



Czech

Volba jistoty.  
Více hodnoty.

# Všeobecné podmínky pro certifikaci systémů managementu

platí v rámci certifikačního orgánu dle ČSN EN ISO/IEC 17021

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
Novodvorská 994  
142 21 Praha 4

( s o u č á s t s m l u v )

## 1. Všeobecně

Certifikační orgán nabízí objednavatelům – zájemcům o certifikaci (dále jen klient) své služby při certifikaci systémů managementu jako důkaz o plnění standardních požadavků prostřednictvím nezávislé certifikační instituce.

## 2. Rozsah platnosti

**2.1** Všeobecné podmínky platí pro certifikační procesy v rámci systémů managementu (dále jen SM)

**2.2** Proces zahrnuje přípravu na certifikační audit, prověřování dokumentace, certifikační audit 1. a 2. stupně a dále udělení certifikátu, dozorový a případně recertifikační audit.

## 3. Postup certifikace

### 3.1 Příprava klienta na certifikaci

#### 3.1.1 Informativní rozhovor (předsmluvní stadium)

Certifikační orgán vede s klientem před sjednáním zakázky informativní rozhovor, při němž mohou být projednány následující body:

- cíl a účel certifikace
- základní předpoklady pro certifikaci
- průběh certifikačního řízení
- normový základ, stupeň prokazatelnosti, oblast platnosti
- předpokládané náklady
- návrhy termínů

Výkony uvedené dále v jednotlivých fázích certifikace následují po sjednání zakázky a její evidenci u certifikačního orgánu.

#### 3.1.2 Příprava na certifikační audit

**3.1.2.1** Klient obdrží Vstupní dotazník - žádost o certifikaci k přípravě certifikace. Vyplněný dotazník se vrací zpět certifikačnímu orgánu. Slouží k předběžnému posouzení, zda systém managementu klienta splňuje základní předpoklady pro certifikační audit. Zároveň je stanovena oblast platnosti a stupeň prokazatelnosti dohodnuté normy/specifikace, pokud tak nebylo učiněno

UniCredit Bank Czech Republic a.s.  
č. ú. 1168829001/2700 CZK  
IBAN: CZ0227000000001168829001  
č. ú. 1168829028/2700 EUR  
IBAN CZ4927000000001168829028  
SWIFT: BACXCZPP

Jednatel:  
Oleg Spružina  
Městský soud v Praze, oddíl C, vl. 38432  
IČ: 63987121  
DIČ: CZ63987121

Tel.: +420 239 046 800  
Fax: +420 239 046 805  
[info@tuv-sud.cz](mailto:info@tuv-sud.cz)  
[www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz)  
**TUV**<sup>®</sup>

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
Novodvorská 994/138  
142 21 Praha 4  
Česká republika

již při informativním rozhovoru. Kromě toho určí klient zástupce svého vedení jako kontaktní osobu odpovědnou za průběh certifikace.

**3.1.2.2** O výsledku předběžného posouzení obdrží klient informaci. Zároveň sdělí certifikační orgán klientovi jména předpokládaných auditorů. Pravidla v normách a předpisech o nepřípustné poradenské činnosti auditorů jsou zásadně dodržována.

**3.1.2.3** Klient má právo kteréhokoliv jmenovaného auditora odmítnout a certifikační orgán navrhne další auditory

**3.1.2.4** Mohou být sjednány další předběžné posudky prostřednictvím certifikačního orgánu, které mohou např. zahrnovat:

- Předběžné posuzování systému managementu podle předložených podkladů. Cílem tohoto předběžného posudku je poukázat na slabá místa v popisu systému řízení ve srovnání s požadavky příslušné normy. O výsledku předběžného posudku obdrží klient zprávu.
- Provedení předauditu. Cílem předauditu je poukázat na slabá místa systému. Rozsah předauditu je stanoven dohodou s klientem. Předaudit je zpravidla prováděn jedním auditorem pokud možno z týmu, který bude provádět certifikační audit. Jeho výsledky jsou sdělovány klientovi v závěrečném rozhovoru.
- Tyto předběžné posudky mohou být dle potřeby zahrnuty do zakázky, nejsou však bezpodmínečně nutným předpokladem pro provedení certifikace. Z provedení předběžného posudku podkladů pro systém managementu nebo předauditu nemůže klient odvozovat žádné nároky na udělení certifikátu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden předaudit.

## **3.2 Certifikační audit**

Certifikační audit je zpravidla prováděn dvěma auditory. Pokud musí být řešeny zvláštní specifické odborné problémy, aby mohl být systém managementu posouzen, je přizván odborný expert. Na začátku této fáze obdrží klient jím odsouhlasený plán auditu.

V rámci auditu prověřují a hodnotí auditori účinnost zavedeného systému managementu. Základem je stupeň prokazatelnosti sjednané normy/specifikace či předpisu. Auditní dotazník slouží jako návod a nebrání auditorům provádět další dotazování a prověřování. Úkolem auditorů je kontrolovat praktické použití dokumentovaného systému a hodnotit plnění požadavků norem, které tvoří podklad pro certifikaci.

Prvotní certifikace je prováděna ve dvou stupních.

### **3.2.1.**

#### **1. stupeň auditu spolu s kontrolou a hodnocením dokumentace:**

Jeho účelem je stanovit stupeň připravenosti systému managementu klienta k certifikaci. 1. stupeň auditu se provádí mj. za účelem auditu dokumentace. V této fázi auditori zkoumají platné podklady systému managementu klienta (příručku systému managementu a jiné platné podklady jako návody na řízení, pracovní a kontrolní návody, registr právních a environmentálních požadavků) ke splnění sjednaných požadavků norem. 1. Stupeň se provádí běžně v prostorách auditované organizace, předběžné posouzení dokumentace je možno provádět předem v sídle pobočky TÜV SÜD Czech. O výsledku 1. stupně auditu obdrží klient zprávu.

Jestliže podklady pro certifikaci nesplňují požadavky norem, může být na přání klienta provedena změna 1. stupně na dodatečný rozhovor o dalším postupu, resp. předaudit.

### **3.2.2**

#### **2. Stupeň auditu:**

Jeho účelem je vyhodnotit uplatňování a efektivitu systému managementu a provádí se vždy na pracovišti/ích zákazníka.

**3.2.3** Audity lze vzájemně kombinovat s auditem ostatních systémů managementu za předpokladu naplnění všech požadavků jednotlivých norem a kvalita auditu nesmí být touto kombinací nijak negativně ovlivněna.

**3.2.4** Po skončení auditu je klient auditním týmem informován v závěrečném rozhovoru o výsledku auditu. Rovněž jsou v případě potřeby sjednány termíny provedení určených nápravných opatření.

**3.2.5** Pokud byly při auditu zjištěny odchylky a je pro některé části žádoucí opakovaný audit, je pro tento audit stanoven termín. Lhůta pro provedení opakovaného auditu činí v případě prvního certifikačního auditu max. 6 měsíců, v případě recertifikačního nebo dozorového auditu 3 měsíce od data vykonání auditu/dozoru.

**3.2.6** Za navržení týmu pro opakovaný audit odpovídá vedoucí auditor. Opakovaný audit probíhá dle závažnosti zjištění přiměřeně výše uvedenému. Pro určení platnosti certifikátu je směrodatné datum provedení pozitivně uzavřeného opakovaného auditu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden opakovaný audit.

**3.2.7** Pokud během certifikačního auditu vyjdou najevo závažné odchylky, takže vydání certifikátu není reálné ani v případě očekávaných nápravných opatření, oznámí certifikační orgán klientovi přerušení certifikačního auditu a doporučí se jeho změna na předaudit. Opět smí být proveden pouze jeden předaudit. Pokud se klient pro předaudit rozhodne, je s ním sjednán další postup.

**3.2.8** Náklady na certifikační i opakovaný audit se řídí platným ceníkem. Klientovi jsou však vždy vyúčtovány minimálně ty náklady, které vznikly certifikačnímu orgánu do okamžiku přerušení (včetně zprávy) tak, jak je uvedeno v bodě 3.2.5.

### **3.3 Udělení certifikátu, dozorové a recertifikační audit**

**3.3.1** Předpokladem pro udělení certifikátu je prověření účinnosti systému managementu klienta se zřetelem na prokázané plnění daných požadavků na základě příslušných norem formou výše popsaného postupu certifikace uzavřeného s pozitivním výsledkem.

#### **3.3.2 Udělení certifikátu**

**3.3.2.1** Na základě kladného průběhu celého procesu certifikace a kladného posouzení v rámci interních postupů TÜV SÜD Czech rozhoduje vedoucí certifikačního orgánu o udělení certifikátu. Za tím účelem odevzdávají auditoři certifikačnímu orgánu auditní zprávu o výsledku auditu. Po projednání případu v Rozhodovací komisi pro certifikaci je klientovi zasláno neprodleně jedno vyhotovení auditní zprávy. Současně je vyzván, aby vyjádřil své připomínky k této zprávě.

**3.3.2.2** Doba platnosti certifikátu činí tři roky, pokud nedojde k odejmutí práva používání certifikátu, a dále za podmínky každoročního dozorového auditu s pozitivním výsledkem u klienta. Ve zvláště odůvodněných případech může být také požadován krátkodobý mimořádný audit. Před uplynutím doby platnosti se provádí recertifikační audit pro prodloužení platnosti certifikátu o další tři roky.

#### **3.3.3 Dozorové audit**

Pro stanovení termínu dozorových auditů je rozhodující datum vydání certifikátu. Dozorový audit se provádí v době platnosti certifikátu nejdéle po roce, přípustný termín je  $-3/+0$  měsíc, kdy za určující datum, od kterého se odvíjejí termíny pro dozory, je datum vystavení certifikátu; objednatel je povinen objednat u vykonavatele provedení dozorového auditu vždy nejpozději 1 měsíc před uplynutím prvního a druhého roku od platnosti certifikátu

Dozorové audity vždy zahrnují:

- interní audit a přezkoumání managementem prováděné klientem
- přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu
- účinnost systému managementu s ohledem na dosahování cílů
- postup plánovaných činností, jejichž cílem je trvalé zlepšování
- vyšetření stížností zákazníků a sdělení od externích zainteresovaných stran
- přezkoumání změn dokumentovaného systému managementu
- trvalé provozní řízení
- používání certifikátu, značky TÜV SÜD Czech a odkazů na certifikaci.

Klient předává certifikačnímu orgánu platnou příručku systému managementu se seznamem všech provedených změn. Základním podkladem pro dozorový audit jsou auditní zpráva a příslušné zprávy o odchylkách z předcházejících auditů.

Dozorový audit je zpravidla prováděn jedním auditorem, termín je klientem odsouhlasen a klient obdrží z tohoto auditu zprávu.

**Mimořádné (narychlo oznámené) audity:** mohou být provedeny mezi řádnými dozorovými audity při zjištění, že certifikovaný subjekt nedodržuje podmínky, za kterých mu byl certifikát udělen nebo jako důsledek podané stížnosti na certifikovaný subjekt anebo v případech, kdy nastanou významné změny v organizaci, postupech či činnostech certifikovaného subjektu, které činí vydaný certifikát nevypovídajícím, případně kdy dojde ke změnám v požadavcích na certifikaci.

### **3.3.4 Recertifikační audity**

Recertifikace se provádí před skončením platnosti certifikátu tak, aby platnost nového certifikátu navazovala na předchozí.

Při recertifikačním auditu je namátkově kontrolována účinnost celého systému managementu.

Klient předává k tomuto účelu certifikačnímu orgánu platnou příručku systému managementu se seznamem všech provedených změn. Průběh auditu již není dvoustupňový odpovídá odstavcům 3.2. a 3.3 těchto podmínek.

### **3.3.5 Kombinované audity**

V případě, že probíhá audit systému managementu organizace podle 2 nebo více kritérií auditu/norem/specifikací současně, jedná se o tzv. kombinovaný audit a v tom případě tedy probíhá kombinovaná certifikace.

Jestliže organizace aplikuje jeden jednotný systém managementu pro řízení několika aspektů činnosti organizace pro splnění požadavků více než jedné normy systému managementu, hovoříme o integrovaném systému managementu (ISM).

ISM je charakterizován těmito aspekty:

- přezkoumáním vedením, které bere v úvahu celkovou podnikatelskou strategii a plán
- integrovaný přístup k interním auditům
- integrovaný přístup k politice a cílům
- integrovaný přístup k procesům systémů
- integrovaný soubor dokumentace obsahující pracovní instrukce na dobré a odpovídající úrovni vývoje
- integrovaný přístup k mechanismům zlepšování
- integrovaný přístup k plánování,
- podpora jednotného managementu a odpovědnosti

Systémy managementu se mohou vyskytovat v různých úrovních integrace a ta je rozhodující pro stanovení postupu a rozsahu certifikačního procesu.

Zásady pro provádění kombinované certifikace jsou popsány v dokumentu EA -7/05:Pokyny EA k aplikaci ISO/IEC 17021:2006 pro kombinované audity, ze kterých vycházejí i postupy TÜV SÜD Czech pro provádění těchto auditů.

## **4. Všeobecné podmínky**

### **4.1 Povinnosti a odpovědnost certifikačního orgánu**

**4.1.1** Certifikační orgán se zavazuje, že bude se všemi informacemi o organizaci klienta zacházet jako s důvěrnými a že je využije pouze k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudou předávány třetím osobám. Výjimkou je pouze předání podrobné zprávy rozhodčímu místu v případě sporu nebo orgánům definovaným v odst. 4.2.6 těchto podmínek. Klient může certifikační orgán této povinnosti mlčenlivosti zprostit.

**4.1.2** Ručení certifikačního orgánu vůči klientovi nebo třetí osobě je dáno v souladu s českým obchodním právem. Certifikační orgán je povinen v rámci svých možností dbát na správné používání certifikace pro reklamní účely klienta.

## 4.2 Povinnosti a odpovědnost klienta

**4.2.1** Klient se zavazuje vyhovět požadavkům na certifikaci a předložit všechny informace nezbytné pro jeho hodnocení.

**4.2.2** Klient včas oznámí certifikačnímu orgánu kontaktní osobu pověřenou jednat s auditory a umožní auditorům přístup do příslušných provozních prostor ve svém sídle (dislokacích).

**4.2.3** Klient se zavazuje následně po udělení certifikátu a uzavření Smlouvy o kontrolní činnosti prověřeného systému managementu (viz odst.3.3.2.2 ) písemně sdělit certifikačnímu orgánu:

- všechny důležité změny v certifikovaném systému
- změny firemní struktury a organizace, které mají podstatný vliv na systém

**4.2.4** Před každým dozorovým a recertifikačním auditem dá klient certifikačnímu orgánu k dispozici platné podklady systému managementu, jako je např. příručka systémů managementu a seznam provedených změn.

**4.2.5** Klient se zavazuje vést záznamy o stížnostech na vlastní systém managementu a o způsobu jejich odstranění. Současně se zavazuje zpřístupnit tyto záznamy certifikačnímu orgánu TÜV SÜD Czech.

**4.2.6** Klient dává souhlas k tomu, aby, informace, které se týkají procesu posuzování a hodnocení jeho SM mohly být zpřístupněny jiným orgánům. Těmi je míněna skupina posuzovatelů a pozorovatelů ze strany akreditačního orgánu, např. ČIA, respektive skupina řádně jmenovaných evaluátorů EA, která se může prokázat prohlášením o mlčenlivosti. Klient dává souhlas i k případnému svolení s účastí této skupiny posuzovatelů v procesu samotného auditu, tedy tzv. witnessauditu.

## 4.3 Používání certifikátů a značky TÜV SÜD Czech

**4.3.1** Klient může certifikát a značku používat k obchodním účelům např. jako důkaz pro třetí osoby a úřady. Pokud by měla být certifikace použita k reklamním účelům, musí klient předložit zamýšlenou podobu reklamy certifikačnímu orgánu ke schválení, aby bylo vyloučeno zavádějící nebo nesprávné použití výsledků certifikace.

**4.3.2** Zavádějící používání certifikátu a značky (např. zkomolením či užitím pouze jeho části) nebo způsobem, který zakládá dojem vykonané certifikace výrobku nebo výrobních postupů, je nepřijatelné. Certifikát ani značku nemůže klient sám upravovat či měnit.

Oprávnění k používání značky je uděleno na základě smlouvy případně dodatku ke stávající smlouvě, a to teprve po kladném rozhodnutí o certifikaci. Na základě toho smluvního vztahu jsou specifikovány podmínky, způsob použití a grafického provedení značky. Pokud by měla být značka použita v jiné podobě nebo jiným způsobem, než jak je ve smlouvě (resp. dodatku ke smlouvě) specifikováno, musí klient předložit zamýšlenou podobu použití značky certifikačnímu orgánu ke schválení. Předpokladem pro další používání je pravidelné opakované posuzování a další platnost certifikátu.

## 4.4 Ukončení platnosti, odejmutí a pozastavení certifikátu

**4.4.1** Ukončení platnosti certifikátu nastane, pokud:

- byl na klienta vyhlášen konkurs nebo jinak rozhodnuto o řešení úpadku anebo rozhodnuto o vstupu do likvidace
- došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. "likvidace s nástupcem")
- došlo k ukončení platnosti smlouvy odstoupením či výpovědí ze strany objednavatele
- uběhla uvedená doba platnosti a majitel nepožádal o prodloužení (recertifikaci)

**4.4.2** certifikační orgán má právo odejmout certifikát, pokud:

- je certifikát zneužíván (použitím k jiným účelům, než pro jaké byl vystaven, např. pro jinou dosud necertifikovanou firmu případně pro jinou organizačně oddělenou část firmy, která nebyla zahrnuta do předmětu certifikace nebo pro jiný předmět činnosti)
- při dozoru se prokáže, že podstatné předpoklady pro certifikaci systému managementu již nejsou klientem uplatňovány, a není současně uplatněn odst. 4.4.3 těchto Podmínek

- dozor nemůže být proveden z důvodů, které vzešly ze strany klienta, a není současně uplatněn odst. 4.4.3 těchto Podmínek
- majitel certifikátu písemně odmítne změny Všeobecných podmínek pro certifikaci systémů managementu během šesti týdnů po jejich vstoupení v platnost, příp. možnosti se s nimi seznámit
- platba za provedené výkony nebyla zaplacená ve stanovené lhůtě (ani po upomínce)
- nastanou jiné důvody k odejmutí plynoucí ze smlouvy s klientem nebo klient tuto smlouvu poruší, odstoupí od ní či se zachová v rozporu se sjednaným předmětem smlouvy.

#### **4.4.3 Certifikační orgán má právo pozastavit platnost certifikátu, pokud**

- dozor nemůže být proveden v řádném termínu stanoveném ve Smlouvě o kontrolní činnosti z důvodů, které vzešly ze strany klienta, a zároveň klient požádá o odklad vykonání dozorového auditu a vedoucí certifikačního orgánu po zvážení důvodů rozhodne kladně. Pozastavení platnosti certifikátu trvá do doby řádného vykonání dozorového auditu, jehož termín je pevně stanoven, nejvýše však 6 měsíců od původně stanoveného termínu, přičemž za původně stanovený termín je považováno datum vystavení certifikátu. Pokud tento termín nebude dodržen z důvodů, které vzešly ze strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2.
- při dozoru se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci systémů managementu již nejsou klientem uplatňovány, a současně certifikační orgán může oprávněně předpokládat odstranění odchylek ve stanovené lhůtě, nejvýše však 3 měsíce od vykonání dozorového auditu. Pokud tento termín nebude dodržen z důvodů, které vzešly ze strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2.

Lhůta pro pozastavení certifikátu může trvat maximálně 9 měsíců, pak nastává buď fáze obnovení platnosti při naplnění podmínek pro trvání platnosti certifikátu výše popsaných, nebo odejmutí certifikátu dle odst. 4.4.2 těchto Podmínek.

**4.4.4** V případě ukončení platnosti certifikátu dle odst.4.4.1 nebo odejmutí certifikátu dle odst. 4.4.2 těchto Podmínek následuje vyjmutí odkazu na certifikaci ze seznamu certifikovaných klientů a klient není nadále oprávněn se prokazovat certifikovaným systémem jakosti ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.

Pozastavení platnosti certifikátu dle odst. 4.4.3 těchto Podmínek je certifikačním orgánem zveřejněno, klient je písemně upozorněn, že do doby obnovení platnosti certifikátu není nadále oprávněn se prokazovat certifikovaným systémem managementu ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.

#### **4.5 Záznamy o certifikaci**

Certifikační orgán vede záznamy o certifikačních auditech, dozorových auditech, recertifikačních auditech systémů managementu klientů, z nichž je patrné provedení této služby. Doba uchování těchto podkladů činí 10 let. Dále vede seznamy certifikovaných klientů s udáním oblasti certifikace a doby platnosti certifikátu, seznamy pozastavených a odňatých certifikátů. Tyto seznamy jsou zveřejňovány na internetové stránce TÜV SÜD Czech.

#### **4.6 Zpráva klientovi o změnách v certifikačním postupu**

Certifikační orgán podává klientovi (držiteli certifikátu) zprávy o podstatných změnách certifikačního a kontrolního řízení nebo o změnách normy či předpisu, jež je základem pro certifikaci. Mimo to jsou zprávy o těchto změnách veřejnosti přístupné prostřednictvím internetové stránky TÜV SÜD Czech.

### **5. Stížnosti a odvolání (opravné prostředky)**

**5.1** Klient může proti výsledku certifikačního procesu (rozhodnutí certifikačního orgánu o udělení certifikátu – viz odst. 3.3) podat odvolání a dále může proti úkonům a postupům certifikačního orgánu při posuzování vznést stížnost.

**5.2** Opravný prostředek musí klient podat písemně, s odůvodněním a důkazy jeho oprávněnosti.

**5.3** O opravném prostředku vztahujícím se k posuzování či k výsledkům certifikace rozhoduje v první instanci vedoucí certifikačního orgánu, ve druhé instanci zvláštní komise Rady pro certifikaci TÜV SÜD Czech. Odvolání je přípustné i proti prvoinstančnímu rozhodnutí.

- 5.4** Odvolání lze podat ve lhůtě 14 dnů od prokazatelného písemného oznámení výsledku klientovi, stížnost do 14 dnů od okamžiku vzniku její příčiny. O odvolání či stížnosti musí první instance rozhodnout do 30 dnů od jejich zaevidování či je v téže lhůtě postoupit druhé instanci. Druhá instance rozhodne ve věci nejvýše 40 dnů od doručení podkladů první instanci. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů a ve zvláště složitých případech do 60 dnů.
- 5.5** Další podrobnosti jsou uvedeny v Řídící dokumentaci certifikačního orgánu, která je na vyžádání k nahlédnutí.

## **6. Závěrečná ustanovení**

- 6.1** Tyto Všeobecné podmínky mohou být s ohledem na ustanovení § 273 Obch.z. nedílnou součástí smlouvy uzavírané mezi TÜV SÜD Czech a klientem, případně v některých ujednáních smlouva na ně může odkazovat. Podpisem smlouvy se stávají Všeobecné podmínky závaznými a vynutitelnými pro smluvní strany.
- 6.2** Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

## **7. Časová platnost a změny Všeobecných podmínek**

- 7.1** Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1. ledna 2010 a platí pouze pro nové certifikační a recertifikační případy, uzavřené od 1.ledna 2010, pokud není uvedeno jinak. Přestávají platit, jakmile vstoupí v platnost nové Všeobecné podmínky.

Za TÜV SÜD Czech s.r.o. : Ing. Jana Bačinová v.r. – vedoucí certifikačního orgánu