1. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ.

Настоящият документ има за цел да запознае клиентите на Органа за контрол от вид „А" при 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"
Ден	Работен ден
Писмено	Официално писмо или e-mail

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

Извършваните от ОК дейности по контрол и съответните 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.**
  - 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 собствени технически средства за измерване, които са метрологично проверени и годни за използване.

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;
- общо тегло – 50 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 пътеизмерителната мотриса EM-120 се осъществява на самоход, като задвижването е чрез дизелов двигател.

Измерванията се извършват безконтактно чрез лазерна измервателна система.

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. Промяна 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 мотриса 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/ 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 независимо от мостовата конструкция 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);
- „Заявка за контрол" – публикувана в интернет страницата на ТИНСА ЕООД.

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.

Попълнена и предадена заявка за контрол (писмо) не ангажира заявителя с договор.

Получената информация се преглежда от Ръководителя на Органа за Контрол, като при липса на достатъчна такава, същият се свързва с Клиента за доуточняване. Ако при преглед на информацията бъде счетено, че контролът е неподходящ или не може да бъде извършен от ОК, то ОК уведомява заявителя писмено за това.

Ако за част от дейностите по контрол ОК използва външен доставчик, то ОК уведомява заявителя писмено за това.

6.2. Договаряне.

На база на получената информация ОК при ТИНСА ЕООД съставя оферта. Офертата се изпраща чрез официално писмо на ТИНСА ЕООД или e-mail.

Ако офертата бъде приета от заявителя на 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 при ТИНСА ЕООД. И в двата случая разходите за организация и съставяне на „График за движение", начислени от собственика на инфраструктурата се заплащат от Клиента.

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

- получаване на информация за готовност на обекта;
- 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 и контакт с тях.

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.

Всички къси съединения се извършват от технически персонал на собственика на инфраструктурата, като тази организация следва да се осигури от Клиента.

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 само след писмено искане от страна на 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.

В случай, че част от дейностите по контрол са извършени от външни изпълнители, то това ще бъде обозначено в доклада за контрол.

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;
- 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 или да представя резултати от извършени измервания;

Задължения на Клиента:

- да попълва и подава точна и коректна информация за обекта на контрол;
- 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 осигури обекта за контрол в състояние, при което средствата за измерване на ОК да не бъдат повредени при провеждане на контрол;
- 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:

- откаже провеждането на контрол, когато счете, че контролът е неподходящ;
- изисква от клиента всяка нужна за целите на контрола техническа информация;
- изисква осигуряване на обекта в състояние, нужно за провеждане на контрол – състояние, достъп, сигнализация;
- изисква присъствие на лице, представляващо Клиента;
- изисква присъствие на лице, представляващо Превозвача;

ТИНСА

- 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 уведоми писмено Клиента, когато възнамерява да използва външен доставчик за част от контрола;
- 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;
- 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:

- Възражение – искане от клиент до орган за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се за съответствието на обекта за контрол
- Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от което и да е лице или организация пред орган за контрол, във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

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 име следните атрибути:

- изходящ номер;
- дата;
- име и подпис на съставителя („мокър" или електронен);

Допуска се подаване на жалби и възражения по e-mail, като се използва мейлът office@tinsabg.com.

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

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

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

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/стандарти, които са свързани със заявения контрол, до момента, в който не предостави доказателства за компетентност и съответствие с изискванията на актуализираните или заменени документи/стандарти.

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/стандарти.

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/стандарти.

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: 01.08.2026 г.

УТВЪРДИЛ: [подписан]
/Йордан Костадинов**/**
Ръководител на Органа за Контрол
от вид „А" при ТИНСА ЕООД

ТИНСА