tekintjük. Az *e.com-CERT* Kft-hez beérkezett fellebbezések elbírálása a felső vezetés feladata. A tanúsítási határozatok alapján született tanúsítói döntés ellen fellebbezni a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül lehet, a fellebbezést írásban az ügyvezetésnek kell benyújtani. Az ügyvezető igazgató által összehívott felső vezetés –az adott ügytől független személy bevonásával –a fellebbezést kivizsgálja, és az ügyben a fellebbezés benyújtásától számított 14 napon belül határozatot hoz. A felső vezetés határozatával szemben az *e.com-CERT* Kft. székhelye szerint illetékes bírósághoz lehet keresettel fordulni. A fellebbezés kivizsgálásának díja a tényleges időráfordítás és a dologi kiadások alapján kerül meghatározásra, amely viseléséről a felek megállapodnak. Ezen megállapodás birtokában folytatódik az eljárás.
- b) Panasznak a kis horderejű, szerződésben nem szabályozott, kivizsgálást nem igénylő ügyeket tekintjük (pl.: a kiadott tanúsítványon névelírás, helyesírási hiba) illetve bármiféle, a szolgáltatással kapcsolatos negatív véleményt tekintünk. A panaszokat az ügyvezető igazgató vagy az általa kijelölt személy kezeli, bírálja el, s a helyesbítő tevékenységet elvégzi, elvégezteti, amelynek díját a tanúsító szervezet fizeti, abban az esetben, ha az *e.com-CERT* Kft. hibája egyértelmű. Ellenkező esetben a panaszos, vagy a két fél arányosan fizeti a helyesbítő tevékenység díját.

15./ A tanúsított szervezethez érkezett panaszok kezelése

Az *e.com-CERT* Kft. a felügyeleti auditok alkalmával ellenőrzi, hogy a tanúsított szervezetek vezetnek-e nyilvántartást az irányítási rendszerrel kapcsolatos, hozzájuk beérkezett panaszokról és az azokkal kapcsolatban foganatosított helyesbítő intézkedésekről.

A panaszok a lehetséges nem-megfelelőségekre vonatkozó információforrást képviselnek. A felügyeleti auditok során a panaszok felülvizsgálatakor az *e.com-CERT* Kft. ellenőrzi, hogy a szervezet megállapította, és dokumentálta a nem-megfelelőség okát.

A panasz kivizsgálása módot ad a helyesbítő intézkedések megtervezésére, amelyek közé az alábbi intézkedések tartozhatnak:

- az eset kiváltó okának megszüntetése,
- az illetékes hatóságok értesítése, ha a szabályozás ezt előírja,
- a megfelelés lehető leggyorsabb helyreállítása,
- az eset újbóli előfordulásának megakadályozása,
- az esetleges negatív környezeti hatások értékelése és enyhítése,
- a megfelelő együttműködés biztosítása a vezetési rendszer egyéb tényezőivel, rendszereivel.

A helyesbítő intézkedés mindaddig nem tekinthető befejezettnek, amíg a fentiek hatékonyságát nem ellenőrizték, és az eljárások, a dokumentáció és a nyilvántartás szükséges változtatását nem hajtották végre.

Budapest, 2017.03.15.