

ИЗВОД ИЗ ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ ОПРЕМЕ

ПРИНЦИПИ РАДА Сертификационог тела РТС Развој и сертификација

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација води недискриминаторску политику и поступке према свим корисницима његових услуга. Посебна пажња је поклоњена административним поступцима у току процеса сертификације како они не би представљали сметњу или ограничење подносиоцима захтева за сертификацију.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација пружа своје услуге свим подносиоцима захтева у складу са својим активностима и акредитацијом без неоправданих финансијских и других услова. На тај начин сви подносиоци захтева имају иста права и исти третман.

Оцењивање усаглашености Сертификационо тело РТС Развој и сертификација врши се у складу са Правилима и на основу критеријума утврђених у одговарајућим стандардима, техничким прописима или техничким спецификацијама.

СТ РТС предузима све мере које осигуравају да његове активности буду извршене на непристрасан, независан, објективан и поверљив начин.

СИСТЕМ СЕРТИФИКАЦИЈЕ

Системи сертификације које примењује Сертификационо тело РТС Развој и сертификација при сертификацији производа представљају скуп дефинисаних и признатих поступака помоћу којих се на непристрастан, егзактан, независан и ефективан начин утврђује усаглашеност производа са стандардима или техничким прописима.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација је успоставило систем сертификације за Кабловске дистрибутивне системе (КДС) и Заједничке антенске системе (ЗАС). Овај систем је заснован на:

- правилима, процедурама и менаџменту за спровођење сертификације који су дефинисани у Пословнику о квалитету и Правилима сертификације производа Сертификационог тела РТС Развој и сертификација;
- техничким захтевима датим у Наредби о обавезном атестирању кабловског дистрибуционог и заједничког антенског система ("Службени лист СФРЈ" број 37/87), Правилник о техничким и другим захтевима за кабловске дистрибутивне системе (Службени гласник РС, број 91/09) и важећим верзијама стандарда на које се Наредба и Правилник позиваја;
- поступцима дефинисаним Законом о техничким захтевима за производе и оцењивању усаглашености ("Службени гласник РС", број 39/09) и Уредбом о начину спровођења оцењивања усаглашености, садржају исправе о усаглашености, као и облику, изгледу и садржају знака усаглашености ("Службени гласник РС", број 98/09).

Успостављени систем сертификације узима у обзир пре свега постизање жељених циљева испоручиоца, који су генерално фокусирани на високи степен прихватљивости својих производа од стране потрошача/корисника, комерцијалних купаца, владиних организација и органа власти, као и других институција и асоцијација.

Систем сертификације који је успостављен у СТ РТС примењују се код обавезне сертификације производа.

Поступак сертификације КДС и ЗАС заснива се на оцењивању усаглашености сваког производа, дефинисан главним пројектом, са техничким захтевима које врши СТ РТС (појединачна верификација).

Поступак сертификације КДС и ЗАС обухвата следеће:

- испоручилац обезбеђује да сваки производ одговара захтевима техничког прописа и израђује техничку документацију која омогућава да се оцени производ;
- СТ РТС утврђује захтеве и дефинише поступак испитивања конкретног производа у складу са важећим техничким прописима;
- СТ РТС испитује сваки појединачни производ;
- након спроведеног испитивања СТ РТС издаје извештај о испитивању и сертификат за сваки појединачни производ и означава га знаком усаглашености.

ПОСТУПАК СЕРТИФИКАЦИЈЕ

Поступак сертификације производа који спроводи Сертификационо тело РТС Развој и сертификација приказан је дијаграмом тока у Прилогу 1.

Информисање о поступку сертификације

Информисање потенцијалних корисника услуга о детаљима поступка сертификације врши се посредством писаних информација **Правила сертификације производа**. Овим документом дефинисане су обавезе испоручиоца у погледу сертификованог производа, коришћења документа у вези са сертификацијом и позивања на статус сертификације. Наведени документ се редовно ажурира и доставља свим заинтересованим странама на захтев, а доступан је и преко Интернет странице <http://www.rts.rs/page/rts/ci/Sertifikaciono+telo.html>.

Консултације са потенцијалним корисницима, пружање потребних обавештења у погледу специфичних захтева и додатних информација у вези са сертификацијом производа, обавља руководиоца Сертификационог тела РТС Развој и сертификација.

Исказивање намере за сертификацију

Пре подношења званичног захтева за сертификацију подносилац захтева се обраћа писмом Сертификационом телу РТС Развој и сертификација са исказаном намером да се изврши сертификација конкретног производа (КДС или ЗАС или део КДС/ЗАС дефинисан главним пројектом). Почетни захтев са исказаном намером за сертификацију производа може да поднесе:

- произвођач (извођач система),
- овлашћени заступник произвођача (извођача система).

Подносилац захтева мора да буде правно лице са седиштем у Републици Србији.

Писмо са исказаном намером упућује се на меморандуму подносиоца захтева и мора бити оверено од стране овлашћеног лица. У писму се укратко даје опис предмета сертификације (назив, тип, произвођач, земља порекла, увозник), наводе се стандарди и прописи у односу на које треба извршити оцењивање усаглашености, ако су они познати подносиоцу захтева, као и други релевантни подаци који могу ближе да објасне исказани захтев.

Преиспитивање исказане намере

Исказана намера за сертификацију се преиспитује у Сертификационом телу РТС Развој и сертификација. На основу преиспитивања Сертификационо тело РТС Развој и

сертификација доноси одлуку да ли су испуњени услови за покретање поступка сертификације, узимајући у обзир све релевантне чињенице, а пре свега обим акредитације Сертификационог тела РТС Развој и сертификација и статус подносиоца захтева.

Информисање подносиоца захтева

Уколико је донета одлука да се отпочне процес сертификације Сертификационо тело РТС Развој и сертификација о томе обавештава подносиоца захтева. Уз обавештење подносиоцу захтева се достављају:

- Извод из **Правила сертификације производа;**
- **СТЗ 041, Захтев сертификацију производа;**

Уколико је закључено да нису испуњени услови за отпочињање процеса сертификације, СТ РТС шаље писмени одговор подносиоцу захтева са образложењем и, ако је потребно, предлогом мера које он треба да предузме да би се започео поступак сертификације.

Подношење захтева за сертификацију

Захтев за сертификацију производа исказује се пријавом производа за сертификацију на обрасцу **СТЗ 041, Захтев за сертификацију**. Захтев мора да буде потписан од стране одговорног лица подносиоца и оверен печатом. Уз захтев подносилац захтева доставља и техничку документацију потребну за оцењивање производа.

Ако је то потребно Сертификационо тело РТС Развој и сертификација кроз додатну комуникацију са подносиоцем захтева утврђује:

- детаље захтева за сертификацију које је специфицирао подносилац захтева, укључујући и активности после сертификације на тај начин што корисницима услуге ставља на располагање потребне документе;
- захтеве које подносилац није исказао, али који су неопходни за специфицирану или намеравану сертификацију;
- захтеве стандарда, техничких прописа и других нормативних докумената, који се односе на производ;
- додатне захтеве које утврди Сертификационо тело РТС Развој и сертификација.

Преиспитивање захтева за сертификацију

У оквиру отпочињања поступка сертификације у Сертификационом телу РТС Развој и сертификација формира се Комисија за сертификацију. СТ РТС пре склапања уговора о сертификацији преиспитује захтев за сертификацију са следећим циљем:

- да се утврди да ли су захтеви за сертификацију производа у потпуности дефинисани;
- да се разреши захтеви који се разликују од оних који су претходно били исказани;
- да се утврди да ли Сертификационо тело РТС Развој и сертификација има могућности и ресурсе да испуни дефинисане захтеве.

У случају да дође до измене захтева за сертификацију, активност преиспитивања се понавља.

На основу утврђеног стања Сертификационо тело РТС Развој и сертификација даје закључак о испуњености услова за приступање сертификацији производа и о томе обавештава подносиоца захтева. Ако нису испуњени сви потребни услови, Сертификационо тело РТС Развој и сертификација о томе писмено обавештава подносиоца захтева. Обавештење садржи предлог мера које треба предузети да би се испунили захтеви за спровођење поступка.

Припрема и планирање оцењивања

У оквиру припреме за оцењивање Сертификационо тело РТС Развој и сертификација врши активности:

- прегледа документације;
- извиђања терена;
- техничке припреме и израде радних документа;
- израде плана оцењивања.

Израда понуде и уговарање сертификације

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација израђује понуду за сертификацију на основу елемената утврђених током припрема за оцењивање и у складу са својом политиком цена услуга.

Понуда се доставља подносиоцу захтева. Уз понуду се доставља и нацрт Уговора за сертификацију, ако је он потребан због обима посла.

Уколико подносилац захтева прихвати понуду и услове сертификације дефинисане документима Сертификационог тела РТС Развој и сертификација, он о томе обавештава Сертификационо тело РТС Развој и сертификација, након чега се евентуално склапа уговор којим се дефинишу међусобна права и обавезе Сертификационог тела РТС Развој и сертификација и подносиоца захтева.

Одређене активности у поступку оцењивања усаглашености Сертификационо тело РТС Развој и сертификација може подуговарати са неком спољном организацијом или лицем. За подуговарање Сертификационо тело РТС Развој и сертификација тражи претходну сагласност подносиоца захтева, што се наводи у понуди. Сертификационо тело РТС Развој и сертификација преузима потпуну одговорност за подговорене активности. Подуговарање не може да обухвати поступке издавања, одржавања, проширења, суспензије или одузимања сертификације, што је у искључивој надлежности Сертификационог тела РТС Развој и сертификација.

Испитивање и оцењивање

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација идентификује све битне захтеве за спровођење поступака сертификације, да би се утврдила усаглашеност са релевантним стандардима и техничким прописима.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација планира, спроводи и управља поступцима испитивања и оцењивања под контролисаним условима. Контролисани услови дефинисани су документованим процедурама Сертификационог тела РТС Развој и сертификација.

Испитивање производа који је предмет сертификације врши Одељење испитне лабораторије Сертификационог тела РТС Развој и сертификација према документованим упутствима за рад и на основу припремљених радних докумената.

Испитивање и оцењивање кабловских дистрибутивних система (КДС) и заједничких антенских система (ЗАС) врши се у складу са следећим техничким прописима:

- Наредба о обавезном атестирању кабловског дистрибуционог и заједничког антенског система ("Службени лист СФРЈ" број 37/87);
- Правилник о техничким и другим захтевима за кабловске дистрибутивне системе ("Службени гласник РС", број 91/09);
- важећим стандардима у области КДС и ЗАС.

Испитивање КДС и ЗАС или дела КДС/ЗАС дефинисан главним пројектом и/или пројектом изведеног стања, се обавезно спроводе на месту уградње.

Уколико је стандардима или техничким прописима предвиђено да се испитивања могу извршити код испоручиоца на његовој опреми, или се оцени да је то неопходно због природе производа или специфичне опреме коју поседује само испоручилац, Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће и та испитивања извршити са својим стручњацима да би се обезбедила неутралност, објективност и непристрасност поступка.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација доставља подносиоцу захтева извештај о испитивању одмах након извршеног оцењивања.

Ако нису испуњени услови за доделу сертификата у допису којим се доставља извештај о испитивању подносиоцу захтева посебно се:

- идентификују и наводе све неусаглашености;
- утврђује време у којем испоручилац треба да докаже да је предузетим мерама испунио све захтеве, како би Сертификационо тело РТС Развој и сертификација поновило само неопходне активности поступка сертификације.

Одлучивање о додели сертификата

Одлуку о издавању или неиздавању сертификата доноси руководилац Сертификационог тела РТС Развој и сертификација на предлог комисије за сертификацију конкретног производа, а након извршеног испитивања и оцењивања и прикупљања свих релевантних информација.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће донети одлуку о додели сертификата:

- ако су испуњени сви захтеви из техничких прописа и стандарда према којима је вршено оцењивање,
- ако је подносилац испунио своје финансијске обавезе према Сертификационом телу РТС Развој и сертификација,
- ако је подносилац захтева испунио све своје обавезе према Сертификационом телу РТС Развој и сертификација из уговора о сертификацији.

Када је решење о издавању сертификата негативно, подносилац захтева се писмено обавештава да је његов захтев одбијен и да против решења може поднети жалбу у року од 8 (осам) дана од дана добијања решења.

Додела сертификата

Након доношења позитивне одлуке о додели сертификата Сертификационо тело РТС Развој и сертификација писмено обавештава подносиоца захтева о резултатима оцењивања усаглашености и о потреби потписивања Уговора о коришћењу сертификата и знака усаглашености.

После потписивања Уговора о коришћењу сертификата и знака усаглашености испоручиоцу се доставља сертификат за сертифицирани производ.

Сертификат се по правилу издаје у три примерка од којих се два достављају испоручиоцу, а један примерак задржава Сертификационо тело РТС Развој и сертификација.

Рок важења сертификата износи 3 године за ЗАС и 5 година за КДС.

Уз сертификат испоручилац добија и лиценцу за коришћење сертификата и знака усаглашености Сертификационог тела РТС Развој и сертификација.

Изглед и садржај сертификата приказан је у Прилогу 2 Правила сертификације производа.

Изглед и садржај знака усаглашености Сертификационог тела РТС Развој и сертификација приказан је у Прилогу 3 Правила сертификације производа.

Уговор о коришћењу сертификата и знака усаглашености Сертификационог тела РТС Развој и сертификација приказан је у Прилогу 4 Правила сертификације производа.

Изглед и садржај лиценце за коришћење сертификата и знака усаглашености приказан је у Прилогу 5 Правила сертификације производа.

Изглед и садржај . УПИТНИКА за задовољство корисника услуга Сертификационог тела РТС Развој и сертификација приказан је у Прилогу 6 Правила сертификације производа.

Одржавање сертификата

За одржавање сертификата, испоручилац је обавезан да:

- свој сертифициван производ испоручује са валидном копијом сертификата о усаглашености;
- омогући Сертификационом телу РТС Развој и сертификација обављање надзора, ако је он предвиђен Правилима сертификације производа;
- достави Сертификационом телу РТС Развој и сертификација све информације о измени производа;
- даје изјаве у погледу сертификације само у односу на предмет за који је сертификација додељена;
- не користи своју сертификацију производа на начин који би довео Сертификационо тело РТС Развој и сертификација до губитка репутације и да не даје изјаве које могу довести у заблуду кориснике његовог производа;
- уколико дође до суспензије или одузимања лиценце, престане да користи све рекламне материјале који садрже било какво позивање на сертификацију и да врати сва сертификациона документа како то захтева Сертификационо тело РТС Развој и сертификација;
- сертификацију користи само за то да докаже да су сертифицирани производи усаглашени са стандардима који су наведени у сертификату;
- настоји да обезбеди да се ни сертификат, ни извештај, нити било који њихов део не користе на начин који може да доведе до забуне кориснике његових производа;
- се у комуникационим медијумима позива на статус сертификације производа сагласно захтевима Сертификационог тела РТС Развој и сертификација;
- редовно испуњава своје финансијске обавезе према Сертификационом телу РТС Развој и сертификација;
- се придржава и свих других одредби Уговора о коришћењу сертификата и знака усаглашености, **Правила сертификације производа.**

Употреба знака усаглашености

Означавање производа знаком усаглашености Сертификационог тела РТС Развој и сертификација врши се постављањем самолепљивих налепница.

Налепнице израђује Сертификационо тело РТС Развој и сертификација и поставља их овлашћено лице Сертификационог тела РТС Развој и сертификација у складу са издатом лиценцом за коришћење сертификата и знака усаглашености.

Знак усаглашености Сертификационог тела РТС Развој и сертификација лепи се, по правилу, на места производа која су лако доступна за преглед после уграђивања производа у објекте и постројења.

Знак усаглашености мора се сачувати при радовима у објекту или на постројењу и не сме се пренети на друго место.

Услови за коришћење сертификата и знака усаглашености

Сертификат и знак усаглашености Сертификационог тела РТС Развој и сертификација може се користити под следећим условима:

- да је производ корисника услуге сертификације прошао поступак сертификације предвиђен **Правилима сертификације производа**;
- да је корисник услуге потписао Уговор о коришћењу сертификата и знака усаглашености са Сертификационим телом РТС Развој и сертификација;
- да је корисник услуге добио Лиценцу за коришћење сертификата и знака усаглашености од стране Сертификационог тела РТС Развој и сертификација.

Корисник сертификата може се позивати на сертификат и знак усаглашености за означавање производа од дана добијања сертификата.

На знак усаглашености не може се позивати за време када је сертификат привремено суспендован или повучен. Право на коришћење знака усаглашености се природно губи даном истека рока важења сертификата.

НАДЗОРНЕ АКТИВНОСТИ

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација спроводи планске и систематске активности надзора у складу са одредбама Наредби о обавезном атестирању релевантним за конкретан производ, са циљем стицања увида да се предмет сертификације, односно сертифицирани производ, одржава на нивоу који одговара захтевима и условима под којима је издат сертификат, као и да се издати сертификат користи у складу са правилима коришћења сертификата. Надзорне активности обухватају:

- редовно периодично оцењивање сертифициваног производа у циљу утврђивања да је производ усаглашен са стандардима и техничким прописима према којима је издат сертификат, а у складу са одговарајућом шемом сертификације производа;
- праћење измена конструкције производа;
- праћење измена стандарда/правилника према којима је производ сертифициван;
- праћење измена организационе структуре или власништва подносиоца захтева;
- праћење приговора испоручиоцима.

Поступак надзора за ЗАС се не спроводи јер ЗАС након сертификације и предаје на употребу нема титулара који би био укључен у надзорне активности. За КДС, код кога постоји титулар који у склопу редовне месечне наплате има део који је намењен за одржавање квалитета сигнала, спроводи се редован годишњи надзор у складу са **СТП 18, Поступак надзора**.

ПРОШИРИВАЊЕ СЕРТИФИКАЦИЈЕ

Корисник сертификата и знака усаглашености може да тражи од Сертификационог тела РТС Развој и сертификација проширење сертификације, односно лиценце за коришћење сертификата и знака усаглашености за случај измена, проширења и/или доградње система. У том случају корисник сертификата и знака усаглашености мора да поднесе захтев Сертификационом телу РТС Развој и сертификација коришћењем истог обрасца као код подношења захтева за сертификацију.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација одлучиће о поступцима испитивања и контроле у зависности од природе и врсте захтева.

Уколико су резултати испитивања и контролисања позитивни, Сертификационо тело РТС Развој и сертификација доделиће додатну лиценцу за коришћење сертификата и знака усаглашености.

Ова додатна лиценца односи се само на производе који су предмет проширења сертификације, а назива се «додатна» јер се издаје по поступку који даје могућност да се приликом оцене усаглашености неки од раније изведених доказа уваже и не понављају, па самим тим подносиоцу захтева ово може да пружи одређене погодности.

ПОСТУПАК СУСПЕНЗИЈЕ СЕРТИФИКАТА

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација суспендоваће коришћење сертификата и знака усаглашености у следећим случајевима:

- када постоји било какво кршење правила и поступака Сертификационог тела РТС Развој и сертификација, а да оно није таквог нивоа да представља основ за моментално одузимање сертификата;
- када се надзором утврде неусаглашености са захтевима стандарда, техничких прописа и осталих важећих докумената које су такве природе да није потребно моментално одузимање;
- када у случају неодговарајућег коришћења сертификата и знака усаглашености, нпр. погрешно штампање или оглашавање нису одмах повучени нити су предузете одговарајуће мере од стране корисника;
- неиспуњавање финансијских обавеза испоручиоца према Сертификационом телу РТС Развој и сертификација у краћем временском року.

У току суспензије, испоручилац корисник сертификата и знака усаглашености не сме да означи ни један производ као сертифициован.

Право коришћења сертификата од стране испоручиоца корисника сертификата и знака усаглашености може бити суспендовано, за ограничен период, после обостраног споразума између испоручиоца и Сертификационог тела РТС Развој и сертификација. Ово може бити, на пример, зато што је испоручилац изменио производ, а да није обавестио Сертификационо тело РТС Развој и сертификација или из неких других разлога.

Званичну суспензију Сертификационо тело РТС Развој и сертификација потврдиће испоручиоцу званичним дописом или на неки одговарајући начин.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација навешће под којим условима ће бити скинута суспензија, нпр. предузимањем корективних мера и сличним активностима.

На крају периода суспензије Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће проверити да ли су испуњени сви услови за поновно додељивање лиценце за коришћење сертификата и знака усаглашености. По испуњавању ових услова суспензија се скида писменим обавештавањем испоручиоца да је лиценца и даље на снази.

Ако услови нису испуњени, Сертификационо тело РТС Развој и сертификација одузеће лиценцу.

ПОСТУПАК ПОНИШТАВАЊА СЕРТИФИКАТА

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће поништити сертификат и лиценцу за коришћење сертификата и знака усаглашености у следећим случајевима:

- када надзор показује да је неусаглашеност озбиљне природе;
- када корисник лиценце одбија да испуни своје финансијске обавезе;

- у случајевима непридржавања одредби Уговора о коришћењу сертификата и знака усаглашености;
- када је корисник лиценце предузео неадекватне мере у случају суспензије.

У наведеним случајевима Сертификационо тело РТС Развој и сертификација има право да поништи сертификат и лиценцу обавештавањем испоручиоца званичним писмом (или на еквивалентан начин).

Носилац лиценце може да поднесе жалбу Сертификационом телу РТС Развој и сертификација и у том случају Сертификационо тело РТС Развој и сертификација преиспитује своју одлуку и зависно од природе случаја, одлучује да ли да поступи према својој донетој одлуци за поништење Лиценце или да ту одлуку о поништењу Лиценце повуче, уколико дође до нових чињеница.

Сертификат и лиценца за коришћење сертификата и знака усаглашености могу бити поништени у следећим случајевима:

- када испоручилац не жели даље да продужава сертификат;
- када су стандарди или прописи измењени и носилац лиценце неће или не може да обезбеди усаглашеност са новим захтевима;
- када је испоручилац носилац лиценце престао да ради;
- или на основу других одредби утврђених у уговору о коришћењу сертификата и знака усаглашености.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће на Интернет страници објавити да је лиценца поништена.

ПОСТУПАК ПОНОВНОГ ОЦЕЊИВАЊА

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација извршиће поновно оцењивање сертифициваног производа у следећим случајевима:

- када су извршене промене које значајно утичу на конструкцију или састав производа;
- када је дошло до измена стандарда, техничких прописа или техничких спецификација према којима је производ сертифициван;
- када је дошло до промене власништва, организације или управе испоручиоца;
- након суспензије коришћења сертификата и знака усаглашености;
- на основу своје процене;
- на захтев испоручиоца.

У зависности од производа и околности Сертификационо тело РТС Развој и сертификација одлучиће о поступку поновног оцењивања.

ПРИГОВОРИ ИСПОРУЧИОЦИМА

Испоручиоци производа, за које је Сертификационо тело РТС Развој и сертификација издало сертификат, морају да воде записе о свим приговорима достављеним у вези са усаглашеношћу тих производа са захтевима одговарајућих стандарда, као и да те записе ставе на располагање Сертификационом телу РТС Развој и сертификација када оно то захтева. Испоручилац производа мора да предузима одговарајуће мере у односу на такве приговоре и на било које недостатке нађене на производима или у услугама које утичу на усаглашеност са захтевима за сертификацију. Испоручилац мора да документује све предузете активности у вези са примљеним приговорима.

ПРИГОВОРИ И ЖАЛБЕ

Приговори и жалбе поднети Сертификационом телу РТС Развој и сертификација од стране испоручилаца или других заинтересованих страна, решавају се у складу са процедуром **СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби**.

Захтеви за решавање приговора или жалбе достављају се искључиво у писаном облику руководиоцу Сертификационог тела РТС Развој и сертификација.

Приговор је израз незадовољства, осим жалби, било које особе или организације упућен Сертификационом телу РТС Развој и сертификација у вези са активностима сертификације, на који се очекује одговор.

Жалба је захтев испоручиоца предмета сертификације (наручиоца посла) упућен Сертификационом телу РТС Развој и сертификација да поново размотри одлуку коју је донео у вези са тим предметом.

Основни принципи поступка решавања приговора и жалби у Сертификационом телу РТС Развој и сертификација су:

- сви испоручиоци и друге заинтересоване стране имају неоспорно право да поднесу приговор или жалбу на рад Сертификационом телу РТС Развој и сертификација;
- подносиоци приговора или жалби имају право да буду обавештени о пријему приговора или жалбе и о стању решавања предмета;
- о приговорима и жалбама и поступку њиховог решавања Сертификационо тело РТС Развој и сертификација води записе;
- Сертификационо тело РТС Развој и сертификација је одговорно за сакупљање и потврђивање свих потребних информација за валидацију приговора или жалбе, као и за доношење одлуке;
- Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће обезбедити да одлуку о приговору или жалби донесе, преиспита или одобри особа или особе које нису укључене у изворне активности сертификације на које се приговор или жалба односи;
- Сертификационо тело РТС Развој и сертификација се обавезује да ће се придржавати принципа чувања пословне тајне подносиоца приговора или жалбе;
- истраживања и одлука о приговорима и жалбама неће имати за последицу било какву дискриминаторску активност;
- подносиоци приговора или жалбе биће правремено обавештени о завршетку процеса поступања са приговором или жалбом и о исходу решавања.

ВОЂЕЊЕ ЕВИДЕНЦИЈЕ И ЧУВАЊЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација води евиденцију о издавању, суспензији и поништавању сертификата и лиценца, издатим решењима, примљеним жалбама и извршеном надзору и све записе из поступка оцењивања.

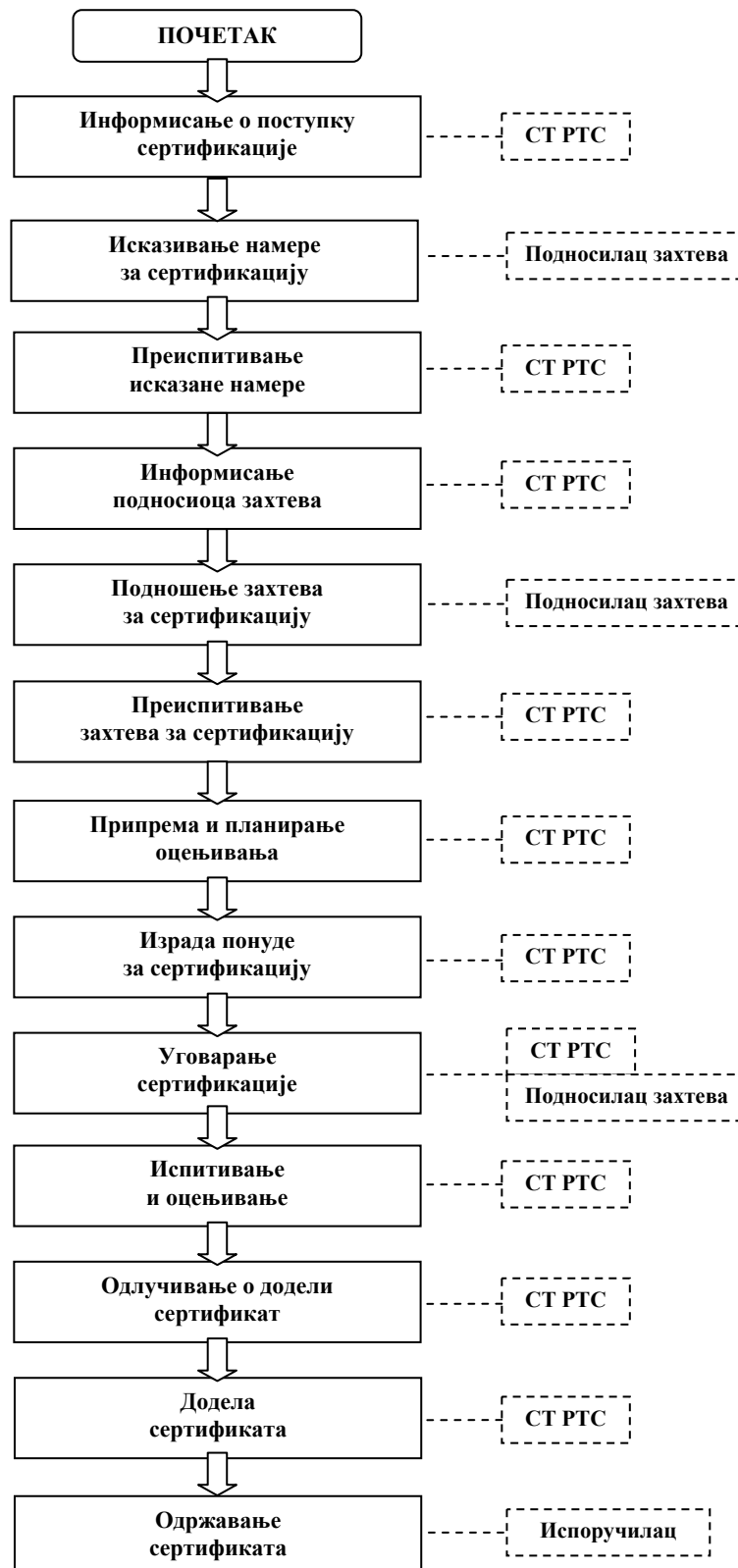
Документација која је израђена или коришћена у Сертификационом телу РТС Развој и сертификација у вези са испитивањем и оцењивањем производа чува се најмање 10 година, али не краће од трајања важности сертификата.

ПРИЛОЗИ

Ова Правила сертификације производа имају следеће прилоге приказане на странама 18 до 28:

1. Основне активности поступка сертификације у Сертификационом телу РТС Развој и сертификација
2. Изглед и садржај сертификата
3. Изглед и садржај знака усаглашености
4. Уговор о коришћењу сертификата и знака усаглашености
5. Изглед и садржај лиценце за коришћење сертификата и знака усаглашености
6. УПИТНИК за задовољство корисника услуга Сертификационог тела РТС Развој и сертификација

ОСНОВНЕ АКТИВНОСТИ ПОСТУПКА СЕРТИФИКАЦИЈЕ У СЕРТИФИКАЦИОНОМ ТЕЛУ РТС РАЗВОЈ И СЕРТИФИКАЦИЈА



ИЗГЛЕД И САДРЖАЈ СЕРТИФИКАТА

РАДИО ТЕЛЕВИЗИЈА СРБИЈЕ
Сертификационо тело РТС
Развој и сертификација
Таковска бр.10
11000 Београд



SERBIAN BROADCAST NETWORK
RTS Certification body
Development and certification
Takovska 10
11000 Belgrade



СЕРТИФИКАТ CERTIFICATE

бр. _____
по. _____

Произвођач
Manufacturer

Подносилац захтева
Applicant

Производ
Product

Датум испитивања
Date of testing

Извештај о испитивању
Test report

Рок важења сертификата
Certificate validity



Овим се потврђује да карактеристике производа одговарају захтевима следећих прописа
It is certified hereby that the product characteristics are in conformity to the requirements of the following regulations

Место и датум
Place and date

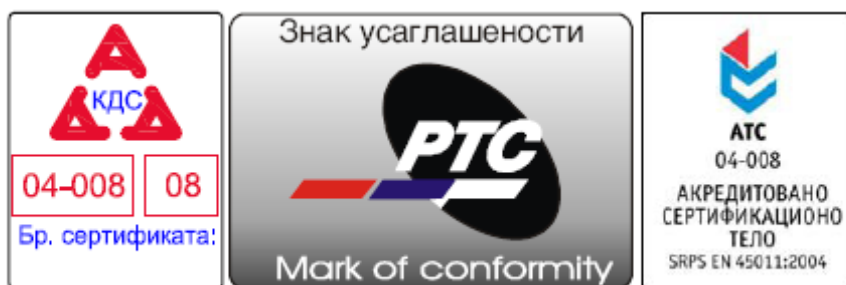
М.П.
Seal

Потпис овлашћеног лица
Signature of authorised person

ИЗГЛЕД И САДРЖАЈ ЗНАКА УСАГЛАШЕНОСТИ



Изглед знака усаглашености за заједнички антенски систем (ЗАС)



Изглед знака усаглашености за кабловски дистрибутивни систем (КДС)

Уговор о коришћењу сертификата и знака усаглашености

РДУ Радио Телевизија Србије

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација
са седиштем у Београду, Таковска 10,
(у даљем тексту СТ РТС)

кога заступа	
и	
са седиштем у	
(у даљем тексту Корисник),	
кога заступа	

закључили су:

У Г О В О Р

О КОРИШЋЕЊУ СЕРТИФИКАТА И ЗНАКА УСАГЛАШЕНОСТИ

I. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ

Члан 1.

Уговорне стране су се споразумеле да се у поступку издавања Лиценце за коришћење сертификата и знака усаглашености, у свему придржавају одредби следећих докумената:

- Стандарди, технички прописи, техничка спецификација: <навести>
- SRPS EN 45011 – Општи захтеви за тела која спроводе системе сертификације производа
- Правила сертификације производа Сертификационог тела РТС Развој и сертификација
- <навести остале документе>

II. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА ЛИЦЕНЦЕ

Члан 2.

Корисник је обавезан да за свој сертификовани производ обезбеди техничке и кадровске услове функционисања у складу са сертификатом о усаглашености, као и стандардима, техничким прописима и законским обавезама са којима је утврђена усаглашеност. Корисник је сагласан да ће представник СТ РТС имати неометан приступ производу и његовим саставним елементима, који су предмет оцењивања усаглашености.

III. НАДЗОР

Члан 3.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација је обавезно да спроводи континуирани надзор над испуњавањем обавеза Корисника Лиценце у складу са Правилима сертификације производа.

Надзор обавља особље Сертификационог тела РТС Развој и сертификација или стручно особље које има закључен подуговор са Сертификационим телом РТС Развој и сертификација.

За термин вршења надзора није неопходно да Сертификационо тело РТС Развој и сертификација унапред обавести Корисника лиценце.

Корисник лиценце је дужан да плати трошкове надзора према ценовнику Сертификационог тела РТС Развој и сертификација.

IV. ИНФОРМАЦИЈЕ О ИЗМЕНАМА

Члан 4.

Корисник је дужан да информише Сертификационо тело РТС Развој и сертификација о свакој намераваној измени производа.

За производе који буду пуштени у промет са напред наведеним изменама, без сагласности Сертификационог тела РТС Развој и сертификација неће важити сертификат усаглашености и представљаће основу за суспензију или поништавање Лиценце.

V. ПРИГОВОРИ

Члан 5.

Корисник је дужан да уредно чува све записе о приговорима на сертифициован производ и да најкасније у року од 30 дана достави писмено информацију о томе Сертификационом телу РТС Развој и сертификација.

VI. ЈАВНО ОГЛАШАВАЊЕ

Члан 6.

Корисник има право да јавно оглашава сертификате о усаглашености својих производа, као и да на производе наноси знак усаглашености, у складу са добијеном Лиценцом.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација на својој Интернет страници објављује списак издатих сертификата и лиценци.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација на својој Интернет страници је такође дужно да објави одлуку о поништавању сертификата и лиценце, као и престанак важности сертификата, односно Лиценце за коју произвођач није тражио, или није добио продужење важности.

VII. ПОВЕРЉИВОСТ

Члан 7.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација је дужно да води рачуна о чувању пословне тајне Корисника, као и о свим поверљивим информацијама до којих дође током процеса оцењивања и надзора усаглашености.

VIII. ФИНАНСИЈСКЕ ОБАВЕЗЕ

Члан 8.

Корисник је обавезан да уредно извршава своје финансијске обавезе према Сертификационом телу РТС Развој и сертификација, на основу сертификације усаглашености.

Неиспуњавање финансијских обавеза Корисника представља основ за суспензију или поништавање издате Лиценце.

IX. РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ

Члан 9.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће поступати по приговорима и жалбама како корисника Лиценце тако и корисника производа на који се Лиценца односи, у складу са процедуром СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби. Уколико се жалба Корисника не реши у складу са претходним ставом, спор ће се решавати пред надлежним Трговинским судом.

X. СУСПЕНДОВАЊЕ И ПОНИШТАВАЊЕ ЛИЦЕНЦЕ

Члан 10.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација суспендоваће Лиценцу за коришћење сертификата и знака усаглашености у следећим случајевима:

- ако постоји било какво кршење правила и поступака Сертификационог тела РТС Развој и сертификација, а да оно није таквог нивоа да представља основ за моментално одузимање сертификата.
- ако се надзором утврде неусаглашености са захтевима стандарда, техничких прописа и осталих важећих докумената, такве природе да није потребно моментално одузимање;
- у случају неодговарајућег коришћења сертификата и знака усаглашености, нпр. погрешно штампање или оглашавање нису одмах повучени нити су предузете одговарајуће мере од стране Корисника;
- неиспуњавање финансијских обавеза Корисника према Сертификационом телу РТС Развој и сертификација у краћем временском року.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће поништити Лиценцу за коришћење сертификата и знака усаглашености у следећим случајевима:

- ако надзор показује да је неусаглашеност озбиљне природе;
- ако Корисник одбија да испуни своје финансијске обавезе;
- у случајевима непридржавања одредби Уговора о коришћењу сертификата и знака усаглашености;
- ако је Корисник предузео неадекватне мере у случају суспензије;
- ако производ није усаглашен са захтевима стандарда или техничких прописа или из других разлога који се односе на безбедност.

XI. ПЕРИОД ВАЖЕЊА УГОВОРА

Члан 11.

Овај уговор се закључује за период од _____ до _____ године

XII. ДОСТАВЉАЊЕ УГОВОРА

Члан 12.

Овај уговор је сачињен у шест истоветних примерака, од којих РДУ РТС задржава четири примерка, а Корисник задржава два примерка.

Корисник Лиценце
<име и презиме >

Руководилац Сертификационо
телу РТС Развој и сертификација
<име и презиме >

<потпис>

<потпис>

Изглед и садржај лиценце за коришћење сертификата и знака усаглашености

ЛИЦЕНЦА

Број:

ЗА КОРИШЋЕЊЕ СЕРТИФИКАТА И ЗНАКА УСАГЛАШЕНОСТИ

У складу са Уговором о коришћењу сертификата и знака усаглашености

број _____ од _____ године

СТ РТС одобрава _____

као имаоцу сертификата о усаглашености

број _____ од _____ године

наношење знака усаглашености Сертификационог тела РТС Развој и сертификација (СТ РТС) на сертифициване производе, и то:

Редни број	Назив производа	Уређај	Место постављања знака

Закључно са редним бројем: _____

Лиценца важи од _____ до _____ године

(М.П.)

Руководилац Сертификационог тела РТС
Развој и сертификација

_____ *Место и датум издавања*

_____ *име и презиме*

_____ *потпис*

УПИТНИК
за задовољство корисника услуга
Сертификационог тела РТС Развој и сертификација

А. Доступност информација о поступку сертификације на web порталу СТ РТС-а

Редни број	Важност питања	Питање	Оцена				
			1	2	3	4	5
1.	1 2 3 4 5	Како свеукупно оцењујете web портал СТ РТС?					
2.	1 2 3 4 5	Колико је организација портала логична и јасна?					
3.	1 2 3 4 5	Колико су информације које можете да добијете на порталу актуелне?					
4.	1 2 3 4 5	Колико лако можете да се крећете кроз портал до жељене локације?					
5.	1 2 3 4 5	Како оцењујете квалитет информација које можете да добијете на web порталу СТ РТС-а?					
6.	1 2 3 4 5	Да ли постоје неке информације које би желели да видите, а да тренутно нису понуђене на web порталу? Које су то информације?					

Б. Квалитет пружања услуге

Редни број	Важност питања	Питање	Оцена				
			1	2	3	4	5
1.	1 2 3 4 5	Колико услуге СТ РТС-а испуњују Ваша очекивања?					
2.	1 2 3 4 5	Оцените љубазност особља СТ РТС:					
	1 2 3 4 5	Колико брзо или споро сте добили особу од које желите да добијете савет, приликом позива СТ РТС-а?					
3.	1 2 3 4 5	Колико сте задовољни јасноћом информација или савета које сте добили?					
4.	1 2 3 4 5	Колико сте задовољни приказаним знањем особља са којим сте били у контакту?					
5.	1 2 3 4 5	Ефикасност у решавању техничких питања у случају рада са техничким особљем из испитне лабораторије:					
6.	1 2 3 4 5	Ефикасност у решавању административних питања у случају рада са административним особљем:					
7.	1 2 3 4 5	Уважавање додатних захтева који нису обухваћени уговором:					
8.	1 2 3 4 5	Резултати сарадње су оправдали очекивања:					
9.	1 2 3 4 5	Квалитет пружених услуга оправдава цену услуге:					
10.	1 2 3 4 5	Резултати и квалитет пружене услуге позитивно утичу на ваше пословање:					
11.	1 2 3 4 5	Наведите шта би сте променили у раду техничког особља испитне лабораторије са циљем побољшања пословања:					
12.	1 2 3 4 5	Наведите шта би сте променили у раду административног особља са циљем побољшања пословања:					
13.	1 2 3 4 5	Да ли сте задовољни обимом и садржајем пружених информација при првом контакту:	Да		Не		
14.	1 2 3 4 5	Да ли сте дуго чекали одлуку да се отпочне процес сертификације?	Да		Не		
15.	1 2 3 4 5	Да ли је испитивање и оцењивање отпочело онда када је и договорено?	Да		Не		
16.	1 2 3 4 5	Да ли је тим за испитивање и оцењивање обавио свој посао у складу са Правилима за сертификацију производа?	Да		Не		
17.	1 2 3 4 5	Да ли је тим за испитивање и оцењивање обавио оцењивање на транспарентан начин?	Да		Не		
18.	1 2 3 4 5	Да ли је СТ РТС одговорио на сва Ваша питања око којих сте имали недоумице?	Да		Не		
19.	1 2 3 4 5	Да ли је СТ РТС прецизно дефинисало неусаглашености, предлог мера за отклањање неусаглашености, као и период у којем морате да отклоните неусаглашености?	Да		Не		
20.	1 2 3 4 5	Да ли сте одлуку о додели сертификата добили у предвиђеном року?	Да		Не		
21.	1 2 3 4 5	Да ли сте некада имали рекламацију на квалитет извршене услуге?	Да		Не		
22.	1 2 3 4 5	Да ли је СТ РТС одговорило адекватно на Ваше приговоре и жалбе?	Да		Не		
23.	1 2 3 4 5	Да ли Вам је познато ком одговорном лицу у СТ РТС-у се пријављују рекламације и на који начин?	Да		Не		

В. Квалитет докумената о сертификацији

Редни број	Важност питања	Питање	Оцена				
			1	2	3	4	5
1.	1 2 3 4 5	Степен разумљивости докумената:					
2.	1 2 3 4 5	Лакоћа попуњавања захтева за сертификацију:					
3.	1 2 3 4 5	Наведите делове докумената са којима нисте задовољни:					

Г. Ваши предлози за унапређење сарадње са СТ РТС-ом

Редни број	Важност питања	Питање
1.	1 2 3 4 5	Који је најпозитивнији део у раду са СТ РТС-ом?
2.	1 2 3 4 5	Који је најнегативнији део у раду са СТ РТС-ом?
3.	1 2 3 4 5	Наведите приоритетну област где би СТ РТС могло да унапреди свој рад:
4.	1 2 3 4 5	Наведите Ваше сугестије, мишљења и препоруке: