

ПОЛОЖЕНИЕ
об Апелляционной комиссии

РЦ.01.04

Листов 15

Москва 2021

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО Ассоциацией участников отрасли ЦОД.
2. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ решением Системы добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД» от XX октября 2021 года.
3. РАЗРАБОТАНО ВПЕРВЫЕ.

Информация об изменениях, пересмотре (замене) или отмене настоящего документа публикуется на сайте Системы добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД» в сети Интернет.

Распространение настоящего документа осуществляется в соответствии с действующим законодательством и с соблюдением правил, установленных в Системе добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД»

Содержание

Введение	1
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения	2
4 Общие положения.....	2
5 Задачи	4
6 Функции	4
7 Права	5
8 Структура.....	6
9 Организация деятельности.....	6
10 Ответственность.....	11
Библиография	12

**Система добровольной сертификации
центров обработки данных «РосЦОД»**

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ АПЕЛЛЯЦИОННОЙ КОМИССИИ

РЦ.01.04

Введение

Настоящий документ разработан в целях регламентации деятельности Апелляционной комиссии Системы добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД» при рассмотрении претензий, которые могут возникать при проведении работ в Системе между её участниками, развивает и уточняет положения документа РЦ.01.01 «Правила функционирования Системы добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД».

1 Область применения

1.1 Настоящий документ определяет порядок взаимодействия при поступлении апелляций и рекламаций Системы добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД» (далее – РосЦОД, Система, Система РосЦОД).

1.2 Настоящий документ предназначен для применения Руководящим органом (далее – Руководящий орган) Системы РосЦОД.

2 Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы нормативные ссылки на следующие документы:

– РЦ. 01.01 «Правила функционирования системы добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД»;

- РЦ. 01.02 «Порядок применения знака соответствия системы добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД»;
- РЦ.01.06 «Система добровольной сертификации центров обработки данных РосЦОД. Положение об инспекционном органе».

П р и м е ч а н и е – При применении настоящего Положения целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при применении настоящих Правил следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем документе применены термины и определения, используемые в документе РЦ.01.01 «Правила функционирования системы добровольной сертификации центров обработки данных «РосЦОД» и соответствующие положениям федеральных законов [1] и [2] и стандартов [3], [4] и [5].

4 Общие положения

4.1 Урегулирование апелляций по вопросам функционирования Системы РосЦОД и рекламациям на объекты сертификации Системы РосЦОД от потребителя является важным средством защиты Системы РосЦОД и её участников от ошибок, упущений или их необоснованных действий. При должном рассмотрении апелляций и рекламаций повышается уровень доверия к деятельности по добровольной сертификации в Системе РосЦОД.

4.2 Организация работ по рассмотрению апелляций, не урегулированных на уровне органов по сертификации и рекламаций на объекты сертификации от потребителя входит в компетенцию Руководящего органа Системы.

4.2.1 Для урегулирования апелляций, поступивших в Руководящий орган Системы, на постоянной основе создается Апелляционная комиссия (далее – Комиссия).

4.2.2 Комиссия формируется Руководящим органом для разрешения либо апелляций заявителей на сертификацию, либо апелляций заявителей на подтверждение компетентности, либо рекламаций на объекты сертификации Системы РосЦОД от потребителя.

4.2.3 Состав Комиссии утверждается Руководящим органом.

4.3 Руководящий орган Системы оказывает содействие Комиссии, особенно по правовым аспектам рассматриваемых апелляций и рекламаций, а также по привлечению к работе Комиссии независимых инспекционных органов третьей стороны. В случае рассмотрения рекламаций на продукцию, прошедшую сертификацию в Системе, Руководящий орган может привлечь к работе Комиссии в том числе и инспекционный орган второй стороны ¹, признанный компетентным в Системе для сбора информации в отношении рассматриваемого участника.

4.4 Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и охране прав потребителей, документами Системы, а также настоящим Положением.

4.5 Руководящий орган при необходимости организует специальные информационные семинары для заинтересованных участников Системы по вопросам процедур апелляций, рекламаций и разрешения споров с целью повышения их информированности в этой области.

4.6 Спорные вопросы, возникающие между участниками Системы, могут быть решены также в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

¹ За исключением случаев, когда Комиссия будет осуществлять работу по рассмотрению апелляции, поданной организацией-заявителем на подтверждение компетентности в качестве инспекционного органа.

5 Задачи

5.1 Основными задачами Комиссии является:

- обеспечение рассмотрения и принятие решений по апелляциям заявителей на сертификацию, не согласных с решениями, вынесенных органами по сертификации или испытательными лабораториями (центрами) по полученным обращениям от данных заявителей в связи с неудовлетворительным качеством их работы;
- обеспечение рассмотрения апелляций заявителей на подтверждение компетентности, не согласных с решениями по фактам рассмотрения их обращений в связи с неудовлетворительной деятельностью участника системы РосЦОД и принятия решений по ним;
- обеспечение рассмотрения рекламаций на объекты сертификации Системы РосЦОД от потребителей и принятие решений по ним;
- анализ поступивших апелляций и рекламаций;
- подготовка соответствующих докладов и предложений по исключению причин апелляций и возникновения рекламаций и направление их в Руководящий орган.

6 Функции

6.1 Основными функциями Комиссии являются:

- своевременное рассмотрение поступивших в Руководящий орган апелляций и рекламаций от заявителей на сертификацию и подтверждение компетентности;
- извещение соответствующих участников Системы о результатах рассмотрения их апелляций и рекламаций, поступающих в Руководящий орган Системы;
- анализ результатов контроля, проводимого Руководящим органом Системы, за своевременным выполнением участниками Системы поручений в соответствии с решениями по апелляциям и рекламациям;

- формирование на основе поступивших апелляций и рекламаций информационного фонда и обеспечение получения из него сведений для участников Системы и потребителей по принадлежности с учётом требований конфиденциальности информации;
- анализ и обобщение причин, вызывающих возникновение апелляций и рекламаций;
- подготовка на основе анализа и обобщения предложений об устранении причин, влекущих к возникновению обоснованных апелляций и рекламаций;
- содействие инспекционным органам в ходе проведения инспекций по факту возникновения апелляций и рекламаций;
- изучение опыта работы по апелляциям и рекламациям в других системах сертификации.

7 Права

7.1 Комиссия для осуществления своих задач и функций имеет право:

- запрашивать и получать информацию у любого участника Системы РосЦОД, которые она сочтет подходящими;
- консультироваться со специалистами для получения их мнения по некоторым аспектам вопроса, рассматриваемого в связи с имеющейся апелляцией или рекламацией;
- привлекать в установленном порядке для осуществления отдельных работ экспертов и специалистов;
- пользоваться результатами инспекционных проверок независимых инспекционных органов третьей стороны в ходе принятия решения по имеющимся апелляциям или рекламациям;
- пользоваться информацией и результатами инспекционных проверок в том числе и инспекционных органов второй стороны в ходе принятия решения по рекламациям на продукцию, прошедшую сертификацию в Системе;
- пользоваться банками данных (реестрами) Системы.

7.2 Конфиденциальная информация не должна раскрываться без официального разрешения лица, которое ее предоставило.

8 Структура

8.1 Руководство деятельностью Комиссии осуществляет Руководитель Апелляционной комиссии Системы (далее – Руководитель). По совместительству Руководитель исполняет обязанности ответственного секретаря Комиссии.

8.2 Информационное и документационное обеспечение деятельности Комиссии осуществляют участники Системы в соответствии с возложенными Функциями.

8.3 Количественный и персональный состав Комиссии определяется распорядительным документом Системы РосЦОД. Руководящий орган формирует и утверждает состав Апелляционной комиссии

8.4 При рассмотрении отдельных апелляций и рекламаций к работе Комиссии могут быть привлечены лица с высокими профессиональными качествами и опытом в рассматриваемой области, являющиеся компетентными специалистами в рассматриваемых вопросах.

Они не должны являться сотрудниками организаций, участвующих в рассматриваемой апелляции или рекламации в качестве сторон.

Все лица, участвующие в работе Комиссии, должны быть готовы выполнять свои обязанности и быть в курсе деятельности по рассмотрению и урегулированию споров.

9 Организация деятельности

9.1 Общие положения

9.1.1 Апелляция или рекламация подается в письменном виде в произвольной форме через установленные документами Системы каналы.

9.1.2 Не подлежат рассмотрению апелляции, связанные с сертификатами (свидетельствами), срок действия которых к моменту подачи апелляции истек.

9.1.3 Подача апелляции заявителем на сертификацию

В случае неудовлетворенности качеством работы органа по сертификации или испытательной лаборатории (центра) заявитель на сертификацию обращается непосредственно в орган по сертификации или испытательную лабораторию (центр). Соответствующий орган проводит анализ причин обращения, а также может обратиться в инспекционный орган третьей стороны за проведением дополнительных проверок. По результатам разбирательства составляется план корректирующих действий (при положительном решении об удовлетворении обращения заявителя) и выносится решение по имеющемуся обращению.

В случае несогласия с принятым решением (например, отказ в сертификации) заявитель обращается в Руководящий орган Системы, который формирует и утверждает состав Апелляционной комиссии. Руководящий орган Системы, при необходимости, привлекает к работе Комиссии инспекционные органы третьей стороны для проведения дополнительных инспекций и предоставления информации по ранее проведенным инспекциям. Комиссия на основании экспертных заключений ее участников и результатах независимых инспекций выносит решение по данной апелляции.

9.1.4 Подача апелляции заявителем на подтверждение компетентности

В случае неудовлетворенности деятельностью участника системы РосЦОД заявитель на подтверждение компетентности обращается в Руководящий орган Системы, который поручает Комиссии рассмотреть данное обращение и представляет свои заключения и предложения. По результатам проверок Комиссия выносит решение по обращению.

Дальнейший порядок действий заявителя на подтверждение компетентности соответствует порядку, установленному в п. 9.1.3 настоящего документа.

9.1.5 Подача рекламации на объекты сертификации Системы РосЦОД потребителем

В случае рекламации на продукцию (работы, услуги), прошедшую сертификацию в Системе РосЦОД, информация от потребителя данной продукции (работы, услуги) передается в Руководящий орган. Руководящий орган Системы, при необходимости, привлекает к работе Комиссии инспекционные органы третьей стороны для проведения независимой инспекции по факту возникновения рекламаций на продукцию (работы, услуги), прошедшую сертификацию в Системе РосЦОД. В случае рассмотрения рекламаций на продукцию, прошедшую сертификацию в Системе, Руководящий орган может привлечь к работе Комиссии в том числе и инспекционный орган второй стороны для сбора информации в отношении рассматриваемого участника (производителя продукции). На основании экспертных заключений участников Комиссии, а также независимых инспекций и информации, предоставленной инспекционными органами второй стороны, Комиссия выносит решение по рекламации на продукцию (работы, услуги), прошедшую сертификацию в Системе.

9.1.6 Рассмотрение апелляции или рекламации ограничивается техническими и правовыми вопросами, которые обозначены в апелляции или рекламации.

9.1.7 Продолжительность рассмотрения апелляции или рекламации с даты, когда какая-либо сторона спора официально уведомляет о своём решении апеллировать (представляет апелляцию) или выставлять рекламацию, и до даты утверждения Руководящим органом Системы решения Комиссии, не должна превышать 30 календарных дней.

Если Комиссия считает, что она не может представить решение в течение 30 календарных дней, она уведомляет Руководящий орган Системы о причинах задержки, а также о предположительном сроке представления своего доклада.

Рассмотрение апелляции или рекламации в этом случае не должно продолжаться более 60 календарных дней.

9.1.8 Процедуры рассмотрения апелляции или рекламации выполняются в соответствии с разделом 9 настоящего документа, ход их рассмотрения сообщается Комиссией сторонам спора для сведения.

9.1.9 Рассмотрение апелляций или рекламации в Комиссии является конфиденциальным. Решения Комиссии составляются без участия сторон спора, исходя из представленной информации и собранных материалов.

9.1.10 Мнения, выраженные в решении Комиссии лицами, участвующими в ее работе, являются анонимными.

9.1.11 Решение Комиссии утверждает Руководитель Руководящего органа Системы, после чего оно признается сторонами спора.

Настоящее положение не препятствует заинтересованной стороне по апелляции обращаться в судебные инстанции в соответствии с действующим законодательством.

9.2. Рабочие процедуры по рассмотрению апелляций и рекламаций

9.2.1 Комиссия собирается на закрытых заседаниях. Стороны спора присутствуют на заседаниях только по приглашению Комиссии. На заседаниях по приглашению Руководящего органа могут присутствовать инспекционные органы, задействованные в работе по апелляции или рекламации. Для этого при формировании Комиссии Руководящий орган поручает инспекционным органам третьей стороны разработать предложения по разбирательству и провести надлежащие проверки или предоставить информацию о ранее проведенных инспекциях.

9.2.2 Ход обсуждения в Комиссии и документы, которые ей представляются, остаются конфиденциальными. Настоящее положение не мешает стороне спора предать гласности изложение своей собственной позиции, если это не затрагивает вопросы конфиденциальности информации других сторон.

9.2.3 По запросу Комиссии стороны спора передают ей заявления, в которых они излагают факты по делу и свои аргументы.

9.2.4 На заседания Комиссии могут быть приглашены стороны спора. В этом случае Комиссия предлагает стороне, которая подала апелляцию или рекламацию, самостоятельно изложить суть претензии. Затем, в ходе того же заседания, стороне, против которой подана апелляция или рекламация, предлагается изложить свою точку зрения.

Члены Комиссии могут задавать вопросы сторонам и просить их представить объяснения либо в ходе заседания с участием сторон, либо в письменном виде.

По приглашению Руководящего органа системы на заседаниях Комиссии могут присутствовать и инспекционные органы третьей стороны, которые принимали участие в разбирательстве по апелляции или рекламации, а также использовать предоставленную ими информацию по инспекциям, в том числе инициированным в ходе работы Комиссии по текущему вопросу.

9.2.5 Комиссия представляет сторонам спора проект решения с целью получения от них замечаний и, при необходимости, их учёта в окончательном варианте решения, который также рассылается сторонам спора одновременно с представлением его в Руководящий орган на утверждение.

9.2.6 Стороны по апелляции или рекламации имеют доступ ко всей относящейся к делу информации, предоставленной Комиссии, если только она не является конфиденциальной.

9.2.7 Решение Комиссии представляется на утверждение Руководителю Руководящего органа.

9.2.8 Указанные рабочие процедуры могут быть изменены в случае непредвиденных обстоятельств.

9.2.9 При необходимости созываются дополнительные заседания с участием сторон.

9.3 Контроль за выполнением рекомендаций и решений

9.3.1 Соблюдение рекомендаций и решений, содержащихся в утвержденном решении Комиссии, является важным для обеспечения эффективного урегулирования споров в интересах всех участников Системы и потребителей объектов сертификации Системы РосЦОД.

9.3.2 Если невозможно немедленно учесть рекомендации и решения, то заинтересованная сторона должна иметь в своем распоряжении разумный срок, чтобы сделать это. Разумным является срок, взаимно согласованный сторонами по апелляции или рекламации и отражённый в утверждённом решении.

9.3.3 Комиссия осуществляет контроль выполнения принятых рекомендаций и решений путём получения от соответствующей стороны, реализующей принятые решения и рекомендации, материалов об их выполнении и их оценки.

9.3.4 Комиссия имеет право на осуществление контроля реализации принятых решений и рекомендаций непосредственно на месте.

10 Ответственность

10.1 Комиссия несет ответственность за:

- осуществление своей деятельности в соответствии с требованиями настоящего Положения;
- правомерность, обоснованность и объективность принимаемых решений;
- неиспользование предоставленных прав, если это приводит к отрицательным результатам в деятельности Системы;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляций и рекламаций.

Библиография

- [1] Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
- [2] Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федеральных законов от 09 января 1996 г. № 2-ФЗ, от 17 декабря 1999 г. № 212-ФЗ, от 21 декабря 2004 г. № 171-ФЗ).
- [3] ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.
- [4] ГОСТ Р 54296-2010/ISO/PAS 17002:2004 Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования.
- [5] ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.