	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 701-1 Редакция: 02
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ/ПОРЪЧКИ	Страница: 1 от 5 Важи от 12.03.2019

1. ЦЕЛ И ОБХВАТ

Целта на тази процедура е да опише процесите в дейността на ЛИМК при постъпване на запитване за извършване на изпитване, подготовката на оферта и подписване на договор/поръчка, за да се гарантира, че:

- всички изискванията, посочени в договорите/поръчките са определени, документирани и разбрани по подходящ начин;
- ЛИМК има възможността и ресурсите да удовлетвори изискванията на клиента за извършване на определено изпитване;
- са избрани подходящи методи или процедури, които отговарят на изискванията на клиента.

В процедурата са определени формата и съдържанието на договорите/поръчките, които ЛИМК сключва с клиентите.

2. ОТГОВОРНОСТИ

- **Директорът на ИМСТЦХА** отговаря и сключва договора с клиентите, осигуряващ в максимална степен интересите на ЛИМК по отношение на извършваните дейности, както и за контрола по изпълнението на договора;

- **Ръководителят на ЛИМК** контролира изготвянето и подписва офертата, предшестваща сключването на договор, следи за подготовката и изпълнението на договора /поръчката.

- **Координаторът** контактува с клиентите, получава пощата на ЛИМК, приема и регистрира поръчките и следи за изпълнението им, отговаря за предаването на протоколите от изпитване на клиента и връщането на изпитаните образци (при необходимост).

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Възложител / Заявител / Клиент – страна по влязъл в сила договор с ЛИМК към ИМСТЦХА, която възлага извършването на изпитвания от акредитирания обхват на ЛИМК.

Запитване – всяко постъпило устно или писмено искане от страна на клиент за извършване на услуга от страна на ЛИМК.

Оферта – писмено предложение от страна на ЛИМК, в което са определени условията, при които ЛИМК може да извърши дадената услуга.

Договор - писмено споразумение между ИМСТЦХА и клиента за извършване на услуга. Подписва се при изрично желание на клиента / РЛ или при изпълнение на комплексни услуги с голяма стойност.

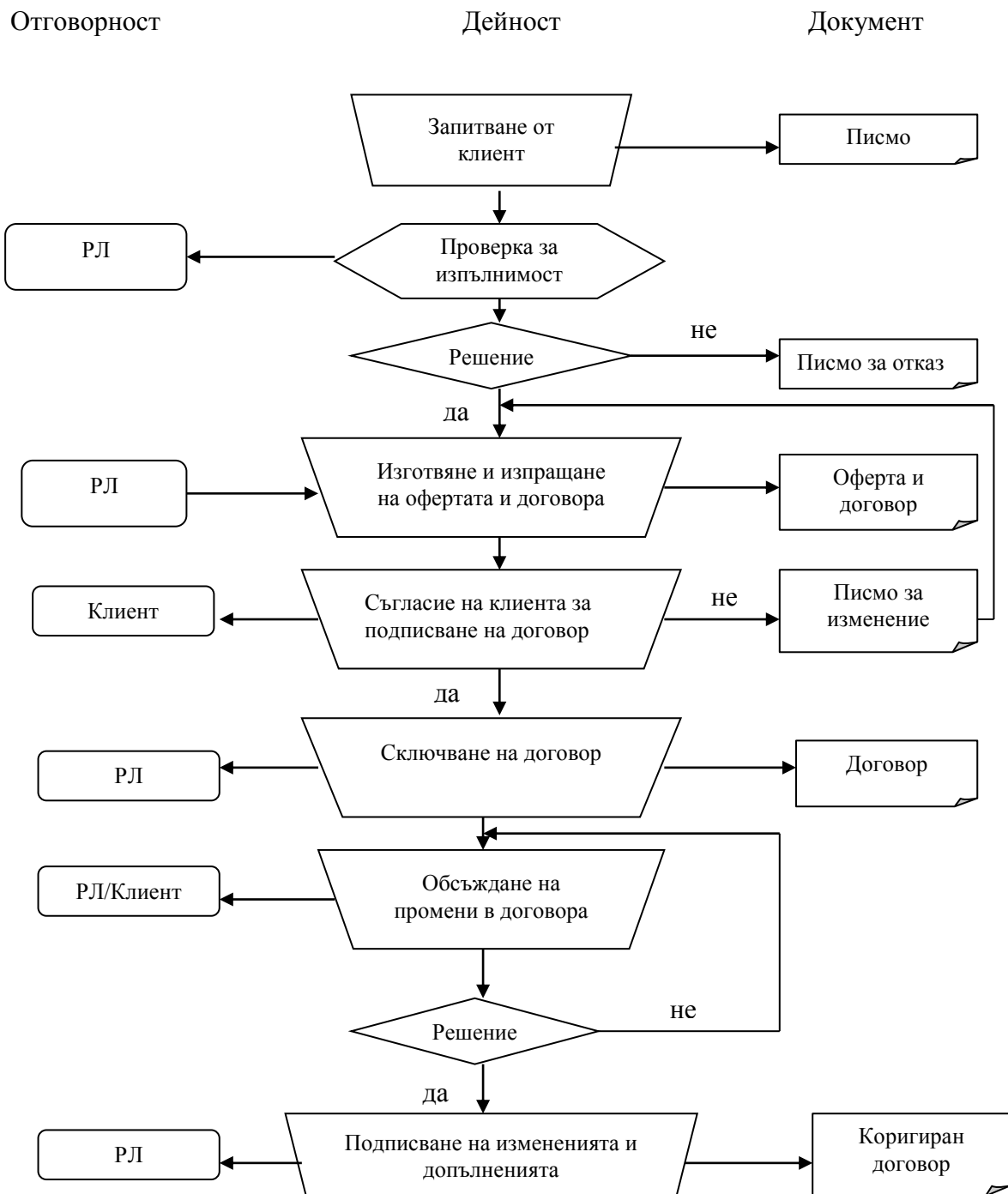
Поръчка – писмено заявено желание от клиент за извършване на услуга от страна на ЛИМК. Извършва се чрез попълване на ФК 704-1 Поръчка за изпитване.

Съкращения

РЛ	Ръководител на ЛИМК
ОН	Отговорник на направление

4. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСА

Описанието на организационния процес при постъпване на запитвания, изготвяне на оферти и сключване на договори и договори/поръчки е дадено в алгоритъм към процедурата.



4.1. Преглед на запитванията

Запитванията от клиентите могат да бъдат устни, писмени или по електронна поща. Координаторът на ЛИМК контактува с клиентите, приема пощата на ЛИМК и отговаря на запитванията..

За всяко запитване Координаторът на ЛИМК информира РЛ и Отговорника на направлението, в което би трябвало да се проведе изпитването. ОН взима решение за възможността за изпълнение на изпитването, за което е отправено запитването.

Координаторът уведомява клиента за методите и процедурите, по които ЛИМК има ресурс да проведе изпитване. Ако клиентът желае изпитването да се проведе по друг метод, който е извън обхвата на акредитацията на ЛИМК, Координаторът информира своевременно клиента за невъзможност за изпълнение на тази услуга и му предлага метод, по който да се извърши изпитването и за който ЛИМК е акредитиран. От него клиентът получава информация за сроковете и цените на услугите.

4.2. Изготвяне на оферта

По желание на клиента Координаторът на ЛИМК може да изготви писмена оферта, която се подписва от РЛ. В офертата се посочват:

- метод на изпитване;
- срок за извършване на изпитването;
- цена на услугата и начин на заплащане;
- начин на получаване на образците за изпитване;
- начин на доставка на издадените протоколи от изпитване;
- начин на връщане на изпитаните образци (при необходимост).

След писмено или устно потвърждение от клиента за приемане на условията в офертата се пристъпва към оформление на договор или поръчка.

4.3. Възлагане на изпитване

Възлагането на изпитването на ЛИМК от страна на клиента става чрез попълване на Поръчка за изпитване или чрез Договор.

4.3.1. Поръчка за изпитване

Клиентът възлага извършването на изпитването на ЛИМК чрез попълване на ФК 704-1 Поръчка за изпитване.

Всяка поръчка съдържа:

- име и адрес на възложителя;
- лице за контакт;
- продукт на изпитването;
- вид и метод на изпитването;
- брой на образците за изпитване;
- избор за докладване на неопределеност на резултатите;
- избор за докладване на съответствие на резултатите със спецификация / стандарт;
- избор за мнение и тълкуване на резултатите от изпитването
- избор за език на издаване на протокол (български и/или английски);
- документи/данни за вземане на извадка;
- начина на заплащане, материално отговорно лице, адрес на регистрация, БУЛСТАТ и данъчен номер на клиента;
- подпис на Възложителя.

Поръчките за изпитване ФК 704-1 са публикувани на страницата на ЛИМК в сайта на ИМСТЦХА на два езика – български и английски.

Координаторът регистрира поръчката във ФК 704-2 „Входящо-изходящ дневник за изпитване“.

4.3.2. Подготовка и сключване на договор

При заявено желание от страна на клиента или по преценка на Директора на ИМСТЦХА изпитването се възлага на ЛИМК чрез Договор. Договорът се изготвя от Ръководителя на ЛИМК, когато се предвижда да бъдат извършвани изпитвания в различни направления на ЛИМК, или от Отговорника на направлението, когато ще бъдат извършвани само един вид изпитвания.

Страни по Договора са:

- За Възложителя - посочено от него лице;
- За Изпълнителя - Директорът на ИМСТЦХА-БАН.

Всеки Договор съдържа:

- Данни за страните по Договора;
- Предмет на Договора – вид на услугата;
- Срок и място на изпълнение на Договора;
- Цена и начин на плащане;
- Правата и задълженията на Възложителя;
- Права и задължения на Изпълнителя;
- Отговорности и санкции;
- Прекратяване и разваляне на Договора;
- Други условия;
- Подписи на Възложителя и Изпълнителя.

В случай на необходимост от промяна на условията по Договора след започване на лабораторни дейности се изготвя Анекс към Договора, който засяга само необходимата промяна или допълнение. Анексът се подписва от двете страни по Договора.

При заявено желание от клиента за докладване на съответствие с посочен от него нормативен документ (стандарт или техническа спецификация) чрез отбелязване във ФК 704-1 BG/EN „Поръчка за изпитване“ или чрез клауза в сключения договор, РЛ или Координаторът на ЛИМК съгласуват с него нормативния документ, съгласно който ще се извърши обявяване на съответствието и го информират за правилото за вземане на решение за обявяване на съответствие в ЛИМК (ОПК 708-1).

4.4. Поддържане на връзка с клиента

Първоначално клиентът осъществява контакт само с Координатора на ЛИМК. При необходимост от допълнителна информация и уточнения по извършване на изпитванията или по изрично желание на клиента може да се осъществи среща с ОН или РЛ.

Ако клиентът изяви желание, с разрешение на РЛ и съгласно Правилника за вътрешния ред на ИМСТЦХА, той може да присъства по време на извършване на заявеното от него изпитване. В този случай той подписва „Декларация за спазване на професионалната тайна на клиент на ЛИМК“ ФК 701-2.

Координаторът на ЛИМК информира клиента за всяка промяна, настъпила в условията по време на изпълнение на поръчката.

Координаторът съхранява всички документи и записи, свързани с изпълнение на договора/поръчката – кореспонденция между клиента и ЛИМК, протоколи от изпитване.

5. СЪПЪТСТВАЩА ДОКУМЕНТАЦИЯ

- ОПК 708-1** Докладване на резултат и издаване на протокол от изпитване / свидетелство за вътрешно калибриране
- ФК 701-1 Отзив от клиент
- ФК 701-2 Декларация за спазване на професионалната тайна на клиент на ЛИМК
- ФК 704-1 Поръчка за изпитване
- ФК 704-2 Входящо-изходящ дневник за изпитване

6. ОДОБРЯВАНЕ

	Длъжност	Име и фамилия	Дата	Подпис
Съставил	Координатор	Яна Мурджева	29.10.2018	
Променил	Координатор	Яна Мурджева	11.03.2019	
Одобрил	РЛ	Ваня Дякова	12.03.2019	