

1. УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

- 1.1 Институт за метрологију Босне и Херцеговине (у даљем тексту: Институт) је самостална државна управна организација која се, поред послова из домена органа управе, бави научноистраживачким радом и обавља стручне послове из области метрологије.
- 1.2 Институт пружа услуге у складу са важећим законима, подзаконским актима и другим обавезујућим прописима, те у складу са одредбама овог документа, осим ако је посебним уговором, у складу са законом, изричито другачије одређено.
- 1.3 Општи услови пословања корисника услуга који су у супротности са Општим условима пословања Института се неће примјењивати у поступку извршења захтјеване услуге.
- 1.4 Општи услови пословања су јавно доступни на web страници Института: www.met.gov.ba.

2. ПОВЈЕРЉИВОСТ И НЕПРИСТРАНОСТ

- 2.1 Институт промовише начела независности, непристрасности и повјерљивости у складу са „Кодексом пословног понашања запослених у Институту за метрологију Босне и Херцеговине“, који је доступан на web страници www.met.gov.ba.
- 2.2 Са повјерљивим информацијама и пословним тајнама Институт поступа одговорно и исте ће прослиједити трећим странама само уз пристанак корисника услуге. Ово се не односи на чињенице које су очигледне или по својој природи не захтијевају тајност.
- 2.3 Све информације које произилазе из услуга које Институт пружа као орган управе су доступне јавности, уколико то није ограничено важећим законским прописима.
- 2.4 Институт управља ризицима по непристрасности и обезбјеђује да комерцијални, финансијски или други притисци не утичу на објективност, техничку валидност и интегритет пружених услуга.
- 2.5 У активностима испитивања оспособљености (РТ) и међулабораторијских поредбених испитивања (ILC) Институт обезбјеђује повјерљивост идентитета учесника програма; идентитет учесника не открива се трећим странама, осим ако то није законом прописано или уз изричит писани пристанак учесника.

3. ЗАХТЈЕВИ И УГОВАРАЊЕ

- 3.1 Захтјеви за услуге Институту се упућују у писаној форми лично, електронском поштом, поштом или факсом на адресу Института: Бранилаца Сарајева 25, 71000 Сарајево.
- 3.2 Подносилац захтјева ће добити писану потврду о прихватању наруџбе захтијеване услуге достављањем понуде, документа понуда/предрачун или приједлога уговора, у

зависности од врсте услуге. Све накнадне измјене и допуне захтијеваних услуга морају бити достављене у писаној форми.

- 3.3 Институт пружа услуге искључиво у оквиру својих законом прописаних надлежности.
- 3.4 Подносилац захтјева својим потписом на обрасцу захтјева потврђује да у потпуности прихвата све одредбе Општих услова пословања Института.
- 3.5 Евентуални усмени или додатни договори сматрају се неважећим док се не потврде у писаној форми.
- 3.6 У посебним случајевима Institut može tražiti od podnosioca zahtjeva da stavi na raspolaganje specifične uređaje i pomoćno osoblje kao podršku kod izvršenja usluge.

4. ПОДУГОВАРАЊЕ

- 4.1 У посебним случајевима Институт може затражити од подносиоца захтјева да стави на располагање специфичне уређаје и помоћно особље као подршку код извршења услуге.

5. НАКНАДЕ И ПЛАЋАЊЕ

- 5.1 Обрачун трошкова Института врши се према важећој Одлуци о висини цијена лабораторијских и других стручних услуга Института за метрологију БИХ у тренутку пријема захтјева. Поред накнаде за извршену услугу, Институт може зарачунати додатне трошкове за набавку неопходних роба, ангажовање трећих лица, путне трошкове, паковање, транспорт, царину и увоз/извоз.
- 5.2 За услуге које Институт пружа као орган управе обавезна је наплата административних такси предвиђених законом.
- 5.3 Институт условљава пружање услуге авансном уплатом. Процјена трошкова или предрачун не сматра се коначном цијеном извршења услуге.
- 5.4 У случају да услуга не буде извршена због неисправности предмета, погрешно спецификованог обима од стране корисника или више силе, Институт има право на накнаду насталих трошкова.
- 5.5 Институт има право на надокнаду штете у складу са општим условима пословања и важећим законским прописима.

6. ТРАНСПОРТ

- 6.1 Организација и трошкови транспорта су обавеза корисника услуге. Институт не преузима одговорност за оштећења током транспорта, осим ако је претходно другачије договорено.
- 6.2 Све пошилјке послате у складу са конвенцијом АТА Carnet неће бити прихваћене, осим ако је претходно изричито договорено.

7. ИЗВЈЕШТАВАЊЕ – ИЗЛАЗНИ ДОКУМЕНТИ

- 7.1 Институт извјештава корисника о пруженој услузи путем излазних докумената.
- 7.2 Излазни документи се могу умножавати искључиво у цјелини.
- 7.3 Није дозвољено објављивање докумената без претходног писаног пристанка Института.
- 7.4 Корисник може користити документе искључиво у сврху за коју су издати.

8. ПОВЛАЧЕЊЕ ИЗЛАЗНИХ ДОКУМЕНАТА

- 8.1 Институт може повући или прогласити неважећим документ ако накнадно утврди да услови за његово издавање нису били испуњени. Неважећи документ се враћа Институту ради уништења. Уколико је могуће, Институт издаје нови документ.
- 8.2 Захтјев за накнаду штете по основу повлачења или проглашења излазног документа неважећим није могућ.

9. ПРИГОВОРИ

- 9.1 Корисник услуге има право поднијети приговор на рад Института у процесу пружања лабораторијских и других стручних услуга.
- 9.2 Институт обезбјеђује транспарентан, непристрасан и документован поступак пријема, разматрања и рјешавања приговора.
- 9.3 Приговори:
- Представљају незадовољство корисника у вези са услугом, комуникацијом, роковима или техничким аспектима.
 - Могу се поднијети писаним, електронским или другим документованим путем.
 - Институт евидентује приговор, обезбјеђује непристрасно разматрање и доставља подносиоцу образложену одлуку.
 - Ако се приговор односи на лабораторијске резултате или активности, разматрају га компетентне и овлашћена лица.
- 9.4 Ако подносилац приговора није задовољан одлуком, може се покренути додатно разматрање или укључити независни стручњаци, уз информисање о даљим могућностима поступања према надлежним институцијама.
- 9.5 Подношење приговора не смије утицати на будуће поступање Института према кориснику, а за примљени приговори користе се за унапређење система управљања и квалитета услуга.

10. ЖАЛБЕ НА РЕЗУЛТАТЕ УЧЕШЋА У РТ И ILC

- 10.1 Корисник услуге има право поднијети жалбу на резултате учешћа у РТ и ILC које организује Институт у складу са захтјевима стандарда EN ISO/IEC 17043, при чему жалба представља формални захтјев за преиспитивање одлуке, резултата или оцјене успјешности у вези са РТ и ILC активностима које Институт проводи.

- 10.2 Жалбе се подnose искључиво званичним писаним путем, а Институт обезбјеђује њихово независно и непристрасно рјешавање од стране особа које нису биле укључене у оспоравању активност. Све одлуке по жалбама се евидентирају, те се, према потреби, покрећу одговарајуће корективне мјере.
- 10.3 Ако подносилац жалбе није задовољан одлуком, може се покренути додатно разматрање или укључити независни стручњаци, уз информисање о даљим могућностима поступања према надлежним институцијама.
- 10.4 Подношење жалбе не смије утицати на будуће поступање Института према кориснику, а за примљене жалбе користе се за унапређење система управљања и квалитета услуга.

11. ОДГОВОРНОСТ

- 11.1 Институт није одговоран за индиректне штете настале кориснику због немогућности извршења услуге.
- 11.2 За директне и индиректне штете на имовини корисника Институт није одговоран, осим у случају грубог немара запослених.
- 11.3 Запосленици корисника морају се придржавати безбједносних прописа током боравка у Институту.
- 11.4 Корисник услуге је одговоран за тачност података специфицираних у захтјеву, као и за сву насталу штету на опреми Института узроковану било скривеним недостацима предмета услуге или недостацима који нису пријављени.

12. ДОДАТНЕ НАПОМЕНЕ

- 12.1 Уговорни однос између Института и корисника услуге подложен је искључиво законима Босне и Херцеговине. Евентуална спорна питања уговорних страна рјешаваће се споразумно, а ако то не буде могуће, надлежан је Суд Босне и Херцеговине.
- 12.2 Корисницима није дозвољено кориштење назива или лога Института у рекламне сврхе.