

## Obligations for Achieving and Maintaining Management System Certification

### Obaveze za sticanje i održavanje Certifikacija sistema upravljanja

This document defines the obligations based on TÜV SÜD America (TÜV) and accreditation body rules that TÜV and clients are required to abide by as part of the client's achieving certification and maintaining certification for the site or sites listed on your management system certificate.

Ovaj dokument definiše obaveze zasnovane na pravilima TÜV SÜD America (TÜV) i akreditacionog tijela kojih se TÜV i Klijenti moraju pridržavati kao dio procesa dobijanja i održavanja certifikata za lokaciju ili lokacije navedene na certifikatu sistema upravljanja.

#### Section 1. General

TÜV, with the Client's cooperation, will conduct scheduled on-site audits to determine whether the Client's management system complies with the stated requirements of the applicable standard(s)-and also to determine whether that management system is effectively implemented and maintained. Without limiting its other obligations, the Client agrees to adhere to the requirements contained in this document as well as the TÜV Standard Terms & Conditions or the Business Terms & Conditions of the TÜV Company contracted for the audits. Note: When a change in company name or ownership occurs, current legal and contractual agreements and certification obligations with the client will remain in effect until the agreements are revised and signed to reflect the organization's changes.

TÜV represents to the Client that TÜV's existing organizational structure and procedures, as well as TÜV's certification and supervisory resources, meet the criteria stipulated in ISO/IEC 17021. TÜV's organization and specific procedures are documented in the TÜV Integrated Management System.

TÜV may use auditors who are its employees and/or contracted auditors for any part of the certification process. The client has the right to object to the use of any auditor. If the Client objects to any auditor's continuation of performance of services, then TÜV will replace that auditor.

For AS9100 / AS9120 audits, requests for auditor changes/substitutions will not be allowed without substantiated evidence of improper activity or contract violations. Conformance to rules concerning export controls, auditor nationalities and confidentiality/conflict of interest shall be an exception to this requirement.

**Multisite audits.** To qualify as a multisite the following conditions are to be met

#### Odjeljak 2. Općenito

TÜV će, u saradnji s Klijentom, provoditi planirane audite na licu mjesta kako bi utvrdio da li je sistem upravljanja Klijenta u skladu s navedenim zahtjevima primjenjivog(ih) standarda(a), a takođe i utvrditi da li se taj sistem upravljanja efikasno implementira i održava. Ne ograničavajući druge obaveze, Klijent pristaje da će se pridržavati zahtjeva sadržanih u ovom dokumentu kao i Standardnih uslova i odredbi TÜV-a ili Poslovnih uslova i odredbi TÜV kompanije angažovane za Audite. Napomena: Kada dođe do promjene naziva ili vlasništva kompanije, trenutni pravni i ugovorni sporazumi i obaveze certifikacije s klijentom ostat će na snazi sve dok se sporazumi ne revidiraju i potpišu kako bi odražavali promjene u organizaciji.

TÜV izjavljuje Klijentu da postojeća organizaciona struktura i procedure TÜV-a, kao i resursi za certifikaciju i nadzor TÜV-a, ispunjavaju kriterije propisane u ISO/IEC 17021. Organizacija i specifične procedure TÜV-a dokumentovane su u Integrisanom sistemu upravljanja TÜV-a.

TÜV može koristiti auditore koji su njegovi zaposlenici i/ili ugovorene auditore za bilo koji dio procesa certifikacije. Klijent ima pravo uložiti prigovor na korištenje bilo kojeg auditora. Ako Klijent prigovori na nastavak pružanja usluga od strane bilo kojeg auditora, TÜV će zamijeniti tog auditora.

Za Audita prema AS9100 / AS9120, zahtjevi za promjenu/zamjenu auditora neće biti dozvoljeni bez potkrijepljenih dokaza o nepravilnim aktivnostima ili kršenju ugovora. Izuzetak od ovog zahtjeva bit će usklađenost s pravilima koja se odnose na kontrolu izvoza, nacionalnost auditora i povjerljivost/sukob interesa.

**Audit na više lokacija.** Da bi se kvalifikovao kao organizacija sa više lokacija, moraju biti ispunjeni sljedeći uslovi

- All sites have similar activities that fall under the main overall scope
- There will be a designated HQ which will maintain the overall scope that covers all the participating sites
- Sites participating in the multisite scheme will have a scope that is a subset or reflect the overall scope; Sites with support function(s) will have the support role defined as the scope
- The organization shall identify site(s) as the central function having the authority to define, establish and maintain the single management system
  - All sites have a legal or contractual link to the Central Function
  - All sites fall under the single, centralized management system maintained by the central function
  - All sites fall under the Centralized Management system internal audit and management review
  - A nonconformity issued during a TÜV audit at one site will be reviewed for all sites and if found corrective action be verified at both the central function and the identified sites
  - ISO27001/ISO 27701) Every site in the ISMS subject to significant risks will be audited prior to certification
- Sve lokacije imaju slične aktivnosti koje spadaju pod glavni sveobuhvatni obim
- Bit će određeno sjedište koje će održavati sveobuhvatni obim koji pokriva sve uključene lokacije
- Lokacije koje učestvuju u šemi više lokacija imat će obim koji je podskup ili odražava sveobuhvatni obim; Lokacije sa funkcijom(ama) podrške imat će definisanu ulogu podrške kao obim
- Organizacija će odrediti lokaciju(e) kao centralnu funkciju koja ima ovlaštenje da definiše, uspostavi i održava jedinstveni sistem upravljanja
  - Sve lokacije imaju pravnu ili ugovornu vezu sa Centralnom funkcijom
  - Sve lokacije potpadaju pod jedinstveni, centralizovani sistem upravljanja koji održava centralna funkcija
  - Sve lokacije spadaju pod Centralizovani sistem upravljanja, interni Audit i pregled upravljanja
  - Neusklađenost utvrđena tokom TÜV audita na jednoj lokaciji bit će pregledana za sve lokacije i, ako se utvrdi, bit će provjerene korektivne mjere i u centralnoj funkciji i na identifikovanim lokacijama.
  - ISO27001/ISO 27701) Svaka lokacija u ISMS-u koja je izložena značajnim rizicima bit će revidirana prije certifikacije

#### ISO 27001/ISO 27701

- During the application review, the client will notify TÜV of any ISMS related information (ISMS records or information about the design and effectiveness of controls) that cannot be made available for review by the audit team due to confidential or sensitive information. The application reviewer will discuss with client alternatives to ensure that the ISMS can be properly audited in the absence of the identified information. If it is determined that the ISMS cannot be adequately audited in the absence of the information or by other equivalent information that would be available, the certification process will not proceed until appropriate access arrangement are given by client.
- Certification cannot be granted unless the client has completed one management review and one internal ISMS audit covering the scope of certification.
- An ISO 27701 certificate cannot be displayed as a standalone, it is required to be displayed with a valid TÜV ISO 27001 certificate
- The client will notify TÜV of any changes to the Statement of Applicability (SoA) including if the SoA revision results in changes to the coverage of the controls within the scope of certification. If the change in the SoA do not result in changes in the coverage of the controls, update of certification documentation is not required.

#### ISO 27001/ISO 27701

- Tokom pregleda prijave, Klijent će obavijestiti TÜV o svim informacijama vezanim za ISMS (ISMS zapisi ili informacije o dizajnu i efikasnosti kontrola) koje ne mogu biti dostupne auditorskom timu zbog povjerljivih ili osjetljivih informacija. Osoba koja pregleda prijavu razgovarat će s Klijentom o alternativnim rješenjima kako bi osigurala da ISMS može biti pravilno revidiran i bez tih informacija. Ako se utvrdi da ISMS ne može biti adekvatno revidiran bez tih informacija ili bez drugih ekvivalentnih informacija koje bi bile dostupne, proces certifikacije neće se nastaviti dok Klijent ne omogući odgovarajući pristup.
- Certifikat se ne može izdati osim ako Klijent nije završio najmanje jedan pregled upravljanja i jedan interni ISMS audit koji pokriva obim certifikacije.
- Certifikat ISO 27701 ne može se prikazivati samostalno, potrebno ga je prikazati zajedno s važećim TÜV ISO 27001 certifikatom.
- Klijent će obavijestiti TÜV o svim promjenama Izjave o primjenjivosti (SoA), uključujući i ako Audit SoA rezultira promjenama u obuhvatu kontrola unutar opsega certifikacije. Ako promjena u SoA ne rezultira promjenama u pokrivenosti kontrola, ažuriranje certifikacijske dokumentacije nije potrebno.

### Section 3. Phases of the Certification Process

**3.1. Preparation.** The Client will complete an application and return it to TÜV. The application will be used to:

- (a) Identify the objective and scope of the audit, and
- (b) Identify a Management Representative who shall be the focal point for the audit and be responsible for coordinating all audit activities on behalf of the Client.
- (c) The Client may, in its discretion, arrange for TÜV to conduct a pre-audit. The purpose of the pre-audit would be to evaluate the present conformance of the Client's management system against the applicable standard(s).
- (d) For AS9100 / AS9120 audits, TÜV and the Client shall agree on the certification structure which is identified on the provided quotation
- (e) For AS9100 / AS9120 audits, the client will disclose all products / services that are classified or are subject to export control requirements. This will be done at initial application, and whenever such material or services are added at a later date.

**3.2. Stage 1 Audit** TÜV shall visit the Client to

- (a) review the management system documentation
- (b) determine readiness for the Stage 2 audit
- (c) review key performance or significant aspects regarding the scope and operation of the management system
- (d) collect necessary information regarding the scope and related statutory and regulatory requirements of the client's operation
- (e) plan the certification (stage 2) audit, including confirming audit team requirements
- (f) evaluate if internal audits and management review are being performed and that the level of implementation substantiates the client is ready for the stage 2 audit

**3.3. Stage 2 Certification Audit.** Upon successful completion of the Stage 1 Audit, the audit team will conduct an on-site audit to confirm conformance with the applicable standard(s) and to evaluate the implementation, including effectiveness of the client's management system.

At the conclusion of the audit, the audit team will inform the Client of the audit results. At the closing meeting, TÜV will give the Client a written statement identifying any aspects of the Client's management system that do not conform to the applicable standard(s).

### Odjeljak 4. Faze procesa certifikacije

**4.1 Priprema.** Klijent će popuniti prijavu i dostaviti je TÜV-u. Prijava će se koristiti za:

- (a) Identifikovati cilj i obim Audita, i
- (b) Identifikovati predstavnika uprave koji će biti kontakt osoba za audit i biti odgovoran za koordinaciju svih auditorskih aktivnosti u ime Klijenta.
- (c) Klijent može, po vlastitoj procjeni, organizovati da TÜV provede pred-audit. Svrha pred-Audita bila bi procjena trenutne usklađenosti sistema upravljanja Klijenta sa primjenjivim standardom(ima).
- (d) Za AS9100 / AS9120 audite, TÜV i Klijent će se dogovoriti o strukturi certifikacije koja je navedena u dostavljenoj ponudi.
- (e) Za AS9100 / AS9120 Audita, Klijent će otkriti sve proizvode / usluge koji su klasifikovani ili podliježu zahtjevima za kontrolu izvoza. Ovo se obavlja prilikom početne primjene i kad god se takav materijal ili usluge dodaju kasnije.

**4.2 Faza 1 Audita** TÜV će posjetiti Klijenta kako bi

- (a) pregled dokumentacije sistema upravljanja
- (b) utvrđivanje spremnosti za audit Faze 2
- (c) pregled ključnih performansi ili značajnih aspekata vezanih za obim i rad sistema upravljanja
- (d) prikupljanje potrebnih informacija o obimu i povezanim zakonskim i regulatornim zahtjevima operacija Klijenta
- (e) planiranje certifikacijske (faza 2) Audita, uključujući potvrđivanje zahtjeva auditorskog tima
- (f) procjenu da li se provode interni Auditi i pregledi upravljanja i da li nivo implementacije potvrđuje spremnost Klijenta za audit faze 2

**4.3 Certifikacijska Audit faze 2.** Nakon uspješnog završetka Audita Faze 1, auditorski tim će provesti audit na licu mjesta kako bi potvrdio usklađenost sa primjenjivim standardom(ima) i procijenio implementaciju, uključujući efikasnost sistema upravljanja Klijenta.

Na kraju Audita, auditorski tim će obavijestiti Klijenta o rezultatima Audita. Na završnom sastanku, TÜV će Klijentu dati pisanu izjavu koja identifikuje sve aspekte sistema upravljanja Klijenta koji nisu u skladu sa primjenjivim standardom(ima).

If re-auditing parts of the management system is necessary, the date and scope for the follow-up will be set jointly between the audit team and the Client.

The audit team will generate an Audit Report, summarizing the audit results.

#### 4.4. Award of the Certificate, Surveillance Audits and Recertification Audits.

**(a) Award of the Certificate.** Based on the final audit report, TÜV will make the final decision on whether to issue a Certificate. The Certificate shall expire three years from the issue date. It will remain valid during that period, provided that Surveillance Audits yield positive results. A Recertification Audit process shall be completed prior to the expiration date in order to extend the validity of the Certificate for an additional three-year period.

**(b) Surveillance Audits.** After a Certificate has been issued, TÜV conducts periodic Surveillance Audits to verify the ongoing effectiveness of the Client's management system. At a minimum, these Surveillance Audits shall be carried out once per calendar year. The first surveillance audit shall be conducted within 12 months of the initial certification decision date.

(i) ESD 20.20 certificates will expire one year from the issue date of the certificate. Recertification audit shall be conducted annually prior to the expiration date of the certificate.

**(c) Recertification Audits.** For the Client to maintain the Certificate in effect, Recertification Audits by TÜV are required every three years. Before a Recertification Audit, the Client shall notify TÜV in writing of any changes to the Client's management system not previously reported to TÜV, and the Client shall give TÜV the appropriate documentation describing those changes. TÜV shall review the client's management system documentation before the on-site Recertification Audit. Significant changes may require an on-site Stage 1 audit before the Recertification Audit. TÜV shall conduct the Recertification Audit less than 36 months from the initial certification audit or before the expiration of the existing certificate.

**2.5. Information and Communication Technology (ICT) assisted (Remote) audits.** If ICT is used as part of a remote audit, technical difficulties resulting in lost audit time may be added to audit duration. Excessive delays may result in the auditor ending the virtual audit and requiring an on-site audit visit. Please refer to PD\_AUD\_25 "The Use of Information and Communication Technology (ICT) for Assisting in Remote Auditing Approaches" for further information and is available upon request.

Ako je potrebna ponovni Audit dijelova sistema upravljanja, datum i obim za praćenje bit će zajednički dogovoreni između auditorskog tima i Klijenta.

Auditorski tim će izraditi Izvještaj o auditu koji sažima rezultate Audita.

#### 4.5 Dodjela certifikata, nadzorne Audita i Audita za recertifikaciju.

**(a) Dodjela certifikata.** Na osnovu konačnog izvještaja o auditu, TÜV će donijeti konačnu odluku o izdavanju Certifikata. Certifikat će važiti tri godine od datuma izdavanja. Ostatak će važiti tokom tog perioda, pod uslovom da nadzorni audit daje pozitivne rezultate. Proces recertifikacijske Audita mora biti završen prije datuma isteka kako bi se produžila važnost Certifikata za dodatni trogodišnji period.

**(b) Nadzorni Audit.** Nakon što je Certifikat izdat, TÜV provodi periodične nadzorne audite kako bi provjerio stalnu efikasnost sistema upravljanja kod Klijenta. Minimalno, ove Nadzorne audite provode se jednom u kalendarskoj godini. Prvi Nadzorni audit provodi se u roku od 12 mjeseci od datuma početne odluke o certifikaciji.

(i) ESD 20.20 certifikati ističu godinu dana od datuma izdavanja certifikata. Recertifikacijski Audit provodi se godišnje prije datuma isteka certifikata.

**(c) Recertifikacijski Audit.** Da bi Klijent održao važeći Certifikat, TÜV mora provesti recertifikacijski Audit svake tri godine. Prije recertifikacijskog Audita, Klijent će pismeno obavijestiti TÜV o svim promjenama u sistemu upravljanja koje nisu prethodno prijavljene TÜV-u, a Klijent će dostaviti TÜV-u odgovarajuću dokumentaciju koja opisuje te promjene. TÜV će pregledati dokumentaciju sistema upravljanja Klijenta prije recertifikacijskog Audita na licu mjesta. Značajne promjene mogu zahtijevati audit Faze 1 na licu mjesta prije recertifikacijskog Audita. TÜV će provesti recertifikacijski audit unutar 36 mjeseci od početne certifikacijskog Audita ili prije isteka postojećeg certifikata.

**2.5. Audita (na daljinu) potpomognute informaciono-komunikacijskim tehnologijama (IKT).** Ako se ICT koristi kao dio remote Audita, tehničke poteškoće koje rezultiraju izgubljenim vremenom Audita mogu produžiti trajanje Audita. Prekomjerna kašnjenja mogu dovesti do toga da auditor prekine virtuelnu audit i zahtijeva auditorsku posjetu na licu mjesta. Za više informacija pogledajte PD\_AUD\_25 „Korištenje informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) za pomoć u pristupima "remote Audita“, a dokument je dostupan na zahtjev.

## Section 5. TÜV Obligations

**5.1. Confidentiality.** "Confidential Information" means all of the information that is disclosed by the Client to TÜV under the Agreement, except Confidential Information shall not include information which (a) is now in the public domain or subsequently enters the public domain through no action or fault of TÜV; (b) is known by or available to TÜV from its own independent sources prior to its receipt thereof under the Agreement; (c) TÜV receives from any third party having a legal right to transmit such information without any obligation to the Client to keep such information confidential; or (d) is independently developed by TÜV's employees, agents, or contractors. TÜV agrees to use the Confidential Information only in connection with the Agreement and TÜV's performance thereunder. TÜV agrees to treat all of the Confidential Information with the same degree of care to avoid disclosure to any third party as TÜV uses with respect to its own information of like importance that is to be kept secret, and in any event no less than reasonable care. Nevertheless, the Client agrees that TÜV may disclose Confidential Information to accreditation, regulatory, and government bodies as required in connection with the Agreement and TÜV's performance thereunder. With the exception of above the Client will be informed of any disclosure in advance and agreement to this action will be in writing. Further, the Client acknowledges the following exceptions to TÜV's confidentiality obligations:

For AS9100 / AS9120 audits, TÜV may provide access to files to AAQG (Americas Aerospace Quality Group) member companies, ANAB, and other regulatory and government bodies. Access to files will be limited to those specifically dealing with AS9100 / AS9120 activities. In addition, TÜV will enter required information into the IAQG (International Aerospace Quality Group) Online Aerospace Supplier Information System (OASIS database).

The client agrees to submit to TÜV sufficient data on the client's compliance with relevant legislation and regulations which are relevant and necessary to determine whether the organization's systems conform to the standard. This data would include a documented procedure for evaluating legal compliance, objective evidence of its implementation, objective evidence of compliance review by management, and objective evidence of implementation of identified corrective and preventive actions.

During the audit process, if any member of the audit team, were to identify a potential noncompliance with legal or other requirements to which the organization subscribes, said potential noncompliance would be reported to audited organization's management via the method determined in agreement with organization's management. It is expected that the audited organization will utilize its corrective action system or

## Odjeljak 6. Obaveze TÜV-a

**6.1. Povjerljivost.** "Povjerljive informacije" znače sve informacije koje Klijent otkriva TÜV-u prema Ugovoru, osim što Povjerljive informacije ne uključuju informacije koje (a) su već u javnom domenu ili kasnije ulaze u javni domen bez djelovanja ili greške TÜV-a; (b) su poznate ili dostupne TÜV-u iz njegovih vlastitih nezavisnih izvora prije njihovog prijema prema Ugovoru; (c) TÜV primi od bilo koje treće strane koja ima zakonsko pravo prenijeti takve informacije bez ikakve obaveze Klijenta da zadrži takve informacije povjerljivima; ili (d) su nezavisno razvijene od strane zaposlenika, agenata ili ugovarača TÜV-a. TÜV pristaje koristiti Povjerljive informacije isključivo u vezi sa Ugovorom i svojim izvršenjem prema istom. TÜV pristaje tretirati sve Povjerljive informacije s istim stepenom pažnje kako bi izbjegao otkrivanje bilo kojoj trećoj strani, koji koristi za vlastite informacije slične važnosti koje treba čuvati u tajnosti, a u svakom slučaju ne manje od razumne pažnje. Ipak, Klijent pristaje da TÜV može otkriti Povjerljive informacije akreditacionim, regulatornim i vladinim tijelima kada je to potrebno u vezi sa Ugovorom i izvršenjem TÜV-a prema istom. Uz izuzetak gore navedenog, Klijent će biti unaprijed obaviješten o svakom otkrivanju i saglasnost za ovu radnju bit će u pisanoj formi. Nadalje, Klijent prihvata sljedeće izuzetke od obaveza povjerljivosti TÜV-a:

Za AS9100 / AS9120 Audita, TÜV može pružiti pristup dokumentaciji kompanijama članicama AAQG-a (Americas Aerospace Quality Group), ANAB-u i drugim regulatornim i vladinim tijelima. Pristup dokumentaciji bit će ograničen na one koji se specifično bave AS9100 / AS9120 aktivnostima. Pored toga, TÜV će unijeti potrebne informacije u IAQG (International Aerospace Quality Group) Online Aerospace Supplier Information System (OASIS baza podataka).

Klijent pristaje dostaviti TÜV-u dovoljno podataka o usklađenosti Klijenta s relevantnim zakonima i propisima koji su relevantni i potrebni za utvrđivanje usklađenosti sistema organizacije sa standardom. Ovi podaci uključuju dokumentovanu proceduru za procjenu pravne usklađenosti, objektivne dokaze o njenoj implementaciji, objektivne dokaze o pregledu usklađenosti od strane menadžmenta i objektivne dokaze o implementaciji identificiranih korektivnih i preventivnih mjera.

Tokom procesa Audita, ako bilo koji član auditorskog tima uoči potencijalnu neusklađenost sa zakonskim ili drugim zahtjevima na koje se organizacija obavezala, ta potencijalna neusklađenost bit će prijavljena menadžmentu revidirane organizacije na način dogovoren s menadžmentom organizacije. Očekuje se da će revidirana organizacija koristiti svoj sistem korektivnih mjera ili druga potrebna sredstva za

other means necessary to investigate and correct or prevent the potential nonconformance. Said potential nonconformance would not be recorded in the certification audit report except where said potential nonconformance is a result of a failure of the environmental management system and, if so, the nonconformance would only be described in terms of the requirements of the management system.

#### **6.2. Records and Retention of Quality Documents.**

TÜV shall maintain records of the Client's management system for a retention period of at least nine years.

**6.3. Notification to Client of Changes in Certification Procedure.** TÜV shall notify the Client concerning relevant changes made to the certification procedures.

**6.4. Directory of Certified Companies.** TÜV maintains a public directory of certified companies that indicates the specific scope of certification.

### **Section 7. Client Obligations**

The Client agrees to comply with the following:

- (a) The Client shall document and maintain a management system and demonstrate its practical implementation and effectiveness.
- (b) Before the certification audit, the Client shall complete at least one internal audit cycle that covers the Client's entire management system, and then complete at least one management review cycle.
- (c) The Client shall provide TÜV with access to all applicable areas and documentation (including records) relating to the Client's management system.
- (d) The Client shall provide TÜV with access to the Client's employees for the purpose of discussing with the TÜV auditors all relevant information relating to the Client's management system, and the Client authorizes those individuals to discuss that information with the TÜV auditors.
- (e) The Client shall maintain records of customer complaints and actions taken to address the complaints.
- (f) The Client commits to continually fulfill the requirements for certification of its management system
- (g) **This only applies to contracted audits in the territory of the People's Republic of China.**

The Client shall comply with regulations of the People's Republic of China on certification and accreditation, assist supervision and administration activities exercised by certification regulatory departments, and truthfully provide materials and information towards inquiry and investigation.

istraživanje i ispravljanje ili sprečavanje potencijalne neusklađenosti. Navedena potencijalna neusklađenost neće biti zabilježena u izvještaju o certifikacijskom auditu osim ako nije rezultat propusta sistema upravljanja okolišem i, u tom slučaju, neusklađenost će biti opisana isključivo u kontekstu zahtjeva sistema upravljanja.

**7.1. Zapisi i čuvanje dokumenata o kvaliteti.** TÜV će čuvati zapise o sistemu upravljanja Klijenta najmanje devet godina.

**7.2. Obavještavanje klijenta o promjenama u postupku certifikacije.** TÜV će obavijestiti Klijenta o relevantnim promjenama u postupcima certifikacije.

**7.3. Imenik certificiranih kompanija.** TÜV vodi javni registar certificiranih kompanija koji pokazuje specifični obim certifikacije.

### **Odjeljak 8. Obaveze klijenta**

Klijent pristaje pridržavati se sljedećeg:

- (a) Klijent će dokumentirati i održavati sistem upravljanja i demonstrirati njegovu praktičnu primjenu i efikasnost.
- (b) Prije certifikacijske Audita, Klijent je dužan završiti najmanje jedan ciklus internog Audita koji obuhvata cijeli sistem upravljanja, a zatim završiti najmanje jedan ciklus pregleda menadžmenta.
- (c) Klijent će omogućiti TÜV-u pristup svim primjenjivim područjima i dokumentaciji (uključujući zapise) koji se odnose na sistem upravljanja.
- (d) Klijent će omogućiti TÜV-u pristup svojim zaposlenima u svrhu razgovora sa TÜV auditorima o svim relevantnim informacijama koje se odnose na sistem upravljanja kvaliteta, te Klijent daje ovlaštenje takvim zaposlenima da razgovaraju o tim informacijama sa TÜV auditorima.
- (e) Klijent je dužan voditi evidenciju o žalbama kupaca i poduzetim mjerama za rješavanje žalbi.
- (f) Klijent se obavezuje stalno ispunjavati zahtjeve za certifikaciju svog sistema upravljanja.
- (g) **Ovo se odnosi samo na ugovorene Audita na teritoriji Narodne Republike Kine.**

Klijent će se pridržavati propisa Narodne Republike Kine o certifikaciji i akreditaciji, podržavati aktivnosti nadzora i upravljanja koje provode odjeli za regulaciju certifikacije i istinito dostavljati materijale i informacije u slučaju upita i istrage.

(h) The Client shall inform TÜV without delay, of matters that may affect the capability of the management system to continue to fulfill the requirements of the standard used for certification. Significant changes may require a re-audit. These include, for example, changes relating to

- the legal, commercial, organizational status or ownership,
- organization and management (e.g. key managerial, decision-making or technical staff),
- contact address and sites,
- scope of operations under the certified management system, and
- major changes to the management system and processes.

(i) Failure to inform TÜV of changes prior to an audit may result in:

- Nonconformity
- Increase of audit time
- A special audit at the client's expense
- Certification suspension
- Certification withdrawal

(j) The Client shall allow accreditation body personnel, applicable regulatory agencies and sector oversight authorities to witness TÜV auditors for the purpose of evaluating the competence of the TÜV audit team as well as the effectiveness of TÜV's implementation of requirements. These personnel will not involve themselves with the audit of the Client by TÜV.

- i. For planning purposes, Accreditation Bodies may require witness audits to be scheduled well in advance. Client agrees to accept advanced audit scheduling and commits to working with TÜV to identify mutually agreeable audit dates. Fees assessed to TÜV by the Accreditation Body due to client requests for cancellation, postponement and / or rescheduling to previously agreed audit dates, or unwillingness to schedule audits in advance, will be passed onto the client with a 10% administration fee.
- ii. The Client shall allow accreditation body personnel to perform market surveillance audits, if necessary, in lieu of witnessing a TÜV audit should TÜV not be able to schedule a witness audit with the accreditation body for the calendar year.

(k) **Short Notice / Unannounced Audits.** TÜV may require and carry out, and the Client shall pay for, short-notice or unannounced audits to investigate complaints, or in response to changes, or as follow-up on nonconformities / suspensions

(h) Klijent je dužan bez odlaganja obavijestiti TÜV o pitanjima koja mogu uticati na sposobnost sistema upravljanja da nastavi ispunjavati zahtjeve standarda koji se koristi za certifikaciju. Značajne promjene mogu zahtijevati ponovni audit. To uključuje, na primjer, promjene koje se odnose na

- pravni, komercijalni, organizacioni status ili vlasništvo,
- organizaciju i upravljanje (npr. ključno upravljačko, odlučujuće ili tehničko osoblje),
- kontakt adresu i lokacije,
- obim operacija pod certificiranim sistemom upravljanja, i
- značajne promjene sistema upravljanja i procesa.

(i) Neobavještanje TÜV-a o promjenama prije audita može rezultirati sljedećim:

- Neusklađenost
- Povećanje vremena Audita
- Posebni Audit na trošak Klijenta
- Suspenzija certifikata
- Povlačenje certifikata

(j) Klijent će dozvoliti osoblju akreditacionog tijela, relevantnim regulatornim agencijama i organima sektorskog nadzora da prate rad auditora TÜV-a u svrhu procjene kompetencije auditorskog tima TÜV-a kao i efikasnosti TÜV-ove implementacije zahtjeva. Ovo osoblje neće se uključivati u audit Klijenta koju provodi TÜV.

- i. Za potrebe planiranja, akreditacijska tijela mogu zahtijevati da se nadzorni Audit planiraju dosta unaprijed. Klijent pristaje prihvatiti napredno planiranje Audita i obavezuje se saradivati s TÜV-om u identifikaciji obostrano prihvatljivih datuma Audita. Naknade koje akreditacijsko tijelo naplati TÜV-u zbog zahtjeva Klijenta za otkazivanje, odgodu i/ili reprogramiranje prethodno dogovorenih datuma Audita, ili nespremnost za planiranje Audita unaprijed, bit će prosljeđene Klijentu uz administrativnu naknadu od 10%.
- ii. Klijent će dozvoliti osoblju akreditacijskog tijela da obavlja Nadzorne audite tržišta, ako je potrebno, umjesto praćenja Audita TÜV-a u slučaju da TÜV nije u mogućnosti planirati nadzorni audit s akreditacijskim tijelom za kalendarsku godinu.
- iii.

(k) **Kratkoročne/nenajavljene Audita.** TÜV može zahtijevati i provesti, a Klijent će platiti, Audit s kratkim rokom ili nenajavljene Audita za istraživanje žalbi, kao odgovor na promjene, ili kao praćenje neusklađenosti / suspenzija

#### (l) TL9000 Specific Obligations

In the case of TL 9000 audits only, the Client shall have submitted three months of data on appropriate metrics to the TIA-BPC Administrator, and the Client shall have received written confirmation of the acceptability of that data.

#### (m) AS9100/AS9120 Specific Obligations

The client will ensure

(a) that classified material or export control requirements are disclosed to TÜV.

(b) Identify an OASIS administrator and be responsible for notifying TÜV of significant changes in the organization.

(c) Allow other party assessors and customer representatives to accompany TÜV for the purpose of oversight witness or the confirmation of an effective audit process.

(d) Provide access to the Tier 2 data in the OASIS database to their Aviation, space, defense customers, and authorities upon request, unless justification can be provided, and provide copies of audit report and associated documents/records to their customers and potential customers on request

**8.3. Use of TÜV Mark.** The Client may only use the TÜV mark while the related Certificate remains in effect and only within the specific scope of that Certificate and the related accreditation. While the mark may be used for appropriate business and promotional purposes, such as to show the effectiveness of the Client's management system to customers and authorities, the mark may not be placed on products, product packaging or otherwise used in a manner that could be interpreted as product or service certification. The Client shall not make or permit any misleading statement regarding its certification or misleading use of a TÜV certificate. The Client shall amend all advertising matter when the scope of certification has been reduced. The Client shall not use its certification in such a manner that would bring TÜV and/or certification system into disrepute and lose public trust. Please refer to ISOF 44 for additional requirements

#### 4.4 ISO 14001 & ISO 45001 Clients: Notification of Serious Incident

The client is required to notify TÜV without delay, the occurrence of any serious environmental or health and safety incident or breach of regulation requiring the involvement of any regulatory authority.

Based on TÜV review of the reported incident, the following actions may be taken

#### (l) TL9000 Specifične obaveze

U slučaju samo TL 9000 Audita, Klijent mora dostaviti podatke za tri mjeseca o odgovarajućim metrikama Administratoru TIA-BPC-a, i Klijent mora primiti pisanu potvrdu o prihvatljivosti tih podataka.

#### (m) Specifične obaveze prema AS9100/AS9120

Klijent će osigurati

(a) da se klasifikovani materijal ili zahtjevi za kontrolu izvoza prezentuju TÜV-u.

(b) Imenovanje OASIS administratora i odgovornost za obavještanje TÜV-a o značajnim promjenama u organizaciji.

(c) Omogućavanje procjeniteljima drugih strana i predstavnicima kupaca da prate TÜV u svrhu nadzornog svjedoka ili potvrde učinkovitog procesa Audita.

(d) Omogućavanje pristupa podacima Tier 2 u OASIS bazi podataka svojim klijentima iz oblasti aeronautike, svemirske tehnologije, odbrane i vlasti na zahtjev, osim ako se ne može pružiti opravdanje, te dostavljanje kopije auditorskog izvještaja i povezanih dokumenata/zapisa svojim klijentima i potencijalnim klijentima na zahtjev.

**8.3. Korištenje TÜV oznake.** Klijent može koristiti znak TÜV-a samo dok je povezani Certifikat važeći i samo unutar specifičnog obima tog Certifikata i povezane akreditacije. Dok se znak može koristiti za odgovarajuće poslovne i promotivne svrhe, poput pokazivanja efikasnosti sistema upravljanja kupcima i vlastima, znak se ne smije stavljati na proizvode, pakovanje proizvoda ili na drugi način koristiti tako da bi se mogao tumačiti kao certifikacija proizvoda ili usluge. Klijent neće davati ili dozvoliti bilo kakvu obmanjujuću izjavu u vezi sa svojom certifikacijom ili zavaravajuće korištenje TÜV certifikata. Klijent će izmijeniti sve reklamne materijale kada je obim certifikacije smanjen. Klijent neće koristiti svoju certifikaciju na način koji bi narušio ugled TÜV-a i/ili sistema certifikacije i izgubio povjerenje javnosti. Za dodatne zahtjeve pogledajte ISOF 44.

#### 4.4 Klijenti ISO 14001 i ISO 45001: Obavještanje o ozbiljnom incidentu

Klijent je dužan bez odlaganja obavijestiti TÜV o pojavi bilo kojeg ozbiljnog incidenta vezanog za okoliš ili zdravlje i sigurnost, ili kršenja propisa koje zahtijeva uključivanje regulatornog tijela.

Na osnovu TÜV-ovog pregleda prijavljenog incidenta, mogu se poduzeti sljedeće mjere

- a) Offsite review with the client of the incident and response
- b) Scheduling of a special audit to assess status of the affected management system
- c) Suspension of certificate pending follow up special audit.
- d) Withdrawal of certificate

#### 4.5 ISO 27001 & ISO 27701 Clients: Notification of Incident and/or Breach

The client is required to notify TÜV prior to public notification, the occurrence of any Informational security incident resulting in business disruption, data loss or an information breach that requires reporting to a regulatory authority.

Based on TÜV review of the reported incident, the following actions may be taken

- (a) Offsite review with the client of the incident and response
- (b) Scheduling of a special audit to assess status of the affected management system
- (c) Suspension of certificate pending follow up special audit.
- (d) Withdrawal of certificate

#### Article 5 Withdrawal of Suspension of Certificate

TÜV has the right to suspend or withdraw a Certificate:

- (a) if the Certificate is used other than as provided for in the Agreement, or the Client breaches the Agreement in any other way;
- (b) if the certified management system has persistently or seriously failed to meet certification requirements, including requirements for the effectiveness of the management system,
- (c) if the client does not allow surveillance or recertification audits to be conducted at the required frequencies,
- (d) the client is found not be truthful with TÜV regarding the status and effectiveness of the client's management system or any of their obligations stated within this agreement;
- (e) if the client has voluntarily requested a suspension / withdrawal,
- (f) for non-payment of fees,
- (g) If the client does not reply with required corrective actions in the time frame identified.
- (h) if the client does not allow accreditation body personnel, applicable regulatory agencies and sector oversight authorities to witness TÜV auditors at the client's location

- (a) Vanjski pregled incidenta i odgovora s Klijentom
- (b) Zakazivanje posebnog Audita za procjenu stanja pogođenog sistema upravljanja
- (c) Suspenzija certifikata na čekanju praćena specijalnom auditom.
- (d) Povlaćenje certifikata

#### 4.5 Klijenti ISO 27001 i ISO 27701: Obavještenje o incidentu i/ili kršenju

Klijent je dužan obavijestiti TÜV prije javnog obavještenja o pojavi bilo kojeg incidenta informacione sigurnosti koji rezultira prekidom poslovanja, gubitkom podataka ili povredom informacija koja zahtijeva izvještavanje regulatornom tijelu.

Na osnovu TÜV-ovog pregleda prijavljenog incidenta, mogu se poduzeti sljedeće mjere

- (a) Vanjski pregled incidenta i odgovora s Klijentom
- (b) Zakazivanje posebne Audita radi procjene statusa priloženog sistema upravljanja
- (c) Suspenzija certifikata na čekanju praćena specijalnom auditom.
- (d) Povlaćenje certifikata

#### Član 5. Povlaćenje suspenzije certifikata

TÜV ima pravo suspendovati ili povući Certifikat:

- (c) ako se Certifikat koristi na način koji nije predviđen Ugovorom ili ako Klijent na bilo koji drugi način prekrši Ugovor;
- (d) ako certificirani sistem upravljanja uporno ili ozbiljno ne ispunjava zahtjeve za certifikaciju, uključujući zahtjeve za efektivnost sistema upravljanja,
- (c) ako Klijent ne dozvoljava da se nadzorni ili recertifikacijski audit provode prema potrebnoj dinamici,
- (d) se utvrdi da klijent nije iskren prema TÜV-u u vezi sa statusom i efikasnošću svog sistema upravljanja ili bilo kojom od svojih obaveza navedenih u ovom ugovoru;
- (e) ako je Klijent dobrovoljno zatražio suspenziju / povlaćenje,
- (f) zbog neplaćanja naknada,
- (g) Ako Klijent ne dostavi potrebne korektivne mjere u predviđenom roku.
- (h) ako klijent ne dozvoli osoblju akreditacijskog tijela, nadležnim regulatornim agencijama i sektorskim nadzornim tijelima da prisustvuju TÜV auditorima na lokaciji klijenta

## TÜV SÜD AMERICA INC.

401 Edgewater Place, Suite 500  
Wakefield, MA 01880  
SAD

Telefon: (978) 573-2500  
Faks: (978) 977-0157  
E-pošta: [info@tuvam.com](mailto:info@tuvam.com)  
[www.tuvsud.com/en-us](http://www.tuvsud.com/en-us)



(i) if the client does not allow accreditation body personnel to perform market surveillance audits at the client's location.

TÜV shall make the suspended / withdrawn status of the certification publicly accessible and shall take any other measures it deems appropriate.

Upon notice of withdrawal of certification, the client shall discontinue its use of all advertising matter that contains any reference to a certified status. (e.g., printed material, internet site, etc.)

### **AS9100/AS9120 Clients**

Failure to abide by the AS9100 / AS9120 obligations listed here shall be cause for the withdrawal of the certificate.

If certification is withdrawn, the Client shall provide immediate notification to their Aviation, Space and Defense customers.

### **For TL9000 clients**

In addition to violation of the general obligations listed here, TÜV will suspend a client's certificate based on suspension notice from TIA-BPC.

(i) ako Klijent ne dozvoljava osoblju akreditacijskog tijela da obavlja Nadzorni audit tržišta na lokaciji Klijenta.

TÜV će učiniti status suspenzije / povlačenja certifikata javno dostupnim i poduzet će sve druge mjere koje smatra prikladnim.

Nakon obavijesti o povlačenju certifikata, Klijent će prekinuti korištenje svih reklamnih materijala koji sadrže bilo kakvo pozivanje na certificirani status (npr. štampani materijal, internet stranica, itd.).

### **AS9100/AS9120 klijenti**

Nepoštivanje ovdje navedenih obaveza iz AS9100 / AS9120 bit će razlog za povlačenje certifikata.

Uslučaju povlačenja certifikata, Klijent će odmah obavijestiti svoje klijente iz oblasti avijacije, svemira i odbrane.

### **Za TL9000 klijente**

Pored kršenja općih obaveza navedenih ovdje, TÜV će suspendovati certifikat Klijenta na osnovu obavijesti o suspenziji od TIA-BPC-a.