

پیوست یک - ضوابط و الزامات عمومی خدمات صدور گواهینامه

۱- هویت و آرم سازمان

هویت و آرم سازمان در توجه به واژگان و اختصاراتی که در متن «قرارداد» و «ضوابط و الزامات عمومی خدمات صدور گواهینامه» استفاده شده‌اند، به شرح زیر تعریف می‌گردند. توضیحات بیشتر درخصوص هر یک از این واژگان و اختصارات در کاتالوگ‌های معرفی شرکت پایش و ارزیابی انطباق ایران و وب سایت این شرکت به نشانی www.pniran.com نیز ارائه شده است.

۱-۱ اتحادیه بازرسی و پایش فنی یا **TÜV مخفف Technischer Überwachungs-Verein**

۲-۱ انجمن «اتحادیه‌های بازرسی و پایش فنی» با مرکزیت برلین آلمان به نام **VdTÜV (Verband der Technischer Überwachungs-Verein)** که اعضای آن در لینک <https://www.tuev-verband.de/en/about-us> معرفی شده‌اند. شرکت‌های عضو این انجمن که مجاز به استفاده از آرم ثبت شده بین‌المللی TÜV® می‌باشند، در سایت مذکور قابل ردیابی هستند.

۳-۱ هلدینگ بین‌المللی **TÜV AUSTRIA** با مرکزیت وین اتریش به عنوان یک گروه کاری که در سطح بین‌الملل فعالیت می‌نماید و ارائه خدمات این شبکه بین‌المللی تحت آرم **TÜV AUSTRIA** انجام می‌گردد. (به وب سایت www.tuv.at مراجعه شود).

۴-۱ شرکت پایش و ارزیابی انطباق ایران که در اداره کل ثبت شرکت‌ها و مالکیت صنعتی در تهران تحت شماره **۱۵۸۹۳۱** به ثبت رسیده است، به عنوان همکار انحصاری و تام الاختیار هلدینگ **TÜV AUSTRIA** عمل می‌نماید و در این ضمیمه قرارداد «مجری» نامیده می‌شود. (به وب سایت www.pniran.com مراجعه شود).

۵-۱ **IAF (International Accreditation Forum)** «مجمع بین‌المللی اعتباردهی» که ضوابط و قواعد مصوب آن به «نهادهای اعتبار دهنده» در کشورهای مختلف ابلاغ و برای «سازمان‌های صدور گواهینامه» لازم الاجرا هستند.

۲- تعهدات مجری

۱-۲ تعهدات شرکت مجری در محدوده موضوع قرارداد مدت و مبلغ مندرج در بندهای قرارداد می‌باشد.

۲-۲ مجری متعهد است که خدمات مندرج در بندهای قرارداد را با بکارگیری بهترین روش‌ها و اصول متداول ممکن به انجام رساند.

۳-۲ مجری متعهد است که از افراد واجد صلاحیت برای انجام خدمات موضوع قرارداد، استفاده نماید.

۴-۲ مجری متعهد است زمان‌های تفاهم شده با کارفرما را برای انجام خدمات مندرج در بندهای قرارداد رعایت نماید.

۵-۲ مجری متعهد است که کلیه اطلاعات و مستندات کارفرما را که در اختیار دارد، محرمانه در نزد خود حفظ نماید.

۶-۲ چنانچه دامنه کاربرد سیستم مدیریت مذکور در قرارداد با توجه به ممیزی‌های مندرج در بندهای قرارداد نیاز به هر نوع تغییر داشته باشد، این موضوع تا قبل از صدور گواهینامه (ها) و در تفاهم با کارفرما نهایی خواهد گردید.

۷-۲ مجری مکلف است بر اساس ضوابط **IAF** و سایر ضوابط حاکم، ممیزی‌ها را بر اساس آخرین ویرایش هر استاندارد انجام دهد. بدیهی است در صورت هرگونه تغییر ویرایش استاندارد (ها) در طول مدت اعتبار گواهینامه، ممیزی مربوط به ارتقای ویرایش، **خارج از تعهدات قرارداد** و ضامناً آن می‌باشد. بدیهی است که اطلاع رسانی در خصوص نحوه و هزینه ارتقای ویرایش توسط مجری صورت خواهد پذیرفت.

۸-۲ ارائه گواهینامه (های) صادره و انجام ممیزی‌های مراقبتی به منظور تداوم ثبت گواهینامه (های) صادره کارفرما منوط به پرداخت مبالغ مرتبط با هر مرحله مندرج در قرارداد می‌باشد.

۳- تعهدات کارفرما

۱-۳ کارفرما متعهد است که پرداخت‌های مرتبط با هر مرحله مندرج در قرارداد را به موقع انجام دهد.

۲-۳ کارفرما متعهد است فردی را به عنوان «نماینده مدیریت» به منظور ایجاد هماهنگی برای انجام فعالیت‌های قرارداد و ارتباط با مجری، به مجری معرفی نماید.

۳-۳ کارفرما متعهد است که کلیه اطلاعات و هر نوع تغییر مربوط به دامنه کاربرد سیستم (های) مدیریت موضوع قرارداد، مکان انجام فعالیت‌ها، تعداد شیفت‌های کاری و کارکنان شاغل در هر شیفت کاری را به صورت مکتوب به مجری اطلاع دهد تا بدینوسیله ممیزی‌ها براساس ضوابط **IAF** و سایر ضوابط حاکم انجام گردد.

۴-۳ کارفرما متعهد است کلیه مستندات مورد نیاز را که لازم است براساس قواعد و ضوابط **IAF**، **PN IRAN**، **TÜV AUSTRIA** و مجری پیش از انجام ممیزی توسط مجری مورد ارزیابی قرار گیرند، حداقل چهار هفته قبل از انجام هر ممیزی به مجری تحویل نماید.

۵-۳ کارفرما متعهد است زمان‌های تفاهم شده با مجری برای انجام فعالیت‌های خدمات مندرج در بندهای قرارداد را رعایت نماید.

۶-۳ چنانچه به هر علت انجام ممیزی‌های مندرج در بندهای قرارداد در زمان تفاهم شده در محل کارفرما امکانپذیر نباشد، کارفرما متعهد است مراتب را حداکثر تا ۵ روز کاری قبل از ممیزی، به مجری اعلام نماید.

۷-۳ چنانچه کارفرما تاریخ تقریبی انجام ممیزی خود را حداقل ۶ هفته پیش از زمان مورد نظر کتباً به مجری اعلام نماید، مجری موظف خواهد بود ممیزی را در محدوده زمانی مورد درخواست کارفرما به انجام رساند و مجری پس از دریافت اعلام آمادگی مکتوب کارفرما، تاریخ دقیق ممیزی را حداقل ۳ هفته قبل از انجام ممیزی اعلام می‌نماید. نظر به اینکه تغییر تاریخ تایید شده توسط کارفرما منجر به تحمیل گردش کارهای اضافی و تداخل در برنامه‌ریزی نیروی انسانی مجری می‌گردد، لذا چنانچه پس از تایید تاریخ انجام ممیزی، کارفرما ممیزی را به زمان دیگری موکول نماید، زمان‌بندی مجدد ممیزی براساس سایر اولویت‌های برنامه‌ریزی، صورت خواهد گرفت.

۸-۳ کارفرما متعهد است که اقدامات لازم را برای انجام ممیزی‌های مراقبتی (**Surveillance Audit**) در بازه‌های زمانی نه الی دوازده ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت اول) و بیست و یک الی بیست و چهار ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت دوم) پس از تاریخ ممیزی صدور گواهینامه را انجام دهد. چنانچه کارفرما زمان‌بندی‌های ذکر شده را برای انجام هر یک از ممیزی‌های مراقبتی رعایت ننماید، گواهینامه (های) صادره تا ۶ ماه به حالت تعلیق (**Suspension**) درآمده و در صورت مانع کارفرما از انجام ممیزی مراقبتی، باطل (**Withdrawal**) خواهند شد.

۹-۳ با توجه به آرم ثبت شده **TÜV AUSTRIA** در سراسر دنیا از جمله ایران و همچنین آرم ثبت شده **PN IRAN** در ایران، کارفرما متعهد است نشان‌های تایید **TÜV AUSTRIA** و **PN IRAN** را دقیقاً به همان شکلی که از سوی مجری ارائه می‌شود، به کار گیرد و تغییری در نشان‌های تایید اعمال ننماید. استفاده از نشان‌های تایید ثبت شده بین‌المللی

TÜV AUSTRIA و **PN IRAN** بعد از تایید سیستم (های) مدیریت کارفرما و اخذ گواهینامه صرفاً با شرط اعتبار در دامنه تعریف شده و منحصرأ مطابق با ضوابط و الزامات عمومی خدمات صدور گواهینامه و استفاده از نشان تایید **TÜV AUSTRIA** و **PN IRAN** قابل استفاده است.

۱۰-۳ با توجه به الزام از سوی سازمان‌های اعتبار دهنده مبنی بر انجام «ممیزی شاهد یا **Witness Audit**» به منظور ارزیابی فعالیت میزبان مجری، چنانچه انجام این ممیزی‌ها در هنگام ممیزی کارفرما واقع گردد، کارفرما همکاری‌های لازم را با مجری بعمل خواهد آورد.

۱۱-۳ کارفرما متعهد است کلیه شکایات مرتبط با دامنه کاربرد سیستم (های) مدیریت خود را ثبت و در زمان هر ممیزی، چنانچه از طرف میزبان درخواست گردد، این سوابق را به میزبان ارائه نماید.

۱۲-۳ در صورت برخورداری کارفرما از هر گونه خدمات مشاوره‌ای در دامنه کاربرد سیستم (های) مدیریت، در صورت استعلام توسط مجری، این موضوع از طرف کارفرما به مجری اطلاع داده خواهد شد.

۱۳-۳ نظر به این که میزبان مجری بر پایه اصول بی‌طرفی و استقلال در محل کارفرما حضور می‌یابد و مراتب پایبندی به اصول مذکور نیز در فرم‌های مربوط به کارفرما توسط میزبان امضا می‌گردد، لذا به منظور هرگونه بهره‌گیری از ظرفیت‌های تخصصی میزبان مجری برای ارائه هر گونه خدمات در سایر موضوعات مورد نظر کارفرما، ضروری است مراتب مستقیماً و به صورت مکتوب به بخش صدور گواهینامه مجری اطلاع رسانی گردد.

۴- سایر ممیزی‌ها، تعهدات و مهلت‌ها

۱-۴ چنانچه در ممیزی صدور گواهینامه و/یا هر یک از ممیزی‌های مراقبتی عدم انطباق‌هایی تشخیص داده شوند که منجر به انجام ممیزی پیگیری (**Follow up Audit**) در محل کارفرما گردد، این ممیزی باید حداکثر ظرف مدت دو ماه پس از صدور عدم انطباق (ها) انجام شود، در

غیر این صورت منجر به تکرار ممیزی صدور گواهینامه خواهد شد. هزینه‌های مرتبط با ممیزی پیگیری بر اساس ماده ۵ قرارداد محاسبه می‌گردد.

۴-۲- در حالات خاص امکان انجام ممیزی‌هایی با تعاریف زیر وجود دارد که چنانچه موضوعیت داشته باشند، بر اساس توافق با کارفرما برنامه‌ریزی و اجرا خواهند شد. هزینه نفر-روز مرتبط برای انجام این نوع ممیزی‌ها بر اساس ماده ۵ قرارداد محاسبه می‌گردد.

۴-۲-۱- ممیزی ویژه (Special Audit)، این ممیزی به دلیل عدم اطلاع‌رسانی صحیح در مورد دامنه کاربرد سیستم(های) مدیریت کارفرما و مشخصات آن، انجام می‌گردد.

۴-۲-۲- ممیزی تکمیلی (Extend Audit)، براساس درخواست کارفرما می‌تواند برنامه‌ریزی و انجام شود.

۴-۳- چنانچه فاصله بین انجام ممیزی مرحله ۱ و خاتمه ممیزی صدور گواهینامه بیش از ۹۰ (نود) روز باشد یا تشخیص داده شود که کارفرما از آمادگی لازم برخوردار نیست، این امر منجر به تکرار ممیزی مرحله ۱ با هزینه مندرج در جدول ۱ خواهد شد.

۴-۴- چنانچه ممیزی صدور گواهینامه ظرف مدت ۵ ماه از تاریخ قرارداد انجام نشود، این قرارداد فسخ و مفاد آن کان لم یکن می‌گردد.

۴-۵- چنانچه در طول مدت قرارداد، وضعیت حقوقی، تجاری، سازمانی یا مالکیتی، مکان(های) ممیزی و/یا تعداد نفرات مؤثر (مانند کارکنان کلیدی مدیریتی، تصمیم گیرنده یا فنی) در سیستم(های) مدیریت، تغییرات عمده مربوط به سیستم مدیریت و فرایندها و/یا دامنه کاربرد سیستم(های) مدیریت تغییر کند، کارفرما متعهد می‌باشد که مراتب را بلافاصله به صورت مکتوب بر روی سربرگ رسمی کارفرما به مجری اعلام نماید تا بدین ترتیب برآورد میزان «نفر-روز» و هزینه‌های مرتبط براساس ضوابط بین‌المللی و در قالب الحاقیه میسر شود.

۴-۶- عدم اطلاع‌رسانی به موقع در خصوص موضوع بند ۴-۵، منجر به الزام برای انجام ممیزی ویژه خواهد شد که هزینه‌های مترتب بر این ممیزی بر عهده کارفرما خواهد بود. در صورت عدم انجام ممیزی ویژه، مجری براساس قواعد بین‌المللی ملزم به ابطال گواهینامه(های) موضوع این قرارداد خواهد بود.

۵- شکایات طرف‌های ذی‌نفع

چنانچه از طرف مشتریان و یا سایر طرف‌های ذی‌نفع کارفرما، در ارتباط با دامنه کاربرد اعلام شده در گواهینامه صادر شده شکایتی به مجری ارسال گردد، این موضوع عیناً مطابق با ضوابط PN IRAN, TÜV AUSTRIA, IAF و مجری از طرف مجری به کارفرما منعکس می‌شود. کارفرما ملزم است نتایج بررسی و اقدامات واکنشی خود را درخصوص موضوع شکایت، ظرف حداکثر ۳۰ روز کاری به مجری به صورت مکتوب اعلام نماید. مراتب ثبت، طبقه‌بندی و بررسی شکایت مشتریان و یا طرف‌های ذی‌نفع در ممیزی بعدی، مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

۶- موارد منجر به فسخ قرارداد

در موارد ذیل قرارداد منفسخ گردیده و کارفرما حق استفاده از گواهینامه‌ها و نشان تایید TÜV AUSTRIA و PN IRAN را ندارد:

۶-۱- کارفرما در اعلام تغییرات حائز اهمیت در سیستم(های) مدیریت موضوع قرارداد (مانند دامنه کاربرد سیستم (های) مدیریت، تعداد پرسنل، مکان‌های انجام ممیزی، هر نوع رخداد بارز با توجه به نوع سیستم مدیریت و نظایر آن) به مجری قصور ورزد،

۶-۲- استفاده ناصحیح از گواهینامه(ها) و نشان تایید TÜV AUSTRIA و PN IRAN مانند استفاده از گواهینامه(ها) خارج از دامنه کاربرد و یا عدم ذکر دامنه کاربرد در تبلیغات،

۶-۳- ممانعت ورزیدن کارفرما از انجام ممیزی‌های مراقبتی (Surveillance Audit) و همچنین بسته نشدن عدم انطباق‌های احتمالی، در بازه‌های زمانی نه الی دوازده ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت اول) و بیست و یک الی بیست و چهار ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت دوم) پس از تاریخ ممیزی صدور و آماده تحویل بودن گواهینامه(ها)،

۶-۴- ابطال گواهینامه(ها) به علت نتایج ممیزی مراقبتی و

۶-۵- ابطال گواهینامه به دلیل عدم تحویل گرفتن گواهینامه(ها) توسط کارفرما ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ اعلام صدور گواهینامه(ها).

۷- تقبل مفاد «ضوابط و الزامات عمومی خدمات صدور گواهینامه»

مفاد «ضوابط و الزامات عمومی خدمات صدور گواهینامه» به عنوان پیوست قرارداد مورد قبول کارفرما می‌باشد.