



Volba jistoty.
Více hodnoty.

TÜV SÜD Journal Česká republika

TÜV SÜD Czech stříbrným partnerem Retail Summitu 2009	6 - 8
Rusko – tradiční obchodní partner	9
Rozhovor s vedením společnosti o fúzi	10 - 12



Milé čtenářky, milí čtenáři,

před rokem jsme Vás prostřednictvím našeho Journalu informovali o chystaném sloučení firem TÜV SÜD Czech s.r.o. a TÜV SÜD Auto CZ s.r.o. Jak fúze probíhala, jestli byla splněna očekávání a jaký dopad bude mít na zákazníky, Vám přiblíží manažeři sloučené společnosti TÜV SÜD Czech s.r.o. Jörg Oldorf a Oleg Spružina.

Zmíněná akvizice však není jedinou novinkou letošního druhého vydání magazínu; představíme Vám nové spolupracovníky a získáte také přehled o akcích, do kterých jsme se zapojili. O jedné z nejdůležitějších – největším setkáním obchodníků střední a východní Evropy – Retail Summitu 2009 se dozvíte více z rozhovoru s Ing. Dršťákem, který se za naši společnost účastnil odborné panelové diskuze týkající se pojmu a významu kvality produktů a služeb. Nejen pro oblast malo- i velkoobchodů je připravována nová služba – testování potravin a krmiv, kterou nabízíme ve spolupráci s laboratoří Ekocentrum Ovalab v Ostravě.

Díky vedoucímu inspektorovi pro posuzování strojních zařízení Ing. Rostislavu Suchánkovi Vás můžeme včas informovat o novém nařízení vlády stanovujícím technické požadavky na strojní zařízení. Jaké jsou nejdůležitější změny a jak ovlivní výrobce strojních zařízení, se dočtete v závěru časopisu.

Samozřejmě nebudou chybět ani informace z regionů – tentokrát z Ruska a přehled školení připravovaných Akademií. Nezapomněli jsme ani na naše tradiční téma bezpečnost, v tomto čísle zaměřené na bezpečnost on-line služeb.

Přeji příjemné počtení.

Ing. Tomáš Vít
Chief Regional Officer

TÜV SÜD Central Eastern Europe s.r.o.



6 TÜV SÜD Czech stříbrným partnerem Retail Summitu 2009

- 3 Noví lidé
- 4 - 5 Aktuality
- 6 - 8 TÜV SÜD Czech stříbrným partnerem Retail Summitu 2009
- 9 Rusko – tradiční obchodní partner
- 10 - 12 Rozhovor s vedením společnosti o fúzi
- 13 - 15 Certifikace bezpečnosti on-line služeb a internetových obchodů
- 16 - 17 Nové nařízení vlády stanovující technické požadavky na strojní zařízení
- 18 Nové služby – testování potravin a krmiv

Noví lidé



Od ledna nastoupil **Ing. Jan Beránek** na pozici inspektor na pobočce v Ústí nad Labem.



Ing. Pavel Tichý nastoupil od března na pozici inspektora na pobočce Plzeň.



Šárka Jurečková pracuje od února jako obchodní reprezentant pro Akademii.



Karel Jizba působí jako obchodní reprezentant na pobočce Praha.



Od února působí na pobočce Brno jako obchodní reprezentant pan **Tomáš Makovický**.



Mgr. Jana Bartošková zaujala od března místo asistentky generálního ředitele.



Ivana Lochmanová nastoupila jako asistentka na pobočku Hradec Králové.

Přejeme všem hodně úspěchů.

Pozvánka na seminář: Odpady



V současnosti dochází k mnoha významným změnám legislativy v oblasti ochrany životního prostředí a také odpadového hospodářství.

Legislativní požadavky v rámci ochrany životního prostředí a z nich vyplývající povinnosti se týkají prakticky všech firem v České republice. Pro předcházení neshodám s legislativními požadavky a minimalizaci rizik sankcí ze strany státních orgánů je nezbytné se v této legislativě dobře orientovat.

Ve spolupráci s Česko-německou obchodní a průmyslovou komorou jsme pro Vás připravili další seminář, který se bude konat 5. května v Kopuli ČNOPK v Praze.

Na semináři získáte komplexní přehled o aktuálně platných legislativních požadavcích a představíme Vám, jakým způsobem tyto požadavky naplnit. Dozvíte se, jaké jsou nejčastější chyby a nedostatky a jaká opatření v takovýchto případech stanovit. Budete mít také možnost konzultovat konkrétní případy s odborníkem z praxe, specialisty TÜV SÜD Czech pro environment a představitel České inspekce životního prostředí.

Více informací

barbora.blankova@tuv-sud.cz nebo na www.tuv-sud.cz

Certifikace kvality ve vztahu k financování lékařských výkonů



Zástupci zdravotních pojišťoven se v současnosti shodují na tom, že kvalitnější zdravotnická zařízení by měla dostávat více peněz od zdravotních pojišťoven. K tomuto systému vede trend oceňování kvality zdravotnických zařízení a také nutnost jejího zvyšování. Právě zavedení a certifikace systému řízení kvality podle mezinárodní normy ISO 9001 je objektivní metodou posuzování kvality zdravotnických zařízení.

Certifikace je určena těm zařízením, která chtějí a potřebují prokázat svoji schopnost trvale poskytovat služby a produkty v souladu s příslušnými předpisy a která usilují o zvyšování spokojenosti zákazníka a kvality svých služeb.

Více informací: Tomáš Havránek, tomas.havranek@tuv-sud.cz, 724 535 779

Pozvánka na seminář:

Společnost TÜV SÜD Czech pro Vás připravila na toto téma seminář, který se bude konat 15. května v Praze.

Na semináři získáte informace o tom, jak by systém mohl fungovat, co v praxi znamená zavádění systému řízení kvality, včetně finanční a časové náročnosti, jak probíhá certifikace a jaké jsou nejčastější nedostatky. Budete mít možnost ptát se zástupce zdravotních pojišťoven, poradce pro zavádění a také auditora společnosti TÜV SÜD Czech.

Seminář je určen pro lékaře s vlastní praxí a management zdravotnických zařízení.

Přihlášky a další informace: barbora.blankova@tuv-sud.cz nebo na www.tuv-sud.cz

Sociální odpovědnost firem (CSR) - certifikace dle SA 8000



Po vzoru velkých nadnárodních společností a korporátních organizací začínají i střední a menší podniky v ČR projevovat zájem o certifikaci dle normy SA 8000, jejíž vydání iniciovala nezisková organizace SAI na základě měnící se struktury společnosti. Nový postoj firem obecně známý pod zkratkou PPP (People, Planet, Profit) si klade za cíl vytvořit rovnováhu mezi ekonomickým růstem, environmentálním a společenským aspektem své činnosti.

Společnost TÜV SÜD Czech nabízí v současné době certifikaci dle normy SA 8000 prostřednictvím zahraničních kolegů s českým členem auditního týmu, pod akreditací TÜV SÜD South Asia Pvt. Ltd.

Mimo certifikace dle standardu SA 8000 nabízí naše společnost také řadu projektů napomáhajících systému řízení sociální odpovědnosti firem - a to jak na poli úspor energetických nákladů, tak v oblasti omezení negativních vlivů na životní prostředí.

Blíže se tomuto tématu budeme věnovat v příštím vydání Journalu.

Pro více informací:

k projektům - martin.dolezal@tuv-sud.cz

k certifikaci - jiri.vavrik@tuv-sud.cz



Ing. Ivo Dršťák, zakladatel společnosti TÜV SÜD Czech a jednatel v letech 1995 – 2008, působí v současné době ve společnosti jako Manažer odborných úkonů

TÜV SÜD Czech stříbrným partnerem Retail Summitu 2009

Společnost TÜV SÜD Czech se stala významným partnerem již 15. ročníku konference Retail Summit - největšího setkání obchodníků ve střední a východní Evropě. Svou účastí na konferenci, která proběhla ve dnech 3. a 4. února 2009 v TOP HOTELU v Praze, se naše společnost snažila upozornit na klíčovou roli kvality, bezpečnosti a spolehlivosti produktů i služeb v maloobchodě a zdůraznit jejich význam v rámci ochrany spotřebitele i v konkurenčním prostředí tuzemských i zahraničních firem.

Pro více informací



Mgr. Ladislava Klúsová

Key Account Manager

Tel: +420 239 046 827
ladislava.klusova@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Při této příležitosti jsme požádali o rozhovor pana Ing. Ivo Dršťáka, který jako zástupce TÜV SÜD Czech vystoupil v odborné panelové diskusi „Obchod a kvalita“ (řízené Petrem Vyhnálkem, jednatelem Globus ČR) týkající se pojmu a významu kvality produktů a služeb.

Proč se TÜV SÜD Czech stala partnerem konference o vývoji obchodu? V České republice byla dlouho chápána jako společnost poskytující služby především v technických oborech. Došlo k nějakému posunu?

Jedná se o přirozený krok v historii vývoje a poslání naší společnosti. TÜV (Technischer Überwachungs-Verein – technické kontrolní sdružení) již

svým založením reagoval na potřeby rozvoje civilizace a obchodu v době průmyslové revoluce. Tehdy výrobci s vizí konjunktury, avšak bez technických znalostí a s omezenými možnostmi technologií, začali uvádět do provozu zařízení (parní stroje, kotle a další), která v okamžiku provozní havárie byla původcem nejen velmi vysokých hmotných škod, ale zejména vysokých počtů těžkých, a bohužel i smrtelných úrazů. Právě v této době vznikla společenská poptávka po jakési míře regulace takové činnosti, a tím ochrany spotřebitelů. Postupem času, především v důsledku nástupu globalizace v 80.-tých letech minulého století, došlo k posunu od ryze technických činností. TÜV se jako renomovaná odborná a nezávislá společnost stává partnerem pomáhajícím výrobcí v konku-

renčním prostředí přesvědčovat potencionálního odběratele o zabezpečené dědičné jakosti svých výrobků. TÜV vystupuje jako instituce, která systém řízení jakosti prověřila, provedla jeho srovnání s platnou normou a vydala o tom certifikát - jakousi „přidanou hodnotu“ přidávající firmám na důvěře v komerčním prostředí. Pro obchodního (zejména zahraničního) partnera se stává certifikát zárukou, že výrobek či služba, která je mu poskytována dnes, bude mít tytéž vlastnosti i za rok.

Takže odpověď zní: ano došlo k posunu, ovšem posunu naprosto řízenému. Dnes nabízíme služby rovněž v oblastech obchodu a služeb (od projektů pro snižování energetických výdajů přes kontrolu kvality a bezpečnosti potravin až po např. ověření kvality a shody nabízených a poskytovaných služeb v cestovním ruchu). Strategie našeho dalšího vývoje je směřována stále více do oblasti interně nazývané „člověk“ - tedy člověk se všemi jeho základními potřebami, jejichž uspokojení vede ke spokojenému životu.

Tématem sekce, jejímž partnerem se TÜV SÜD stal, byla definice kvality a různorodost jejího chápání. Jak definuje certifikační a inspekční orgán kvalitu výrobků a služeb?

V otázce je správně rozdělen pojem „kvalita“ na samostatné komodity – tedy výrobky a služby. U výrobků představuje pojem kvalita nebo jakost téměř synonymum k pojmu bezpečnost. „Technická kvalita (bezpečnost) je takový stav výrobku, který zajišťuje jeho pevnost a funkčnost za všech mezních provozních stavů, a to po celou dobu životnosti“, je to tedy takové provedení, které lze technicky vyhodnotit, různými typy zkoušek ověřit a proměřit a získané výsledky porovnat s příslušným technickým předpisem nebo posledními poznatky vědy a techniky. Další „pohledy“ na kvalitu produktů a služeb vychází z potřeb trhu, subjektivních názorů, vjemů a zkušeností každého spotřebitele i výrobce. Někdo je velmi spokojen s poskytnutou službou a jinému připadá naprosto nedostatečná. Někomu velmi chutná určitý sýr a v okolí ho vychvaluje jako vysoce kvalitní a druhý by něco takového už nikdy nepozřel.

Je podle Vás z hlediska spotřebitelského marketingu ověřená kvalita nezbytností? Myslíte si, že za této situace přestává působit síla výrobní značky, která bývala rozhodujícím faktorem pro koupi, a nastupuje doložená kvalita?

Výrobní značka je jistě velmi důležitá. Ovšem v dnešní „džungli nabídek“ konkurenčních firem je velmi důležité hledat další možnosti, jak vyniknout. Informace, na kterou všichni slyšíme, je to, že nakoupené služby nebo výrobky nám přinesou spokojenost, že jsou bezpečné... Určitě jako spotřebitelé nechceme sami na vlastní kůži tyto vlastnosti prověřovat. To by za nás měl udělat někdo třetí a v této chvíli přichází čas pro nezávislý subjekt.

Během sekce Obchod a kvalita probíhala i diskuze s publikem. Překvapily Vás některé dotazy?

Během debaty s publikem bylo diskutováno důležité téma, a to udělování sankcí na základě zjištěných pochybení. Značným problémem pro výrobce je, pokud státní orgán – v tomto případě Česká obchodní inspekce, udělí sankci obchodnímu řetězci. Ten ji totiž okamžitě přeneše na výrobce, který odpovědnost za chybu skutečně nese, a to podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků a zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrob-

„Garantujeme bezpečnost a kvalitu. Avšak pokud pochybíme, neseme za to plnou odpovědnost, a to i finanční, klient má nárok požadovat po nás plnou částku.“



DĚKUJEME PARTNEROVI SEKCE



THANKS TO THE SECTION PARTNER



Czech

ku. Uvědomujeme si, že výrobce pokutu ve výši například 400 000 Kč nese velmi těžce. Pokud je ovšem pokutovaná společnost prověřená naší firmou a vlastní náš certifikát, má v návaznosti na naše pojištění nárok na přenesení odpovědnosti na nás. I v tom tedy tkví naše přidaná hodnota. Garantujeme bezpečnost a kvalitu. Avšak pokud pochybíme, neseme za to plnou odpovědnost, a to i finanční, klient má nárok požadovat po nás plnou částku.

Častým tématem konference byly úspory energií - nabízí TÜV SÜD Czech nějaké speciální produkty nebo projekty přímo pro obchodní řetězce?

Téma úspor bylo diskutováno po celou dobu konání konference. I my v této oblasti máme své odborníky, kteří společně s obchodními řetězci připravují projekty (dlouhodobé i krátkodobé) pro úsporu energetických výdajů i omezení negativního vlivu na životní prostředí. *(článek na toto téma bude součástí příštího vydání Journalu- pozn.redakce)*

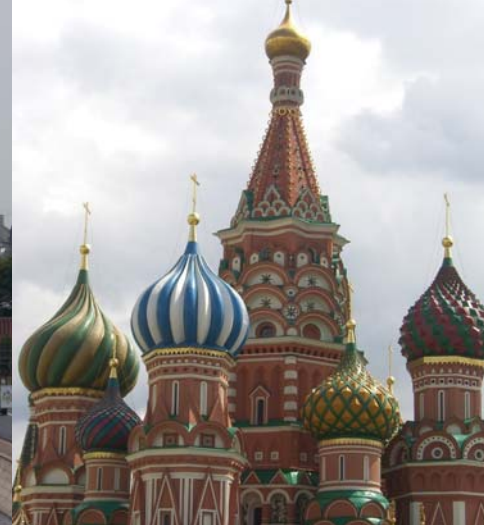
Splnila se Vaše očekávání plynoucí z účasti na Retail Summitu?

Jedním z oficiálních závěrů konference, které si kladou cíle pro další období, se stal (a my věříme, že i díky našemu příspěvku) požadavek na „iniciaci spolupráce s kontrolními institucemi za dodržování deklarovaných parametrů výrobků a kontroly jakosti“ *(bližší informace na www.retail21.cz – závěry konference TZ – pozn.redakce)*. Jedině touto

cestou je totiž možno minimalizovat rizika při výrobě, distribuci, skladování, přepravě, a tedy uvádět na trh pro spotřebitele pouze produkty a služby kvalitní, bezpečné a spolehlivé, plnící veškeré legislativní požadavky. Naším vystoupením v diskusi jsme chtěli poukázat na způsoby a hlavně význam objektivního a odborného hodnocení kvality nezávislou třetí stranou.

Služby pro retail:

- Dodavatelské a systémové audity
- Poradenství při zalistování produktů
- Poradenství pro plnění legislativních požadavků
- Revize bezpečnosti budov a vnitřního vybavení
- Kontrola bezpečného nakládání s odpady
- Podpora řízení vztahu se státními orgány
- Posouzení reklamací
- Testování a značení produktů
- Projekty pro snižování energetických výdajů



Rusko

– tradiční obchodní partner

Rusko, oficiálním názvem Ruská federace, je s rozlohou 17 075 400 km² největší a počtem 141,9 milionů obyvatel devátou nejlidnatější zemí světa. Oficiálním jazykem celého státu je ruština, kterou ovládají prakticky všichni obyvatelé Ruska; některé autonomní celky vedle ruštiny používají místní jazyky – celkem se tak v Rusku hovoří 31 jazyky. Jediným oficiálním písmem je cyrilice, v níž musí být zapisovány úřední dokumenty, což platí i pro jazyky, které používají latinku. Rusko se dle určení může členit na 83 federálních subjektů různých druhů, na 7 federálních okruhů či na 12 ekonomických rajónů.

Aktivity TÜV SÜD Rusko jsou založeny na mnohaletých zkušenostech německých a českých auditorů a inspektorů. Současně kombinují potřebu realizovat inspekce a certifikace s ohledem na specifika ruského trhu. Síť regionálních poboček TÜV SÜD Rusko je rozprostřena ve všech hlavních hospodářských centrech, které kromě Moskvy zahrnují například Krasnodar, povolžský region, Nižný Novgorod a Sankt-Petersburg.

Pro české firmy v Ruské federaci zajišťujeme:

- certifikaci GOST-R
- povolení Rostekhnadzor
- další související povinné nebo dobrovolné certifikace
- supervize při realizaci projektů
- inspekce výrobků a dodávek podle požadavků
- konzultace o technických požadavcích pro ruský trh

Prostřednictvím TÜV SÜD Rusko rovněž obsluhujeme Bělorusko a Kazachstán.

GOST-R certifikace je potřeba pro dovoz a proclení do Ruské federace, uvedení výrobku na ruský trh a splnění legislativních a bezpečnostních požadavků. U povinně certifikovaných výrobků je nezbytné zajistit certifikát shody GOST-R, předložit ho celním orgánům Ruské Federace, a to ještě před vstupem zboží na teritorium Ruské federace. Tato povinnost se vztahuje především na průmyslové technologie, lékařské přístroje, měřicí přístroje, barvy, kabely, hračky, potraviny a nápoje, nábytek, domácí elektrické přístroje a další.

Rostekhnadzor představuje povinnost zajistit pro vyhrazená zařízení a technologické celky „povolení k použití“, které stanovuje vyhláška č. 25 ze dne 14. července 2002 s názvem „O pravidlech a postupu vydání povolení k použití“. Mezi ně patří tlakové zařízení a sestavy, jeřáby, výbušné materiály, lanovky a výtahy.

Pro více informací



Ing. Tomáš Píša

Product Development

Tel: +420 239 046 818
tomas.pisa@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz





Manažeři sloučené společnosti TÜV SÜD Czech s.r.o. Oleg Spružina a Jörg Oldorf

Rozhovor s vedením společnosti o fúzi

Pro více informací



Ing. Hana Beňovič

Public Relations

Tel: +420 239 046 906
hana.benovic@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Před rokem jsme Vás informovali o sloučení společností TÜV SÜD Czech s.r.o. a TÜV SÜD Auto CZ s.r.o. Jak probíhal přípravný rok a jak byl završen, jsme se zeptali manažerů sloučené společnosti TÜV SÜD Czech s.r.o. **Jörga Oldorfa a Olega Spružiny.**

Jak probíhala příprava fúze?

OS: Je zajímavé, že ve skutečnosti začal proces postupného sblížení našich organizací již v roce 2004, kdy se jednotlivé společnosti sestěhovaly z různých částí Prahy do společného areálu. V té době jsme ještě nemluvili o fúzi, ale bylo jasné, že bychom měli více využívat naší koexistence a hledat možnosti sdílení některých interních služeb. V té době také začalo fungovat společné servisní

centrum, zahrnující controlling, finance, ale také IT a některé další služby.

Další důležitý krok nastal zaváděním společného informačního systému Synergy. V té době začaly pracovat první společné řešitelské týmy a bylo opravdu zajímavé sledovat, jak přirozeným způsobem byla přijata myšlenka na sjednocení procesů v rámci jedné společné firmy.

JO: Musíme také zmínit překvapivě pozitivní reakci zaměstnanců obou společností na rozhodnutí o definitivním spojení obou firem. Vedení TÜV SÜD v České republice bylo připraveno vysvětlovat a obhajovat výhody fúze, ale nakonec to nebylo vůbec potřeba.

Mohli byste nám říci, jaká očekávání máte od sloučení firem?

JO: Těch očekávání je celá řada. Mezi ty zásadní patří například výrazné zvýšení efektivity naší komunikace se zákazníky, mám na mysli především získávání a využívání informací o jejich skutečných potřebách, a to v celé šíři spektra služeb TÜV SÜD.

Dosud bylo totiž zvykem, že každá divize si řešila pouze své služby pro svůj okruh zákazníků a sdílení klientů nebo alespoň informací o nich nefungovalo. Ale síla společnosti TÜV SÜD Czech je právě v širokém portfoliu služeb. Zajímavým momentem je také „automatické“ sdílení akreditací a pověření, která byla dosud vydána dvěma samostatným firmám.

„Síla společnosti TÜV SÜD Czech je právě v širokém portfoliu služeb.“

OS: Je jasné, že efekty fúze se musí projevit také lepším využíváním interních kapacit. Příkladem je společný tým Sales & Marketing pod vedením Pavla Tomíčka, který jako první společná jednotka začal fungovat již v polovině minulého roku. Další výraznou a velmi pozitivní změnou je společný management kvality. A samozřejmě - kromě těchto výraznějších organizačních změn - probíhá také průběžná koncentrace a zefektivňování administrativních procesů. To všechno vede k přesměrování kapacit ve prospěch „výroby“, tedy poskytování kvalitních služeb, a cíleně také ke snižování interních nákladů.

Jak se fúze dotkne zákazníků? Bude mít fúze vliv na nabízené služby?

JO: Tímto sloučením vznikne na českém trhu největší subjekt v oblasti certifikace, testování a inspekce s nejširším portfoliem služeb „pod jednou střechou“, z čehož budou těžit především naši zákazníci. Nově nabízíme „balíčky služeb“, tedy kompletní služby napříč našim portfoliem, od certifikačních systémů managementu, výrobků nebo služeb, přes inspekci vyhrazených technických zařízení, podporu při exportu do Ruska nebo Asie, až po školení zaměstnanců. Takto naši klienti získají kompletní službu šitou na míru jejich potřebám.

OS: Rád bych doplnil, že tímto právním krokem nebudou žádným způsobem dotčeny vzájemné obchodní závazky, pohledávky, smlouvy ani jiné vztahy sloučených firem.

„Tímto sloučením vznikne na českém trhu největší subjekt v oblasti certifikace, testování, inspekce a školení.“

Jaké nové služby chystáte v letošním roce?

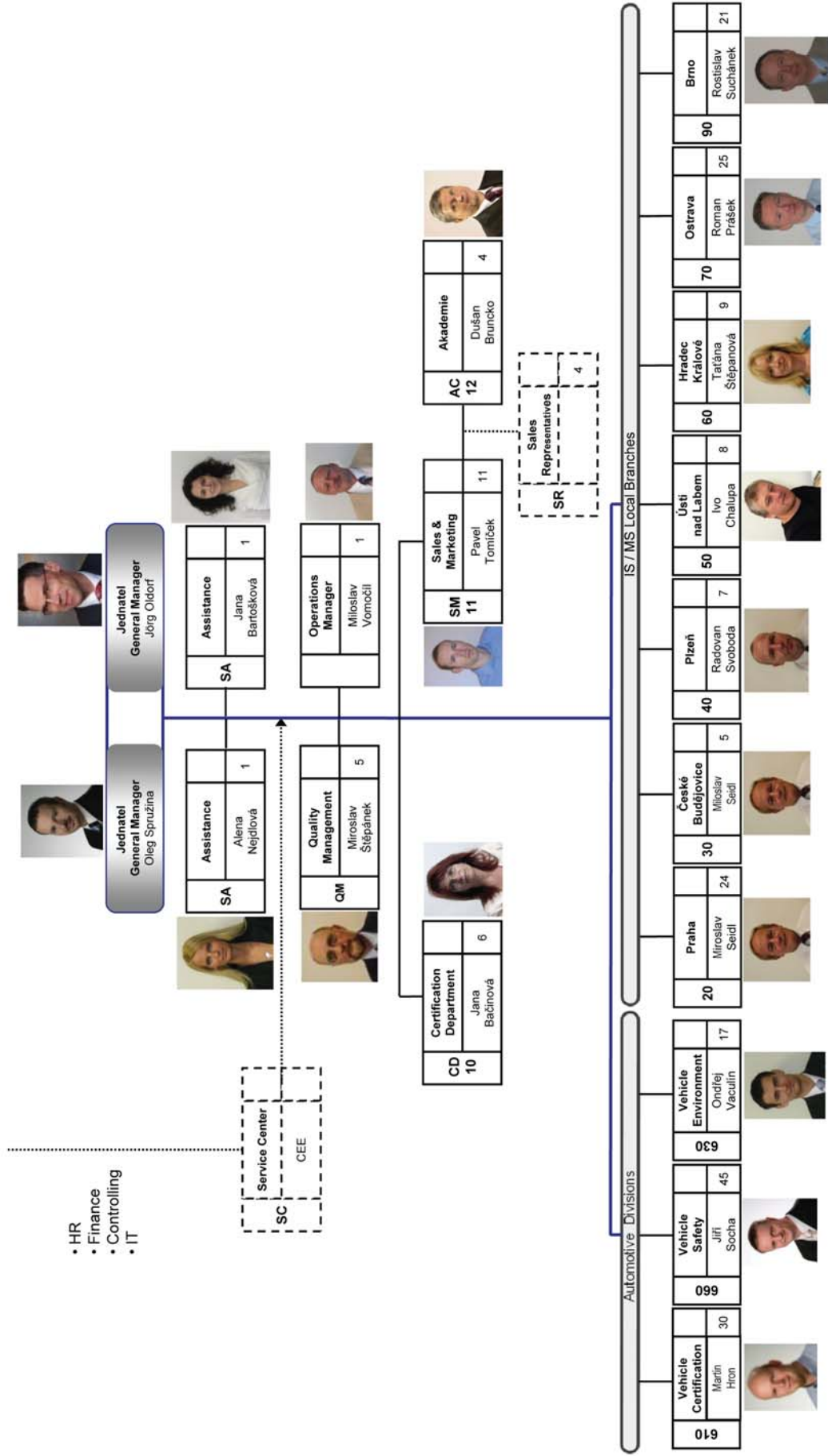
JO: Intenzivně rozvíjíme oblast stavebnictví, kde jsme již začali s projektem na vydávání průkazů energetické náročnosti budov a rádi bychom na něj navázali další služby.

Aktuálně se věnujeme také oblasti environmentu. Zde se jedná především o rozšíření portfolia služeb nad rámec ISO 14001, zahrnutí otázek odpadů a podobně. Třetím velkým tématem letošního roku je oblast zdravotnictví, kde jsme skutečně stále ještě na začátku, ale vidíme zde velký potenciál růstu.

OS: V oblasti Automotive se rýsuje nový pojem, na kterém bychom chtěli aktivně participovat, a tím je „Integrovaná bezpečnost vozidel“. Jak již bývá v automobilovém průmyslu zvykem, technický vývoj i v tomto případě předbíhá legislativu, což má za následek jednak poněkud neřízený vývoj - možná je výstižnější použít výraz „explozi“ - nových bezpečnostních systémů, ale také absenci jednotných hodnotících kritérií a testovacích postupů. V dnešní době vlastně každý vyspělý výrobce automobilů nabízí nejrůznější - převážně elektronické systémy, které nějakým způsobem ovlivňují bezpečnost posádky a nově také aktivně zasahují přímo do řízení vozidla. Jak ale posoudit, který systém je opravdu funkční a kdy jde jenom o marketingový tah. A tady vidíme zajímavý prostor pro služby TÜV SÜD.



Organizační struktura TÜV SÜD Czech s.r.o.





Certifikace bezpečnosti on-line služeb a internetových obchodů

S ohledem na rostoucí poptávku po on-line službách, nákupech v e-shopech, prostřednictvím aukčních systémů či inzertních portálů, jejichž obliba stále stoupá, nachází i na českém trhu své místo certifikace, která je již více než 6 let celosvětově úspěšně nabízena společností TÜV SÜD pod názvem s@fer-shopping. Jejím cílem je pomoci spotřebitelům při výběru internetového obchodu, na který se mohou obracet s důvěrou a s jistotou, že jimi realizovaný obchod či předání osobních údajů proběhne dle nabídky provozovatele, v režimu, který je zabezpečený proti úniku dat a který splňuje veškeré povinnosti legislativy. Na druhou stranu je cílem certifikace pomoci firmám v konkurenčním boji a získání důvěry zákazníků díky – třetí, odbornou a nezávislou stranou - prověřenému a ošetřenému systému.

Statistiky mluví jasně. Více než 70 % české populace má z nakupování nebo předávání osobních informací on-line obavy. To, že jsou v některých případech více než oprávněné, dokládají desítky podnětů, které denně dostává Česká obchodní inspekce (ČOI) či Sdružení ochrany spotřebitelů (SOS), (*statistiky www.coi.cz, www.spotrebitele.info, pozn. redakce*). Na bližší informace o situaci on-line obchodů v ČR a na českém trhu nově

nabízené službě (pod názvem **Certifikovaná on-line služba**) kontrolující bezpečnost a spolehlivost služeb těchto obchodníků, jsme se zeptali vedoucího projektu Certifikovaná on-line služba, hodnotícího kvalitu, shodu nabídky s realitou a plnění legislativních požadavků – **Jiřího Vavřika** a vedoucího auditora pro oblast bezpečnosti informací - **Ing. Romana Práška, PhD.**



Jsou české internetové obchody bezpečné? Mohou být osobní data spotřebitelů nějak zneužita? Došlo k takovým případům? Jak spotřebitel pozná, že ke zneužití došlo?

JV: Existuje řada statistik, mnohé z nich uvádí na stránkách SOS nebo ČOI (ta v nedávné době prováděla na základě podnětů od spotřebitelů testy např. v západních Čechách). Řadu informací mohou spotřebitelé nalézt na webových stránkách typu www.nenechtesenapalit.cz nebo www.bezpecnost.interval.cz. Obecně platí, že s rostoucím počtem společností i tzv. aukčních portálů, nabízejících on-line služby, roste také počet těch, kteří neplní legislativní požadavky, dopouštějí se klamání spotřebitele a nezabezpečují dostatečně své stránky proti možnému úniku dat. Nejčastějšími problémy bývá neuvádění kompletních cen (zejm. ve vztahu k poštovnímu, balnému či DPH), obchodních podmínek (např. práva na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu) či identifikačních údajů (zejm. o výrobcích, jejich složení a původu).

Obecně je pro běžného spotřebitele poměrně obtížné orientovat se ve veškerých legislativních podmínkách, které jsou na e-shopy kladeny. Většinou zjistí kvalitu a bezpečnost e-shopu/on-line služby až ve chvíli, kdy si službu/produkt objednal a není mu dodána, dožaduje se reklamace, a ta je s ním odmítána řešit.

Lidé se často bojí platit předem za zboží kartou, je jejich strach na místě?

RP: Řada společností vyžaduje platbu nebo alespoň potvrzení rezervace (např. u ubytování, letenek atd.) předem a spotřebitel se v případě zájmu o danou službu tomuto požadavku nevyhne. Riziko je opět možno snížit, pokud si spotřebitel vybere společnost, která prošla nezávislým ověřením – testováním.

Naši auditoři ověřují bezpečnost nejen při klasických auditech, ale také v tzv. mystery analýzách. Testována je ochrana systému před viry, odborná instalace softwaru, stanovení zodpovědnosti za bezpečnost osobních údajů, stanovení osoby správce osobních údajů (podle § 16 zákona 101/2000 Sb. musí být registrován u Úřadu na ochranu osobních údajů), použití technologie zakódování (pro informace o platbě se vždy používá zakódování nejméně 128 bit pro symetrický postup a 768 bitů – ještě lépe 1024 bitů – pro asymetrický postup), na ochranu proti zásahu z vnějšku se používá firewall nebo srovnatelný ochranný mechanismus, ověřuje se např. použití technologie SSL, dodržování standardů pro webové aplikace.

Co si mohou spotřebitelé představit pod pojmy bezpečnost dat a únik informací? Jak se vlastně certifikace realizuje a kolik jich bylo provedeno? Je o tuto službu zájem?

JV: Prostřednictvím on-line testu (zkušební objednávka, žádost o informace atd.), testu bezpečnosti a auditu na místě TÜV SÜD Czech hodnotí mimo jiné strukturu a funkčnost webových strán-



nek (kontroluje se např. i uplatňování zákonných ustanovení k ochraně ohrožování mravní výchovy mládeže...), bezpečnost dat a systému, kompletnost a ochranu dat proti možnému zneužití, transparentnost a jednoduchost obsahu a použití procesů pro on-line obchod, zacházení s reklamacemi, kvalifikaci zaměstnanců s ohledem na specifika daného oboru nebo i odpovědnost managementu. Součástí je i ověření dodržování obecně závazných právních předpisů relevantních pro poskytovanou službu (poskytnutí kompletních identifikačních údajů o poskytovateli, všeobecné smluvní podmínky, reklamační podmínky, platební postup atd.).

Certifikát (včetně možnosti užívat logo - oktagon) je udělen na 3 roky s každoročním pravidelným auditem a opakujícími se nehlášenými audity. Mezi naše klienty patří celosvětově např. O2, Plus, Quelle, OTTO Office, CK Neckermann, Holiday Autos, Aldi, BASE, German Wings, www.computeruniverse.net, Expedia, S.Oliver a řada dalších. V České republice je tento produkt představován nově.

Jak je zajištěna objektivnost takové certifikace?

RP: Každá certifikační a inspekční společnost pracuje na základě akreditací, pověření a/nebo osvědčení od státních orgánů. Jejich zástupci (ČIA, ministerstva...) postupy pravidelně prověřují, a to nejen dokumentací, interní postupy, ale také zkouší naše odborníky ze znalostí v daném oboru. Aby byl certifikát platný mezinárodně, musíme současně zachovávat interní dokumentaci a auditní specifikace řízené naší centrálou v Mnichově.

Jaká konkrétní loga mají spotřebitelé na webových portálech hledat, aby věděli, že vybrali bezpečný obchod? Jsou tato loga trvalá, nebo se musejí nějak aktualizovat?

JV: Na českém trhu existuje řada označení, která hodnotí kvalitu a bezpečnost internetového obchodu. Vzhledem k tomu, že neznáme jejich postupy, způsob garance nezávislosti a odbornosti, se kterou jsou udělovány, neradi bychom je jakkoli hodnotili.

Logo Certifikované on-line služby je pro koncového spotřebitele zárukou, že se jedná o nezávislé, odborné a mezinárodně platné ověření bezpeč-

nosti, kvality a spolehlivosti služeb, že služba plní veškeré legislativní požadavky, současně má nastaveny ochranné systémy proti úniku dat, systém reklamací a účinné komunikace s klientem (záruka odpovědi na dotazy, zpracování poptávky e-mailem/telefonicky do určité doby). Zjednodušeně řečeno, logo vyjadřuje, že klient dostane to, co je mu nabízeno.

Kde všude mohou spotřebitelé toto logo hledat?

RP: Certifikovaná on-line služba je určena pro společnosti poskytující své služby nebo část svých služeb prostřednictvím elektronického obchodu, a to nejen při nákupu, rezervaci, ale také např. při vyplňování elektronických dotazníků a formulářů.

Patří mezi ně např. banky a pojišťovny, prodejci počítačové a kancelářské techniky, distributoři energií, telekomunikace a poskytovatelé internetu, subjekty cestovního ruchu (hotely, cestovní kanceláře atd.), půjčovny automobilů nebo i dopravci a prodejci letenek a jízdenek.

Zajímáte se také o kvalitu a spolehlivost poskytovaných služeb, dochází ke zlepšení i v tomto směru?

JV: Ne všechny certifikace, inspekce a testy jsou povinné. Zvláště ty, hodnotící kvalitu služeb, ještě v legislativě zakotvené nejsou. I tady nicméně dochází k pozvolnému zlepšování. Např. snahy o zvýšení kvality služeb v cestovním ruchu jsou už zakotveny i v Koncepci státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007–2013. Certifikace je sice stále nabízena na bázi dobrovolnosti, nicméně i tento zájem vlády považujeme za posun, který by měl pomoci nejen provozovatelům hotelů, restaurací či cestovních kanceláří v orientaci v legislativě a odlišení od konkurence, ale zejména spotřebitelům při výběru kvalitní, spolehlivé a bezpečné služby.



Pro více informací



Jiří Vavřík

Vedoucí projektu certifikovaná on-line služba

Tel: +420 585 412 500
jiri.vavrik@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Pro více informací



Ing. Roman Prášek Ph.D.

Vedoucí auditor pro oblast bezpečnosti informací

Tel: +420 596 134 248
roman.prasek@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz



Nové nařízení vlády stanovující technické požadavky na strojní zařízení

Dne 29. prosince 2009 nabude účinnosti **nová strojní směrnice 2006/42/ES** ze dne 17. května 2006 o strojních zařízeních a o změně směrnice 95/16/ES. Ruší Směrnici Evropského parlamentu a Rady 98/37/ES ze dne 22. června 1998 o sblížení právních předpisů členských států týkajících se strojních zařízení, která kodifikovala směrnici 89/392/EHS. V návaznosti na tuto směrnici bylo vydáno **Nařízení vlády č. 176/2008 Sb.** stanovující technické požadavky na strojní zařízení.

Jak se toto nové nařízení vlády liší od v současnosti ještě platného NV č. 24/2003 Sb.? Jak významné změny přináší v požadavcích na výrobce či dovozce a jakým způsobem bude uplatňováno v praxi? Na tyto a další otázky odpovídá pan Rostislav Suchánek, vedoucí inspektor společnosti TUV SÚD Czech pro oblast posuzování strojních zařízení.

Dobrý den pane Suchánku, mohl byste prosím shrnout čtenářům nejdůležitější změny v novém nařízení vlády?

Mezi nejdůležitější změny patří upřesnění definic strojních zařízení, na které se NV č. 176/2008 Sb. vztahuje, a rozšíření specifikace bezpečnostních

součástí. Základní požadavky uvedené v příloze I. mění některé termíny a definice z oboru bezpečnosti strojních zařízení shromážděných v normě typu A - ČSN EN 1070:2000. Mění např. dřívě pohyblivé ochranné kryty na snímatelné ochranné kryty a tvrdí, že snímatelné kryty se nesmí dát sejmut (musí zůstat upevněny na stroji). Tato definice mění význam řady dalších norem.

Další důležitou změnou je rozšíření modulů posuzování shody. Kromě modulů A, B, C je tímto nařízením nově zaveden i modul H.

Nově jsou také zavedeny přílohy VI – Návod k montáži neúplného strojního zařízení, příloha



VIII – posuzování shody interním řízením výroby strojního zařízení a příloha X – komplexní zabezpečování jakosti.

Dotkla se nějak nová směrnice, a tedy i nařízení vlády 176/2008 Sb. škály výrobků, na které se vztahuje?

Ano, směrnice nově upravuje technické požadavky na:

- strojní zařízení,
- vyměnitelná přídatná zařízení,
- bezpečnostní součásti,
- příslušenství pro zdvihání,
- řetězy, lana a popruhy,
- odnímatelná mechanická převodová zařízení,
- neúplná strojní zařízení.

Znamená to, že se změní postupy posuzování shody strojních zařízení? Ovlivní to nějak výrobce strojních zařízení?

Postupy posuzování se mění. Je to patrné porovnáním známých postupů dle § 3 v NV č.24/2003 Sb. a § 5 v NV 176/2008 Sb.

Není-li strojní zařízení uvedeno v příloze IV tohoto nařízení, použije výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce postup posouzení shody interním řízením výroby strojního zařízení právě podle nové přílohy VIII k tomuto nařízení.

Pokud je strojní zařízení uvedeno v příloze IV nařízení a vyrobeno podle harmonizovaných norem uvedených v § 3 odst. 2 (tyto normy musí zahrnovat všechny příslušné základní požadavky na ochranu zdraví a bezpečnosti), může výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce použít postup posuzování shody interním řízením výroby strojní-

ho zařízení podle přílohy VIII k tomuto nařízení, ES přezkoušení typu podle přílohy č. IX a interní řízení výroby strojního zařízení podle bodu 3 přílohy VIII k tomuto nařízení, nebo komplexní zabezpečování jakosti podle přílohy X.

Pokud strojní zařízení uvedené v příloze IV nebylo vyrobeno podle harmonizovaných norem, (nebo pouze částečně), výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce použijí postup ES přezkoušení typu k tomuto nařízení a posuzování shody interním řízením výroby strojního zařízení podle bodu 3 přílohy VIII k tomuto nařízení, nebo komplexní zabezpečování jakosti podle přílohy X k tomuto nařízení.

Odrazí se nová směrnice v již provozovaných zařízeních (např. plnicí linka pro nápoje)?

Nové nařízení vlády nemůže být uplatňováno zpětně na zařízení, která byla uvedena do provozu před účinností nařízení nového. Samozřejmě pokud provozovaná zařízení byla vyrobena podle předpisů, které byly platné v době jejich uvádění na trh (do provozu).

Pro více informací



Ing. Rostislav Suchánek Ph.D.

Vedoucí inspektor pro posuzování strojních zařízení

Tel: +420 545 427 821
rostislav.suchanek@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Nové služby

– testování potravin a krmiv

Společnost TÜV SÜD Czech zahájila počátkem tohoto roku spolupráci s laboratoří **Ekocentrum Ovalab v Ostravě**. Cílem této spolupráce je nejen rozšíření portfolia našich služeb pro výrobce a distributory potravin a krmiv, ale také rozšíření „značek kvality“ s logem TÜV SÜD (v zahraničí pod názvem TÜV geprüft) informující koncového spotřebitele o bezpečnosti a nezávadnosti potravin pravidelně prověřovaných třetí nezávislou odbornou stranou. Individuálním nastavením pravidelného systému testování pro každý produkt se svými specifiky a potenciálními rizikovými faktory a pravidelnými audity prověřujícími systém výroby, distribuce, přepravy i skladování je nejen minimalizováno riziko poškození zdraví spotřebitele, za které nese výrobce odpovědnost, ale současně je výsledné udělení značky TÜV SÜD i marketingovou podporou firem pro uvádění produktů na český trh.

Na bližší informace vážící se k nabídce služeb laboratoře jsme se zeptali jejího ředitele, **Ing. Jiřího Pavelky, CSc.**

Seznam služeb, které Vaše laboratoř nabízí, jsou stručně definovány na konci našeho rozhovoru. Mohl byste nám prosím přiblížit neobvyklé nebo specifické analýzy, které provádíte?

Ze „speciálních“ analýz nabízíme např. testování flavonoidů v bylinách a drogách (např. účinné látky v gingo biloba, ostropestřci mariánském aj.), či analýzy na rutin, kreatin nebo morfin v máku, jejichž limity (u řady z nich) nejsou stále legislativou pevně ukotveny. Rostoucí zájem sledujeme i u kontroly kontaminantů životního prostředí (z pesticidů OCP, OFI nebo pyretroidy, testujeme i obsah těžkých kovů, ftalátů, polyaromyátů atd.). Stále aktuální je sledování přítomnosti melaminu v potravinách a krmivech a histaminu v rybách a krmivech.

Pod jakou akreditací Vaše laboratoř své služby nabízí?

Naše laboratoř je držitelem osvědčení ČIA o.p.s. o akreditaci (od roku 1994) pro chemické a mikrobiologické zkoušení a vzorkování potravin, krmiv, biologických materiálů, zeminy a vody. Současně jsme uvedeni na seznamu externích laboratoří Státní zemědělské a potravinářské inspekce. Od Státní veterinární správy ČR vlastní naše laboratoř povolení k provádění veterinární diagnostické činnosti. Dále se zabýváme analýzou léčiv a farmaceutických surovin v rozsahu fyzikálně-chemického zkoušení a mikrobiologického zkoušení nesterilních léčiv na základě certifikátu Státního ústavu pro kontrolu léčiv. Laboratoř je zapsána v Evropské databázi EudraGMP, která zahrnuje výrobce a kontrolní laboratoře zabývající se výrobou a kontrolou léčiv v rámci Evropské unie. *(Pozn. redakce: laboratoř v současné době prochází i auditem od spol. TÜV SÜD Czech, ověřující nastavení celkového systému.)*

Děkujeme za rozhovor a těšíme se na další spolupráci.

Pro více informací



Mgr. Nataša Králiková

Vedoucí auditor FSMS

Tel: +420 244 016 527
natas.kralikova@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Služby Ekocentrum Ovalab:

Testování potravin a krmiv.

Typy testů: základní chemické, stanovení vitamínů a dalších nutričně významných látek, stanovení potravinářských aditiv, cizorodých látek, mykotoxinů, antikoagulantů a dalších veterinárních farmak, stanovení kationtů a aniontů, alergenů a mikrobiologické rozborů.

Školení v oblasti systémů managementu
QMS – EMS – OHSAS – HACCP
 a odborně zaměřené semináře z oblasti posuzování výrobků a zařízení
Školení v oblasti marketingu a osobního rozvoje



PRAHA

Interní auditor QMS dle ISO 9001	2 dny	Praha	1. - 2. 6. 2009
Interní auditor QMS dle ISO 9001 - zdokonalovací	1 den	Praha	12. 6. 2009
Interní auditor EMS dle ISO 14001	2 dny	Praha	3. – 4. 6.2009
Interní auditor BOZP v návaznosti na OHSAS	2 dny	Praha	15- 16. 6. 2009
Koordinátor – školení	3 dny	Praha	11. – 13. 5. 2009
Koordinátor – zkouška	1 den	Praha	19. 5. 2009
Prevence rizik – školení	3 dny	Praha	22.-24.6.2009
Prevence rizik – zkouška	1 den	Praha	25.6.2009
Interní auditor IMS – Modul II.	2 dny	Praha	6. – 7. 4. 2009
Manažer IMS - Modul III.	1 den	Praha	25. 5. 2009
Poradce IMS – Modul IV.	1 den	Praha	8. 6. 2009
Řízení procesů a ISO/TS 16949:2002	2 dny	Praha	27. – 28. 4. 2009
Interní auditor systémů manag. bezpečnosti potravin	2 dny	Praha	22.-23.4 2009
REACH	1 den	Praha	26.5. 2009
Zařízení dětských hřišť	1 den	Praha	14. 5. 2009
Metrologie II.	2 dny	Praha	15. – 16. 4. 2009
Metrologie III.	1 den	Praha	20. 5. 2009
Rozhovor s oponentem	1 den	Praha	20. 4. 2009
Týmová spolupráce	2 dny	Praha	9.-10.6.2009
Jak pracovat s normami	1 den	Praha	5.5.2009
Projektové řízení	1 den	Praha	15.5.2009
ITIL	1 den	Praha	28.5.2009

OSTRAVA

Interní auditor BOZP v návaznosti na OHSAS	2 dny	Ostrava	11. - 12. 5. 2009
--	-------	---------	-------------------

OLOMOUC

Interní auditor QMS dle ISO 9001	2 dny	Olomouc	20. - 21. 4. 2009
Interní auditor EMS dle ISO 14001	2 dny	Olomouc	17. - 18. 4.2009
Zařízení dětských hřišť	1 den	Olomouc	8. 6. 2009

HRADEC KRÁLOVÉ

Interní auditor BOZP v návaznosti na OHSAS	2 dny	Hradec Králové	9. – 10. 6. 2009
Zařízení dětských hřišť	1 den	Hradec Králové	20. 4. 2009

VALAŠSKÉ KLOBOUKY

Koordinátor BOZP na staveništi- školení	3 dny	Valašs. Klobouky	4. - 6. 5. 2009
Koordinátor BOZP na staveništi – zkouška	1 den	Valašs. Klobouky	7. 5. 2009
Prevence rizik – školení	3 dny	Valašs. Klobouky	15.–17. 6. 2009
Prevence rizik – zkouška	1 den	Valašs. Klobouky	18. 6. 2009

BRNO

Metrologie	1 den	Brno	21. 5. 2009
Interní auditor systémů manag. bezpečnosti potravin	2 dny	Brno	21. - 22. 9. 2009
Interní auditor QMS dle ISO 9001	2 dny	Brno	21. -22. 4.2009
Zařízení dětských hřišť	1 den	Brno	25.6.2009
Jak pracovat s normami	1 den	Brno	3.6.2009

Další informace Vám rádi poskytneme na tel. 239 046 810, 239 046 816, nebo e-mail: akademie@tuv-sud.cz
 nebo je najdete na www.tuv-sud.cz/akademie



TÜV SÜD Czech s.r.o.

Volba jistoty.
Více hodnoty.



TÜV SÜD Czech s.r.o.

Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Telefon: +420 239 046 800
Fax: +420 239 046 806
e-mail: tuvczech@tuv-sud.cz

TÜV SÜD Central Eastern Europe s.r.o.

Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Tel: +420 239 046 700
Fax: +420 239 046 705
E-mail: info@tuv-sud.cz

