



South Quarter Tower A 17th Floor Unit B2-C1
Jl. RA. Kartini Kav. 8, Cilandak, Jakarta Selatan 12430
+62 21 2781 4200
www.cbqaglobal.com



ISO CERTIFICATION AND SERVICE RULES

KETENTUAN LAYANAN DAN SERTIFIKASI ISO *ISO CERTIFICATION AND SERVICE RULES*

(#FSAP-MS-06 Rev.11)

PASAL 1 Proses Audit	ARTICLE 1 <i>Audit Process</i>
1.1. <u>Fasilitas dan Standar.</u> Klien dengan ini menggunakan jasa dari CBQA Global untuk melakukan evaluasi terhadap sistem/program Klien di fasilitas tertentu milik Klien ("Fasilitas") yang bekerjasama dengan CBQA Global untuk Layanan Sertifikasi terhadap standar yang ditentukan dan/atau dokumen normatif lainnya ("Standar"). Penawaran yang diterima oleh Klien menjabarkan cakupan sertifikasi yang diberikan sesuai dengan Perjanjian ini, termasuk Fasilitas dan Standar. <u>Untuk ketentuan spesifik atas layanan ISO 37001 (Sistem Manajemen Anti Penyuapan - SMAP)</u> Kesesuaian dengan standar tidak dapat memberikan jaminan bahwa tidak ada atau tidak akan ada peristiwa penyuapan sehubungan dengan organisasi, karena tidak mungkin untuk sepenuhnya menghilangkan risiko terjadinya suap. Oleh karenanya, CBQA Global tidak bertanggung jawab dan tidak dapat dituntut jika Klien yang sudah disertifikasi terlibat dalam peristiwa penyuapan dalam periode sertifikasinya. Namun, standar tersebut dapat membantu organisasi menerapkan tindakan yang wajar dan proporsional untuk mencegah, mendeteksi, dan menanggapi peristiwa penyuapan.	1.1 <u>Facilities and Standards.</u> The Client hereby retains CBQA Global to evaluate the Client's system(s)/program(s) at specified facilities of the Client ("Facilities") that contract with CBQA Global for Certification Services to specified standard(s) and/or other normative document(s) ("Standard"). The quotation accepted by the Client specifies the scope of the certification provided in accordance with this Agreement, including Facilities and Standards. <u>Regarding ISO 37001 service specifications (Anti Bribery Management System - ABMS)</u> Conformity with the standard cannot provide assurance that no bribery has occurred or will occurred in relation to the organization, as it is not possible to completely eliminate the risk of bribery. Hence, CBQA Global does not responsible and cannot be sued if its certified client is indicated to be involved in any bribery activities within its certification period. However, the standard can help the organization implement reasonable and proportionate measures designed to prevent, detect and respond to bribery.

<u>Untuk ketentuan Spesifik atas layanan ISO 45001 (Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja - OHSMS)</u> Klien yang sudah tersertifikasi ISO 45001 harus menginformasikan kepada CBQA Global, tanpa adanya penundaan apabila terjadi insiden serius atau pelanggaran peraturan yang memerlukan keterlibatan otorisasi pengawas yang kompeten.	<u>Regarding ISO 45001 service specifications (Occupational Health and Safety Management System - OHSMS)</u> <i>Clients who are already ISO 45001 certified must inform CBQA Global, without delay, of the occurrence of a serious incident or breach of regulation necessitating the involvement of the competent regulatory authority.</i>
1.2. <u>Informasi Klien.</u> Klien mengakui bahwa audit yang dilakukan oleh CBQA Global akan mengharuskan Klien untuk menyediakan kepada CBQA Global, baik secara lisan maupun tertulis, informasi dan dokumentasi yang lengkap, akurat, dan terkini mengenai sistem/program yang akan disertifikasi. Klien setuju untuk segera memberikan kepada CBQA Global semua dokumen, kebijakan, prosedur, manual, dan informasi lainnya yang relevan. Apabila Klien bermaksud untuk tidak memberikan suatu data, dokumen, atau informasi tertentu lainnya kepada CBQA Global berdasarkan suatu hak istimewa yang sah (misalnya, terkait hubungan pengacara-Klien) atau informasi kepemilikan lainnya (misalnya, rahasia dagang), CBQA Global mungkin tidak dapat memberikan sertifikasi kecuali CBQA Global dan Klien menyepakati suatu cara untuk menyelesaikan masalah ini.	1.2 <u>Client Information.</u> The Client acknowledges that CBQA Global's audit will require the Client to provide CBQA Global, either verbally or in writing, with complete, accurate, and the most current information and documentation concerning the system(s)/program(s) to be certified. The Client agrees to promptly provide to CBQA Global all applicable documents, policies, procedures, manuals, and other information. If the Client intends to withhold from CBQA Global certain data, documents or other information on the basis of legal privilege (e.g., attorney-Client) or other proprietary information (e.g., trade secret), CBQA Global may not be able to grant certification unless CBQA Global and the Client agree on a way to resolve the issue.
1.3. <u>Bantuan Klien.</u> Klien selanjutnya mengakui bahwa proses audit akan memerlukan evaluasi lapangan (on site evaluation) oleh auditor CBQA Global	1.3 <u>Client Assistance.</u> The Client further acknowledges that the audit process will require on-site evaluation by CBQA Global's qualified auditor

yang memenuhi syarat ("Auditor"), baik yang merupakan karyawan tetap maupun karyawan kontrak. Klien juga setuju untuk mengizinkan dilakukannya evaluasi tersebut terhadap setiap Fasilitas selama jam kerja reguler Klien. Audit juga dapat dihadiri oleh perwakilan dan/atau pengamat dari manajemen CBQA Global dan Akreditor CBQA Global serta Organisasi Otoritas Sektor lainnya. Selama setiap kunjungan lapangan, Klien harus memastikan kehadiran manajemen inti (key management) dan personel lain untuk memandu Auditor di Fasilitas dan menjelaskan pengoperasian Fasilitas dan sistem/programnya.	<i>personnel ("Auditors"), whether permanent employees or contract personnel. The Client also agrees to permit all such evaluation of each Facility during the Client's regular business hours. The audits may also be attended by representatives and/or observers of CBQA Global's management and CBQA Global's Accreditors and other Sector Authority Organizations. During each on-site visit, the Client shall make available key management and other personnel to guide the Auditors through the Facility and to explain the operation of the Facility and its system(s)/program(s).</i>
1.4 <u>Proses audit.</u> Rincian layanan yang akan diberikan akan disepakati oleh Klien dan CBQA Global. Sebagai panduan umum, di bawah ini diuraikan tahapan utama dari proses audit:	1.4 <u>Audit process.</u> <i>The details of the services to be provided will be agreed between the Client and CBQA Global. To provide a general guide, outlined below are the key stages of the audit process:</i>
a) Audit Tahap-1 atau tinjauan dokumentasi CBQA Global akan melakukan tinjauan Audit / dokumentasi Tahap-1, yang dirancang untuk memastikan bahwa Kliennya telah menentukan bidang utama spesifikasi yang ingin diperoleh sertifikasinya. Hal ini bertujuan untuk memastikan audit sertifikasi yang bernilai maksimum. CBQA Global akan mengeluarkan laporan yang merinci masalah yang ditemui berdasarkan peninjauan yang dilakukan kepada Klien sebelum memasuki audit tahap-2 (sertifikasi) dan pada waktunya mengambil tindakan yang sesuai yang dihasilkan dari tinjauan tersebut. *Klien diminta untuk menyerahkan dokumen-dokumen mereka kepada CBQA	a) <i>Stage-1 Audit or documentation review</i> <i>CBQA Global will undertake a Stage-1 Audit / documentation review, which is designed to ensure its Clients have determined the key areas of the specifications against which they obtain certification. This aims to ensure that the certification audit will be of maximum value. CBQA Global will issue a report detailing the concerns of this review to the Client before the stage-2 (certification) audit and in due time to take any appropriate actions resulting from the review. *Clients are requested to submit their documents to CBQA Global,</i>

Global, termasuk Manual & Prosedur Terdokumentasi (apabila ada), untuk dilakukannya tinjauan ini.	<i>including Manual & Documented Procedures (if any), for this review.</i>
b) Audit Tahap-2 (Sertifikasi) CBQA Global akan menyediakan suatu program audit sebelum dimulainya audit. Tim audit CBQA Global akan bertemu dengan manajemen Klien untuk membahas perincian proses audit dan mempertimbangkan kemungkinan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan audit. Tim audit CBQA Global akan menyiapkan dan menyajikan kepada manajemen Klien sebuah laporan audit, yang akan mencakup hal-hal berikut ini: temuan-temuan audit, ruang lingkup sertifikasi dan apabila diperlukan, menyepakati langkah perbaikan yang akan diambil. Tim audit CBQA Global akan membahas setiap observasi, catatan secara umum, dan ketidaksesuaian apa pun, jika dan ketika hal tersebut ditemukan dalam audit. Pelaksanaan Audit Tahap-2 tidak boleh melebihi dari 90 (sembilan puluh) hari sejak hari terakhir Audit Tahap-1. Jika tidak, Klien harus memulai kembali proses audit mereka dari Audit Tahap-1.	b) <i>Stage-2 Audit (Certification)</i> <i>CBQA Global will provide an audit program prior to the commencement of the audit. The CBQA Global audit team will meet with the Client's management to discuss the details of the audit process and consider possible issues relating to the performance of the audit. The CBQA Global audit team will prepare and present to the Clients' management a report of the audit, which will include: the audit findings, the scope of certification and seek agreement where necessary, on the nature of any corrective actions to be taken. The CBQA Global audit team will discuss any observations, general remarks and non-conformities, if and when they identified during the audit.</i> <i>The Stage-2 Audit process should not take more than 90 (ninety) days from the last day of the Stage-1 Audit conduction. Otherwise, the client will need to start-over their audit process from Stage-1 audit.</i>
c) Penerbitan Sertifikasi / Sertifikat CBQA Global akan menerbitkan sertifikasi dan sertifikat jika dan ketika semua langkah perbaikan yang disepakati antara Klien dan tim audit telah diselesaikan. Sertifikat tersebut akan merinci spesifikasi yang telah ditemukan sesuai pada saat audit dan ruang lingkup produk/layanan yang	c) <i>Issuance of Certification / Certificate(s)</i> <i>CBQA Global will issue certification and certificate(s) if and when all corrective actions agreed between the Client and the audit team have been completed. The certificate will detail the specification(s) to which they have been found compliant at the time of audit and the scope of</i>

dicakupnya. Beserta dengan sertifikat, akan diserahkan dokumen kebijakan yang menjelaskan cara menampilkan dan menggunakan logo dan/atau tanda sertifikasi yang berkaitan dengan CBQA Global dan sertifikasi terkait.	products/services they cover. Accompanying the certificate(s) will be a policy document explaining how to display and use the CBQA Global and associated certification logos and/or marks.
1.5 <u>Bukan Audit Kepatuhan (Compliance Audit).</u> Klien memahami bahwa audit yang dilakukan bukan merupakan audit kepatuhan hukum/peraturan (<i>compliance audit</i>). Maka, CBQA Global tidak berkewajiban untuk meninjau proses dan Fasilitas Klien untuk menentukan apakah proses dan Fasilitas tersebut telah mematuhi atau melanggar persyaratan hukum dan/atau peraturan apa pun. Dalam hal Auditor menemukan pelanggaran persyaratan hukum dan/atau peraturan yang terkait dengan ruang lingkup sertifikasi, Auditor akan memberikan laporan resmi tentang temuan ini secara langsung kepada Klien. Klien harus mengambil langkah yang tepat, melaporkan sebagaimana perlu kepada badan pengatur (regulator) terkait. Setelah Auditor melaporkan hasil observasi kepada Klien, CBQA Global dan Auditor melepaskan tanggung jawab lebih lanjut atau tugas independen untuk memberikan laporan langsung kepada badan pengatur (regulator) terkait. Langkah yang diambil Klien berkaitan dengan hal ini akan ditindaklanjuti oleh Auditor pada kunjungan berikutnya untuk memastikan kesesuaian Klien dengan Standar.	1.5 <u>Not a Compliance Audit.</u> <i>The Client understands that the audit is not a legal/regulatory compliance audit, and, therefore, CBQA Global shall have no obligation to review the Client's processes and Facilities to determine whether the same comply with or violate any legal and/or regulatory requirements. In the event that an Auditor observes a breach of any legal and/or regulatory requirements, related to the scope of certification, the Auditor will formally report this observation directly to the Client. The Client shall take appropriate action, reporting as necessary to the appropriate regulatory body. Once the Auditor has reported the observation to the Client, CBQA Global and the Auditor relinquish any further responsibility or independent duty to report directly to the regulatory body. The Client's response to this activity will be followed up by the Auditor during the next visit to verify the Client's continued conformity with the Standard.</i>
PASAL 2 <i>Sertifikasi, Penggunaan Tanda dan Audit Lanjutan</i>	ARTICLE 2 <i>Certification, Use of Marks and Subsequent Audits</i>

2.1. <u>Sertifikasi dan Lisensi Terbatas Penggunaan Tanda Sertifikasi.</u> Setelah menyelesaikan Audit Sertifikasi dan CBQA Global menetapkan bahwa sistem/program memenuhi Persyaratan yang berlaku, CBQA Global akan mendaftarkan dan meregistrasikan Klien sebagai pemilik sistem/program yang tersertifikasi. Setelah sertifikasi diberikan, CBQA Global setuju bahwa Klien memiliki hak terbatas dengan tidak dapat dialihkan dan bukan merupakan hak eksklusif atas penggunaan logo/tanda sertifikasi CBQA Global yang sesuai, serta tanda Akreditor ("Tanda Sertifikasi"), jika diizinkan, untuk tujuan identifikasi sistem/program Klien sebagai sistem/program yang tersertifikasi. Semua Tanda Sertifikasi harus digunakan sesuai dengan cara dan tunduk pada batasan yang ditetapkan dalam Persyaratan CBQA Global, sebagaimana dirincikan dalam dokumen "Penggunaan Tanda Sertifikat dan Sertifikasi serta Akreditasi", yang turut diberikan bersama sertifikat Klien. CBQA Global memiliki hak tunggal untuk menentukan apakah penggunaan Tanda Sertifikasi oleh Klien memenuhi persyaratan Perjanjian ini dan persyaratan CBQA Global. Klien setuju untuk segera menghentikan penggunaan Tanda Sertifikasi apa pun yang menurut CBQA Global menyesatkan. Sertifikat dapat ditarik kembali jika Klien tidak mematuhi aturan penggunaan tanda dan/atau merek CBQA Global.	2.1 <u>Certification and Limited License to Use Certification Mark.</u> Upon completion of the Certification Audit and CBQA Global's determination that the system(s)/program(s) meets applicable Requirements, CBQA Global shall list and register the Client as having certified system(s)/program(s). Once the certification has been granted, CBQA Global agrees that the Client shall have a limited right with non-transferable and non-exclusive rights to use the designated CBQA Global certification mark(s), as well as the Accreditor's mark ("Certification Marks"), where permitted, for the purpose of identifying the Client's system(s)/program(s) as certified. All Certification Marks shall be used in the manner and subject to the restrictions set forth in CBQA Global's Requirements, as specified in "Use of Certificates and Certification and Accreditations Marks" document given together with Client's certificate(s). CBQA Global shall have the sole right to determine whether the Client's usage of the Certification Mark(s) satisfies the requirements of this Agreement and CBQA Global's requirements. The Client agrees to immediately cease any use of any Certification Mark which CBQA Global determines to be misleading. The Certification may be withdrawn if the rules for the use of the CBQA Global mark are not obeyed by the Client.
2.2 <u>Audit Pengawasan dan Audit Sertifikasi Ulang.</u>	2.2 <u>Surveillance and Re-Certification audit.</u>

Klien mengakui bahwa CBQA Global diharuskan untuk melakukan (i) kunjungan berkala (audit pengawasan) pada setiap Fasilitas tersertifikasi untuk memastikan bahwa sistem/program Klien terus memenuhi persyaratan Standar sertifikasi, (ii) kunjungan khusus untuk menindaklanjuti masalah yang diidentifikasi pada kunjungan sebelumnya, sebagai respon atas perubahan yang diidentifikasi oleh Klien atau menyelidiki keluhan apa pun yang mungkin diterima CBQA Global dari pihak mana pun yang menunjukkan bahwa sistem/program mungkin tidak sesuai dengan persyaratan Standar sertifikasi. Kunjungan khusus akan dikenakan biaya sesuai kesepakatan, dan (iii) audit sertifikasi ulang atas sistem/program Klien untuk tujuan mengevaluasi kembali pemenuhan yang berkelanjutan atas semua persyaratan Standar. Audit pengawasan harus dilakukan setidaknya satu kali dalam periode dua belas bulan, atau sebagaimana disepakati berdasarkan perjanjian, sementara audit sertifikasi ulang harus dilakukan dalam tahun ketiga periode sertifikasi, sekitar 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya masa sertifikasi. Durasi audit ini bergantung pada riwayat kinerja sistem/program dan faktor-faktor lain, serta tunduk pada ketentuan khusus apabila Klien melakukan modifikasi besar pada sistem/programnya atau apabila terdapat perubahan lain yang dapat mempengaruhi dasar sertifikasi.	<i>The Client acknowledges that CBQA Global is required to perform (i) periodic visits (surveillance audits) of each certified Facility to ensure that the Client's system(s)/program(s) continues to satisfy the requirements of the Standard(s) for which it is certified, (ii) special visits to follow-up on issues identified during a previous visit, in response to changes identified by the Client or investigate any complaints CBQA Global may receive from any party indicating that the system(s)/program(s) may not conform to the requirements of the Standards for which it is certified. Special visits will be charged at agreed, and (iii) re-certification audits of the Client's system(s)/program(s) for the purpose of re-evaluating the continual fulfillment of all requirements of the Standard(s). Surveillance audits shall take place at least once in a twelve-month period, or as agreed contractually, whereas the re-certification audit shall take place during the third year of the certification period, approximately 3 (three) months before the expiry of the certification. The duration of these audits is dependent upon the system(s)/program(s) performance history and other factors and is subject to special provision if the Client makes major modifications to its system(s)/program(s) or if other changes take place which would affect the basis of the certification.</i>
2.3 <u>Modifikasi.</u> Selain itu, Klien setuju untuk menyediakan dokumen, kebijakan, prosedur, manual, dan informasi lain yang berlaku kepada dan sebagaimana	2.3 <u>Modifications.</u> <i>In addition, the Client agrees to provide CBQA Global with applicable documents, policies, procedures, manuals, and other information as</i>

diminta oleh CBQA Global untuk memastikan bagaimana perubahan tersebut akan mempengaruhi status sertifikasi dari sistem/program Klien. CBQA Global berhak untuk mengaudit ulang semua atau sebagian dari sistem/program Klien apabila dianggap perlu atau wajar untuk memastikan bahwa sistem/program Klien masih sesuai dengan Standar yang berlaku.	<i>CBQA Global may request in order to ascertain how the changes will affect the certified status of the Client's system(s)/program(s). CBQA Global shall be entitled to re-audit all or any portion of the Client's system(s)/program(s) if it determines that such is necessary or appropriate in order to ensure that the Client's system(s)/program(s) still conforms to the applicable Standard(s).</i>
2.4 <u>Revisi Persyaratan atau Standar.</u> Klien mengakui bahwa Standar dan/atau persyaratan kontraktual CBQA Global dapat direvisi dari waktu ke waktu. Apabila revisi terhadap Standar dan/atau persyaratan CBQA Global diberlakukan, CBQA Global akan menentukan sifat dan cakupan aktivitas audit tambahan yang diperlukan, jika ada, dan jadwal yang diperlukan CBQA Global untuk mengonfirmasi kesesuaian dengan persyaratan yang direvisi.	2.4 <u>Revision of Requirements or Standards.</u> <i>The Client acknowledges that the Standards and/or CBQA Global's contractual requirements may be revised from time to time. If revisions to Standards and/or CBQA Global's requirements are adopted, CBQA Global shall determine the nature and extent of the necessary additional audit activity, if any, and the required schedule for CBQA Global to confirm conformity with the revised requirements.</i>
2.5 <u>Tindakan Korektif, Pelaksanaan.</u> Jika CBQA Global menetapkan bahwa sistem/program Klien tidak lagi memenuhi Persyaratan Sertifikasi, Klien setuju untuk mengambil langkah perbaikan yang mungkin diminta oleh CBQA Global dalam waktu yang ditentukan oleh CBQA Global. Klien mengakui dan menyetujui bahwa CBQA Global dapat mengambil tindakan tambahan yang dianggap wajar sehubungan dengan ketidaksesuaian tersebut atau untuk ketidaksesuaian yang terjadi berulang kali. Tindakan tersebut dapat mencakup, antara lain, penangguhan atau pembatalan sertifikasi untuk semua Fasilitas, dan	2.5 <u>Corrective Action, Enforcement.</u> <i>If CBQA Global determines that the Client's system(s)/program(s) no longer satisfies the Certification Requirements, the Client agrees to take such remedial action as CBQA Global may request within the time specified by CBQA Global. The Client acknowledges and agrees that CBQA Global may take such additional actions as it determines to be appropriate with respect to such nonconformity or for repeated occurrences of nonconformity. Such action may include, among other things, suspension or cancellation of certification for all Facilities, and</i>

pemberitahuan ketidaksesuaian atau pencabutan sertifikasi kepada pihak lain sebagaimana ditentukan oleh Akreditor CBQA Global.	<i>notification of nonconformity or decertification to other parties as specified by CBQA Global's Accreditors.</i>
PASAL 3 Ketentuan Umum	ARTICLE 3 <i>General Provisions</i>
3.1. <u>Layanan.</u> CBQA Global menawarkan kepada calon Klien dan Klien yang sudah ada, layanan yang mencakup audit dan sertifikasi terhadap spesifikasi yang diakui atau bagiannya. Untuk mencapai dan mempertahankan sertifikasi, Klien dari CBQA Global harus mengembangkan dan menjaga produk/layanan dan/atau sistem manajemen mereka sesuai dengan spesifikasi tersebut, memungkinkan akses tanpa syarat bagi CBQA Global untuk melakukan audit atau verifikasi atas produk/layanan dan/atau sistem terhadap spesifikasi tersebut. Sertifikasi yang diberikan oleh CBQA Global hanya mencakup, sebagaimana relevan, layanan atau produk yang diproduksi dan/atau dipasok berdasarkan cakupan sistem manajemen Klien yang disertifikasi oleh CBQA Global. Untuk skema sertifikasi tertentu, penjelasan lebih lanjut atas isi dokumen ini diperlukan. Hal tersebut disediakan secara terpisah untuk skema yang bersangkutan. Klien tetap bertanggung jawab penuh atas segala cacat pada produk mereka dan akan membela, melindungi, dan mengganti kerugian CBQA Global dari setiap dan semua cacat, klaim, atau kewajiban yang timbul dari produk tersebut. Sertifikasi yang diterbitkan tidak membebaskan Klien dari kewajiban hukum mereka sehubungan dengan layanan atau	3.1 <u>Services.</u> CBQA Global offers services to its prospective and existing Clients covering audit and certification against an appropriate recognized specification or part thereof. To achieve and preserve certification, CBQA Global Clients are required to develop and maintain their products/services and/or management systems in accordance with said specifications, allowing unconditional access to CBQA Global to audit or otherwise verify these product/services and/or systems against said specifications. The certification awarded by CBQA Global covers only, as the case may be, those services or products manufactured and/or supplied under the scope of the Clients' management systems certified by CBQA Global. For certain certification schemes, amplification of the contents of this document is required. This is provided separately for the scheme concerned. Clients remain solely liable for any defect in their products and shall defend, protect and indemnify CBQA Global from any and all defects, claims or liability arising from said products. The certification issued does not exempt the Clients from their legal obligations in respect of the services or products CBQA Global certify.

produk yang disertifikasi oleh CBQA Global.	
3.2. <u>Permohonan Sertifikasi.</u> Klien akan diminta untuk melengkapi Formulir Aplikasi standar CBQA Global, yang akan digunakan sebagai dasar penawaran dan/atau Perjanjian selanjutnya. CBQA Global kemudian akan menyiapkan dokumen penawaran, yang akan dikirimkan ke Klien. Jika formulir ditandatangani dan dikembalikan ke CBQA Global, maka hal ini akan dianggap sebagai instruksi untuk dimulainya layanan sertifikasi. Selain dokumen penawaran, Perjanjian Layanan dan Sertifikasi ini berisi syarat dan ketentuan CBQA Global yang berlaku saat ini tentang layanan sertifikasi yang ditawarkan dan diberikan. CBQA Global akan menyediakan layanan dengan keterampilan, kehati-hatian, dan ketekunan yang wajar diharapkan dari perusahaan terkemuka yang berpengalaman dalam menyediakan tingkat layanan, sebagaimana ditentukan dalam formulir aplikasi yang disepakati.	3.2 <u>Request for Certification.</u> <i>Clients will be asked to complete CBQA Global's standard Application Form, which will be used as the basis for a quotation and/or any subsequent Agreement. CBQA Global will then prepare a quotation, which will be sent to the Client. If the form is signed and returned to CBQA Global, this acts as the instruction to proceed with the commencement of the certification services. In addition to the quotation this Service and Certification Agreement contains the present CBQA Global's terms and conditions under which the certification services are offered and rendered. CBQA Global shall perform the services with the reasonable skill, care and diligence to be expected of a reputable company experienced in providing the class of services specified in the agreed application form.</i>
3.3. <u>Penyimpanan Dokumen dan Kerahasiaan.</u> CBQA Global berhak untuk menyimpan dokumen asli atau salinan dari semua dokumen, kebijakan, prosedur, manual, dan informasi lain yang diberikan selama audit, kecuali terhadap informasi yang diperoleh oleh CBQA Global yang sudah menjadi milik CBQA Global, atau yang merupakan atau akan menjadi pengetahuan umum di masa depan, dan kecuali jika ditentukan lain oleh hukum atau proses hukum, CBQA Global berjanji dan setuju untuk menyimpan semua informasi tersebut dengan sangat rahasia dan tidak menggunakan	3.3 <u>Retention of Records and Confidentiality.</u> <i>CBQA Global shall be entitled to retain the originals or copies of all applicable documents, policies, procedures, manuals, and other information provided during the course of the audits. Except to the extent that the information obtained by CBQA Global is already in CBQA Global's possession or is, or becomes in the future, public knowledge, and except as otherwise required by law or legal process, CBQA Global covenants and agrees to maintain all</i>

informasi tersebut dengan cara apa pun yang merugikan Klien. Selain itu, CBQA Global harus tetap secara ketat menjaga kerahasiaan, selama jangka waktu dan setelah pengakhiran Perjanjian ini, atas informasi yang diperoleh selama audit dan didokumentasikan dalam laporan audit. Akan tetapi, hal tersebut di atas tidak akan dianggap atau ditafsirkan dengan cara apa pun sebagai larangan bagi CBQA Global untuk mengungkapkan kepada publik atas rincian pemberian, penangguhan atau penarikan sertifikasi, atau memberikan salinan lengkap atau sebagian dari laporan audit sebagaimana ditentukan oleh Akreditor CBQA Global dan Organisasi Otoritas Sektor, atau menyediakan akses ke informasi Klien, termasuk salinan dokumen audit, kepada Akreditor CBQA Global dan personel Organisasi Otoritas Sektor untuk tujuan audit. Kecuali sebagaimana disyaratkan dalam dokumen akreditasi yang berlaku, CBQA Global harus mendapatkan persetujuan tertulis dari Klien atau individu untuk mengungkapkan informasi kepada pihak ketiga. Apabila diwajibkan oleh hukum untuk memberikan informasi rahasia kepada pihak ketiga, CBQA Global akan, kecuali diatur oleh ketentuan hukum, memberitahukan Klien atau individu yang bersangkutan terlebih dahulu tentang informasi yang diberikan.	<i>such information in strict confidence and not to use any such information in any manner detrimental to the Client. In addition, CBQA Global shall maintain in strict confidence, during the term of and after the termination of this Agreement, the information obtained during the course of the audits and documented in the audit reports. However, the foregoing shall not be deemed or construed in any manner whatsoever as prohibiting CBQA Global from publicly disclosing details of the granting, suspension or withdrawal of certification, or providing complete or partial copies of audit reports as specified by CBQA Global's Accreditors and Sector Authority Organizations, or providing access to Client information, including copies of audit documents to CBQA Global's Accreditors and Sector Authority Organizations personnel for audit purpose. Except as required in the applicable accreditation documents, CBQA Global shall obtain written consent from the Client or individual for disclosing information to a third party. Where required by law to release confidential information to a third party, CBQA Global will, unless regulated by law, notify the Client or individual concerned in advance of the information provided.</i>
3.4 <u>Persyaratan Dasar.</u> Klien dengan ini menjamin dan berjanji kepada CBQA Global bahwa selama berlakunya Perjanjian, Klien akan mematuhi semua persyaratan wajar yang diperlukan untuk penerbitan Dokumen Sertifikasi termasuk (tetapi tanpa mengurangi keumumannya) semua undang-undang,	3.4 <u>Fundamental Terms.</u> The Client hereby warrants and covenants with CBQA Global that it will at all times during the subsistence of the Agreement comply with all reasonable requirements necessary for the issuance of the Certification Document including (but without

aturan, regulasi yang dikeluarkan oleh otoritas hukum atau otoritas kompeten lainnya, semua rekomendasi, aturan dan hal-hal serupa yang dikeluarkan oleh otoritas mana pun yang sesuai, dalam rangka kepatuhan, atau untuk tujuan mana diterbitkan. Dokumen Sertifikasi, atau persyaratan wajar lainnya dari CBQA Global yang diperlukan untuk memungkinkan Dokumen Sertifikasi untuk diterbitkan dan untuk tetap berlaku sesuai dengan standar sertifikasi yang bermutu tinggi. Klien dengan ini menjamin kelengkapan dan keakuratan semua dokumen dan keakuratan semua informasi yang diberikan kepada CBQA Global untuk tujuan Perjanjian ini.	<i>prejudice to the generality thereof) all statutes, rules, regulations issued by any statutory or other competent authority all recommendations, codes and similar matters issued by any authority pursuant to which in compliance of which or for the purpose of which the Certification Document is issued or such other reasonable requirements of CBQA Global as are necessary to enable the Certification Document to be issued and maintained in force in conformity with standards of high quality of certification. The Client hereby warrants the completeness and accuracy of all documents and accuracy of all information supplied to CBQA Global for the purposes of this Agreement.</i>
3.5 <u>Sertifikasi Multi-site</u>. Klien bertanggung jawab untuk memenuhi semua persyaratan prosedur sertifikasi multisite yang harus diterapkan, dan untuk memberitahukan kepada CBQA Global tanpa penundaan atas semua perubahannya. Khususnya, dengan syarat-syarat sebagai berikut: • Produk/layanan yang disediakan oleh situs secara substansial dari jenis yang sama dan diproduksi secara fundamental sesuai dengan metode dan prosedur yang sama; • Kantor pusat telah menetapkan sistem manajemen sesuai dengan standar dan seluruh organisasi memenuhi persyaratan standar, termasuk pertimbangan peraturan yang relevan; • Semua lokasi tunduk pada sistem manajemen yang sama, yang dikelola secara terpusat di bawah	3.5 <u>Multi-site Certification</u>. Client is obliged to fulfill all conditions for multisite certification procedure to be applied, and to notify CBQA Global without delay of any changes to them. Specifically, with the following conditions: • The products / services provided by the sites are substantially of the same kind and are produced fundamentally according to the same methods and procedures; • The central office has established a management system in accordance with the standard and the whole organization meets the requirements of the standard, including consideration of relevant regulations; • All sites are subject to the same management system, which is centrally administered under a

rencana yang terkendali dan tunduk pada tinjauan manajemen pusat. Semua situs yang relevan (termasuk fungsi sentral) tunduk pada program audit sesuai dengan program tersebut sebelum audit sertifikasi. Apabila daftar tersebut di atas tidak terpenuhi, maka kami akan memberitahukan kepada Klien mengenai rincian dan persyaratan khusus yang harus diperhatikan untuk mempertahankan status sertifikasi <i>multi-site</i>. Sesuai dengan ketentuan spesifik atas layanan ISO 37001 (Sistem Manajemen Anti Penyuapan - SMAP), Sertifikasi ISO 37001 tetap dapat dilakukan secara <i>multi-site</i> namun auditnya sendiri harus dilakukan ke seluruh lokasi <i>multi-site</i> (tanpa pendekatan sampling) yang diajukan dalam lingkup sertifikasi.	<i>controlled plan and subject to central management review. All relevant sites (including the central function) are subject to Client's internal audit program and were audited in accordance with that program prior to the certification audit.</i> <i>If the list above is not fulfilled, then we will inform the Client of particular details and requirements to be observed in order to maintain multi-site certification status.</i> <i>In accordance with the specific provisions of ISO 37001 services (Anti Bribery Management System - ABMS), ISO 37001 certification still can be carried out on a multi-site basis, but the audits itself must be carried out to all locations (without sampling approach) that are proposed for the certification scope.</i>
PASAL 4 Lain-Lain	ARTICLE 4 <i>Miscellaneous</i>
4.1. <u>Ganti rugi.</u> Klien akan sepenuhnya dan dengan efektif mengamankan CBQA Global dari tanggung jawab hukum terhadap semua biaya, klaim, tindakan, dan tuntutan yang timbul dari: 4.1.1 Layanan yang disediakan oleh CBQA Global, kecuali klaim tersebut timbul karena kelalaian CBQA Global, karyawan atau agennya; dan 4.1.2 Penggunaan atau penyalahgunaan oleh Klien atas setiap sertifikat, lisensi, tanda kesesuaian yang disediakan oleh	4.1 <u><i>Indemnity.</i></u> <i>The Client shall fully and effectually indemnify CBQA Global against all costs, claims, actions and demands arising from:</i> 4.1.1 <i>The services provided by CBQA Global save to the extent only that such claims arise from the neglect of CBQA Global, its employees or agents; and</i> 4.1.2 <i>The use or misuse by the Client of any certificate, license, mark of conformity provided by CBQA Global in accordance with this Agreement; and</i>

CBQA Global sesuai dengan Perjanjian ini; dan 4.1.3 Setiap pelanggaran Perjanjian ini oleh Klien; dan • Penyakit, cedera, atau kematian pada subkontraktor atau pemasok Klien, bersama dengan karyawan, agen, atau direktornya ("Grup Klien"); dan • Kerusakan atau kehilangan properti atau peralatan yang dimiliki, disewa atau digunakan oleh Grup Klien.	4.1.3 Any breach of this Agreement by Client; and • <i>Illness, injury or death to the Client's subcontractors or suppliers, together with any of their employees, agents or directors ("Client Group"); and</i> • <i>Damage to or loss of property or equipment owned, leased or used by the Client Group.</i>
PASAL 5 Penutup	ARTICLE 5 <i>Closing</i>
5.1. Judul dari pasal-pasal dalam Perjanjian ini diberikan hanya untuk kepentingan kenyamanan dalam melakukan referensi/perujukan terhadap pasal-pasal dan tidak dapat diartikan sebagai bagian atau mempengaruhi dalam hal apapun pengertian atau interpretasi dari Perjanjian ini.	5.1. <i>The title of the articles of this Agreement is provided only for the purpose of convenience in referencing the articles and cannot be construed as part of or influence in any comprehension or interpretation of this Agreement.</i>
5.2. Apabila sebagian dari ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian ini bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau tidak dapat dilaksanakan karena ketentuan hukum, maka hal ini tidak mempengaruhi keabsahan dan pelaksanaan dari ketentuan-ketentuan lain dalam Perjanjian.	5.2. <i>If some of the provisions of this Agreement are contrary to the prevailing laws and regulations or cannot be enforced due to the provisions of the law, then this does not affect the validity and enforceability of the other provisions of the Agreement.</i>
5.3 Para Pihak dapat mematuhi ketentuan teknis sehubungan dengan kerjasama yang dimaksud dalam Perjanjian dalam dokumen yang terpisah, namun akan menjadi satu kesatuan dengan Perjanjian ini.	5.3. <i>The Parties may comply with the technical provisions with respect to the cooperation referred to in the Agreement in a separate document but shall be a union with this Agreement.</i>

5.4	Perjanjian ini tidak dapat diubah atau ditambah, kecuali atas kesepakatan Para Pihak secara tertulis dengan suatu perjanjian baru atau tambahan (addendum/amandemen) yang ditandatangani oleh Para Pihak serta akan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan Perjanjian ini.	5.4.	<i>This Agreement cannot be amended or supplemented, except by agreement of the Parties in writing with a new or additional agreement (addendum/ amendment) signed by the Parties and shall constitute an in separate part and have equal legal force as this Agreement.</i>
5.5.	Perjanjian ini menyatakan seluruh kesepakatan antara Para Pihak sehubungan dengan pokok persoalan, dan menggantikan semua Perjanjian, syarat, jaminan, pernyataan, pengaturan dan komunikasi sebelumnya, baik secara lisan atau tertulis, yang dibuat oleh Para Pihak, termasuk perwakilannya.	5.5	<i>This Agreement represents the entire agreement between the Parties with respect to the subject matter, and supersedes all prior Agreements, terms, warranties, representations, arrangements and communications, whether oral or written, made by the Parties, including their representatives.</i>
5.6.	Dengan menandatangani segala perikatan yang disepakati, para pihak berkomitmen untuk saling mematuhi ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Ketentuan Kontrak Umum Untuk Kegiatan Penilaian Keseuaian dan Ketentuan Sertifikasi dan Layanan ISO, yang berlaku di https://www.cbqaglobal.com/certification-agreement dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proposal tersebut.	5.6	By signing any form of agreed of engagement, the parties commit to mutually comply with the provisions outlined in the General Contract Rules for Conformity Assessment Activity and the ISO Certification and Service Rules, which are applicable at https://www.cbqaglobal.com/certification-agreement and form an inseparable part of that proposal.
Perjanjian ini dituliskan dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Dalam hal terdapat perbedaan penafsiran antara versi Bahasa Indonesia dan versi Bahasa Inggris, versi Bahasa Indonesia yang berlaku.		<i>This Agreement is executed in the Indonesian language and English language. In the event of different interpretation between the Indonesian and English language versions, the Indonesian language version shall prevail.</i>	
Dengan demikian, untuk terikat secara hukum, Para Pihak telah menandatangani Proposal dan/atau Perjanjian ini pada hari dan tanggal tersebut di awal Proposal dibuat dalam		<i>Thus, to be legally bound, the Parties have signed this Proposal and/or Agreement on that day and date at the beginning of this</i>	

rangkap secukupnya dan masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

Proposal made in sufficient copies and each has the same legal force.

www.cbqaglobal.com



YOUR TRUSTED PARTNER

CONTACT US

 (62) 21 2781 4200
 (62) 811 8468 777
 info@cbqaglobal.com

FOLLOW US

 [cbqaglobal](https://www.instagram.com/cbqaglobal)
 [CBQAGlobalIndonesia](https://www.linkedin.com/company/CBQAGlobalIndonesia)
 [CBQAGlobalIndonesia](https://www.youtube.com/CBQAGlobalIndonesia)

Copyright © 2025 CBQA Global. All rights reserved.