

Настанова щодо якості		Система управління ДП "УНДІРТ"	
Управління процесами надання послуг	8		
Контроль надаваних іззовні процесів, продукції і послуг	8.4	Сторінка 1 сторінок 6	Зміна

ООВ забезпечує, щоб надавані ззовні процеси, продукція та послуги відповідали встановленим вимогам.

В зв'язку з тим, що в силу специфіки діяльності, видом продукції, яку постачає ООВ, є надання послуг з сертифікації, оцінювання відповідності та випробувань, процесом закупівлі в даному випадку є закупівля послуг. Такими послугами можуть бути проведення випробувань у іншій випробувальній лабораторії при відсутності заявленої на сертифікацію продукції у сфері акредитації власного ВЦ, великій завантаженості ВЦ РіТ УНДІРТ або відсутності необхідного обладнання чи контрольно-вимірвальних засобів.

Політикою ООВ в цій сфері є проведення відповідної оцінки зовнішніх постачальників, яка дає змогу впевнитися в тому, що постачальники та субпідрядники відповідають вимогам ДСТУ ISO 9001, ДСТУ EN ISO/IEC 17065, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ДСТУ EN ISO/IEC 17025, що забезпечить належне виконання робіт з сертифікації та випробувань з максимальним задоволенням заявників.

Однією з постачальницьких послуг – є послуги випробувальних лабораторій, що проводять випробування за рішенням ОС УНДІРТ, на виконання яких власний випробувальний центр не акредитований. Означені лабораторії постачають ОС УНДІРТ протоколи випробувань. Постачальниками цих послуг можуть бути залучені до процесу випробувань сторонні лабораторії, які акредитовані і мають право проводити необхідні випробування. Постачальниками послуг щодо проведення робіт з сертифікації можуть бути органи сертифікації і територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації відповідних галузей акредитації. У разі необхідності для проведення сертифікаційних робіт до складу груп аудиту ОС УНДІРТ може залучатися зовнішній персонал.

З метою повного задоволення потреб та очікувань замовників в ООВ розроблені та впроваджені процеси вибору та взаємодії з партнерами. Загальну відповідальність за функціонування процесів вибору та взаємодії з партнерами несуть керівник ОС та начальник ВЦ.

Перед укладанням договору про співробітництво до відома зовнішнього постачальника доводяться вимоги ООВ щодо:

- процесів, продукції та послуг, які постачатимуть;
- схвалення продукції та послуг; методів, процесів та устаткування; випуску продукції та послуг; компетентності, зокрема будь-якої необхідної кваліфікації персоналу; взаємодій зовнішніх постачальників з організацією; контролю та моніторингу дієвості зовнішніх постачальників, що застосовуватиме організація; робіт з перевірки та затвердження, які організація чи її замовник має намір здійснювати на території зовнішніх постачальників.

Потребу у залученні постачальників до процесу надання послуг визначають виконавці робіт. В угоді про співробітництво обговорюються умови співпраці, зобов'язання, зокрема щодо:

- забезпечення конфіденційності інформації з проведених робіт;
- об'єктивності та неупередженості дій;
- гарантії не постачати і не розробляти продукцію того типу, яку він сертифікує;
- гарантії не давати такі поради та консультації замовникові, які б перешкождали наданню послуг, на яку він претендує;
- гарантії усунення невідповідностей, допущених партнером в процесі надання послуг;

Настанова щодо якості		Система управління ДП "УНДІРТ"	
Управління процесами надання послуг	8		
Контроль надаваних іззовні процесів, продукції і послуг	8.4	Сторінка 2 сторінок 6	Зміна

- вирішення конфліктних ситуацій згідно з діючими законами;
- забезпечення доступу у виробничі приміщення партнера.

До договору додаються атестат про акредитацію та сфера акредитації. У разі виникнення необхідності змін у договорі, вони оформляються у вигляді додатку до договору.

В ООВ визначені та застосовуються критерії для оцінювання, вибирання, моніторингу дієвості зовнішніх постачальників, а також їх повторного оцінювання, зважаючи на їхню здатність здійснювати процеси чи постачати продукцію й послуги відповідно до вимог ООВ. В ООВ зберігається задокументована інформація про ці роботи та будь-які необхідні дії, виконані за результатами оцінювання.

Перед укладанням договору представник ООВ обов'язково пересвідчитися у тому що постачальник має:

- атестат акредитації і право проводити необхідні випробування;
- сферу акредитації, яка співпадає повністю або частково зі сферою акредитації ОС УНДІРТ.

Раз на рік перелік постачальників переглядається. При цьому розглядаються такі критерії (критерії повторної оцінки):

- згода ВЛ (ВЦ) співпрацювати з ОС;
- наявність змін у сфері акредитації;
- наявність діючого атестата акредитації (чи пройшов ВЛ (ВЦ) переакредитацію;
- результати робіт за попередній рік.

Для забезпечення того, щоб надавані ззовні процеси, продукція та послуги не погіршували здатність ООВ проводити сертифікацію, оцінювання відповідності та випробування продукції в ООВ:

- забезпечено, щоб здійснювані іззовні процеси перебували під контролем її системи управління якістю;
- визначені засоби контролю зовнішнього постачальника, а також ті, які він має намір застосувати до пов'язаного з ним виходу;
- ураховує можливий вплив надаваних іззовні процесів, продукції й послуг на здатність ООВ постійно задовольняти вимоги замовника та застосовні законодавчі й регламентувальні вимоги, а також на результативність засобів контролю, що їх застосовує зовнішній постачальник;
- визначає роботу з перевірки чи інших видів робіт, необхідні для забезпечення того, щоб надавані ззовні процеси, продукція та послуги задовольняли вимоги.

Лише за умови виконання зазначених вимог укладається договір і ООВ бере відповідальність перед замовником за виконані партнером роботи, а також за надання, підтримування, призупинення дії або скасування сертифікації, розширення її номенклатури. Перед виконанням конкретної роботи ООВ пересвідчується також у тому, що постачальник не залучався безпосередньо чи через свого роботодавця до розроблення чи виготовлення аналогічної продукції оскільки це поставило би під сумнів його неупередженість. Доручити роботу постачальнику виконавець може лише у разі згоди Замовника, якому він попередньо повинен про це повідомити.

Настанова щодо якості		Система управління ДП "УНДІРТ"	
Управління процесами надання послуг	8		
Контроль надаваних іззовні процесів, продукції і послуг	8.4	Сторінка 3 сторінок 6	Зміна

В разі, якщо ВЛ (ВЦ), з якою укладена угода про співробітництво, не є незалежною, а має тільки підтверджену технічну компетентність, ОС УНДІРТ для забезпечення довіри до результатів випробувань, що були проведені такою ВЛ (ВЦ) вживає такі заходи:

- затверджує програму випробувань відповідної продукції;
- відповідні випробування проходять у присутності призначеного представника ОС УНДІРТ;

- протокол випробувань засвідчується підписом призначеного представника ОС УНДІРТ та затверджується підписом керівника ОС УНДІРТ з відповідною печаткою.

При дорученні проведення випробувань лабораторії-постачальнику разом з супровідним листом направляється відповідне рішення. При дорученні проведення робіт з сертифікації (наглядання) направляється лист та програма проведення цих робіт.

Оформлені та затверджені протоколи випробувань, проведених лабораторією-партнером, та відповідні документи з сертифікації (наглядання), виконані за субпідрядом, передаються в ОС УНДІРТ. Одержані документи ретельно перевіряються відповідальними виконавцями та, в разі відсутності зауважень, ОС УНДІРТ приймає рішення щодо видачі (продовження дії) сертифіката відповідності. Результати перевірки та оцінки фіксуються у звіті про наглядання.

Оплата робіт здійснюється замовниками безпосередньо або через ОС УНДІРТ.

При вирішенні питання щодо вибору постачальників випробувального обладнання та засобів виміральної техніки, комп'ютерного та копіювального обладнання, устаткування, засобів, матеріалів та послуг, та субпідрядників, необхідних для проведення робіт з сертифікації, ООВ керується вимогами, які стосуються:

- терміну та якості виконання замовлення;
- якості продукції;
- вартості продукції;
- місцезнаходження постачальника;
- наявності гарантійного забезпечення;
- наявності процедури повернення неякісного товару;
- асортименту продукції;
- забезпечення доставки.

Якщо ООВ виносить рішення про залучення до робіт, пов'язаних із сертифікацією (наприклад, випробування, інспектування або сертифікація системи управління якістю), стороннього органу або особи, оформлюються угоди, які передбачають всі питання, зокрема конфіденційність і заходи для вирішення конфліктів. Угода з субпідрядним органом вимагає, щоб він відповідав всім доречним вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17065 та, де застосовано, ISO/IEC Guides 25, 39 і 62, ДСТУ EN ISO/IEC 17025, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1.

З усіма субпідрядниками ООВ укладає угоди, що мають юридичну силу та вимагають від субпідрядника дотримуватися конфіденційності та уникати виникнення конфлікту інтересів.

ВЦ укладає угоди щодо оренди обладнання тільки з тими ВЛ/ВЦ, які відповідають вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17025.

Якщо на протязі тривалого часу постачальники та субпідрядники виконують зазначені вимоги ООВ, а також за відсутності пологів та скарг працівників щодо якості закупленої продукції, які фіксуються у журналі, з ними встановлюються на умовах взаємної вигоди довгострокові ділові стосунки.

Настанова щодо якості		Система управління ДП "УНДІРТ"	
Управління процесами надання послуг	8		
Контроль надаваних іззовні процесів, продукції і послуг	8.4	Сторінка 4 сторінок 6	Зміна

Такі постачальники та субпідрядники заносяться до переліку (додаток В). Зберігається також документальне підтвердження оцінювання постачальників (якщо це доцільно). При порушенні вищезазначених умов з постачальниками (субпідрядниками) розриваються договори на співробітництво і вони вилучаються з вказаного переліку.

ВЦ використовує продукцію та послуги інших організацій тільки в разі їх відповідності вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17025.

За допомогою сайту ДП "УНДІРТ" та договору про співробітництво ВЦ інформує зовнішніх постачальників (субпідрядників) щодо:

- продукції та послуг, які будуть надані;
- критеріїв прийнятності;
- компетентності, включаючи будь-які вимоги до кваліфікації персоналу;
- дій, які лабораторія або її замовник має намір виконати в приміщенні зовнішнього постачальника.

ВЦ проводить закупівлю послуг з калібрування устаткування. Постачальниками таких послуг є виключно акредитовані калібрувальні лабораторії, між якими розподілено виконання цих робіт за видами вимірювального устаткування.

ВЦ закуповує витратні матеріали, до яких відносяться: газ (метан), бензин (нефрас), ганчір'я. Вимоги до витратних матеріалів формуються як то наведено у відповідних нормативних документах. Відповідність витратних матеріалів встановленим вимогам підтверджується технічною специфікацією, паспортом або іншим документом, що надається організацією-постачальником.

В разі необхідності закупівлі витратних матеріалів, ВЦ РіТ УНДІРТ проводить оцінку постачальників та подає до ПЕВ ДП "УНДІРТ" відповідну заявку, з зазначенням оціненого постачальника, на закупівлю витратних матеріалів. **Договір на закупівлю укладається тільки в разі згоди постачальника з усіма вимогами, які встановлені ВЦ.** Після виконання всіх необхідних дій та придбання замовлених витратних матеріалів ПЕВ ДП "УНДІРТ" передає їх ВЦ.

Поводження з витратними матеріалами визначається інструкціями з випробувань, під час яких ці матеріали використовуються.

Витратні матеріали зберігаються в ВЦ згідно з правилами безпечного зберігання цих матеріалів:

- балон з газом — в металевій шафі на робочому місці № 19;
- бензин (нефрас) — в металевій шафі в лабораторії № 1;
- ганчір'я — в лабораторії № 1.

Відповідальний за збереження витратних матеріалів — відповідальний за метрологічне забезпечення ВЦ.

ОС УНДІРТ при проведенні сертифікаційних робіт та випробувань користується послугами інших організацій. Зокрема, проведення випробувань може доручатись іншій лабораторії (центру), яка має діючий атестат акредитації або докази того, що вона знаходиться у процесі акредитації на відповідність вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17025 (останнє тільки при наявності іншого діючого атестата про акредитацію). Ця лабораторія повинна мати необхідні обладнання для випробувань та контрольно-вимірювальні засоби, які б забезпечували встановлену точність вимірювань. Оцінка протоколу і винесення рішення щодо сертифікації

Настанова щодо якості		Система управління ДП "УНДІРТ"	
Управління процесами надання послуг	8		
Контроль надаваних іззовні процесів, продукції і послуг	8.4	Сторінка 5 сторінок 6	Зміна

проводиться тільки безпосередньо ООВ, і ніяким іншим органом. Більш детально вимоги до субпідрядників, процедури їх оцінювання та моніторингу викладені в РІ-00.05.

В разі виникнення будь-яких порушень договорів з субпідрядниками ОС вживає доцільні коригувальні заходи.

ООВ несе повну відповідальність за роботи, що виконуються за субпідрядом, і за надання, підтримування, розширення, скорочення, призупинення чи скасування дії сертифікації.

ООВ гарантує, що організація або особа, з якою буде укладено контракт на субпідряд, є компетентною і виконує положення ДСТУ EN ISO/IEC 17065, ДСТУ EN ISO/IEC 17025 та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, а також не бере участь безпосередньо або через свого наймача в розробленні, впровадженні або підтримуванні об'єкта сертифікації у той спосіб, який може вплинути на її об'єктивність або поставити під сумнів результати робіт. Якщо гарантія відповідності зазначеним вище стандартам, базується частково або повністю на акредитації субпідрядника, сфера акредитації охоплює дії, які будуть проведені відповідно до схеми сертифікації, та орган сертифікації має записи, які дозволяють продемонструвати, що він перевіряв стан акредитації субпідрядника.

ООВ отримує згоду Замовника на залучення будь-якої особи чи організації до проведення робіт з сертифікації, оцінки відповідності або випробувань в якості субпідрядника.

При порушенні умов договору співробітництво з постачальниками та субпідрядниками припиняється і вони вилучаються з вказаного переліку.

ООВ розглядає ризики, які можуть виникнути у результаті взаємозв'язків з субпідрядниками (партнерами), для його компетентності, сталості та неупередженості.

Модель процесу взаємодії з постачальниками послуг приведена на рис. 8.4.1, а блок-схема процесу взаємодії з постачальниками – на рис. 8.4.2

Настанова щодо якості		Система управління ДП "УНДІРТ"	
Управління процесами надання послуг	8		
Контроль надаваних іззовні процесів, продукції і послуг	8.4	Сторінка 6 сторінок 6	Зміна

Модель процесу взаємодії з постачальниками послуг

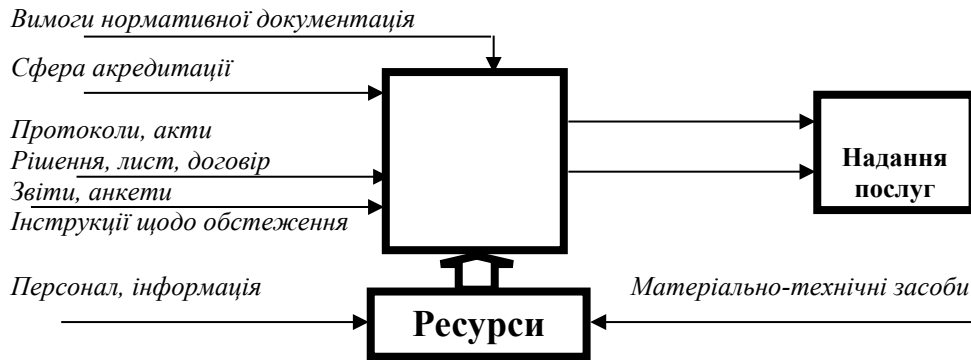


Рис. 8.4.1

Блок-схема процесу взаємодії з постачальниками

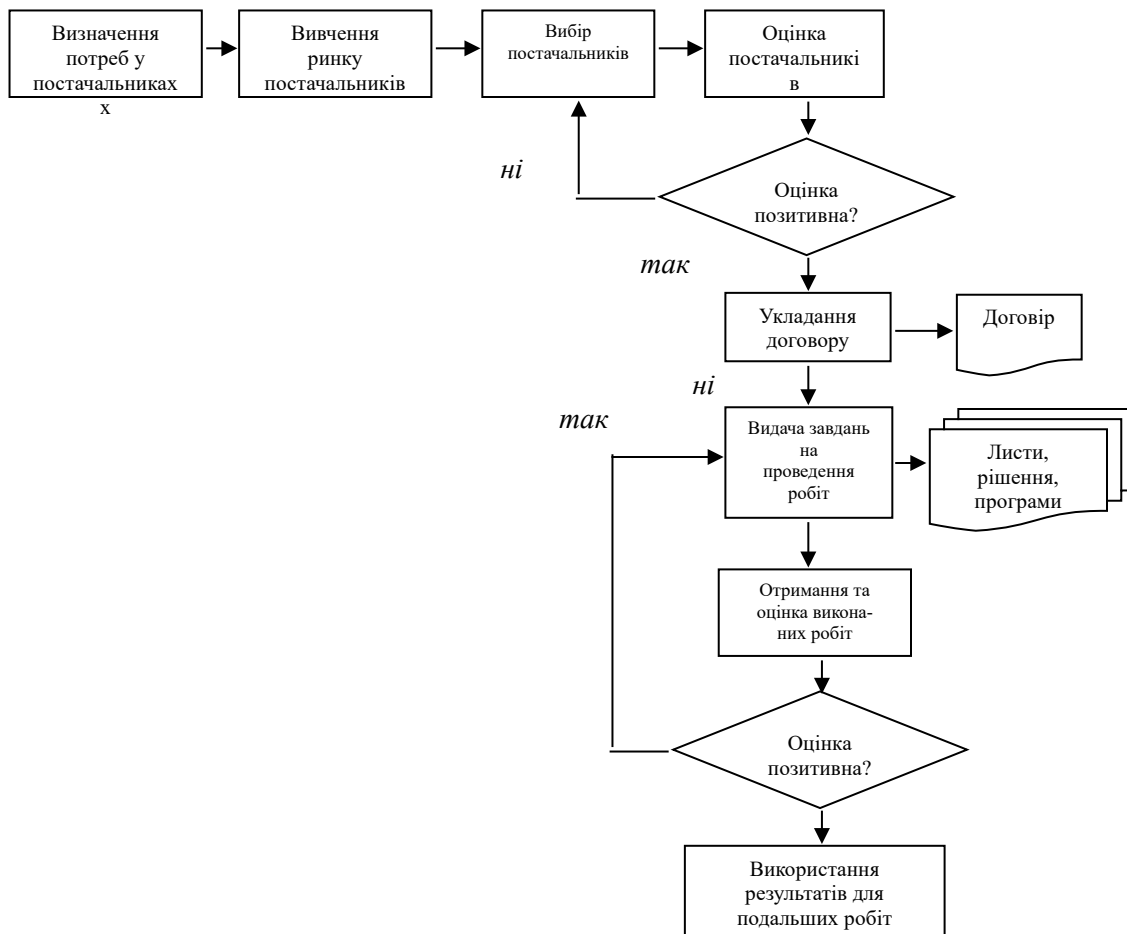


Рис. 8.4.2