

# **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**

## **Laboratorije za procesnu tehniku, energetska efikasnost i zaštitu životne sredine Mašinskog fakulteta u Beogradu**

### **PRUŽANJE USLUGE ISPITIVANJA**

Uslugu ispitivanja Laboratorija vrši u skladu sa ugovorom sa Korisnikom, primenom metoda ispitivanja navedenim u obimu akreditacije.

Korisnik je u obavezi da pre sprovođenja ispitivanja dostavi svu traženu dokumentaciju i informacije.

Korisnik od Laboratorije dobija Izveštaj o izvršenom ispitivanju u roku definisanom u ugovoru ili ponudi. Laboratorija je odgovorna za sve informacije navedene u izveštaju, osim za informacije koje je Korisnik saopštio Laboratoriji. U slučaju da informacije dobijene od Korisnika mogu da utiču na validnost rezultata ispitivanja, Laboratorija u Izveštaju o ispitivanju navodi odricanje od odgovornosti.

Korisnik se obavezuje da Izveštaj o ispitivanju može da reprodukuje isključivo u celosti. U slučaju da postoji potreba da se reprodukuju delovi Izveštaja, korisnik to može izvršiti isključivo na osnovu odobrenja Laboratorije.

### **NEPRISTRASNOST**

Rukovodstvo laboratorije je odgovorno za osiguranje svih preduslova za nepristrasno sprovođenje ispitivanja od strane Laboratorije i za osiguranje takvih uslova rada u kojima laboratorijsko osoblje nije izloženo bilo kakvim komercijalnim, finansijskim ili drugim vrstama pritiska koji bi mogli ugroziti nepristrasnost laboratorijskih aktivnosti. Laboratorija je u obavezi da svim korisnicima usluga obezbedi ravnopravan tretman prilikom pružanja sluga.

Svi eventualni sukobi interesa ili bilo koje druge aktivnosti u odnosima Laboratorije, njenog osoblja i korisnika koje mogu ugroziti nepristrasnost Laboratorije moraju biti saopšteni kako bi se identifikovali rizici koji će biti otklonjeni ili smanjeni na najmanju meru pre sklapanja ugovora o poslovima ispitivanja između Laboratorije i korisnika.

### **POVERLJIVOST**

Sva informacije koje se dobijaju ili koje nastaju tokom obavljanja laboratorijskih aktivnosti (podaci dobijeni od korisnika, ugovori, ponude, rezultati ispitivanja, izveštaji o ispitivanju i drugi zapisi u vezi sa ispitivanjem), svi podaci dobijeni od korisnika i podaci vezani za korisnika tretiraju se kao poslovna tajna i svi zaposleni su obavezni da ih čuvaju. Pravno obavezivanje za menadžment svim informacijama Laboratorija naglašava kroz ponude koje se dostavljaju korisnicima u postupku ugovaranja usluga.

Poverljive informacije mogu postati javno dostupnim samo u slučaju da Laboratorija unapred informiše korisnika o nameri da informacije učini javno dostupnim i onda kada je to dogovoreno između Laboratorije i korisnika ili kada korisnik informacije čini javno dostupnim. Sve ostale informacije se smatraju vlasništvom i poverljivim.

Kada se od Laboratorije zahteva zakonom ili je odobreno na osnovu ugovornog aranžmana da se neke poverljive informacije otkriju, korisnik će o tome biti unapred informisan, osim ako je to zakonom zabranjeno.

Informacije o korisniku dobijene iz drugih izvora (na primer od podnosioci prigovora, organi vlasti) smatraju se poverljivim između Laboratorije i korisnika. Takođe, izvori ovih informacija smatraju se poverljivim i bez saglasnosti izvora Laboratorija neće saopštene korisnicima podatke o pružaocu informacija.

Eksterno angažovano osoblje koje radi u ime Laboratorije (npr. eksterni ocenjivači uključujući ocenjivače Akreditacionog tela Srbije, interni proveravači i td.) i ima pristup informacijama koje se smatraju poverljivim su u obavezi da čuvaju poverljivost što se definiše ugovorima o njihovom angažovanju, osim ako se zakonom drugačije ne zahteva.

### **REŠAVANJE PRIGOVORA**

Ovim opštim uslovima poslovanja Laboratorija informiše korisnika o mogućnosti podnošenja prigovora na bilo koji segment laboratorijskih aktivnosti. U slučaju prigovora Korisnika, postupa se po proceduri Rešavanje žalbi i prigovora korisnika, P.LPT.007. Korisniku se, na njihov zahtev, procedura može staviti na raspolaganje bilo kada u toku ugovornog odnosa.