

1. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ.

Настоящият документ има за цел да запознае клиентите на Органа за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД с:

- услугите по контрол, които предоставя;
- приложимата за тези дейности нормативна база;
- приложимите стандарти;
- оборудването за провеждане на контрол;
- последователността на дейностите при извършване на контрол;
- издаваните документи от проведения контрол;
- правата и задълженията на Клиента;
- правата и задълженията на Органа за контрол към ТИНСА ЕООД;
- последователността на действията за решаване на жалби и възражения.

2. СЪКРАЩЕНИЯ И АБРИЕВИТУРИ.

За целите на настоящите Общи условия се определят следните съкращения:

ОК	Орган за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД
ПОК	Процедура на органа за контрол
ФОК	Формуляр на органа за контрол
РОК	Ръководител на органа за контрол
РПМ	Ръководител на пътеизмерителната мотриса
СУ	Система за управление
ИА БСА	Изпълнителна Агенция „Българска служба за акредитация“

3. ДЕЙНОСТИ НА ОРГАНА ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД „А“ КЪМ ТИНСА ЕООД.

Извършваните от ОК дейности по контрол и характеристики са:

• Контрол на параметри на железен път.

- надлъжно ниво на всяка релса сама за себе си на база 11800 mm;
- шахматни пропадания измерени с три постоянни бази: 1800 mm, 3200 mm и 11800 mm;
- отклонение от нормалното междурелсие – 1435 mm;
- надвишение – взаимното разположение на релсовите нишки във височина;
- положение на пътя в план – измерване на флешовете, както в крива, така и в права с хорда 10000 mm.

Освен директно измерените параметри е възможно и:

- изчисляване на шахматно пропадане за произволна база кратна на 250 mm;
- преминаване към флешове за хорда 20000 mm;
- изчисляване на разлика между два съседни флеша за хорда 10000 mm и 20000 mm;
- регистриране на външни събития/сигнал, мост, тунел, стрелка, прелез и др/ внесени от оператора, както и автоматично регистрирани събития / начало и край на крива, сърце на стрелка/.

• Контрол на железопътни мостове.

	ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО КОНТРОЛ	ФОК 7.1-07 Издание: 03 Дата: 01.10.2021 Страница 2/8
Орган за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД		

- еластични деформации;
- напрежения;
- количествен показател на остатъчни деформации;
- конструкционен коефициент за деформации и напрежения;
- динамичен коефициент.

• **Контрол на потенциала на релсите и заземителния контур на железопътна инфраструктура**

- допирно / достъпно напрежение
- крачно напрежение
- потенциал на релса
- време за задействане на прекъсвач

4. НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ СТАНДАРТИ.

Нормативните документи и стандарти, отнасящи се за дейността на ОК към ТИНСА ЕООД са описани в „Списък на външни документи, обхванати от акредитирания обхват“, публикуван на интернет страницата на ТИНСА ЕООД.

5. ОБОРУДВАНЕ ЗА ИЗМЕРВАНЕ.

ОК към ТИНСА ЕООД използва само и единствено метрологично проверени и осигурени технически средства за измерване.

5.1 Оборудване за измерване на параметрите на железния път.

ОК към ТИНСА ЕООД притежава пътеизмерителна мотриса "PLASSER & THEURER" EM-120. Тя е предназначена за измерване на геометричните параметри на железния път в натоварено състояние. Основните характеристики на мотрисата са:

- максимална скорост на измерване – 120 км/ч;
- натоварване на ос – 12,5 т;
- минимален работен радиус – 140 м;
- работа /измерване/ в двете посоки на движение;

Скоростта на движение на мотрисата не влияе върху точността на измерваните параметри.

Движението на Пътеизмерителна лаборатория EM-120 се осъществява на самоход.

Измерванията се извършват безконтактно.

Записът на измерените стойности на параметрите на железния път се извършва за всеки 250 мм едновременно и синхронно върху електронен носител. Данните се обработват и разпечатват върху хартиен носител в реално време – по време на провеждане на измерването.

Графиките на измерваните директно и/или изчислявани параметри се отпечатват от принтиращо устройство върху хартия с предварително избран мащаб. Промяната в надлъжния мащаб е възможна за всички отпечатвани параметри едновременно, докато напречния мащаб се избира за всеки параметър по отделно. При отпечатване на избраните параметри автоматично се нанася нулевата ос и ограничителните линии за съответния параметър и стойност, съобразно категорията и класа на измервания участък от железния път.

Пътеизмерителната лаборатория притежава анализираща система, която сравнява измерените стойности с предварително зададени гранични стойности съобразно категорията и класа на измервания участък от железния път. Този аналитичен доклад, отбелязващ стойностите (неизправностите) превишаващи допустимите за съответния клас и категория на железния път/

	ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО КОНТРОЛ	ФОК 7.1-07 Издание: 03 Дата: 01.10.2021 Страница 3/8
Орган за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД		

се отпечатва от отделно печатащо устройство в реално време / още по време на измерването/ и включва:

- наименование на измервания параметър;
- километрично начало на параметъра излизащ извън допустимите граници за съответния клас и категория на железния път;
- километрично край на параметъра излизащ извън допустимите граници за съответния клас и категория на железния път;
- измерена дължина на параметъра извън граници;
- максимална стойност на неизправността;
- допустима стойност за съответния клас и категория на железния път;
- за какъв клас на пътя отговаря измерената стойност.
- на същото печатащо устройство се разпечатва километричен доклад за всеки измерен километър съдържащ:
- брой на неизправностите по измервани параметри;
- сумарна дължина по измервани параметри за километър.

Направеният запис върху електронен носител може да бъде възпроизведен в режим "плейбек" за допълнителен анализ или за промяна на параметрите, ограничителните стойности или мащабите (напречни и/или надлъжни).

5.2 Оборудване за измерване на мостове.

Измервателната апаратура за провеждане на натурни изпитвания на железопътни мостове се състои в преобразуватели на ход, тензодатчици, хардуерно и софтуерно оборудване за отчитане и анализиране на резултатите.

Измервателното оборудване е с много висока точност и е необходимо да бъде закрепено върху мостовото съоръжение по подходящ начин, като при необходимост Клиентът следва да осигури условия за това – осигуряване на технически персонал, изграждане на скеле и др.

Оборудването позволява провеждане на измервания в светлата и тъмната част на денонощието, като резултатите могат да бъдат наблюдавани от Клиента в момента на измерването.

5.3 Оборудване за измерване на напрежения/потенциали.

Измервателната апаратура за измерване на напрежения/потенциали е съобразена с изискванията на стандарта EN 50122-1 „Железопътна техника. Стационарни инсталации. Част 1: Предписания за защита, свързани с електрическата безопасност и заземяване“.

Оборудването позволява провеждане на измервания в светлата и тъмната част на денонощието.

6. ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПРИ ИЗВЪРШВАНЕ НА КОНТРОЛ.

Стъпките за провеждане на дейности по контрол са:

- заявяване;
- договаряне;
- провеждане на измерване и контрол;
- издаване и предаване на записи от проведени измервания и контрол.

6.1. Заявяване на услуга по контрол.

Заявяването на контрол може да бъде направено чрез подадено:

- уведомително писмо за запитване – хартиено или на електронен носител (email);

	ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО КОНТРОЛ	ФОК 7.1-07 Издание: 03 Дата: 01.10.2021 Страница 4/8
Орган за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД		

- „Заявка за контрол“.

Когато се използва уведомително писмо, в него следва да се включи достатъчно подробна информация за вида и обекта на контрол, както допълнителна информация за изискванията и параметрите за провеждане.

Относно информацията за провеждане на контрол на геометрия на железен път, информацията трябва да съдържа минимум:

- маршрут на движение;
- категорията на железния път;
- вид на извършения ремонт (когато има такъв);
- скорост на измерване (включително ограниченията, където има такива);
- списък на придружаващите лица (ако има такива);
- упълномощен представител на възложителя на измерването за получаване на резултатите;
- дата или срок за провеждане на контрола;
- информация за кореспонденция – адрес, телефон, електронна поща.

Когато се използва „Заявка за контрол“ – заявката може да бъде намерена на сайта на ТИНСА ЕООД. Свалете файла на вашия компютър, попълнете точно формуляра, след което го изпратете на ТИНСА ЕООД (office@tinsabg.com). С подписване на заявката за контрол, клиентът декларира и запознаване с изискванията на настоящия документ.

Получената информация се преглежда от Ръководителя на Органа за Контрол, като при липса на достатъчна такава, същият се свързва с Клиента за доуточняване.

6.2. Договаряне.

На база на получената информация ОК към ТИНСА ЕООД съставя оферта.

Офертата се изпраща чрез официално писмо на ТИНСА ЕООД или e-mail, като към него се прилага „Общи договорни условия“.

Ако офертата бъде приета от Кандидата за контрол, дейностите по контрол се възлагат чрез:

- „Договор за услуга по контрол;
- Възлагателно писмо.

6.3. Провеждане на измерване и контрол.

6.3.1. Провеждане на измерване на геометрията на железния път

Дейностите по измерване на геометрията на железния път се извършват съгласно „График/Разписание за движение“. Организацията по изготвяне на графика е на Клиента, но по негово желание може да бъде организиран и от ОК към ТИНСА ЕООД. И в двата случая разходите за организация и съставяне на „График за движение“ от собственика на инфраструктурата се заплащат от Клиента на Превозвача, организирал графика.

Ръководителят на органа за контрол определя екип за провеждане на контрола. Ръководителят на екипа поддържа комуникация с Клиента с цел:

- уточняване на организацията за провеждане на измерването;
- уточняване на предварителни огледи на обекта (когато е необходимо);
- получаване на техническа документация за обекта (когато е необходимо);
- уточняване на присъстващите лице по време на измерването.

	ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО КОНТРОЛ	ФОК 7.1-07 Издание: 03 Дата: 01.10.2021 Страница 5/8
Орган за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД		

6.3.2. Провеждане на изпитвания на железопътни мостове

Ако е необходимо провеждане на предварителен оглед на обекта за контрол, Клиентът следва да осигури достъп до него.

Преди извършване на дейности по контрол на мостове е необходимо:

- Клиентът да предостави техническа спецификация – „Проект за натурно изпитване“;
- Клиентът да предостави работен проект на съоръжението;
- да бъде уточнена датата за провеждане на измерването;
- да бъде уточнено с Клиента и съгласувано със собственика на инфраструктурата броя на извършване на състоянията на натоварване – еднократно или двукратно.

За мостове в експлоатация, Клиентът освен гореизброените документи трябва да предостави и протоколи от предишни натурни изпитвания на съоръжението, ако такива са налични.

Дейностите по осигуряване на изпитвателния товар, „прозорците“ и изграждане на скелета, когато е необходимо е задължение на Клиента, освен ако не е договорено друго.

6.3.3. Провеждане на измервания на напрежения/потенциали.

Ако е необходимо провеждане на предварителен оглед на обекта за контрол, Клиентът следва да осигури достъп до него.

Преди извършване на дейности по контрол Ръководителят на екипа трябва да получи от Клиента информация за:

- вид и големина на захранващото напрежение;
- приблизително разстояние от точката на измерване до подстанцията;
- брой трансформатори в подстанцията;
- датата или времеви период за провеждане на измерването.

Дейностите по осигуряване на „прозорци“, технически персонал и оборудване за изключване на захранването (когато е необходимо) е задължение на Заявителя, освен ако не е договорено друго.

7. ИЗДАВАНИ ДОКУМЕНТИ ОТ КОНТРОЛА.

В 20 дневен срок (освен ако не е определен друг срок в договора или възлагателното писмо) на Клиента се предоставя „Доклад за контрол“.

Копие на „Доклад за контрол“ се издава по писмено искане от Клиента без допълнително заплащане.

Изменения или допълнения в Доклада за контрол могат да бъдат извършени при следните ситуации:

- приети и уважени възражения от страна на клиента;
- констатирани от ОК непълноти, неточности или грешки при отразяване на резултатите от извършения контрол.

В случаи на необходимост от изменения в доклада, спецификите ще бъдат комуникирани с Клиента.

8. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА.

Клиентът има право да:

- изтегли Заявката си за контрол по всяко време;
- да заявява допълнителни услуги към ОК към ТИНСА ЕООД

	ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО КОНТРОЛ	ФОК 7.1-07 Издание: 03 Дата: 01.10.2021 Страница 6/8
Орган за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД		

- да подава жалба или възражение по отношение на контрола само в неговия обхват;
- използва документите от проведения контрол само за да удостоверява съответствието с определени стандарти или нормативни документи;

Задължения на Клиента:

- да попълва и подава точна и коректна информация за контролирания обект;
- да спазва условията и изискванията в Договора/Възлагателното писмо, както и в Общите Договорни Условия;
- да осигури готовността на обекта за провеждане на дейности по измерване;
- да определи лице за контакт с ОК;
- да осигури достъп на ОК до цялата техническа документация, необходима за правилното планиране и провеждане на контрола, както и да осигури достъп на ОК до обекта за контрол;
- да осигури свой представител, който да присъства по време на дейностите по измерване;
- да информира ОК писмено за всяка промяна на обекта, която може да застраши съответствието с нормативните документи/изисквания.

Задължения на Клиента при използване на издадените от ОК доклади за контрол:

- да не използват позоваването на акредитацията на ОК към ТИНСА ЕООД от ИА БСА в техни бланки за писма, официална кореспонденция, визитки и други канцеларски/рекламни материали;
- да не използват части от предоставените им документи за контрол, а само и единствено в тяхната цялост.

Допълнителни права и задължения са определени в Общите договорни условия и в Договора (когато има подписан такъв).

9. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОРГАНА ЗА КОНТРОЛ.

Органа за Контрол има право да:

- изисква от клиента всяка нужна за целите на Контрола техническа информация;
- изисква приваждане на обекта в състоянието, нужно за провеждане на Контрол – състояние, достъп, сигнализация;
- изисква присъствие на лице, представляващо Клиента;
- изисква присъствие на лице, представляващо Превозвача;
- да не издаде документи за контрол при неспазване на договорените условия от страна на Клиента.

Задължения на ОК:

- да предостави на Клиента подробно актуално описание на процеса по извършване на дейности по измерване и контрол;
- да предоставя услуги по Контрол само в обхвата на акредитация;
- да предостави услугата по контрол съгласно договорени условия;
- да поддържа строга конфиденциалност на всички свои организационни нива по отношение на информация, получена или създадена по време на изпълнение на дейностите по контрол, а също така и информация относно Клиента, получена от жалбоподател(и) или регулаторни органи, различни от Клиента;
- да уведоми възложителя предварително, в случаите когато по силата на закон трябва да оповести конфиденциална информация във връзка с дейностите по контрол, с изключение на случаите, когато други нормативни актове забраняват това;

	ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО КОНТРОЛ	ФОК 7.1-07 Издание: 03 Дата: 01.10.2021 Страница 7/8
Орган за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД		

- да извършва дейностите по измерване и контрол по безпристрастен и обективен начин;
- да предоставя при поискване копие от организационната структура и документи, доказващи юридическия статус на ОК;
- да предостави на Клиента екземпляр от документите от контрол след установено съответствие/несъответствие с изискванията при извършения контрол.

10. РЕШАВАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ.

Съгласно т. 8 от настоящия документ, Клиентът има право да подава жалби и възражения. С цел изясняване на понятията е документирано описание на двете понятия, както следва:

- Жалба – писмено оплакване на клиент от действия на член от персонала на ОК, от неспазване на договорни срокове за извършване на контрол и други подобни;
- Възражение – писмено оплакване на клиент за несъгласие с резултати от контрола.

ОК е разработил и внедрил процедура за управление на жалби и възражения, която може да бъде предоставена на всяка заинтересована страна при поискване.

ОК приема жалби и възражения в писмена форма чрез официално писмо. Документираната жалба / възражение трябва да има следните атрибути:

- изходящ номер;
- дата;
- име и подпис на съставителя;
- печат.

Възраженията на Клиента трябва да се отнасят само до обхвата на договорения контрол.

При приемане на жалба ОК преглежда и потвърждава, дали жалбата/възражението се отнася за дейностите по контрола, за които той е отговорен, и ако това е така, тогава разглежда жалбата/възражението.

Клиента получава писмен отговор за основателността на жалбата / възражението в срок от 15 работни дни.

Всички жалби и възражения се разглеждат от ОК в срок, както следва:

- за жалба – до 30 (трийсет) работни дни от получаване на жалбата;
- за възражение – до 60 (шейсет) работни дни от получаване на жалбата.

Ръководителят на ОК уведомява писмено Клиента за решенията по жалбата / възражението.

ОК отговаря за всички взети решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите и възраженията.

Проучването и вземането на решение по жалби / възражения не води до каквито и да е дискриминационни действия.

Ръководителят на ОК или МК поддържа обратна връзка с жалбоподателя или подателя на възражението с цел предоставяне на информация за напредъка и резултатите за решаването на жалбата или възражението.

ОК отговаря за събирането и проверката на цялата необходима информация за да потвърди жалбата или възражението и за процеса на обработване на жалбата или възражението.

Решението, което се съобщава на подателя на жалбата или възражението, се взема или преглежда и одобрява от лице (лица), които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрол.

ОК официално съобщава на подателя за жалбата или възражението за края на процеса на разглеждане на жалбата или възражението.

	ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО КОНТРОЛ	ФОК 7.1-07 Издание: 03 Дата: 01.10.2021 Страница 8/8
Орган за контрол от вид „А“ към ТИНСА ЕООД		

11. УПРАВЛЕНИЕ НА ГЪВКАВ ОБХВАТ НА АКРЕДИТАЦИЯ

ОК към ТИНСА ЕООД прилага гъвкав обхват на акредитация – обхват на акредитация, изразен така, че да позволи на ОК да прави изменения в методологията и другите параметри, които попадат в компетенцията му, както това е потвърдено от органа за акредитация (ИА БСА).

Във връзка с прилагането на гъвкав обхват на акредитация, ОК към ТИНСА ЕООД прилага и изпълнява изискванията на процедура BAS QR 32 "Процедура за акредитация на гъвкав обхват", издадена от ИА БСА, като е разработил и внедрил в системата си за управление процедура ПОК 9.2 „Управление на гъвкав обхват на акредитация“.

Датираните издания/версии на документите и стандартите, включени в гъвкавия обхват на акредитация на ОК към ТИНСА ЕООД са описани в „Списък на външни документи, обхванати от акредитирания обхват“, публикуван на интернет страницата на ТИНСА ЕООД.

ОК не приема заявки за контрол при установени нови, актуализирани или заменени документи/стандарт, които са свързани със заявения контрол, до момента, в който не предостави доказателства за компетентност и съответствие с изискванията на актуализираните или заменени документи/стандарт.

В срок до 5 работни дни след установяване на промяната, РОК информира писмено, чрез официална кореспонденция или по електронна поща клиента, който към момента на идентифициране на промяната е подал заявка за контрол по отменени/неактуални документи/стандарт.

В писмото РОК определя разумен срок, с който се отлага изпълнението на заявката в зависимост от необходимото време и ресурси за изпълнение на изискванията на актуализирания или заменен документ/стандарт. Минималният срок е 5 работни дни. В случай, че клиента не е съгласен с направеното отсрочване във времето, той има право да откаже контрола по съответния документ/стандарт.

Ако е платено предварително, ОК възстановява цялата заплатена сума за дейността, касаеща променения или заменен документ/стандарт. ОК не възстановява заплатените суми за останалите дейности, независимо дали клиентът желае издаване на доклад за контрол.

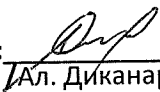
В случай, че промяната е установена на по-късен етап, когато вече има издаден и предаден доклад за контрол след влизане в сила на променения документи/стандарт и включващ контролни дейности, касаещи промяната, то ОК незабавно изпраща писмено уведомление до клиента. В писмото ОК информира клиента за настъпилата промяна, обявява издадения и предаден доклад за невалиден и го изисква обратно.

ОК възстановява цялата заплатена сума за заявената контролна дейност, касаеща променения или заменен документ/стандарт. ОК не възстановява заплатените суми за останалите извършени дейности.

При желание от страна на клиента контролните дейности могат да бъдат извършени съгласно изискванията на актуализирания или заменен документ/стандарт за сметка на ОК, след като ОК предостави доказателства за компетентност и съответствие със изискванията на актуализираните или заменени документи/стандарт.

В случай, че клиентът е съгласен, той се задължава да предостави необходимите условия за това и достъп до обекта. В този случай, ще бъде издаден нов доклад за контрол.

Дата: 01.10.2021

УТВЪРДИЛ: 
 Ал. Диканаров
 Ръководител на Органа за Контрол
 към ТИНСА ЕООД