

1	Uvod	2
2	Certifikacija storitev v okviru reguliranega področja	2
2.1	Certifikacija po EIDAS	2
2.2	Certifikacijski kriteriji	2
3	Temeljni principi ravnanja	3
3.1	Politika certificiranja	3
3.2	Pravila za certifikacijsko osebje	3
3.3	Pravila za vložnike/naročnike certifikacije	4
3.4	Zaupno ravnanje s podatki	4
4	Splošno o certifikacijskem postopku	5
4.1	Osnovni pogoji za izdajo certifikata o ustreznosti	5
4.2	Aktivnosti v certifikacijskem postopku	5
4.3	Informativni razgovor	5
4.4	Vloga	6
4.5	Priprava in izvedba presoje	6
4.6	Pregled poročila o presoji/Ocenitev ustreznosti	8
4.7	Izdaja certifikata	8
4.8	Spremljanje sprememb standardov in predpisov	9
5	Certifikacijski znak zaupanja EU	9
6	Objave v zvezi s certifikati	10
7	Preklic/razveljavitev certifikata	10
7.1	Splošno	10
7.2	Razlogi za razveljavitev	10
7.3	Postopek razveljavitve certifikata zaradi nadomestitve z novim	11
8	Zloraba certifikata	11
9	Reševanje pritožb in prizivov	12
10	Kontaktne osebe	12

1 Uvod

Ta publikacija je namenjena ponudnikom storitev, ki želijo pridobiti certifikat o ustreznosti različnim predpisom/standardom/certifikacijskim shemam. V njej so podani pogoji za certifikacijo, predstavljen je tudi celoten potek postopka od vloge za certifikacijo do izdaje certifikata o ustreznosti. Certifikat, to pomeni listina, ki jo izdamo, se lahko imenuje tudi drugače, če certifikacijska shema predvideva drugačen naslov podeljene listine. Publikacija vsebuje še informacije o vzdrževanju certifikata in o preklicu ali razveljavitvi certifikata ter o zagotovitvi zaupnosti in reševanju pritožb. Certifikacija storitev opisana v tem dokumentu ni istovetna certifikaciji sistemov vodenja.

SIQ Ljubljana izvaja certificiranje storitev kot "tretja stranka", to je institucija, ki je neodvisna od ponudnikov storitev na eni ter od kupcev in uporabnikov na drugi strani. Neodvisnost je zagotovljena z ustanovitvenim statusom – SIQ Ljubljana je registriran kot zavod – ter s primerno organizacijo upravljanja in vodenja dejavnosti certificiranja. Dejavnost certificiranja je pod nadzorom Upravnega odbora certificiranja, ki zastopa interese javnih, gospodarskih in industrijskih združenj ter interese odjemalcev storitev instituta.

V postopku certifikacije presodimo in ocenimo, ali storitev izpolnjuje zanjo postavljene zahteve, in v primeru izpolnjevanja zahtev izdamo certifikat o ustreznosti. Odločitve o izdaji so v pristojnosti certifikacijske komisije za igralniške tehnologije.

Na SIQ Ljubljana izvajamo dve vrsti certifikacije storitev:

- *Certifikacija storitev v okviru reguliranega področja.*

2 Certifikacija storitev v okviru reguliranega področja

2.1 Certifikacija po EIDAS

Predmet certifikacije je storitev ali skupina storitev, za katere (za katero) vložnik želi pridobiti certifikat in ga (jo) jih je mogoče jasno in nedvoumno identificirati. Certifikat se lahko izda za:

- elektronski podpis (izdaja, potrjevanje veljavnosti, hramba);
- elektronski žig (izdaja, potrjevanje veljavnosti, hramba);
- elektronski časovni žig;
- storitev elektronske priporočene dostave;
- avtentikacijo spletišč.

2.2 Certifikacijski kriteriji

Dosežen mora biti dogovor z vložnikom glede standardov, predpisov ali specifikacij, ki so podlaga za pregled in ocenitev ustreznosti npr. Certificiranje storitev zaupanja (po Uredbi (EU) št. 910/2014 - eIDAS):

- Elektronski podpisi: CP207 (informacije za naročnike), ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 411-1, ETSI EN 319 411-2, ETSI EN 319 412-1, ETSI EN 319 412-2, ETSI EN 319 412-5
- Elektronski žigi: CP207 (informacije za naročnike), ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 411-1, ETSI EN 319 411-2, ETSI EN 319 412-1, ETSI EN 319 412-3, ETSI EN 319 412-5.
- Elektronski časovni žigi: CP207 (informacije za naročnike), ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 421, ETSI EN 319 422.

- Storitve elektronske priporočene dostave: CP207 (informacije za naročnike), ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 421, ETSI EN 319 422.
- Avtentikacija spletišč: CP207 (informacije za naročnike), ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 411-1, ETSI EN 319 411-2, ETSI EN 319 412-1, ETSI EN 319 412-4, ETSI EN 319 412-5

3 Temeljni principi ravnanja

3.1 Politika certificiranja

SIQ nudi storitve certificiranja vsem, ki se zanje zanimajo.

SIQ, to je njegovi organi in njegovo osebje, na enak način obravnava in bo obravnaval vse naročnike svojih storitev, ne glede na njihov geografski položaj, velikost, promet, vrsto poslovanja itd., ne da bi pri tem kogarkoli kakorkoli zapostavljal.

SIQ vzdržuje mednarodno veljavo in priznan status na področju certificiranja. SIQ si prizadeva, da imajo njegovi certifikati vedno večjo veljavo doma in v tujini.

SIQ zagotavlja neodvisnost, nepristranskost in tako organizacijsko strukturo, da osebje pri opravljanju vsakodnevnih nalog ni pod vplivom kogarkoli, ki ima neposreden komercialni interes v zvezi s certificiranjem, ter da pri delu ne pride do konflikta interesov. Vzpostavljene imamo mehanizme, s katerimi rešujemo morebitne konflikte.

SIQ izvaja certificiranje (ugotavljanje skladnosti) v skladu z zahtevami standardov SIST EN ISO/IEC 17065, SIST EN ISO/IEC 17021-x, SIST EN ISO/IEC 17024, SIST EN ISO/IEC 17025, SIST EN ISO/IEC 17020, SIST TS ISO/TS 22003, ISO 50003, SIST EN ISO 14065 ter uredbma EMAS 1221/2009 ES in EIDAS 910/2014 ES. Pri postopkih certificiranja upošteva tudi dodatne zahteve drugih direktiv/uredb/pravilnikov ter veljavno pripadajočo zakonodajo, za katere je imenovan kot priglašeni organ, in morebitne dodatne zahteve mednarodnih shem certificiranja proizvodov.

SIQ izvaja operativne aktivnosti po dokumentiranih postopkih, ki so podani v dokumentih sistema vodenja kakovosti za posamezna področja certificiranja, in v skladu z ostalo dokumentacijo sistema vodenja kakovosti.

SIQ zaračunava svoje storitve v skladu z osnovami za oblikovanje cen, kot jih določa Svet SIQ. S cenami storitev SIQ pokriva tekoče stroške in vlaganja v tehnični in strokovni razvoj dejavnosti.

3.2 Pravila za certifikacijsko osebje

Certifikacijsko osebje pri delu upošteva slovenske, evropske in/ali mednarodne standarde ter predpise, postopke in navodila SIQ Ljubljana, ki urejajo delo na tem področju. Vsak član osebja, ki sodeluje v certifikacijskem postopku, se ravna po naslednjih načelih in se zavezuje, da:

- deluje zaupno in nepristransko, tako v odnosu do SIQ Ljubljana kot tudi v odnosu do katerekoli organizacije, ki je vpletena v certifikacijski postopek, ki ga izvaja sam ali osebje, za katerega je odgovoren;
- obvesti SIQ Ljubljana, če je z organizacijo, za katero naj bi izvajal certifikacijski postopek, kakorkoli povezan ali če je za storitve te organizacije v zadnjih dveh letih izvajal kakršnokoli svetovanje, preden prevzame katerokoli funkcijo v zvezi s certifikacijo storitve te organizacije;
- da od organizacij, za katere izvaja certifikacijski postopek, ali od njihovih predstavnikov ali od kake druge osebe, ki bi imela pri tem kakršnokoli korist, ne sprejema nobenih namigov,

daril, naročil, popustov ali kake druge koristi, ter da ne dovoli, da bi to storil kdo izmed osebja, za katerega je odgovoren;

- da tretjim osebam niti delno niti v celoti ne razkriva izsledkov certifikacijskega postopka, v katerem sodeluje ali je sodeloval ali za katerega je odgovoren, pa tudi ne informacij, ki jih dobi v teku postopka, če ni za to pisno pooblaščen s strani organizacije, v zvezi s katero izvaja postopek, in s strani SIQ Ljubljana;
- da na noben način ne deluje v škodo ugleda ali interesa SIQ Ljubljana ali organizacije, s katero sodeluje v certifikacijskem postopku;
- da v primeru suma kršitve teh načel sodeluje v morebitnem preiskovalnem postopku;
- da deluje v skladu z etičnim kodeksom SIQ Ljubljana.

3.3 Pravila za vložnike/naročnike certifikacije

Vložnik/naročnik se s podpisom vloge/pogodbe zavezuje, da:

- bo izpolnjeval zahteve certifikacijske sheme, standardov in regulative ter morebitnih sprememb certifikacijske sheme ali standardov ali regulative po katerih je bil izveden certifikacijski postopek;
- bodo certificirane storitve stalno izpolnjevale zahteve po katerih je bil izveden certifikacijski postopek;
- bo certifikacijskemu osebju omogočil neovirano izvedbo postopkov certificiranja in rednega nadzora, omogočil dostop do zahtevane dokumentacije in zapisov ter lokacij izvajanja storitve, opreme, osebja in podpogodbениkov;
- bo omogočil pregled zapisov o pritožbah strank;
- bo med izvedbo certifikacijskih postopkov omogočil prisotnost opazovalcev, če bo potrebno;
- bo v primeru začasnega ali trajnega preklica certifikata takoj prenehal s kakršnim koli navajanjem certifikata v promocijskih materialih, izvedel druge akcije zahtevane v certifikacijski shemi (npr. vračilo originala certifikata);
- bo v primeru uporabe znakov skladnosti upošteval zahteve glede njihove uporabe;
- bo skladno se s podpisom vloge zbiral pritožbe kupcev in uporabnikov certificiranih storitev, nanje primerno ukrepal ter o ukrepih vodil ustrezne zapise. Ponudnik bo na zahtevo zapise o pritožbah kupcev ter zapise o ukrepih na pritožbe posredoval SIQ Ljubljana;
- bo pravočasno obvestil SIQ Ljubljana o vseh relevantnih spremembah, ki vplivajo na certificirano storitev in njeno izvajanje (npr. pravni/komercialni/organizacijski status, sprememba lastništva, spremembe ključnega vodstvenega/odločitvenega/tehničnega osebja, spremembe storitve in izvajanja storitve, večje spremembe v sistemu vodenja kakovosti);
- pri certifikaciji po EIDAS mora naročnik, kadar pride do večjih sprememb na tehnološkem ali organizacijskem področju, incidentov ali povečanih tveganj za storitve, mora naročnik skladno z navodili v tem dokumentu in podpisom v vlogi PN003, sporočiti certifikacijskemu organu vse okoliščine dogodkov. Na podlagi vpliva dogodkov se določi ali je potrebno iti v dodatno presojo. Za poročanje je zadolžen naročnik.

3.4 Zaupno ravnanje s podatki

SIQ Ljubljana se zavezuje, da vse informacije in podatke o vložniku vloge za certifikacijo oziroma imetniku certifikata obravnava kot zaupne in jih uporablja izključno pri izvajanju postopkov.

Informacije o certifikacijskem postopku in z njim povezanih aktivnostih so poslovna tajnost vložnika ali imetnika certifikata in instituta SIQ Ljubljana, z izjemo podelitve ali razveljavitve certifikata ter poročila Upravnemu odboru certificiranja v primerih kakršnihkoli dvomov v zvezi s certifikacijo ter možnosti vpogleda v dokumentacijo s strani akreditacijskih/priglasitvenih

organov in organom nadzora. Če zakon od SIQ Ljubljana zahteva, da razkrije zaupne informacije, ali kadar je za to pooblaščen s pogodbo, SIQ Ljubljana vložnika/naročnika obvesti o posredovani informaciji, razen če je to z zakonom prepovedano.

SIQ Ljubljana se z vložnikom oziroma z imetnikom certifikata sporazume, da ima SIQ Ljubljana izključne pravice v zvezi z vsemi dokumenti, ki jih izroči vložniku/imetniku.

4 Splošno o certifikacijskem postopku

4.1 Osnovni pogoji za izdajo certifikata o ustreznosti

- Vložnik vloge za certifikacijo je lahko le podjetje/institucija, ki je uradno registrirano(a) v skladu z veljavnimi predpisi.
- Storitve, za katero vložnik želi pridobiti certifikat o ustreznosti, mora biti jasno in nedvoumno identificiran(a).
- Dosežen mora biti dogovor z vložnikom glede standardov, predpisov ali specifikacij, ki so podlaga za pregled in ocenitev ustreznosti.
- Nosilec certifikata je dolžan izvajalcu certifikacijskega postopka omogočiti nemoteno izvajanje certifikacijskega postopka.
- Vložnik mora potrditi (npr. s podpisom vloge), da je seznanjen in se strinja z določili v dokumentu CP207 ali drugih dokumentih, ki opisujejo certifikacijske postopke po različni regulativi.

4.2 Aktivnosti v certifikacijskem postopku

- a) Informativni razgovor z vložnikom vloge
- b) Opredelitev zahtev vložnika in/ali priprava ponudbe
- c) Naročilo storitve - po navodilih in/ali na obrazcih SIQ Ljubljana oz. s pogodbo
- d) Potrditev naročila
- e) Pregled in presoja ustreznosti dokumentacije
- f) Planiranje presoje pri vložniku
- g) Izvedba presoje (1. del, 2. del)
- h) Poročilo o izvedeni presoji
- i) Pregled poročila o presoji
- j) Predlog za izdajo certifikata
- k) Odločitev o izdaji certifikata
- l) Komunikacija z naročnikom o rezultatih ter morebitnih korektivnih aktivnostih
- m) Poravnava finančnih obveznosti
- n) Planiranje in izvajanje presoj pri nosilcu certifikata.

4.3 Informativni razgovor

Predstavnika vložnika seznanimo s certifikacijskimi postopki in predvidenimi stroški. Natančno se tudi dogovorimo o zahtevah vložnika in mu lahko pripravimo ponudbo.

Poleg obrazcev za vlogo (PN003) in navodil za njihovo izpolnjevanje lahko predstavnik ob informativnem razgovoru dobi tudi druge dokumente in publikacije s podrobnejšimi informacijami o postopkih.

4.4 Vloga

Vložnik naroči certifikacijo z vlogo, ki jo lahko poda na predvidenem obrazcu (PN003) ali s potrditvijo posredovane ponudbe.

Vloga/ponudba se nanaša na določeno storitev ali na določeno skupino storitev, in opredeljuje standarde, pravilnike ali specifikacije, ter regulativo. Vsebuje tudi klavzule o medsebojnih obveznostih med naročnikom in izvajalcem, predvsem glede zaupnosti podatkov (izvajalec – SIQ Ljubljana).

SIQ Ljubljana po pregledu dokumentacije, po potrebi zahteva dopolnitev vloge. Lahko izda tudi pisno potrdilo, da je zahtevki popolni.

Naročnika tudi obvestimo, kolikšni bodo stroški certifikacijskega postopka. Stroške ocenimo na podlagi pregleda vloge in priložene dokumentacije ter predvidenega postopka ter v skladu z veljavnim cenikom. Vlogo (naročilo) pisno potrdi SIQ Ljubljana.

Ponudnik certificiranih storitev se s podpisom vloge (PN003) strinja, da bo zbiral pritožbe kupcev in uporabnikov certificiranih storitev, nanje primerno ukrepal ter o ukrepih vodil ustrezne zapise. Ponudnik bo na zahtevo zapise o pritožbah kupcev ter zapise o ukrepih na pritožbe posredoval SIQ Ljubljana.

4.5 Priprava in izvedba presoje

4.5.1 Planiranje presoje

Z vložnikom se dogovorimo za termin izvedbe prve presoje. Presoja se izvaja na sedežu vložnika. Dolžina presoje je odvisna od števila storitev, ki bi jih vložnik rad certificiral. O presojevalcih, izvedbi in trajanju presoje obvestimo vložnika po elektronski pošti. Da se ne motijo procesi vložnika, se z vložnikom dogovorimo, kdo od vložnika mora biti na presoji prisoten in o načinu revizije IT, ki se bo izvajala.

Kadar je na presoji potrebna prisotnost opazovalcev (npr. ocenjevanje presojevalcev, akreditacijska presoja ...), SIQ o tem predhodno obvesti vložnika/imetnika certifikata, ki mora omogočiti njihovo prisotnost.

Po izdanem certifikatu se izvaja redne presoje na 24 mesecev.

Presoja je sestavljena iz dveh delov. V prvem delu presoje se pregleda ustreznost dokumentacije, drugi del pa je namenjen vzorčenju postopkov, ki morajo biti skladni z dokumentacijo naročnika.

4.5.2 Presoje pred podelitvijo certifikata

4.5.2.1 1. del presoje

Prvi del presoje se vedno izvaja v prostorih vložnika, po v naprej določenem urniku. Na presoji mora sodelovati poleg presojevalca vsaj en predstavnik vložnika.

Na uvodnem sestanku se predstavijo udeleženci, proces presoje in cilji.

Pri presoji presojevalec izvede razgovore z relevantnim osebjem, pregleda postopke in prakse ter dokumentacijo. Če kaj ne more biti pregledano ali potrjeno med obiskom, je vložnik dolžan dostaviti presojevalcu dokazila v največ petih delovnih dneh. V čas presoje se šteje tudi čas, ki ga presojevalec rabi za pripravo zapisov.

Na zaključnem sestanku presojevalec predstavi rezultate presoje, pri tem se upošteva, da je dovolj časa namenjenega za razpravo o ugotovitvah, korektivnih ukrepih, priporočilih in vprašanih vložnika. Na sestanku morajo biti dogovorjeni in potrjeni nadaljnji koraki.

Da ne bi prihajalo do nerazumevanj, se za vse storitve najprej izvede razgovore in nato povedano potrdi v praksi, kar se izvede na drugem delu presoje. Metoda potrditve je, da presojevalec opazuje predstavnika vložnika, kako upravlja sistem, testira delovanje sistema, pregleda nastavitve informacijskega sistema ali pokaže dokazila na drug način.

Presoja traja glede na to kakšen je obseg storitev, pri čimer se uporablja naslednja metodologija:

Prvi del presoje traja 8 ur, ne glede na število storitev, zaposlenih naročnika, ki delajo na področju storitev zaupanja in lokacij, kjer se te storitve izvajajo.

4.5.2.2 2. del presoje

Presoja se izvaja na sedežu vložnika. O presojevalcih, izvedbi in trajanju presoje obvestimo vložnika po elektronski pošti. Da se ne motijo procesi vložnika, se z vložnikom dogovorimo, kdo od vložnika mora biti na presoji prisoten in o preskusih, ki se bodo izvajali oz katere storitve/procese se bo presojalo.

Namen 2. dela presoje pri vložniku je, da preverimo ureditve vložnika s primerjavo situacije z zahtevami podanimi v predpisih/shemah. Prva presoja se vedno izvaja v prostorih vložnika, po v naprej določenem urniku. Na presoji mora sodelovati poleg presojevalca vsaj en predstavnik vložnika.

Na začetnem sestanku se predstavijo udeleženci, proces presoje in cilji.

Pri presoji presojevalec izvede razgovore z relevantnim osebjem, pregleda postopke in prakse ter izvede morebitne preskuse. Da ne bi prihajalo do nerazumevanj, se za vsa področja presoje najprej izvede razgovore in nato povedano potrdi v praksi. Priporočena metoda potrditve je, da presojevalec opazuje predstavnika vložnika, kako upravlja sistem/proces ali pokaže dokazila na drug način. Presojevalec lahko tudi preskusi sisteme in procese.

Na zaključnem sestanku presojevalec predstavi rezultate presoje, pri tem se upošteva, da je dovolj časa namenjenega za razpravo o ugotovitvah, korektivnih ukrepih, priporočilih in vprašanih vložnika. Na sestanku se dogovorimo in potrdimo nadaljnje korake.

Drugi del presoje traja 6 ur za vsako storitev, pri čimer so za vsako nadaljnjo storitev potrebne 3 ure, 4 ure za vsako lokacijo, kjer se nahaja centralni informacijski sistem za izvajanje storitev zaupanja ter 2 uri za vzorčenje sprejemnih mest za oddajo vlog za storitve zaupanja.

Za zapise o presoji se uporabljajo kontrolni sezname, ki predstavljajo prilogo k poročilu o presoji.

4.5.2.3 Pregled poročila

Priprava poročila in preverjanje se izvede v dveh zaporednih fazah:

Presojevalec pripravi prvi osnutek poročila o presoji in ga pošlje v formatu, ki ga je možno spreminjati, vložniku, da doda morebitne pripombe in potrdi poročilo. Presojevalec pošlje poročilo na način, da so izpolnjene zahteve za varovanje zaupnih informacij v roku 14 dni od presoje.

Vložnik pregleda poročilo presoje in ga potrdi z obvestilom presojevalcu. Če se vložnik s čim v poročilu ne strinja, mora presojevalcu posredovati komentarje in dokazila. Presojevalec v poročilu zapiše morebitna nestrinjanja ali popravi morebitno nerazumevanje. Presojevalec posreduje vložniku končno poročilo o presoji v pdf formatu v določenem roku.

Nadaljnji certifikacijski postopek se izvaja na podlagi končnega poročila o presoji.

4.5.3 Odprava neustreznosti

Presojanec je odgovoren za odpravo neustreznosti, vključno s planiranjem, zagotovitvijo virov, izvedbo in morebitnimi stroški. V primeru vsaj ene v poročilu zapisane neustreznosti presojanec pripravi plan izvedbe korektivnih ukrepov in ga dostavi presojevalcu v dveh mesecih od presoje.

4.5.4 Dodatne presoje in redne presoje celotnega obsega

Dodatna presoja

Če je med presojami na lokaciji ugotovljena vsaj ena neustreznost, je potrebna dodatna presoja. Pri dodatni presoji se uporabijo enaki kriteriji ocenjevanja kot pri certifikacijski / redni presoji, vendar se dodatna presoja lahko izvede tudi s pregledom dokumentacije. Ali se bo dodatno presojo izvedlo na lokaciji vložnika ali ob pregledu dokumentacije je odvisno od dostopnosti dokazil in možnosti pregleda korektivnih ukrepov ter njihove implementacije, da bi se lahko ustrezno ažuriral status korektivnih ukrepov v preglednici/planu izvedbe korektivnih ukrepov. Če so bile potrebne velike spremembe okolja, se izvede presoja celotnega obsega.

Dodatna presoja se izvede tudi, če pride do večjih tehnoloških, organizacijskih ali zakonodajnih sprememb, ki bi bistveno vplivale na same storitve zaupanja ali pa z obstoječimi postopki ne bi mogli več zagotavljati storitev zaupanja.

Redna presoja

Redna presoja celotnega obsega se izvede vsaki dve leti. Obseg presoje je potrditev vseh kontrol in njihovih pripadajočih dokazil.

4.6 Pregled poročila o presoji/Ocenitev ustreznosti

Pregled poročila o presoji ter podatkov in izjav v poročilu o presoji in/ali drugi tehnični dokumentaciji izvede certifikacijsko osebje ter v primeru ustreznosti certifikacijski komisiji poda predlog za izdajo certifikata.

4.7 Izdaja certifikata

Odločitev o izdaji potrdila o ustreznosti / certifikata sprejme komisija za certificiranje igralniških tehnologij, ter izda potrdilo o ustreznosti / certifikat.

Če so bile v certifikacijskem postopku ugotovljene neustreznosti/neskladnosti, certifikacijska komisija o tem obvesti vložnika in predlaga primerne korektivne ukrepe.

Če je vložnik že imetnik certifikata, potem je treba nov certifikat izdati pred potekom veljavnosti prejšnjega certifikata in pri tem upoštevati čas, ki ga vložnik rabi za odpravo morebitnih neustreznosti.

4.8 Spremljanje sprememb standardov in predpisov

Kadar pride do sprememb standardov in/ali zahtev za certifikacijske postopke, ali kadar storitve (oziroma standardi) ne ustrezajo več predpisom, certifikacijska komisija za igralniške tehnologije določi rok, v katerem mora nosilec certifikata uskladiti svojo storitev z zahtevami novega standarda ali z novimi predpisi.

5 Certifikacijski znak zaupanja EU

Po podelitvi certifikata lahko imetnik uporablja znak zaupanja EU. Pri tem mora upoštevati pravila v dokumentu CR303, ki je objavljen na internetni strani SIQ Ljubljana.

Znak zaupanja EU se lahko uporablja v barvni ali črno-beli različici.

Referenčne barve za znak zaupanja EU za kvalificirane storitve zaupanja so:

– pri štiribarvnem tisku:

- Pantone št. 654 in 116; ali modra (100 % cianova + 78 % škrlatna + 25 % rumena + 9 % črna)

- in rumena (19 % škrlatna + 95 % rumena),

– pri uporabi barv RGB sta referenčni barvi:

- modra (43 rdeča + 67 zelena + 117 modra) in

- rumena (243 rdeča + 202 zelena + 18 modra).

Znak zaupanja EU za kvalificirane storitve zaupanja se v črno-beli različici, lahko uporablja le v primerih, ko uporaba barv ni praktično izvedljiva.

Če se znak zaupanja EU za kvalificirane storitve zaupanja uporablja na temnem ozadju, se lahko znak uporabi v negativu z uporabo iste barve ozadja.

Če se znak zaupanja EU za kvalificirane storitve zaupanja uporablja v barvah na barvnem ozadju, zaradi česar je težko viden, se lahko uporabi razmejevalni rob okrog znaka zaupanja EU za kvalificirane storitve zaupanja, da se izboljša kontrast z barvnim ozadjem.

Znak zaupanja EU za kvalificirane storitve zaupanja v barvah:



Znak zaupanja EU za kvalificirane storitve zaupanja v črno-beli tehniki:



6 Objave v zvezi s certifikati

Pri objavah (oglasih) v zvezi s certifikati o ustreznosti je treba poskrbeti, da ne pride do nejasnosti ali celo zavajanja. Še posebej pomembno je, da je jasno razvidno, katere storitve so certificirane.

Imetnik certifikata ne sme uporabljati certifikata na zavajajoč način ali na način, da bi SIQ Ljubljana prišel na slab glas.

Če želi imetnik certifikata objaviti le del poročila o presoji, mora imeti za to pisni pristanek instituta SIQ Ljubljana.

V informacijah za svoje odjemalce imetnik certifikata ne sme navajati funkcij, pravic ali podobno na način, ki bi lahko zavajal kupce, na primer tako, da bi verjeli, da so karakteristike storitve ali njene uporabe obseženi z certifikatom, če v resnici ni tako.

Zainteresirani dobi podatek o izdanem certifikatu po predloženi prošnji v oddelek. Če imetnik certifikata ne želi, da bi bili podatki o njegovem certifikatu javno dostopni, mora o tem pisno obvestiti SIQ Ljubljana.

SIQ Ljubljana objavlja podatke o izdanih certifikatih na spletni strani.

7 Preklic/razveljavitev certifikata

7.1 Splošno

Z razveljavitvijo certifikata lahko preprečimo izgubo zaupanja v SIQ certifikate in v imetnike SIQ certifikatov. Komisija za certificiranje v okviru svojega dela nadzoruje uporabo certifikatov. Če ugotovi, da je prišlo do razlogov za razveljavitev certifikata, lahko certifikat razveljavi oziroma prekliče.

Razveljavljen certifikat se umakne iz seznama veljavnih certifikatov, o tem pa se obvesti nosilca certifikata in nadzorni organ.

Certifikat se lahko prekliče oziroma razveljavi, če se pri presoji/nadzoru uporabe certifikatov ugotovi, da je prišlo do zlorabe ali kakšne druge kršitve predpisov in določil za certifikacijo.

V takih primerih imetnika certifikata obvestimo, da bo SIQ Ljubljana po določenem času, praviloma v 30 do 60 dneh, preklical certifikat. V tem času lahko imetnik certifikata odpravi ugotovljene nepravilnosti in na SIQ Ljubljana dostavi dokaze o tem, ali pa vloži priziv/pritožbo.

Nosilec certifikata ima pravico do priziva na odločitve komisije za certificiranje pri komisiji za prizive pri Upravnem odboru certificiranja, kot je opisano v CR105, ki je objavljen na spletni strani SIQ Ljubljana.

Komisija za certificiranje preklic certifikata lahko javno objavi z navedbo razlogov za preklic.

7.2 Razlogi za razveljavitev

Certifikat o ustreznosti se lahko razveljavi, če se izkaže, da storitev v resnici ni bila skladna s predpisanimi tehničnimi zahtevami:

- zaradi naknadno ugotovljenih dejstev, ki bi lahko ogrožala veljavnost certifikata, ki se pokažejo ob uporabi storitve ali skozi nadaljnje preiskave,
- zaradi zlorabe certifikata.

Certifikat lahko razveljavimo: tudi

- če storitve ne ustrezajo več zakonskim predpisom, ali se spremeni standard/predpis, ki je bil podlaga pri certifikacijskem postopku in nosilec certifikata ne želi ali ne more zagotoviti ustreznosti novim zahtevam tega standarda/predpisa,
- če se uporabi sklicevanje za storitve, ki niso bile predmet postopka ugotavljanja skladnosti;
- če nosilec ne želi vzdrževati certifikata,
- če se storitev ne izvaja več,
- nepopolne ali lažne informacije, posredovane v zvezi s storitvijo;
- zamolčanje bistvenih sprememb storitve ali v sistemu vodenja;
- neizpolnjevanje zahtev, podanih v poročilu o presoji;
- zaradi stečaja ali prenehanja poslovanja imetnika certifikata,
- če imetnik licence ne izvršuje dogovorjenih finančnih obveznosti.

7.3 Postopek razveljavitve certifikata zaradi nadomestitve z novim

V kolikor bi šlo za ugotovljeno napako, ki bi ogrožala skladnost storitve, lahko komisija za certificiranje proizvodov certifikat razveljavi še pred izdajo nadomestnega certifikata, sicer pa se certifikat razveljavi ob izdaji novega certifikata za isto storitev.

8 Zloraba certifikata

SIQ Ljubljana nadzoruje uporabo certifikatov. Če ugotovi, da nosilec certifikata nepravilno uporablja certifikat, sproži korektivne, po potrebi tudi pravne ukrepe. Zloraba certifikata ima lahko za posledico tudi razveljavitev in preklic certifikata.

Za zlorabo certifikata o ustreznosti šteje, če:

- se kadarkoli izkaže, da je vložnik na kakršenkoli drug način v postopku certificiranja zavedel SIQ Ljubljana;
- nosilec certifikata zavaja kupce z navajanjem certifikata o ustreznosti za širšo skupino storitev na podlagi podeljenega certifikata za eno ali nekaj storitev; ali če se sklicuje na certifikat pri necertificiranih storitvah;
- nosilec certifikata uporablja pri storitvi postopke, ki niso bili preverjeni na presoji;
- nosilec certifikata navaja v zvezi s certifikatom kakršnekoli neresnične podatke.

Certifikat, ki je podeljen za določeno storitev, certifikacijska komisija razveljavi, če pri nadzoru ugotovi, da je prišlo do zlorabe certifikata ali kakšne druge kršitve določb tega pravilnika in drugih dokumentov, ki podrobneje določajo certifikacijske postopke.

Komisija za certificiranje proizvodov/storitev lahko:

- predlaga kršitelju primerne korektivne ukrepe;
- razveljavi certifikat;
- zlorabo objavi v množičnih medijih;
- sproži pravni postopek, če je potrebno.

Komisija za certificiranje proizvodov/storitev dostavi nosilcu certifikata, ki je zlorabil certifikat, pisno odločitev z obrazložitvijo. Izvajanje sprejetega sklepa nadzoruje predsednik komisije za certificiranje proizvodov/storitev.

Direktor področja certificiranja poskrbi za to, da se vsi zapisi v zvezi z reševanjem zadeve primerno shranijo.

Komisija lahko sprejme sklep o takojšnji razveljavitvi certifikata, ali naloži nosilcu certifikata rok, največ do 3 mesecev, v katerem bo razveljavila certifikat. V tem času nosilec certifikata odpravi ugotovljene neustreznosti ter to dokaže certifikacijski komisiji, ali pa vloži priziv/pritožbo, ki jo komisija za pritožbe sprejme ali zavrne.

Nosilec certifikata ima pravico do priziva na odločitve komisije za certificiranje proizvodov pri komisiji za pritožbe pri Upravnem odboru certificiranja, kot je opisano v CR105, ki je objavljen na spletni strani SIQ Ljubljana.

9 Reševanje pritožb in prizivov

Vložnik/imetnik se lahko pritoži zaradi neustreznega dela SIQ Ljubljana ali vloži priziv na odločitev komisije za certificiranje.

Morebitne pritožbe na delo certifikacijskega osebja ali na odločitve komisije za certificiranje sprejema direktor SIQ Ljubljana.

Pritožbe na delo SIQ Ljubljana na prvi stopnji obravnava direktor/ica področja Certificiranja. O prejemu pritožbe in odločitvi se pisno obvesti vlagatelja pritožbe. Na to odločitev je možna pritožba na Komisijo za prizive, ki je drugostopenjski organ in katere odločitev je dokončna.

Pritožbe na sistem vodenja imetnika certifikata, ki jo v pisni obliki lahko poda kdor koli, se obravnavajo po enakem postopku kot pritožbe na delo SIQ Ljubljana. O poteku in zaključku pritožbe se obvešča pritožnika in imetnika certifikata.

Prizive na odločitve komisije za certificiranje mora vložnik v pisni obliki vložiti v 15 dneh po prejemu odločitve. Vložnik mora priziv ustrezno dokumentirati. Priziv obravnava komisija za prizive, katere odločitev je dokončna, v skladu s Pravilnikom o prizivih na odločitve komisije za certificiranje, priglašene in kontrolnega organa (CR105).

V primeru, da reševanje pritožbe/priziva traja dlje časa, vlagatelja obvestimo o poteku reševanja. V primeru utemeljene pritožbe ali priziva direktor/ica področja poskrbi, da se odpravijo razlogi za pritožbo/priziv.

Podrobneje je prizivni postopek opisan v dokumentu CR105 in objavljen na internetni strani SIQ Ljubljana. Druge spore rešuje stvarno pristojno sodišče v Ljubljani Enota v Ljubljani. Za vsa razmerja se uporablja veljavna zakonodaja Republike Slovenije.

10 Kontaktne osebe

Osnova za certifikacijo	Kontaktna oseba	Telefon
EIDAS	Branko Miličević	+386 1 4778 343
Direktor	Igor Likar	+386 1 4778 102
Preskusne in merilne tehnologije	Zoran Svetik	+386 1 4778 301
Informacijske in igralniške tehnologije	Damjan Semec	+386 1 4778 341
Certificiranje	Bojan Pečavar	+386 1 4778 210

Naslovi za e-pošto: ime.priimek@sig.si

Pri vpisu imena in priimka opustiti strešice.