



**OŚRODEK CERTYFIKACJI
SYSTEMY I TECHNIKI BEZPIECZEŃSTWA Sp. z o.o.**

ul. Cypriana Norwida 14, 60-867, Poznań

www.certyfikacja-poznan.pl

SITB PCU-01

**PROGRAM CERTYFIKACJI PODMIOTÓW
ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI W ZAKRESIE
SYGNALIZACJI POŻAROWEJ I AUTOMATYKI
POŻARNICZEJ**

Program został opracowany w oparciu o Polską Normę PN-EN ISO/IEC 17067:2014-01
Ocena zgodności. Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów
certyfikacji wyrobów. Program typu-6.

Wydanie 2
Poznań, 31 sierpnia 2025 r.

SPIS TREŚCI

1. ZAKRES I CEL DOKUMENTU	3
2. PODSTAWA CERTYFIKACJI	3
3. DEFINICJE	3
5. PROCEDURA CERTYFIKACJI	4
5.1. Zakres (rodzaj) certyfikowanych usług	4
5.2. Wnioskowanie o certyfikację	4
5.3. Koszty certyfikacji	4
5.4. Forma i zawartość certyfikatu	4
5.5. Okres ważności certyfikatu	6
5.6. Rozszerzenie zakresu certyfikacji	6
5.8. Zawieszanie certyfikacji	6
5.9. Cofnięcie certyfikacji	8
5.10. Ograniczenie zakresu certyfikacji	8
5.11. Wygaśnięcie certyfikacji	9
6. WARUNKI PRZYZNANIA CERTYFIKACJI	9
6.1. Wymagania ogólne	9
6.1.1. Wymagane dokumenty formalne	9
6.1.2. Wymagane dokumenty merytoryczne	9
6.2. Organizacja firmy	10
6.2.1. Odpowiedzialność za jakość usług	10
6.2.2. Wyposażenie firmy	10
6.2.3. Dokumentacja	10
6.3. Personel firmy certyfikowanej	10
6.3.1. Postanowienia ogólne	10
6.3.2. Liczba pracowników	10
6.3.3. Kwalifikacje pracowników	11
6.3.4. Szkolenia	11
6.4. System zarządzania jakością (SZJ)	11
6.5. Dokumentacja wykonawcza	11
6.6. Rejestr instalacji	11
6.7. Audyty i przeglądy	11
6.8. Serwis	12
6.9. Referencje	12
6.10. Ubezpieczenie	12
6.11. Reklamacje	12
6.12. Inne wymagania	12
7. PROCEDURY KONTROLI INSTALACJI U KLIENTA	13
8. REKLAMA	13
9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ	13
11. SPRAWY SPORNE	13
12. ZAŁĄCZNIKI	14

1. ZAKRES I CEL DOKUMENTU

W niniejszym dokumencie zawarto podstawowe wymagania i procedury, które powinna spełnić firma usługowa, podmiot usługowy świadcząca usługi w zakresie sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej, poddająca się dobrowolnej certyfikacji.

Certyfikat uzyskany w wyniku poddania się firmy usługowej opisanym w niniejszym dokumencie procedurom jest potwierdzeniem zweryfikowania firmy pod kątem jej wiarygodności i kompetencji do świadczenia dobrej jakości usług (według aktualnego stanu wiedzy) w określonym przez certyfikat zakresie.

Usługa sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej (projekt, wykonawstwo i konserwacja instalacji), wykonana w obiekcie przez firmę certyfikowaną, może być podstawą wystąpienia przez właściciela obiektu o udzielenie zniżki w ubezpieczeniu obiektu od ognia.

2. PODSTAWA CERTYFIKACJI

Podstawą certyfikacji usług w zakresie sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej są wymagania przepisów przeciwpożarowych i stosownych norm.

1. Norma PN-EN ISO/IEC 17065 – Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi,
2. Norma PN-EN ISO/IEC 17067 – Ocena zgodności. Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów certyfikacji wyrobów,

3. DEFINICJE

W niniejszym dokumencie obowiązują określenia zawarte w dokumentach odniesienia według załącznika 3 i ponadto:

OC SITB: jednostka oceniająca zgodność w prowadzeniu certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie ochrony przeciwpożarowej, jako strona trzecia, w oparciu o programy certyfikacji SITB PCU.

Firma (usługowa) zwana dalej firmą: prawnie samodzielne przedsiębiorstwo, świadczące usługi w dziedzinie sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej, występująca o certyfikację swojej działalności usługowej.

Pracownik firmy: pracownik firmy usługowej, objęty terminowym lub bezterminowym stosunkiem zatrudnienia, podlegający obowiązkowemu ubezpieczeniu społecznemu.

Kwalifikowany pracownik: pracownik firmy, mający wykształcenie i doświadczenie oraz kompetencje do wykonywania dobrej jakości usług.

Główny specjalista: kwalifikowany pracownik, merytorycznie odpowiedzialny w firmie za jakość świadczonych usług w swoim zakresie, podpisujący w imieniu firmy usługowej deklaracje zgodności.

Automatyka pożarnicza: w niniejszym dokumencie oznacza elementy (urządzenia) współpracujące z systemami sygnalizacji pożarowej, wysyłające sygnały sterujące do i przyjmujące sygnały kontrolne z urządzeń przeciwpożarowych i zabezpieczających.

4. BEZSTRONNOŚĆ I POUFNOŚĆ

OC SITB zapewnia pełną bezstronność i wiarygodność podczas przebiegu całego procesu certyfikacji. Wszyscy uczestniczący w procesie certyfikacji są dopuszczani do informacji poufnych po uprzednim podpisaniu oświadczeń o zobowiązaniu się do nie ujawniania wiadomości pozyskiwanych w trakcie auditu i zachowania bezstronności. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażającej konfliktowi interesów, zainteresowany jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie dyrektora OC SITB. W przypadku złamania zasad poufności przez osobę biorącą udział w procesie certyfikacji jakości usług przeciwpożarowych, zostaje ona usunięta ze struktur OC SITB, a w przypadku gdy z tego tytułu powstaną jakiegokolwiek straty, sprawa kierowana jest do Sądu Powszechnego.

5. PROCEDURA CERTYFIKACJI

5.1. Zakres (rodzaj) certyfikowanych usług

Firma usługowa może uzyskać certyfikat obejmujący następujący zakres działalności:

- a) projektowanie instalacji sygnalizacji pożarowej i elementów automatyki pożarniczej,
 - b) zakładanie (montaż) i uruchamianie (programowanie) instalacji sygnalizacji pożarowej i elementów automatyki pożarniczej,
 - c) konserwacja instalacji sygnalizacji pożarowej i elementów automatyki pożarniczej
- Firma usługowa może ubiegać się o certyfikaty obejmujące każdy z zakresów działalności a), b) lub c) oddzielnie albo łącznie.

5.2. Wnioskowanie o certyfikację

Firma usługowa zgłaszająca się do OC SITB otrzymuje informator oraz Kryteria Certyfikacji (dokumenty SITB PCU-01) niezbędne do złożenia wniosku.

JC OC SITB wymaga od wnioskodawcy, aby:

- a) zawsze spełniał warunki programu certyfikacji, o który wnioskował,
- b) umożliwił przeprowadzenie oceny, łącznie z zapewnieniem możliwości oceny *systemu zarządzania jakością* firmy i oceny uznania wykonywanej usługi,
- c) powoływał się na certyfikację wyłącznie w odniesieniu do zakresu, na który certyfikacji udzielono,
- d) nie wykorzystywał certyfikacji na inne usługi oraz nie składał oświadczeń dotyczących udzielonej certyfikacji, które można uznać za wprowadzające w błąd,
- e) po zawieszeniu lub cofnięciu certyfikacji zaprzestał wykorzystywania wszystkich materiałów reklamowych zawierających jakiekolwiek powołanie się na tę certyfikację,
- f) wykorzystywał certyfikację do wykazania wysokiej jakości certyfikowanych usług,

OC SITB informuje o możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej www.certyfikacja-poznan.pl.

Firma usługowa deklarująca wolę poddania się certyfikacji składa w OC SITB formalny wniosek o certyfikację z załącznikami identyfikującymi prawnie firmę:

- wypełniony formularz Wniosku o certyfikację usług (załącznik1),
- wypełniony formularz Kwestionariusza Firmy usługowej (załącznik 2).

We wniosku o certyfikację powinien być ściśle określony deklarowany zakres certyfikacji. Firma ubiegająca się o certyfikat jakości usług powinna mieć zrealizowane 3 pełne instalacje we wnioskowanym zakresie.

Po przyjęciu wniosku OC SITB przygotowuje projekt umowy o certyfikację usług, precyzujący wzajemne terminowe i finansowe zobowiązania stron i przekazuje firmie usługowej wraz z:

- wymaganiami dotyczącymi dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia certyfikacji,
- wstępnym harmonogramem certyfikacji.

Szczegółowy tryb postępowania w procesie certyfikacji przedstawiono na schemacie 1.

5.3. Koszty certyfikacji

Koszty certyfikacji zgodnie z umową o przeprowadzenie certyfikacji, wyliczone w oparciu o cennik przedstawiony przez OC SITB, pokrywa firma usługowa.

Cennik powinien różnicować koszty w przypadku: wydania po raz pierwszy, rozszerzenia i przedłużenia certyfikatu.

Cennik powinien określać rabat dla firm usługowych, posiadających wdrożony system sterowania jakością usług.

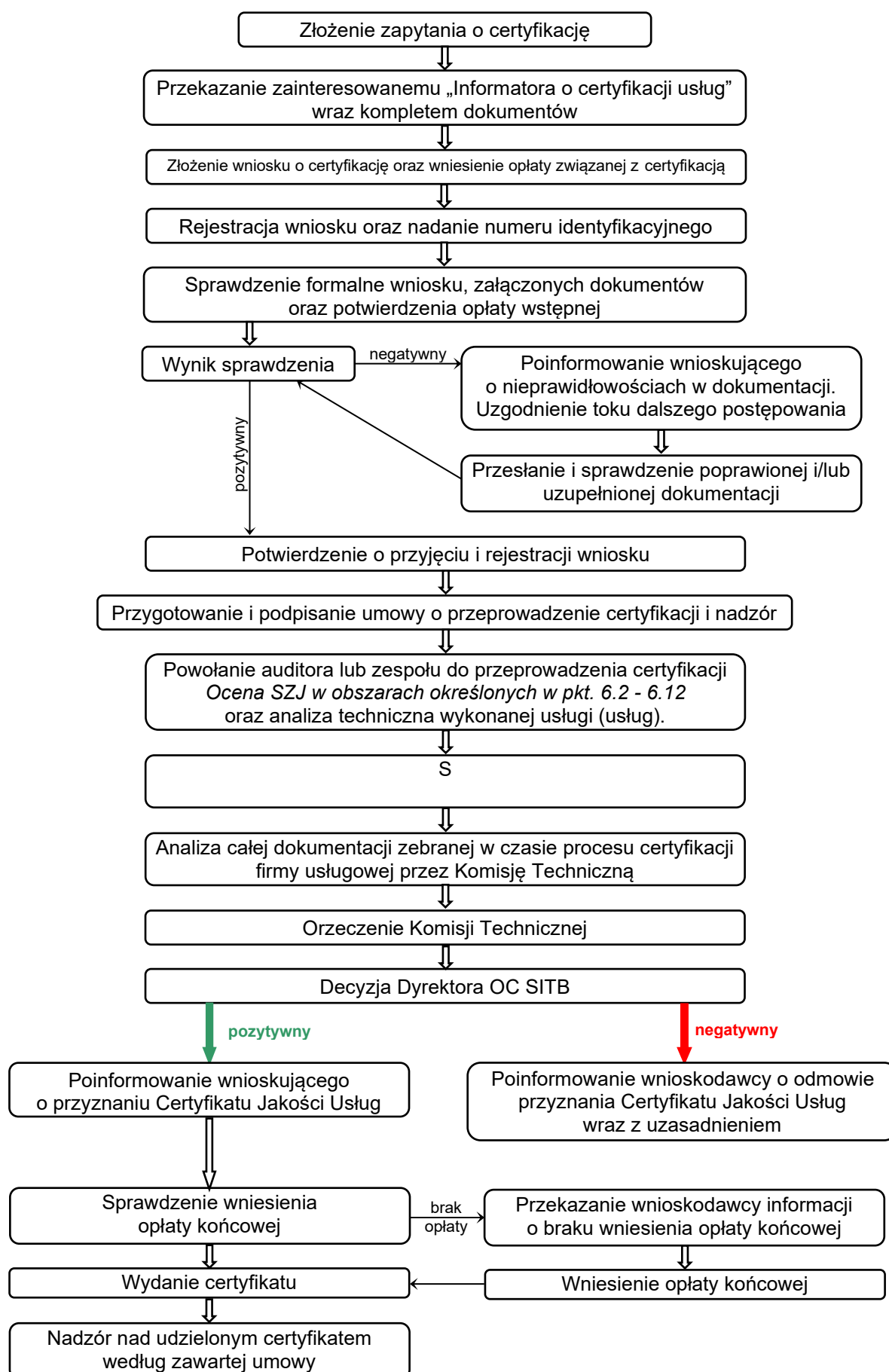
Ponadto firma usługowa powinna zobowiązać się do pokrycia kosztów auditów, przeprowadzanych przez OC SITB. Cennik jest dokumentem dostępnym w OC SITB na wniosek zainteresowanego.

5.4. Forma i zawartość certyfikatu

Certyfikat stanowi potwierdzenie kompetencji firmy usługowej do wykonywania usług we wskazanym zakresie. Certyfikat powinien zawierać:

- nazwę i adres OC SITB,

Schemat 1: Tryb certyfikacji usług przeciwpożarowych



- numer certyfikatu wydawanego podmiotowi,
 - numer akredytacji nadany OC SITB,
 - zakres certyfikacji (usługi) w odniesieniu, do której certyfikacja została udzielna,
 - dokument normatywny (program certyfikacji SITB PCU-01) na podstawie, którego dokonano oceny zgodności usługi,
 - datę wydania certyfikatu,
 - nazwę i adres podmiotu,
 - okres ważności certyfikatu,
 - symbol akredytacji naniesiony zgodnie z zasadami określonymi w dokumencie PCA-DA-02,
 - nazwisko i imię kierownika OC SITB,
- Zestawienie posiadaczy certyfikatów, zakresu certyfikacji, programów certyfikacji, okresu ważności certyfikatu dostępne są na stronie internetowej OC SITB oraz w kwartalniku „Ochrona Przeciwpożarowa”. Na życzenie klienta może być wydawane zaświadczenie o posiadaniu certyfikatu i innych informacji dotyczących posiadanego dokumentu.

5.5. Okres ważności certyfikatu

Certyfikaty wydaje się na czas określony.

Certyfikat może być udzielony na okres 24 miesięcy i następnie przedłużony na dalsze 36 miesięcy. Przedłużenie ważności certyfikatu może nastąpić na wniosek Firmy wg. następującej procedury (Schemat 2.)

W przypadku zmiany statusu prawnego posiadacza certyfikatu decyzję o ewentualnym przeniesieniu praw do certyfikatu podejmuje dyrektor OC SITB w oparciu o gruntowną analizę sytuacji.

5.6. Rozszerzenie zakresu certyfikacji

Na wniosek firmy usługowej może nastąpić rozszerzenie zakresu certyfikacji. Rozszerzenie zakresu certyfikacji może być przeprowadzone na pisemny wniosek klienta, któremu OC SITB udzieliła certyfikacji na usługę z zakresu ochrony przeciwpożarowej. Rozszerzenie zakresu certyfikacji ma formę aneksu do certyfikatu na usługę podstawową z takim samym terminem ważności.

Dyrektor OC SITB podejmuje decyzję o rozszerzeniu zakresu certyfikacji o usługi wykonywane przez tę samą firmę usługową, jeżeli nie różnią się znacząco od usługi podstawowej i spełniają określone wymagania.

5.7. Nadzór OC SITB nad przyznanym certyfikatem.

OC SITB zobowiązana jest zgodnie z podpisaną umową i Procedurą P-2 do sprawowania nadzoru nad przyznanym certyfikatem. Nadzór polega na przeprowadzeniu raz w roku auditu w nadzorze w zakresie:

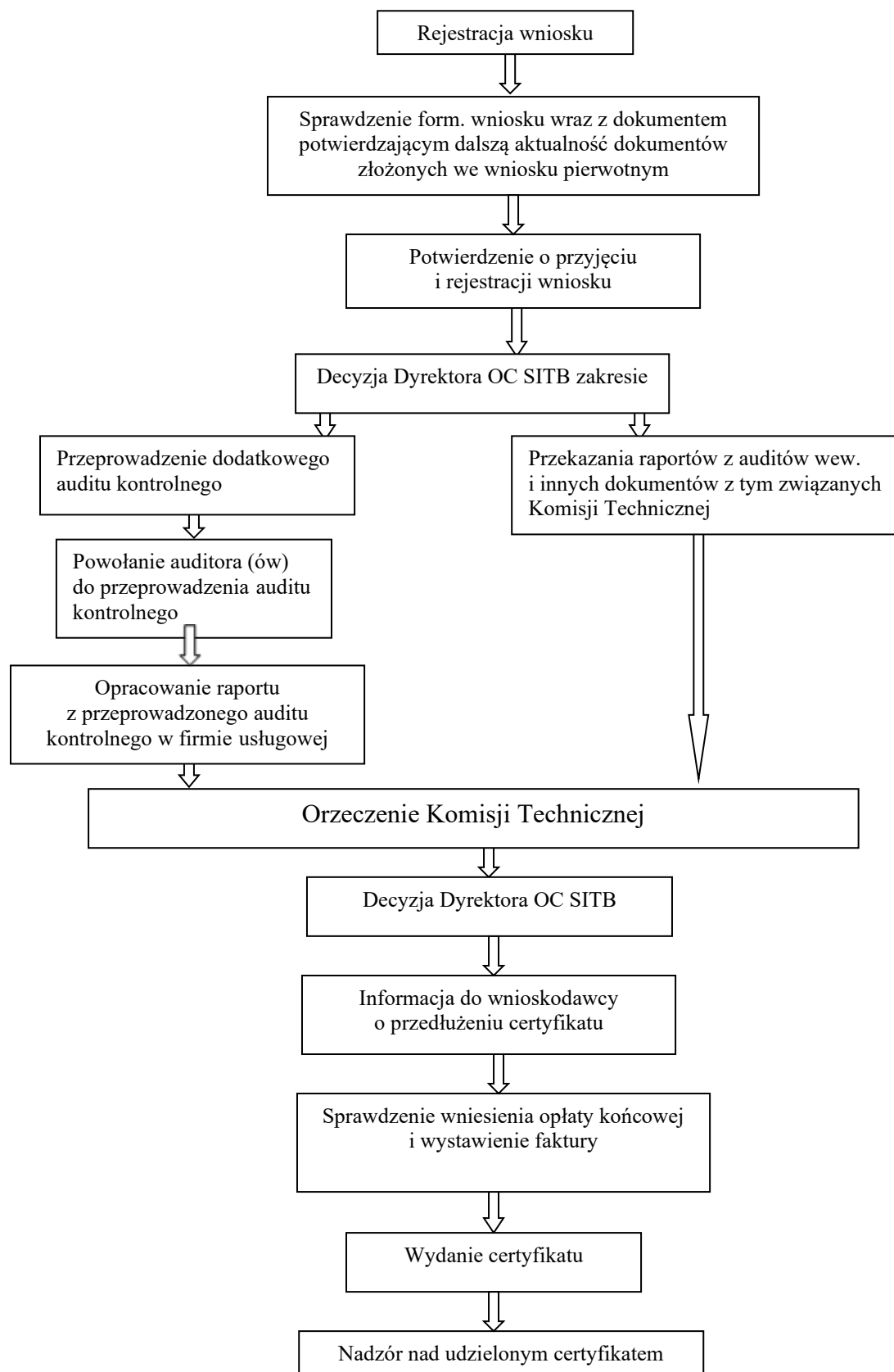
- sprawdzenia wykorzystywania przyznanego certyfikatu z dokumentami odniesienia,
- sprawdzenia właściwego stosowania logo OC SITB na dokumentach firmowych,
- właściwego stosowanie znaków związanych z przyznanym certyfikatem przez klienta,
- sprawdzenie prawidłowości posługiwania się certyfikatem lub logo OC SITB we wszelkiego rodzaju skuteczne działania w stosunku do firmy usługowej po uzyskaniu informacji ze strony dokumentach i materiałach firmy usługowej.

OC SITB podejmie skuteczne działania w stosunku do firmy po uzyskaniu informacji ze strony innego klienta o nieprawidłowym posługiwaniu się certyfikatem lub logo OC SITB.

5.8. Zawieszanie certyfikacji

Dyrektor OC SITB podejmuje decyzję o zawieszeniu certyfikacji na czas określony, w przypadku negatywnych wyników auditu lub niewykonania działań korygujących poauditowych. Certyfikacja dla danego wyrobu może również zostać zawieszona w przypadku:

- wystąpienia niezgodności wykonywania usługi z wymaganiami,
- w przypadku, gdy wnioskodawca nie przeprowadził badań kontrolnych tam, gdzie są wymagane,
- gdy wnioskodawca uniemożliwił przeprowadzenie auditu,

Schemat 2: Przedłużenie ważności certyfikatu

- nieuregulowania zobowiązań finansowych wobec OC SITB,
- gdy firma usługowa w nieprawidłowy sposób korzysta z udzielonej certyfikacji,
- wystąpienia z wnioskiem o zawieszenie certyfikacji na żądanie klienta.

Czas zawieszenia certyfikacji nie jest dłuższy niż 6 miesięcy. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek klienta termin usunięcia niezgodności może być przedłużony o 30 dni.

Decyzję o zawieszeniu certyfikacji podejmuje dyrektor OC SITB. Decyzja zawierająca uzasadnienie zawieszenia, zostaje przesłana do firmy usługowej, której OC SITB udzielił uprzednio certyfikacji, w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. W czasie zawieszenia certyfikacji dostawca nie ma prawa posługiwania się certyfikatem. OC SITB informuje klienta o zawieszeniu certyfikacji i podaje powyższe do informacji publicznej (strona internetowa OC SITB, Kwartalnik Ochrona Przeciwpowodziowa)

Po usunięciu przyczyny zawieszenia, prawo do stosowania certyfikatu jest przywrócone, pod warunkiem, że firma usługowa powiadomi o tym OC SITB. OC SITB potwierdza usunięcie przyczyny zawieszenia w trakcie kontroli lub w inny sposób. Po potwierdzeniu, pracownik administracyjny OC SITB wysyła do dostawcy zawiadomienie informujące o ustaniu zawieszenia i równoczesnym podaniu do informacji publicznej.

OC SITB poinformuje klienta, iż będzie weryfikowała informacje przez niego rozpowszechniane, dotyczące certyfikowanej usługi o ustaniu certyfikatu. Niezastosowanie się do warunków umowy dotyczącej ustania certyfikatu będzie skutkowało wystąpieniem przez OC SITB na drogę sądową.

5.9. Cofnięcie certyfikacji

OC SITB może cofnąć udzielony certyfikat w przypadku:

- niedostosowania działalności firmy usługowej do zmian w dokumentach odniesienia,
- skarg na działalność firmy usługowej, wniesionych przez właścicieli / użytkowników instalacji, po sprawdzeniu ich zasadności,
- celowego wprowadzenia w błąd klientów w zakresie posiadanej certyfikacji.

Cofnięcie certyfikacji usługi może nastąpić w przypadku, gdy firma usługowa nie spełniła w ustalonym terminie warunków postawionych przez OC SITB po zawieszeniu certyfikacji. Cofnięcie certyfikacji może mieć miejsce również w przypadku likwidacji firmy usługowej lub na jej wniosek.

W przypadku ponownego ubiegania się usługodawcy o certyfikację po jej cofnięciu, OC SITB przeprowadza ponownie proces certyfikacji.

W przypadku cofnięcia certyfikacji powyższa wiadomość zostaje podana do informacji publicznej (strony internetowej OC SITB).

5.10. Ograniczenie zakresu certyfikacji

W przypadku, gdy firma posiada pełny zakres usług określony w certyfikacie (projektowanie, montaż, serwis) zakres certyfikatu może być ograniczony w przypadku:

- zaprzestania prowadzenia danego rodzaju działalności usługowej,
- zwolnienia z firmy specjalistów prowadzących lub nadzorujących dany rodzaj usług,
- negatywnej oceny auditu kontrolnego.

Firma usługowa może wystąpić o przywrócenie zakresu certyfikatu po okresie trzech miesięcy od daty ograniczenia certyfikatu, a certyfikat może być przywrócony po przeprowadzeniu ponownego auditu kontrolnego.

Decyzję o ograniczeniu certyfikacji podejmuje dyrektor OC SITB. Decyzja zawierająca uzasadnienie ograniczenia, zostaje przesłana do firmy usługowej, której OC SITB udzielił uprzednio certyfikacji, w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. W czasie zawieszenia certyfikacji dostawca nie ma prawa posługiwania się certyfikatem. OC SITB informuje klienta o ograniczeniu certyfikacji i podaje powyższe do informacji publicznej (strona internetowa OC SITB, Kwartalnik Ochrona Przeciwpowodziowa).

Po ustaniu ograniczenia, prawo do stosowania certyfikatu jest przywrócone, pod warunkiem, że firma usługowa powiadomi o tym OC SITB. OC SITB potwierdza usunięcie przyczyny ograniczenia w trakcie kontroli lub w inny sposób.

Po potwierdzeniu, pracownik administracyjny OC SITB wysyła do dostawcy zawiadomienie informujące o ustaniu ograniczenia i równoczesnym podaniu do informacji publicznej.

5.11. Wygaśnięcie certyfikacji

Wygaśnięcie certyfikacji następuje w przypadku niezłożenia wniosku przez usługodawcę o przedłużenie certyfikacji.

W przypadku, gdy z jakiegokolwiek powodu certyfikat zostanie zawieszony lub cofnięty albo gdy okres przyznania certyfikatu ulegnie zakończeniu Wnioskodawca zobowiązany jest do natychmiastowego zaprzestania używania certyfikatu i logo OC SITB w swoich materiałach reklamowych, marketingowych, pismach, stronie internetowej, przygotowywanych ofertach i umowach, także w postępowaniach przetargowych oraz w wydawanych publikacjach. Wnioskodawca zwróci także OC SITB wszelkie dokumenty certyfikacyjne oraz podejmie wszelkie kroki jakie są wymagane przez program certyfikacji.

OC SITB umieści w dostępnych środkach informacji publicznej tj. na własnej stronie internetowej, Kwartalniku Ochrona Przeciwpowodziarowa informację, że klient (określona firma usługowa) posiada zawieszony lub cofnięty albo wygaszony certyfikat gdy okres przyznania certyfikatu uległ zakończeniu. Jednocześnie OC SITB dokona zmian w formalnych dokumentach certyfikacyjnych i upoważnieniach dotyczących wykorzystania znaków związanych z certyfikacją. Ponadto OC SITB poinformuje skutecznie klienta o podjętych działaniach związanych z zaprzestaniem stosowania certyfikatu i znaków związanych z certyfikacją.

6. WARUNKI PRYZNANIA CERTYFIKACJI

6.1. Wymagania ogólne

6.1.1. Wymagane dokumenty formalne

Firma usługowa starająca się o certyfikację powinna przedstawić:

- a) przedstawić zaświadczenie o wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego lub ewidencji działalności gospodarczej (jeśli dotyczy), REGON, NIP,
- b) przedstawić potwierdzenie praw własności / dzierżawy / najmu obiektów swojej stałej siedziby,
- c) przedstawić kopię polisy ubezpieczeniowej OC w zakresie oferowanych przez firmę usług,
- d) posiadać i przedstawić listę obiektów spośród których OC SITB wybierze obiekt do kontroli (należy przedstawić minimum 3 obiekty, z których OC SITB wybierze 2 do kontroli),
- e) przedstawić referencje zgodnie z SITB PCU-01 punkt 6.9.
- f) wyznaczyć głównego specjalistę, specjalistę, który będzie również odpowiedzialny za kontakt z OC SITB,
- g) certyfikat systemu *zarządzania jakością* zg. z *ISO 9001* - jeżeli posiada,
- h) dokumenty potwierdzające stosowanie innych *systemów zarządzania* – jeżeli posiada.

6.1.2. Wymagane dokumenty merytoryczne

Firma usługowa starająca się o certyfikację powinna przedstawić:

- a) schemat organizacyjny firmy,
- b) informację firmy usługowej na temat dotychczasowej działalności, rodzaju i ilości zaprojektowanych i/lub zainstalowanych i/lub konserwowanych systemów,
- c) informację dotyczącą pracowników: uprawnień i odpowiedzialności pracowników na poszczególnych stanowiskach, ich wykształcenia, doświadczenia, odbytych szkoleń,
- d) prowadzoną politykę firmy wobec klienta (podejście firmy do spraw jakości usług, dokumentacji, szkoleń, zapisów) w wypadku, gdy w firmie brak wdrożonego systemu SZJ,
- e) wykaz systemów sygnalizacji pożarowej i elementów automatyki pożarniczej, z wykorzystaniem których firma świadczy usługi,
- f) autoryzację producenta, w oparciu o urządzenia, którego firma prowadzi działalność usługową,

- g) wykaz zrealizowanych projektów i/lub instalacji, z których, w wybranych dwóch, auditorzy dokonają oceny jakości wykonanej usługi.

6.2. Organizacja firmy

6.2.1. Odpowiedzialność za jakość usług

Firma usługowa powinna mianować spośród zatrudnionych w niej kwalifikowanych pracowników głównego specjalistę ds. projektowania lub ds. montażu, uruchamiania i konserwacji instalacji sygnalizacji pożarowej z elementami automatyki pożarniczej, który jest odpowiedzialny merytorycznie za jakość świadczonych usług.

Główny specjalista powinien mieć kompetencje techniczne i organizacyjne do wykrywania wadliwie wykonanych usług oraz uprawnienia do wszczynania działań naprawczych.

Główny specjalista powinien mieć swą siedzibę na terenie firmy usługowej.

Uprawnienia głównego specjalisty są ściśle skojarzone z konkretną firmą usługową.

Przejście głównego specjalisty do innej firmy usługowej nie powoduje przeniesienia uprawnień na tę inną firmę.

6.2.2. Wyposażenie firmy

Firma usługowa wykonująca usługi w zakresie zakładania, uruchamiania i konserwacji instalacji powinna dysponować specjalistycznymi narzędziami do prowadzenia tych prac, w tym odpowiednimi testerami.

Firma powinna być w stanie, przy użyciu posiadanego wyposażenia, zademonstrować poprawność działania instalacji przy odbiorze.

Korzystając z czujek jonizacyjnych firma powinna mieć niezbędne przyrządy pomiarowe do kontroli szczelności czujek oraz zgodny z wymaganiami PAA magazyn na te czujki.

Posiadana aparatura kontrolno – pomiarowa winna być legalizowana przez uprawnione do tego OC SITB.

6.2.3. Dokumentacja

Firma świadcząca usługi projektowe musi uzyskać zatwierdzenie dokumentacji projektowej przez uprawnionego rzeczoznawcę ds. zabezpieczeń przeciwpożarowych.

Firma realizująca montaż instalacji może go wykonywać tylko w oparciu o projekt techniczny uzgodniony z rzeczoznawcą ds. zabezpieczeń przeciwpożarowych.

Firma powinna posiadać zbiór Certyfikatów Zgodności i świadectw dopuszczenia na wszystkie stosowane przez siebie urządzenia.

Na urządzenia współpracujące, pochodzące od różnych producentów, nie wymienione w Certyfikatach Zgodności jako współpracujące, powinna mieć deklaracje o wzajemnej kompatybilności, wystawione przez producentów w oparciu o dokonaną ocenę według odpowiedniej normy.

Firma powinna posiadać komplet dokumentacji eksploatacyjnej urządzeń, w oparciu, o które realizuje swoje usługi, w tym dokumentacji archiwalnej na eksploatowane urządzenia, wycofane z produkcji.

Firma usługowa powinna posiadać wykaz i komplet deklaracji zgodności, świadectw dopuszczenia i/lub protokołów odbioru zrealizowanych przez siebie instalacji.

Firma ubiegająca się o certyfikat jakości usług powinna mieć zrealizowane 3 pełne instalacje we wnioskowanym zakresie.

6.3. Personel firmy certyfikowanej

6.3.1. Postanowienia ogólne

Firma usługowa powinna dysponować wystarczająco liczebnym, własnym, wykwalifikowanym personelem.

6.3.2. Liczba pracowników

Nie stawia się wymogów dotyczących liczby pracowników w zakresie projektowania.

W zakresie montażu lub konserwacji firma powinna dysponować dostatecznie licznym,

fachowym personelem (przeszkolonymi pracownikami), aby móc wykonać usługę w terminie uzgodnionym ze zlecającym właścicielem / użytkownikiem instalacji.

Przedstawicielstwa firmy w innych miejscowościach, prowadzące samodzielną działalność w zakresie montażu i konserwacji, powinny spełniać takie same wymagania odnośnie personelu co firma macierzysta.

6.3.3. Kwalifikacje pracowników

Główny specjalista powinien mieć właściwe, ukierunkowane na branżę elektryczną (elektryczne, elektroniczne, telekomunikacyjne, informatyczne, itp.), fachowe wykształcenie wyższe lub średnie, poparte odpowiednią praktyką w danym zakresie działalności, udokumentowaną świadectwem pracy.

6.3.4. Szkolenia

Firma usługowa powinna zapewniać doskonalenie i szkolenie swego personelu, zwłaszcza głównego specjalisty.

Powinna prowadzić rejestr szkoleń z zaznaczeniem jej tematyki oraz listy uczestników i dysponować kopiami świadectw ukończenia szkół i szkoleń swoich pracowników, szczególnie szkoleń u producentów urządzeń, w oparciu, o które świadczy usługi.

6.4. System zarządzania jakością (SZJ)

Firma usługowa powinna mieć odpowiednio udokumentowane procedury wykonywania czynności z certyfikowanego zakresu w swojej działalności usługowej.

Firma usługowa powinna stosować skuteczny SZJ, który winien być udokumentowany i udostępniony do wdrażania przez pracowników.

6.5. Dokumentacja wykonawcza

Po oddaniu do użytku (przekazaniu) właścicielowi (użytkownikowi) instalacji firma usługowa powinna przedłożyć klientowi dokumentację powykonawczą, deklarację zgodności instalacji podpisaną przez głównego specjalistę, instrukcję obsługi centrali (systemu) oraz książkę eksploatacji instalacji. Dokument potwierdzający przeszkolenie wytypowanych pracowników inwestora.

6.6. Rejestr instalacji

Certyfikowana firma usługowa powinna prowadzić rejestr zaprojektowanych, wykonanych i konserwowanych przez siebie instalacji.

Firma usługowa powinna posiadać pełną charakterystykę zrealizowanych przez siebie instalacji z danymi (liczba, typy, producent) zaprojektowanych lub zamontowanych w niej urządzeń.

6.7. Audyty i przeglądy

Jeżeli certyfikowana firma usługowa nie ma wdrożonego SZJ i w związku z tym nie przeprowadza wynikających z procedur SZJ auditów wewnętrznych, okresowe przeglądy powinno przeprowadzać kierownictwo firmy.

Ponadto, przynajmniej raz w roku winny być przeprowadzane audyty przez OC SITB, które powinny obejmować:

- a) przeprowadzenia wrywkowej kontroli nie więcej niż dwóch zrealizowanych instalacji,
- b) sprawdzenie dokumentacji firmy dotyczącej umów o pracę oraz dowodów ubezpieczenia społecznego pracowników,
- c) zmian na stanowiskach odpowiedzialnych głównych specjalistów,
- d) stosowania wyłącznie urządzeń mających Certyfikaty Zgodności, świadectwa dopuszczenia do stosowania,
- e) korzystania z formalnie obowiązujących wytycznych i wymagań zawartych w dokumentach odniesienia oraz w dokumentacji producenta,
- f) stosowania w firmie poprawnej terminologii, używanej w dokumentach odniesienia,

- g) sprawdzenie rejestru reklamacji i ich zakresu,
- h) sprawdzenie rejestru szkoleń pracowników,

6.8. Serwis

Na życzenie klienta firma usługowa powinna podjąć się serwisowania / konserwacji założonej przez siebie instalacji. W tym celu powinna zapewnić możliwość w każdej chwili odbioru informacji / sygnałów o uszkodzeniach.

Firma świadcząca usługi w zakresie konserwacji powinna działać w takim promieniu, aby mogła podjąć interwencję, od momentu uzyskania informacji o uszkodzeniu, w czasie określonym umową z właścicielem / użytkownikiem obiektu i usunąć awarię w ciągu 36 godzin.

Firma usługowa prowadząca konserwację powinna posiadać niezbędny zapas części zamiennych do stosowanych przez siebie urządzeń, aby wywiązać się z zobowiązań względem właściciela / użytkownika obiektu.

6.9. Referencje

Firma rozpoczynająca działalność powinna wykazać się referencjami w postaci minimalnej liczby zrealizowanych instalacji (w zależności od zakresu świadczonych usług):

- zaprojektowanych: 2
- założonych: 3
- konserwowanych: 2

Firma kontynuująca działalność powinna wykazać się referencjami w postaci minimalnej liczby rocznie zrealizowanych instalacji (w zależności od zakresu usług):

- zaprojektowanych: 2
- założonych: 2
- konserwowanych: 2

6.10. Ubezpieczenie

Firma usługowa zobowiązana jest posiadać ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC), zgodnie z poniższymi warunkami:

- 1) przedmiot ubezpieczenia będzie obejmować odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z działalnością firmy usługowej, w szczególności z wykonywaniem certyfikowanych usług,
- 2) suma gwarancyjna powinna być w wysokości nie mniejszej niż 500.000,00zł,
- 3) okres ubezpieczenia będzie obejmować okres ważności certyfikatu (dopuszczalne jest przedstawienie polis rocznych).

6.11. Reklamacje

Firma certyfikowana powinna zapewnić:

- przechowywanie zapisów odnoszących się do reklamacji na prowadzone usługi i udostępniać te zapisy na życzenie OC SITB,
- podejmowanie odpowiednich działań w związku z powyższymi reklamacjami i wszelkimi usterkami w działalności usługowej, które mają wpływ na ich zgodność z wymaganiami stawianymi przy certyfikacji,
- dokumentowania podjętych działań.

6.12. Inne wymagania

Firma świadcząca usługi w zakresie instalowania, uruchamiania i konserwacji, korzystająca z czujek jonizacyjnych, powinna legitymować się Zezwoleniem PAA na instalowanie, konserwację i obrót tymi czujkami.

Wszelkie informacje dotyczące firmy usługowej, uzyskane we wszystkich fazach procesu certyfikacyjnego powinny być traktowane przez OC SITB jako poufne i być chronione przed dostępem do nich osób trzecich.

Firma poddająca się certyfikacji powinna wyrazić zgodę na przechowywanie i przetwarzanie podanych przez nią danych.

7. PROCEDURY KONTROLI INSTALACJI U KLIENTA

Firma ubiegająca się o certyfikację zobowiązana jest zapewnić możliwość dostępu, za zgodą właściciela (użytkownika) do zainstalowanych w obiektach (i wybranych przez auditorów z wykazu zrealizowanych instalacji) systemów oraz ich książki obsługi technicznej.

8. REKLAMA

Reklama z użyciem certyfikatu OC SITB powinna prawidłowo, pod względem formalnym oraz merytorycznym odzwierciedlać treść wystawionego certyfikatu. Reklama może się odbyć tylko w powiązaniu z certyfikowanym zakresem usług. Reklama nie może odbywać się łącznie ze świadczeniami wnioskodawcy, które nie pokrywają się z zakresem certyfikatu. W przypadku wątpliwości należy uzgodnić reklamę z OC SITB.

Wnioskodawca może oznaczać swoje dokumenty informacją o certyfikacie OC SITB, zamieszczać logo OC SITB oraz umieszczać jednoznaczny zapis o zakresie certyfikowanych usług.

Logo OC SITB może być powiększane lub pomniejszane przy zachowaniu proporcji. Minimalna wysokość logo wynosi 13 mm. Może być ono używane w nagłówkach listów, pismach reklamowych, publikacjach oraz broszurach reklamowych wnioskodawcy.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Wraz z wydanym certyfikatem dla firmy usługowej, OC SITB nie przejmuje gwarancji za prawidłowość i solidność wykonania instalacji sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej oraz za brak usterek w innych usługach, które firma usługowa świadczy w stosunku do stron trzecich.

OC SITB nie przejmuje w żadnej mierze odpowiedzialności za usługi wykonywane przez certyfikowaną firmę.

10. ZMIANY W PROGRAMIE CERTYFIKACJI

Jeżeli OC SITB dokona zmian lub będzie zobowiązana do dokonania zmian w programie certyfikacji, to jest zobowiązana do skutecznego powiadomienia klient posiadającego przyznany certyfikat według tego programu o zaistniałych zmianach. OC SITB zobowiąże właściwego klienta do wdrożenia zmian, a klient powiadomi OC SITB o wdrożeniu tych zmian do swoich procedur. OC SITB w procesie prowadzenia auditu w nadzorze zweryfikuje wprowadzone zmiany w programie w stosunku do klienta.

Zmiany w programie certyfikacji OC SITB wprowadzi do dokumentów systemowych związanych z procesem certyfikacji.

11. SPRAWY SPORNE

Sprawy sporne, nie uregulowane niniejszym dokumentem, są rozstrzygane przez Sąd rzeczowo właściwy dla siedziby OC SITB.

Każdemu wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia skargi dotyczącej trybu certyfikacji do sekretariatu OC SITB i odwołanie dotyczące decyzji do dyrektora OC SITB w terminie 14 dni. W przypadku negatywnego rozpatrzenia skargi lub odwołania przez OC SITB, posiadający certyfikat lub wnioskodawca ma prawo do skierowania odwołania do Komisji Odwoławczej, niezależnej od OC SITB. Skarga i odwołanie ma formę pisemną. Wnioskodawca dołącza uzasadnienie skargę lub odwołania.

Komisja Odwoławcza udziela pisemnej odpowiedzi w trybie i terminie zgodnym z regulaminem działania Komisji.

OC SITB przekaze stronie zainteresowanej pisemną informację o wynikach i zakończeniu procesu postępowania.

OC SITB prowadzi rejestr skarg i spraw spornych odnoszących się do certyfikacji, auditowania oraz wszelkich podjętych działań i ich skuteczności.

Skargi i odwołania są analizowane przez OC SITB, w ich następstwie podejmowane są odpowiednie działania. W przypadku skarg i odwołań, spraw spornych zgłaszanych przez inne podmioty niż klient, informacje uzyskane powinny być traktowane jako poufne.

12. ZAŁĄCZNIKI

1. Wniosek o przeprowadzenie certyfikacji.
2. Kwestionariusz firmy usługowej.
3. Dokumenty odniesienia.

Opracowanie pierwotne: Zarząd OC SITP.

Opiniowanie: Rada ds. Certyfikacji OC SITB

Zatwierdził: Dyrektor OC SITB

Dokument jest nadzorowany i aktualny w dniu zatwierdzenia. Użytkownik zobowiązany jest do śledzenia zmian po tym terminie.

Informacja o zmianach w programach certyfikacji zostaną zamieszczone na stronie internetowej OC SITB oraz przesłane auditorom oraz posiadaczom certyfikatów