



HAA

Hrvatska akreditacijska agencija
Croatian Accreditation Agency

*Postupak
sustava upravljanja*

HAA-P-7/3-1

*Ocjenjivanje u
slučajevima
izvanrednih događaja i
okolnosti, ocjena na
daljinu*

Izradila	Pregledala	Odobrila	Datum odobrenja
			2020-06-30
N. Španić Ciceli	A.Čop	Ankica Barišić	

1 SVRHA

Ovim se postupkom utvrđuje skup aktivnosti vezanih za pripremu i provedbu ocjenjivanja kada, zbog izvanrednih okolnosti i događaja nije moguće pristupiti uredima i radnim prostorima TOS-a te provesti ocjenu na licu mjesta i/ili witness audit. U takvim se slučajevima koristi tehnika ocjene na daljinu koja podrazumijeva primjenu informacijskih i komunikacijskih tehnologija.

Provedba ocjene na daljinu predstavlja izazov za sve uključene strane, međutim u okolnostima kada je potrebno zaštititi zdravlje i sigurnost osoblja akreditacijskog tijela, akreditiranog tijela i korisnika usluga akreditiranih tijela, te istovremeno održati povjerenje u akreditaciju, suradnja i podrška svih zainteresiranih strana u provedbi ocjenjivanja na daljinu osigurava postizanje oba cilja.

2 PODRUČJE PRIMJENE

Postupak primjenjuju zaposlenici i ocjenitelji HAA i akreditirana tijela.

Postupak se primjenjuje kod ocjenjivanja u postupku akreditacije TOS-ova prema normama:

HRN EN ISO/IEC 17025	Opći zahtjevi za osposobljenost ispitnih i umjernih laboratorija
HRN EN ISO 15189	Medicinski laboratoriji - Zahtjevi za kvalitetu i osposobljenost
HRN EN ISO/IEC 17065	Ocjenjivanje sukladnosti; Zahtjevi za tijela koja provode certifikaciju proizvoda, procesa i usluga
HRN EN ISO/IEC 17021-1	Ocjenjivanje sukladnosti - Zahtjevi za tijela koja provode audit i certifikaciju sustava upravljanja
HRN EN ISO/IEC 17021-1 /EZ 1221/2009	Ocjenjivanje sukladnosti - Zahtjevi za tijela koja provode audit i certifikaciju sustava upravljanja (EMAS verifikacijska tijela)
HRN EN ISO/IEC 17024	Ocjenjivanje sukladnosti - Opći zahtjevi za tijela koja provode potvrđivanje /certifikaciju osoba
HRN EN ISO/IEC 17020	Zahtjevi za rad različitih vrsta tijela koja provode inspekciju
HRN EN ISO/IEC 17043	Ocjenjivanje sukladnosti - Opći zahtjevi za ispitivanje sposobnosti
HRN EN ISO 14065	Staklenički plinovi – Zahtjevi za tijela koja provode validaciju i verifikaciju emisija stakleničkih plinova povezanu s akreditacijom ili drugim odobrenjima
EA 2/17	“EA Dokument o akreditaciji u svrhu prijavljivanja“. U primjeni zajedno za odgovarajućom akreditacijskom normom.

3 NAZIVI I DEFINICIJE

Izvanredni događaji i okolnosti okolnosti izvan kontrole organizacije. Primjeri za to su: rat, štrajk, neredi, politička nestabilnost, geopolitičke napetosti, terorizam, kriminal, poplave, potres, zlonamjerno hakiranje i druge prirodne nepogode ili katastrofe koje je prouzročio čovjek

Tehnike ocjenjivanja načini i metode koje koristi akreditacijsko tijelo u provedbi ocjenjivanja (ocjena na daljinu, witness - ocjena rada osoblja u praksi, ocjena dokumentacije, ocjena predmeta, mjeriteljski audit, ocjena PT, nenajavljen posjet, intervju)

Ocjena na daljinu ocjena fizičke ili virtualne lokacije TOS-a uz primjenu elektroničke opreme (informacijske i komunikacijske tehnologije)

4 ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

<i>Ravnatelj</i>	donošenje odluke o načinima ocjenjivanja u slučajevima izvanrednih događaja i okolnosti
<i>Načelnik odjela</i>	analiza prikladnosti i prijedlog provedbe ocjenjivanja primjenom drugih tehnika (npr. ocjene na daljinu)
<i>Voditelj postupka</i>	koordinacija aktivnosti između HAA, TOS-a i ocjenitelja (npr. dodatni zahtjevi za dopunom dokumentacije)
<i>Vodeći ocjenitelj</i>	analiza prikladnosti provedbe ocjene drugim načinima (npr. na daljinu kod pojedinog TOS-a i određivanje zahtjeva i dijela sustava upravljanja TOS-a koji će se ocijeniti) izrada popisa dokumenata i zapisa koji se dodatno zahtijevaju od TOS-a izrada plana ocjenjivanja koordinacija aktivnosti ocjene (uključujući i ocjene na daljinu)
<i>Ocjenitelj</i>	usklađivanje rada članova ocjeniteljske skupine analiza prikladnosti provedbe ocjene drugim načinima (npr. na daljinu kod pojedinog TOS-a i određivanje zahtjeva i dijela područja rada TOS-a koji će se na taj način ocijeniti) izrada popisa dokumenata i zapisa koji se dodatno zahtijevaju od TOS-a
<i>Ekspert</i>	analiza prikladnosti provedbe ocjene drugim načinima (npr. na daljinu kod pojedinog TOS-a i određivanje zahtjeva i dijela područja rada TOS-a koji će se na taj način ocijeniti) suradnja s ocjeniteljem u skupini uz čiju podršku radi izrada popisa dokumenata i zapisa koji se dodatno zahtijevaju od TOS-a

5 OPIS POSTUPKA

5.1 Općenito

Izvanredne okolnosti ili događaj(i) mogu privremeno spriječiti akreditacijsko tijelo u provedbi uobičajenih ocjeniteljskih aktivnosti akreditacijskog postupka kod tijela za ocjenu sukladnosti (u nastavku TOS), npr. provedbu ocjene na licu mjesta i/ili witness audita. U tom slučaju HAA u provedbi akreditacijskih postupaka i dalje primjenjuje normativne dokumente akreditacijskih shema, provodi sve faze postupka, a u fazi ocjenjivanja ocjenitelji planiraju razuman opseg ocjeniteljskih aktivnosti kojima će moći utvrditi osposobljenost tijela za ocjenu sukladnosti i ispunjavanje akreditacijskih kriterija.

Ovisno o svakom pojedinom slučaju, osim tehnika ocjene dokumentacije, intervjua i, ocjene predmeta (*files*), procjenjuje se i prikladnost primjene ocjene na daljinu.

Cilj ocjene na daljinu je utvrditi zadovoljavajuću razinu povjerenja u aktivnosti TOS-a primjenom informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Korištenje tehnike ocjene na daljinu obostrano se usklađuje između akreditacijskog tijela i TOS-a, uz primjenu postojećih odredbi povjerljivosti obuhvaćenih ugovorom.

Ocjena na daljinu, kao ni druge tehnike ocjenjivanja, ne preporučuju se ukoliko su tijekom prethodnih ocjenjivanja utvrđena značajna odstupanja od akreditacijskih kriterija i kritične



nesukladnosti, ili je u odnosu na početno ocjenjivanje TOS-a došlo do značajnih promjena u području rada, opremi ili osoblju, ili ocjena na licu mjesta nije provedena dulje vrijeme (više od 18 mjeseci).

Ocjena na daljinu uključuje i primjenu svih ostalih tehnika, npr. ocjenu dokumentacije i zapisa i/ili intervju ili sl. uz korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija.

Prije provedbe ocjene na daljinu važno je utvrditi:

- područje akreditacije koje će se ocijeniti
- ocjenitelje uključene u provedbu
- vrijeme ocjenjivanja (dan, sat i trajanje ocjenjivanja)
- područje akreditacije i uz to vezanu dokumentaciju, zapise, predmete (*files*) koje je TOS obvezan pripremiti i koji će biti predmetom ocjenjivanja (popis dokumenata i zapisi koji se dodatno zahtijevaju od TOS-a)
- osoblje TOS-a koje će sudjelovati u ocjeni
- način ocjene onih dokumenata i zapisa koji iz nekog razloga nisu dostupni prije ocjenjivanja (iz sigurnosnih razloga ne daju se na uvid elektronički ili sl.)
- način komunikacije između ocjenitelja i TOS-a (npr. telefon, mail, platforme itd.)

Tehnički preduvjeti provedbe ocjene na daljinu također moraju biti usklađeni i zadovoljeni između svih strana, a uključuju:

- dostupnost različite informacijske i komunikacijske tehnologije i opreme (mobiteli, računala, računalne mreže, kamere, ...)
- informacije o platformi za video konferencije koja će se koristiti (npr. WebEx, Skype, Zoom itd.) i dostupnosti platforme pojedinom ocjenitelju i TOS-u (npr. prosljeđivanjem linka ili sl.)
- domaćina (host-a) koji je uvijek ocjenitelj ili ocjeniteljska skupina HAA
- zadovoljenje sigurnosnih aspekata i odredbi povjerljivosti
- mirno okruženje (npr. minimiziranje pozadinske buke...)
- preporuku korištenja dodatne opreme npr. slušalica, web kamere, kamera i sl.
- provjeru pristupa platformi kratko prije same provedbe (npr. 15 minuta prije planiranog termina ili sl.)

Uzimajući u obzir gore navedeno, prije provedbe ocjene na daljinu, tijekom planiranja i /ili na dan ocjene, TOS stavlja na raspolaganje sljedeće informacije:

- raspoloživost osoblja prema pojedinim područjima akreditacije (npr. ime i funkciju osoba koje su zadužene za provedbu ocjene na daljinu te ukoliko se klijent suglasi s Planom ocjenjivanja smatra se da je osoblje raspoloživo)
- pripremljenost potrebne dokumentacije, zapisa, predmeta (*files*)
- okolnost ili događaj koji mogu značajno utjecati na ocjenjivanje (npr. osoba TOS-a, zbog iznenadnog izostanka druge osobe TOS-a planirane za ocjenu, postaje zadužena za više područja, i sl.)
- zadovoljenje tehničkih preuvjeta

Ocjena na daljinu podrazumijeva obostrano razumijevanje okolnosti u kojima se provodi i ulaganje maksimalnih napora kako bi se uspješno provela prema predviđenom planu.

Dodatne napomene važne za ocjenu na daljinu:

- kao i za ocjenu na licu mjesta, za uspješnu provedbu ocjene na daljinu, ključna je priprema svih članova ocjeniteljske skupine
- ukoliko se koristi video zapis rada osoblja u praksi ili web kamera, osoba koja se snima objašnjava kako i zašto provodi aktivnosti.
- tijekom ocjene u više navrata usuglašavati što je viđeno, pročitano i utvrđeno, a na kraju svake ocjene jasno prezentirati rezultate ocjenjivanja i nalaz.



- kada ocjenitelj zaključi da videokonferencijom nije moguće provesti ocjenu do kraja ili prema planu (npr. učestali prekidi veze, buka, nejasna slika ili sl.) preporučuje se nastaviti ocjenu korištenjem telefona, mobitela ili e-pošte
- izuzetno, ocjenitelj može prekinuti ocjenu u potpunosti uz prikladno obrazloženje u Izvještaju ocjenitelja.
- zabranjeno je snimanje provedbe ocjene
- nakon završenog ocjenjivanja svaki ocjenitelj je obavezan uništiti u računalu i /ili sa ostalih medija i mjesta za pohranu kojima raspolaže i upravlja, sve dokumente i zapise TOS-a (dokumenti i zapisi koji nisu obuhvaćeni zahtjevom u okviru najave provedbe postupka, uobičajeno dodatno dostavljeni npr. zapisi iz predmeta/files, osobni listovi djelatnika, zapisi o internoj komunikaciji TOS i sl..)

Svaka ocjena na daljinu podrazumijeva uvodni i završni sastanak prema obrascu HAA Ob 7/3-6 *Podsjetnik za vođenje uvodnog razgovora i završnog sastanka* (opseg prilagođen vrsti ocjene i planiranom opsegu) i uključuje jasno prezentiranje i dokumentiranje nalaza prema uobičajenom postupku. Nalaz se usuglašava putem e-pošte.

Ocjena na daljinu ne zamjenjuje ocjenu na licu mjesta i/ili provedbu witness audita. Smatra se da ocjena na daljinu u pojedinim slučajevima može u dovoljnoj mjeri osigurati postizanje približno istih ciljeva ocjenjivanja. U slučajevima primjene ocjene na daljinu, ocjeniteljske aktivnosti smatrat će se završenim, a kod planiranja iduće akreditacijske ocjene, područje ocijenjeno na daljinu sagledat će se u okviru aktivnosti ocjene na licu mjesta i/ili witness audita (npr. planiranje za iduću akreditacijsku ocjenu, zabilježka u *Matrici nadzora*).

Tijekom izvanrednih okolnosti načelnici, voditelji postupaka i ocjenitelji primjenjuju sve postupke sustava upravljanja primjenjive u fazi ocjenjivanja: HAA P 7/3 *Priprema za ocjenjivanje i ocjenjivanje* i HAA P 7/8 *Witnessing/Witness audit*, a aktivnosti ocjene na licu mjesta i/ili witness audita, ukoliko je odlučeno provesti primjenom ocjene na daljinu, pripremit će se i provesti na način opisan u ovom dokumentu.

Opisane su specifičnosti u aktivnostima pripreme i provedbe ocjenjivanja ukoliko nije moguće provesti ocjenu na licu mjesta i/ili witness audita. Zapisi koji nastaju tijekom provedbe ocjene ostaju isti. Ako se dogode nepredviđena odstupanja (npr. ocjena na daljinu nije se provela iz opravdanih razloga), voditelji postupka i ocjenitelji/vodeći ocjenitelj dogovaraju nastavak aktivnosti s načelnikom odgovarajućeg odjela.

5.2 Područje primjene ocjenjivanja na daljinu

Ocjena na daljinu ne primjenjuje se u početnim akreditacijama.

Za ostale akreditacijske postupke ocjena na daljinu primjenjiva je uz određena ograničenja. Proširenje područja akreditacije, ukoliko se radi o novom području rada (npr. nova tehnika ispitivanja, nova kategorija proizvoda, novi sustav upravljanja itd.), ne ocjenjuje se na daljinu, dok se na manja proširenja, npr. proširenje postojećeg područja rada, može primijeniti. U tom slučaju, preporučuje se ocjeniteljima osigurati uvid u rad osoblja u praksi, npr. kroz video zapis ili promatranje provedbe ispitivanja, postupka vrednovanja i sl.

Novе lokacije moguće je ocijeniti ukoliko se na njima provode aktivnosti ocjenjivanja sukladnosti obuhvaćene već dodijeljenim područjem akreditacije, uz preporuku da se ocjenitelju osigura uvid u rad barem jedne osobe u praksi (video zapis ili promatranje provedbe ispitivanja metode(a) iz područja, postupka vrednovanja iz područja ili sl.)

Za sve akreditacijske postupke u kojima je primijenjena ocjena na daljinu, vrijedi načelo, što je prije moguće i kada okolnosti dozvole, planirati i provesti ocjenu na licu mjesta i/ili witness audit. Samo u specifičnim slučajevima može se donijeti odluka o dostatnosti ocjene na daljinu.

5.3 Planiranje ocjene i odluka o provedbi ocjene na daljinu

Tijekom izvanrednih okolnosti ili događaja, HAA donosi odluke o načinu provedbe akreditacijskih postupaka. Ravnatelj HAA može donijeti odluku o privremenoj obustavi i/ili odgodi svih aktivnosti ili dijela aktivnosti akreditacijskih postupaka. O svim odlukama klijenti i zainteresirane strane javno se obavještavaju objavom na web stranici.

Istovremeno, HAA zahtijeva od akreditiranih TOS-ova pravovremene obavijesti o odlukama i načinu provedbe akreditiranih aktivnosti ocjenjivanja sukladnosti koje su vezane za izvanredne okolnosti i događaje koji su nastupili.

Ocjenjivanje se planira na temelju odluka HAA i u svezi s nastankom izvanrednih okolnosti i dostavljenih obavijesti TOS-a o odlukama i načinu rada u izvanrednim okolnostima te analize rizika.

U slučaju da akreditirano tijelo predloži odgodu planirane nadzorne ocjene, vodeći ocjenitelj razmatra prethodne nalaze ocjenjivanja i dokumentaciju TOS-a koja je na raspolaganju (npr. obavijesti o odlukama i načinu rada u izvanrednim okolnostima i uobičajena dokumentacija za nadzor itd.) i u suradnji s načelnikom donosi odluku o predloženoj odgodi. Vodeći ocjenitelj uzima u obzir sve okolnosti i ograničenja s kojima se akreditirani TOS suočava u obavljanju akreditiranih aktivnosti tijekom izvanrednih okolnosti ili događaja, kao npr. nedostupnost osoblja, zakonska ograničenja u obavljanju aktivnosti, smanjen obim poslova itd.

Postoje okolnosti kada je potrebno žurno provesti ocjenjivanje, npr. značajne promjene akreditiranog TOS-a, preseljenje, promjene akreditacijskih zahtjeva, pritužba na rad akreditiranog tijela, ocjena u svrhu otklanjanja suspenzije ili sl. Tada vodeći ocjenitelj u suradnji s načelnikom odjela planira ocjenjivanje uz primjenu drugih načina ocjenjivanja koji svakako uključuju ocjenu na daljinu.

Ako vodeći ocjenitelj u suradnji s ostalim članovima skupine zaključi da drugi načini ocjene nisu prikladni, predlaže odgodu ocjene u razumnom roku (ne dulje od 18 mjeseca od prethodnih ocjeniteljskih aktivnosti).

U postupcima kada se razmatraju drugi načini ocjenjivanja, nije preporučljiva promjena vodećeg ocjenitelja, osim u postupcima ponovne akreditacije i ako za to postoji obrazloženje. Sve odgode i odluke o provedbi ocjenjivanja evidentira voditelj postupka u zapisu HAA Ob 7 5 2 *Plan provedbe nadzora*.

Planiranje ocjenjivanja u uvjetima trajanja izvanrednih događaja i okolnosti u domeni je vodećeg ocjenitelja. Ostali se članovi ocjeniteljskog tima, kao i inače, uključuju u planiranje ocjenjivanja s obzirom na opseg i područje koje im je dodijeljeno za ocjenu. Putem e-pošte vodećem ocjenitelju dostavljaju informacije o uzorkovanju područja akreditacije koje je potrebno ocijeniti, potrebnoj dokumentaciji, zapisima, osoblju koje je ključno za ocjenu te o prijedlogu tehnike ocjenjivanja. Sve informacije i prijedlozi u svezi s drugim tehnikama ocjenjivanja, što uključuje i prijedlog primjene ocjene na daljinu te provedbu ocjenjivanja, razmjenjuju se i dogovaraju unutar ocjeniteljske skupine.

Svaki član ocjeniteljske skupine izrađuje popis dokumenata i zapisa koje voditelj postupka traži od TOS-a da dostavi u dogovorenom roku.

U svrhu planiranja ocjenjivanja koristi se obrazac HAA-Ob-7/3-4 *Plan ocjenjivanja*.

Plan ocjenjivanja mora sadržavati najmanje:

- imenovanu ocjeniteljsku skupinu,
- područje akreditacije koje svaki pojedini član ocjeniteljske skupine ocjenjuje,
- točke norme koje svaki član ocjeniteljske skupine ocjenjuje.
- Okvirno navođenje datuma/vremena ocjenjivanja, ovisno o tehnikama koje se primjenjuju (sati se navode uz planiranje ocjene na daljinu, umjesto datuma ocjene može se navesti period u kojem se komunicira s TOS-om u svrhu ocjene itd.)



- uz područje akreditacije koje se ocjenjuje, preporuča se navesti tehnika kojom se ocjenjuje, npr. uz metodu/postupak vertikalni audit, intervju, ocjena na daljinu ili sl.
- osigurati sljedivost s ocijenjenim područjem akreditacije i preporukom za dodjelu/kontinuitet akreditacije.

Obvezno je osigurati suglasnost TOS-a s *Planom ocjenjivanja*.

Moguće je odgoditi ocjenu izvedbe neke metode/witness audita u okviru akreditacijskog postupka samo ako ne postoji značajan rizik, ako je metoda/postupak obuhvaćena idućim redovnim nadzorom i uz prikladno obrazloženje ocjenitelja. U slučajevima kad odgoda ocjene izvedbe metode/witness audita nije prihvatljiva (značajne promjene u metodi/postupku, značajne promjene TOS-a, npr. osoblje, nalaz prethodne ocjene je kritičan, pritužba ili sl.) koristi se ocjena na daljinu, a ocjena na licu mjesta i/ili witness audit provode se naknadno, čim to okolnosti dopuste.

Opseg ocjene na daljinu određuje se na način da je osiguran općenito prikladan opseg ocjenjivanja. Ako je potrebno, vodeći ocjenitelj se prilikom planiranja ocjene na daljinu savjetuje s načelnikom relevantnog odjela.

Ukoliko ovim načinima ocjenjivanja ipak nije moguće ocijeniti sve potrebne aspekte, preostali dio planira se provesti naknadno (npr. u obrascu HAA Ob 7/5-3 x *Matrica nadzora*) s prvom mogućom ocjenom na licu mjesta i/ili witness auditom.

Najava drugih načina ocjenjivanja uključena je u standardno pismo *HAA Ob 7 5 4 Standardno pismo_najava nadzora* ili putem zasebnih obavijesti. S prijedlogom drugih načina ocjenjivanja TOS se mora suglasiti.

5.5 Dokumentacija u svrhu pripreme ocjenjivanja

Pored uobičajenog opsega dokumenata i zapisa koji se stavljaju na raspolaganje prije ocjenjivanja, u pravilu je potrebno zatražiti dodatnu dokumentaciju i zapise. Dodatni zapisi utvrđuju se prema planu, načinu i opsegu ocjene uzimajući u obzir posebne okolnosti TOS-a i njegove mogućnosti pristupa i prosljeđivanja dokumenata. Dokumenti koji se stavljaju ocjeniteljima na raspolaganje su:

1. HAA Ob 7/5-5 *Upitnik lokacije* i pregled izdanih ispitnih izvještaja/ potvrda o umjeravanju/certifikata/inspekcijskih izvještaja/ verifikacijskih izvještaja (period od prethodne akreditacijske ocjene)
2. Zapisi o osoblju (promjene u osoblju, pregled osoblja, plan i realizacija izobrazbe, monitoring, osposobljavanje novih djelatnika, nova imenovanja, itd.)
3. Zapisi o opremi (vlastita oprema, ugovorena oprema, umjeravanje opreme, provjera opreme itd.)
4. Zapisi za horizontalni audit dijela procesa, npr. usluga umjeravanja, usluga ispitivanja, usluga nabave, rješavanje pritužbe, podugovaranje dijela vrednovanja, npr. ispitivanja (za certifikaciju proizvoda, osoba), provedba internog audita (plan, izvještaji, osposobljavanje internih auditora) itd.
5. Zapisi o provedbi procesa ispitivanja/umjeravanja/certifikacije/inspekcije/verifikacije (vertikalni audit predmeta klijenta)
6. Bilo koji drugi zapis na zahtjev ocjenitelja (npr. upravljanje fleksibilnim područjem)

Postoje i zapisi specifični za akreditacijsku shemu, npr.:

Certifikacijska tijela za proizvode, osobe, sustave upravljanja/inspekcijska tijela (kad je primjenjivo):

1. Zapisi o promjenama u organizaciji (vlasništvo, struktura organizacije)
2. Zapisi o upravljanju nepristranošću (analize rizika, zapisi o radu vanjskih odbora i sl.)
3. Zapisi o upravljanju certifikacijskom/inspekcijskom shemom (kada je primjenjivo)



4. Polica osiguranja ili sl. mehanizmi koji se primjenjuju u svrhu osiguranja
5. Zapisi o aktivnostima prijavljenog tijela / Notify Body (članstvo u grupi prijavljenih tijela, praćenje područja i dokumenta iz područja prijavljivanja, promjene u području, komunikacija s nadležnim tijelom) i sl.
6. Plan godišnjih aktivnosti i s njim vezani zapisi (sustavi upravljanja, ekološka poljoprivreda, poljoprivredni i prehrambeni proizvodi iz sustava oznaka kvalitete, veterinarski pregledi itd.)
7. Zapisi o vrsti i broju dokumenata koji se izdaju prema lokacijama, području akreditacije, kategoriji proizvoda/kategoriji osoba/sustavu upravljanja
8. Zapisi o suženim i povučenim certifikatima, inspekcijskim izvješćima itd.

Laboratoriji ispitni, umjerni, medicinski, inspekcijska tijela (kada je primjenjivo):

1. Zapisi o sudjelovanju u programima ispitivanja sposobnosti i/ili međulaboratorijskim usporedbama, zapisi o vrednovanju sudjelovanja.
2. Zapisi o provedenim internim mjerama osiguranja valjanosti rezultata
3. Zapisi o validaciji/verifikaciji metoda
4. Zapisi o procjeni mjerne nesigurnosti.
5. Evidencija umjeravanja. Potvrde o umjeravanju
6. Zapisi o certificiranim referentnim materijalima

Verifikatori emisija stakleničkih plinova (GHG, MRV)

1. Interna verifikacijska dokumentacija koja uključuje zapise o strateškoj analizi, analizi rizika i ostalim elementima ključnim za verifikacijski proces
2. Zapisi o komunikaciji s nadležnim tijelom
3. Zapisi o vrsti i broju dokumenata koji se izdaju sagledavajući složenost postrojenja operatera/brodskih postrojenja
4. Zapisi o bazama podataka koje se koriste (gdje je primjenjivo)

Voditelj postupka u suradnji s vodećim ocjeniteljem prikuplja popise dokumenata i zapisa članova ocjeniteljskog tima te ih objedinjene dostavlja TOS-u. Rok za dopunu dokumentacije je prema dogovoru i u razumnom roku.

5.6. Ocjena dokumentacije, provedba ocjene na daljinu i izvještavanje

Ocjenitelji, prema *Planu ocjenjivanja*, provode ocjenjivanje na način da ocjenjuju dokumentaciju i zapise te o nalazu, u pisanom obliku, izvještavaju vodećeg ocjenitelja. Ukoliko se smatra da je moguće zaključiti ocjenu na temelju dokumentacije, ocjenitelji završavaju ocjenjivanje dokumentiranjem nalaza i izvještavanjem o ocjenjivanju sukladno postupcima HAA. S obzirom na okolnosti provedbe ocjene dokumentacije i zapisa, nije potrebno koristiti *Popis sudionika u ocjenjivanju*. Isto tako, *Područje akreditacije* usuglašava se na kraju svih ocjeniteljskih aktivnosti, istovremeno s očitovanjem na *Završni izvještaj vodećeg ocjenitelja*.

Ako je planiran dio ocjenjivanja primjenom drugih načina, npr. ocjene na daljinu, u okviru pripreme za nastavak ocjenjivanja moguće je, u primjerenom roku, zahtijevati od TOS-a dodatnu dokumentaciju i zapise. U dio ocjenjivanja koji se planira ocijeniti na daljinu, preporučuje se uključiti npr. najkritičniji segment provedbe metode/postupka (ukoliko su uopće odabrani za ocjenu ovom tehnikom), intervju s osobljem i/ili nejasnoće i otvorena pitanja, koja proizlaze iz ocjene dokumentacije.

Na dan provedbe ocjene na daljinu, vodeći ocjenitelj TOS-u putem e-maila dostavlja informacije koje uključuju sve ključne elemente, npr. :

- Napomene iz uvodnog sastanka koji se inače provodi (ciljevi, područje ocjenjivanja itd.).



- Podsjetnik na vremenske okvire dostupnosti osoblja TOS-a putem telefona, e-pošte i / ili putem drugih elektroničkih medija i aplikacija dogovoreni s klijentom.
- Ukoliko dogovoreni način komunikacije ne bi bio moguć, vodeći ocjenitelj će također dostaviti telefonski broj na kojem je dostupan.
- Podsjetnik na testiranje dogovoreni elektroničkih medija najmanje 15 minuta prije početka ocjene kako bi se spriječilo nepotrebno odlaganje ili otklonile nepredviđene smetnje.

Od TOS-a se očekuje odgovor ili bilo koja druga informacija ključna za planiranu provedbu.

Isto tako, vodeći ocjenitelj može putem elektroničkih medija i, ukoliko je to potrebno, prije provedbe ocjene na daljinu održati pripremni sastanak s ocjeniteljskom skupinom u punom sastavu ili s pojedinim članom.

Ocjenu na daljinu provodi pojedini ocjenitelj ili ocjenitelj i ekspert zajedno. Početak i završetak ocjene na daljinu, uključujući sugovornike, najavljeni su i utvrđeni planom. Preporučuje se ocjenu na daljinu provoditi ne dulje od 6 h, a ukoliko je potrebno, provedba se može rasporediti na više dana. Domaćini ocjene na daljinu su ocjenitelj(i) akreditacijskog tijela koji iniciraju početak pozivom na dogovorenu adresu elektroničke pošte ili pozivom na broj mobitela. Ocjena na daljinu počinje uvodnim sastankom prema *zapisu* HAA-Ob-7/3-6; *Podsjetnik za vođenje uvodnog i završnog sastanka* kojeg je potrebno prilagoditi konkretnoj ocjeni s posebnim osvrtom na planirani tijek ocjenjivanja. Sudionici ocjenjivanja evidentiraju se, ukoliko je to moguće (npr. ispis prijavljenih sudionika putem aplikacije koja se koristi ili skenirani Popis sudionika ili sl.).

Tijekom provedbe potrebno je u više navrata usuglašavati što je viđeno i pročitano u dostavljenim i dijeljenim dokumentima (*share*) te zaključak što je utvrđeno. Na kraju svake ocjene jasno se prezentira rezultat ocjenjivanja i nalaz. Nalaz se dokumentira na obrascu HAA Ob 9/5-1 *Popis nalaza o ocjenjivanju*, te se ispunjen putem elektroničke pošte, uz prijedlog *Područje akreditacije usuglašeno na uvodnom i završnom sastanku*, dostavlja predstavnicima TOS-a na očitovanje. Važno je predvidjeti vrijeme u kojem će se TOS očitovati na nalaz (tekstom ili skeniranim potpisanim primjerkom).

Na kraju svih aktivnosti ocjenjivanja moguće je, putem korištenih elektroničkih medija, provesti završni sastanak s TOS-om i svim članovima ocjeniteljske skupine. Ako predstavnici TOS-a imaju pitanja u svezi s nalazom, na ovaj način im je omogućeno dodatno pojašnjenje, slično kao tijekom provedbe uobičajenog završnog sastanka.

Opseg cjelokupnog ocjenjivanja, ocijenjenu dokumentaciju i zapise te nalaze, svaki član ocjeniteljske skupine mora detaljno opisati u *Izveštaju o ocjenjivanju*.

Vodeći ocjenitelj objedinjuje sve izvještaje i izrađuje Ob-7/3-9/x *Završni izvještaj vodećeg ocjenitelja* HAA- na uobičajeni način.

Upravljanje nesukladnostima provodi se prema postupku HAA P 9 5 *Nesukladnosti prilike za poboljšanje popravne radnje i prekid ocjenjivanja*.

Svi propisani rokovi primjenjuju se i na aktivnosti ocjenjivanja u slučaju izvanrednih događaja i okolnosti. Cijelo vrijeme ocjenjivanja poduzimaju se sve mjere i odredbe povjerljivosti podataka.

5.7 Dodatne napomene u svezi s ocjenom na daljinu

Ako se dogodi da, iz različitih razloga, nije moguće koristiti dogovorene informacijske i komunikacijske tehnologije (npr. nedovoljne komunikacijske veze ili drugi tehnički razlozi), ocjena će se prekinuti, a vodeći ocjenitelj preporučiti daljnje postupanje (npr. naknadno ocjena na daljinu, provedba ocjene na licu mjesta ili sl.).

Moguće je da dokumentacija koju je akreditirano tijelo podijelilo (*share*)/ili dostavilo nije prihvatljiva (npr. nepotpuna, netransparentna) ili da su ocjenom dokumentacije/zapisa utvrđene

nesukladnosti, u tom slučaju ocjenitelj predlaže, što je prije moguće i kad okolnosti to dozvole, ocjenu na licu mjesta.

Ukoliko se TOS nije složio s utvrđenim nalazom, primjenjuje se postupak *HAA-P-9/5 Nesukladnosti, prilike za poboljšanje, popravne radnje i prekid ocjenjivanja*.

O svemu navedenom ocjenitelji vode detaljne zabilješke u pojedinačnim Izvještajima.

Svi primjerci izvještaja i nalaza dostavljaju se u HAA tiskani, putem pošte. Suglasnost TOS-a na *Područje akreditacije usuglašeno na uvodnom i završnom sastanku* dostavlja se putem e-pošte. Popis sudionika, popunjen i skeniran od strane TOS-a dostavlja se vodećem ocjenitelju.

5.8. Ocjena na daljinu kao dio uobičajenog postupka ocjenjivanja

Ocjene na licu mjesta i witness audit tradicionalno su učinkovite tehnike ocjenjivanja. Međutim, u posljednje vrijeme poslovanje na globalnoj razini i na mnoštvu lokacija, uključujući i virtualne lokacije, daje sve veći prostor i razlog za korištenje tehnike ocjene na daljinu. Budući da ova tehnika omogućava bržu i jednostavniju dostupnost lokacija, smanjuje trajanje i troškove ocjenjivanja, preporučuje se njeno korištenje kao dijela uobičajenog postupka ocjenjivanja, pod uvjetima opisanim u ovom postupku, u udjelu ne većem od 30 % ukupnog opsega ocjenjivanja.

6 ZAPISI

Obavijesti i odluke o provedbi akreditacijskog postupka, uključujući i obavijest o ocjeni na daljinu
Plan ocjenjivanja (uključuje ocjenu na daljinu)

Popis sudionika

Popis nalaza o ocjenjivanju

Izvještaj ocjenitelja

Završni izvještaj vodećeg ocjenitelja

Područje akreditacije usuglašeno na uvodnom i završnom sastanku

Matrica nadzora

Plan provedbe nadzora

7 OBRASCI

HAA-Ob-7/3-1; Popis dostavljenih dokumenata

HAA-Ob-7/3-4; Plan ocjenjivanja

HAA-Ob-7/3-6; Podsjetnik za vođenje uvodnog i završnog sastanka

HAA-Ob-7/3-8/x; Izvještaj ocjenitelja-eksperta

HAA-Ob-7/3-9/x; Završni izvještaj vodećeg ocjenitelja

HAA Ob-9/5- 1 Popis nalaza o ocjenjivanju

HAA Ob 7/5-3/x Matrica nadzora

HAA Ob 7/5-2 Plan provedbe nadzora

8 DODACI

Prilog 1; Plan ocjenjivanja VO, 2O

Prilog 2; Plan ocjenjivanja VO, E

Prilog 3; Prijedlog komunikacije s TOS prije provedbe ocjene na daljinu

9 PRIMJENJIVI DOKUMENTI

IAF ID 3 Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations

IAF ID 12 Principles on remote Assessment

IAF MD 4 IAF Mandatory Document for the Use of ICT for Auditing/Assessment Purposes

HAA-P-7/3-1 Priprema za ocjenjivanje i ocjenjivanje

HAA-P-7/8 Witnessing/Witness audit

HAA P 9 5 Nesukladnosti, prilike za poboljšanje, popravne radnje i prekid ocjenjivanja



HAA

Hrvatska akreditacijska agencija
Croatian Accreditation Agency

Ocjenjivanje u slučajevima izvanrednih
događaja i okolnosti, ocjena na daljinu
HAA-P-7/3-1

10 PREGLED IZMJENA

Izdanje 1: Početno izdanje

**Prilog 1: ocjeniteljska skupina VO,E**

PLAN OCJENJIVANJA / ASSESSMENT PLAN			
1 OPĆI PODACI / GENERAL			
1.1	Podnositelj prijave <i>Applicant</i>	Certifikacijsko tijelo	
1.2	Adresa <i>Address</i>	Certifikacijska ulica xy,	
1.3	Datum(i) ocjene <i>Date(s) of assessment</i>	razdoblje od 3. do 8. lipnja 2020. 4. i 5. lipnja ocjena na daljinu	
1.4	Vrsta ocjene <i>Assessment type</i>	Ponovna akreditacija, 3. ciklus, ocjena dokumentacije i zapisa, ocjena na daljinu	
1.5	Referentna norma <i>Reference standard</i>	HRN EN ISO/IEC 17065:2013 i EA 2/17, EU xx yy	
1.6	Metode koje će se ocjenjivati <i>Methods that will be assessed</i>	Akreditirani certifikacijski postupci iz <i>Priloga potvrdi o akreditaciji br.Xyyy</i> od 2019-12-18, nadzor područja <u>kategorija proizvoda prema prilogu</u> HRN EN ISO 11612 Prema prijavi Dodatak AS 2 (2020-yy-xx) <u>kategorija proizvoda prema prilogu</u> HRN EN ISO 374-5:2016 HRN EN 14126:2004 HRN EN 16689:2017 (fleksibilno područje - ocjena na daljinu)	
2 OCJENITELJI / ASSESSORS			
Red. br. No.	Ocjenitelj Assessor	Uloga u ocjenjivanju / Function	Opis zadatka / Task description (relevant item from accreditation standard)
1.	AA	Vodeći ocjenitelj / Lead assessor	4.1 - 4.6, 5, 6.1-6.2, 7.1 do 7.13, 8.2 - 8.8 vertikalni audit/ ocjena na daljinu prema tčk. 1.6
2.	BB	Ekspert / Expert	4.1.3, 6.1,6.2,7.1 – 7.12, vertikalni audit/ ocjena na daljinu prema tčk. 1.6
3 RASPORED OCJENJIVANJA / ASSESSMENT SCHEDULE			
Lokacija/Location:			
Adresa/Address			
Datum/Date:		3. do 8. lipnja 2020. ocjena dokumentacije i zapisa ocjena na daljinu, videokonferencija (Cisco Webex Meetings) 2x2h, završni sastanak	
Vrijeme/time	Ocjenitelj / Assessor	Aktivnost/Zahtjev norme/Metoda <i>Activity/ Requirement of the Standard/Method</i>	Predstavnik podnositelja prijave/Applicant's representative
03.06.2020.	AA, BB	<i>Prijedlog priloga potvrdi o akreditaciji br. Xyyy</i> usuglašavanje putem maila	

Vrijeme/ time	Ocjenitelj / Assessor	Aktivnost/Zahtjev norme/Metoda Activity/ Requirement of the Standard/Method	Predstavnik podnositelja prijave/Applicant's representative
04.06.2020. 10:00-12:00	AA	(ocjena na daljinu) č. 4.1 do 4.6, 5.1 do 5.2, 8.1 do 8.8 Promjene u pravnoj osobi Promjene u organizaciji Upravljanje nepristranošću Promjene u sustavu upravljanja, zapisi o internom auditu i upravnoj ocjeni	
04.06.2020. 05.06.2020.	AA,BB	Tč. 4.1.3 certifikati/obraci u primjeni, Izveštaji u primjeni označavanje proizvoda dokumentacija za nove proizvode	
	AA,BB	6.1 – promjene u osoblju, status vježbenika 6.2 – resursi za vrednovanje, kriteriji za ispitne izvještaje za nove proizvode	
	AA,BB	Tč. 7.2 do 7.9 (vertikalni audit, predmeti prema registru certifikata) CPT00719 CPT003/20 CPT013/20 CPT001/20 CKP006/19	
05-06-2020 10:00-12:00	AA,BB	(ocjena na daljinu) Tč. 7.1, 7.10,7.11, 7.12,7.13 Certifikacijske sheme Fleksibilno područje Praćenje promjena u području, praćenje rada u NB grupi Pritužbe i žalbe Otvorena pitanja(navesti koja, ako ih ima)	
08-06-2020 09:00-10:00	AA,BB	(ocjena na daljinu) Popis nalaza ocjenjivanju Prijedlog priloga potvrdi o akreditaciji br. 3247	Uprava Voditelj TOS-a Predstavnik za kvalitetu Ocjenitelji u vrednovanju
	AA,BB	(ocjena na daljinu) Završni sastanak/Closing meeting	Uprava Voditelj TOS-a Predstavnik za kvalitetu Ocjenitelji u vrednovanju



Prilog 2: Ocjeniteljska skupina VO, 20

PLAN OCJENJIVANJA / ASSESSMENT PLAN			
1 OPĆI PODACI / GENERAL			
1.1	Podnositelj prijave <i>Applicant</i>	Laboratorij d.o.o.	
1.2	Adresa <i>Address</i>	Laboratorijska ulica xy	
1.3	Datum(i) ocjene <i>Date(s) of assessment</i>	razdoblje 10. do 15. svibnja 2020. 12. 13 i 14. svibnja.2020. ocjena na daljinu	
1.4	Vrsta ocjene <i>Assessment type</i>	Drugi redoviti nadzor	
1.5	Referentna norma <i>Reference standard</i>	HRN EN ISO/IEC 17025:2017	
1.6	Metode koje će se ocjenjivati <i>Methods that will be assessed</i>	Metode prema Prilogu potvrdi o akreditaciji br...: 1,2 ocjena dokumentacije I zapisa 4, 5, 6 ocjena na daljinu 7, 8, 9, ocjena dokumentacije I zapisa 10 ocjena na daljinu, intervju	
2 OCJENITELJI / ASSESSORS			
Red. br. No.	Ocjenitelj <i>Assessor</i>	Uloga u ocjenjivanju / <i>Function</i>	Opis zadatka / <i>Task description</i> (relevant item from accreditation standard)
1.	AA	Vodeći ocjenitelj / <i>Lead assessor</i>	4,5,6,7 i 8 Tč. 6.2, 7.9, 7.10, 8.8 i 8.9 ocjena na daljinu
2.	BB	Ocjenitelj / <i>Assessor</i>	6,7, 8.5 Metode ispitivanja 1, 2, 3, 4, 5, Za metode br. 4,5 - ocjena na daljinu
3.	CC	Ocjenitelj / <i>Assessor</i>	6,7, 8.5 Metode ispitivanja 6, 7, 8, 9, 10 Za metodu 6 i 10 ocjena na daljinu
3 RASPORED OCJENJIVANJA / ASSESSMENT SCHEDULE			
Lokacija/ <i>Location:</i>			
Adresa/ <i>Address</i>			
Datum/ <i>Date:</i>		10.,11. i 13. 05 2020. ocjena dokumentacije I zapisa 12. i 14.05.2020. ocjena na daljinu videokonferencija (Cisco Webex Meetings 3 x 2h, završni sastanak	
Vrijeme/ <i>Time</i>	Ocjenitelj / <i>Assessor</i>	Aktivnost/Zahtjev norme/Metoda <i>Activity/ Requirement of the Standard/Method</i>	Predstavnik podnositelja prijave <i>Applicant's representative</i>
10.05.2020.	AA, BB, CC	<i>Prijedlog priloga potvrdi o akreditaciji br.Xyyyy,</i> usuglašavanje putem maila	
10.05.2020. 13:00 -15:00	AA	(ocjena na daljinu) 4 , zapisi o rizicima, Izjava uprave 5 (promjene u osoblju)	Voditelj TOS-a Predstavnik za kvalitetu
11.05.2020	BB	Metoda 1, tč. 7.3, 7.7, 7.8 Metoda 2 tč. 7.2 Metoda 3 – vertikalni audit – naručitelj Z	
	CC	Metoda 7 vertikalni audit, rezultat je van područja Metoda 8 tč. 6.4,6.5, 7.8, Metoda 9, vertikalni audit (novi ispitivač)	

**PLAN OCJENJIVANJA / ASSESSMENT PLAN**

Vrijeme/ Time	Ocjenitelj / Assessor	Aktivnost/Zahtjev norme/Metoda Activity/ Requirement of the Standard/Method	Predstavnik podnositelja prijave Applicant's representative
12.05.2020 10:00-12:00	BB	(ocjena na daljinu) metoda br. 4, intervju s ispitivačem EE metoda br. 5, priprema uzorka ispitivač FF	Osoblje odgovorno za metode
12.05.2020 12:00-14:00	CC	(ocjena na daljinu) Za metodu 6 , metoda 10	Osoblje odgovorno za metode
14.05.2020 9:00- 11:00	AA	6.2 zapisi o izobrazbi, zapisi o izobrazbi- novi ispitivač 7.9 zapisi o primjeni 7.10 8.8 zapisi o provedbi UNO 8.9 intervju, zapisi o ciljevima	
14.05.2020 12:00-13:00	AA, BB, CC	(ocjena na daljinu) <i>Popis nalaza ocjenjivanju</i> <i>Prijedlog priloga potvrdi o akreditaciji br. 3247</i>	Uprava Voditelj TOS-a Predstavnik za kvalitetu Osoblje odgovorno za metode
	AA, BB, CC	(ocjena na daljinu) <i>Završni sastanak/Closing meeting</i>	Uprava Voditelj TOS-a Predstavnik za kvalitetu Osoblje odgovorno za metode/



Prilog 3: Prijedlog komunikacije s TOS-om prije provedbe ocjene na daljinu

Napomena:

sadržaj prilagoditi konkretnom TOS-u, vrsti postupka, aplikaciji koja će se koristiti, vremenu provedbe, zasebnim odlukama HAA (ukoliko je primjenjivo) itd.

Poštovani,

U prilogu je Plan ocjenjivanja pripremljen u svrhu provedbe npr. ponovne akreditacije (vrsta postupka) certifikacijskog tijela naziv TOS-a.

S obzirom na izvanredne okolnosti (ili npr. udaljenosti lokacije, odluku o racionalizaciju troškova ocjenjivanja ili sl.), postupak će se provesti korištenjem tehnika ocjene dokumentacije i zapisa i ocjene na daljinu.

Zahtjeve za dodatnom dokumentacijom i zapisima dostavljamo u prilogu Plana ocjenjivanja.

Predmete za vertikalni audit molim dostaviti kako bi se vidjela sljedivost procesa, od zahtjeva, preko ugovora, do izdavanja certifikata (svi relevantni zapisi).

Dodatno, predlažemo korištenje tehnike ocjene na daljinu, 2 x 2 h, prema najavi u Planu ocjenjivanja (vrijeme, opseg, područje).

U tu svrhu, HAA koristi aplikaciju Cisco Webex, a od ponuđenih mogućnosti koje aplikacija nudi, važni su nam zvuk, videokamera i dijeljenje dokumenata.

Nije nužno preuzimati aplikaciju, dovoljno je odabrati spajanje putem linka (*Cisco Webex*)

Domaćin (host) je vodeći ocjenitelj HAA, koji će dan prije provedbe svim sudionicima dostaviti poziv (link).

Vezano za prijedlog korištenja tehnike ocjena na daljinu, budući da ona uključuje tehničke pretpostavke i pripremu, molimo vas informacije:

- očitovanje (suglasnost) na prijedlog korištene tehnike ocjene na daljinu
- zadovoljavanje sigurnosnih aspekta povezivanja na internetu
- dostupnost opreme (npr. broj računala, zvučnici, slušalice, kamera) po predviđenom sudioniku (mogućnost neovisnog spajanja)
- dostupnost osoblja TOS-a prema funkcijama za najavljeno ocjenjivanje, u predviđenom terminu i eventualne promjene u raspoloživosti (npr. iznenadna spriječenost sudjelovanja u ocjeni na daljinu)

Podsjećamo da su odredbe povjerljivosti predviđene politikama, pravilima i dokumentacijom HAA u primjeni i tijekom korištenja navedenih tehnika ocjenjivanja. Svi dodatno dostavljeni dokumenti i zapisi pohranjeni na

Molimo očitovanje na predloženi plan i ostala pitanja koja su u sadržaju maila.

LP

Vodeći ocjenitelj