



## DOHODA O CERTIFIKACI

Certifikační orgán AUDISO a.s. je česká nezávislá certifikační společnost se zahraniční působností.

Certifikační orgán AUDISO a.s. (dále jen CO) je akreditován Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. pro certifikaci:

- systému managementu kvality (podle ISO 9001),
- systému managementu kvality ve svařování (podle ISO 3834-2, ISO 3834-3, ISO 3834-4),
- systému jakosti v oboru pozemních komunikací (podle MP SJ-PK část II/1, II/2, II/4 ),
- systému environmentálního managementu (podle ISO 14001),
- systému managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (OHSAS 18001/ISO 45001),
- systému managementu bezpečnosti informací organizací (ISO/IEC 27001),
- Systému managementu hospodaření s energií (ISO 50001)
- Systému managementu informačních technologií ve službách (ISO/IEC 20000-1)
- Systém managementu kvality při manipulaci s kovovým odpadem (Nařízení rady (EU) č. 333/2011),
- Systému managementu bezpečnosti potravin (ISO 22000)

Platné akreditační osvědčení je zákazníkovi dostupné na [www.audiso.cz](http://www.audiso.cz)

Současně má společnost schváleny postupy pro provádění integrovaných systému managementu. Jedná se o integraci výše uvedených systému managementu, což je ekonomicky i organizačně výhodné hlavně pro menší společnosti.

### **Účel dokumentu**

Účelem tohoto dokumentu je usnadnit klientům CO orientaci v problematice certifikace systému managementu.

Pravidla uvedená v tomto dokumentu jsou závazná jak pro certifikované klienty, tak pro CO.

Tento dokument je závazný od okamžiku uzavření smlouvy o certifikaci.

Základní etapy procesu tvoří:

#### **A) Udělení certifikace**

- posouzení a evidence žádosti klienta k certifikaci
- uzavření smlouvy o certifikaci
- ustanovení auditního týmu
- zpracování Plánu auditu, Programu auditů
- provedení certifikačního auditu
- vypracování zprávy z auditu
- posouzení zprávy z auditu vedoucím CO
- vydání certifikátu a předání dokumentu „Pravidla pro používání certifikátu a značky certifikačního orgánu AUDISO“

## **B) Udržování platnosti certifikace**

- udržování platnosti certifikace (dozorové audity)
- rozšíření, omezení obsahu certifikace (mimořádné audity)
- obnovení certifikace (re-certifikační audity)
- pozastavení, popř. odejmutí certifikátu

## **C) Ostatní ujednání**

- požadavky na informace
- stížnosti, odvolání
- mlčenlivost

## **Článek A**

### **Udělení certifikace**

#### **Posouzení a evidence žádostí o certifikaci**

Potenciální žadatel o certifikaci kontaktuje CO. Pracovník CO na základě základních informací (lokality, obor certifikace, počet zaměstnanců, apod.) zašle žadateli o certifikaci nabídku na certifikaci. V případě, že je nabídka žadatelem o certifikaci akceptována, je žadateli o certifikaci v elektronické podobě zaslán dokument „Žádost a dotazník“, který je žadatel o certifikaci povinen vyplnit. Informace uvedené v Žádosti a dotazníku jsou využity k vypracování smlouvy a k založení Karty klienta v elektronickém systému CO.

#### **Uzavření smlouvy o certifikaci**

Po přezkoumání žádosti, kontrole úplnosti a případném doplnění chybějících údajů je vypracován návrh Smlouvy o certifikaci. Smlouva o certifikaci je uzavřena podpisy obou stran v písemné podobě.

#### **Ustanovení auditního týmu, zpracování Programu auditů a Plánu auditu**

Po uzavření smlouvy vedoucí CO stanoví auditní tým (vedoucího auditního týmu, auditory a případné technické experty). Vedoucí auditního týmu po odsouhlasení termínu auditu připraví „Plán a harmonogram auditu“. Plán a harmonogram auditu (včetně stanovení auditního týmu) zašle minimálně 7 dnů před plánovaným termínem klientovi k odsouhlasení. Plán a harmonogram auditu, je klientovi zaslán v elektronické podobě (tzv. Karta klienta) na e-mailovou adresu uvedenou v Žádosti a dotazníku. Souhlas s auditním týmem a plánem auditu klient potvrdí v Kartě klienta.

Program auditů (obsahuje všechny audity po dobu platné certifikace) je klientovi přístupný v Kartě klienta.

Klient má právo se odvolat proti auditnímu týmu. Aby odvolání bylo platné, musí být písemné a musí být podáno do 3 dnů po zaslání složení týmu certifikačním orgánem.

V tomto případě musí certifikační orgán nově jmenovat jednoho nebo více auditorů. V takovém případě je certifikační orgán oprávněn změnit termín auditu.

#### **Provedení certifikačního auditu**

##### **Audit 1. stupně**

Audit 1. stupně je prováděn při prvotní certifikaci systému managementu.

Cílem auditu 1. stupně SM je především:

- posouzení připravenosti organizace k auditu 2. stupně

- posouzení stupně shody dokumentace SM s příslušnou mezinárodní normou
- posouzení působiště klienta (lokalit, atd.), specifické podmínky pracoviště
- shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu procesů a shody v souvislosti s posuzovaným systémem certifikace (shoda s žádostí a dotazníkem atd.)
- vyhodnocení systému interních auditů a přezkoumání systému vedením

1. stupeň auditu provádí vedoucí auditního týmu na základě dokumentace předané klientem (k provedení auditu 1. stupně může využít i další členy auditního týmu). V případě nejasností vyplývajících z dokumentace, legislativy, specifických podmínek lokalit, atd. je vedoucí auditního týmu zodpovědný za jejich vyjasnění přímo s klientem. V případě okolností, které vyžadují návštěvu v místě klienta je vedoucí auditního týmu odpovědný za její naplánování a provedení.

Výsledkem 1. stupně auditu je písemný „Zápis z auditu 1. stupně“ s uvedením příslušných slabých míst, které by mohly v rámci 2. stupně auditu vést k identifikaci neshod a uvedením podmínek k provedení auditu 2. stupně. V případě, kdy vedoucí auditního týmu zjistí při posuzování nesoulad mezi Žádostí a dotazníkem a skutečně prováděnými činnostmi, je povinen tento nesoulad uvést v Zápisu z auditu 1. stupně. O této situaci informuje vedoucího CO, a společně zajistí případné doplnění auditního týmu, přehodnocení rozsahu certifikace, a další nezbytné kroky pro korektní provedení auditu 2. stupně.

Vedoucí auditního týmu zajistí předání Zápisu z auditu 1. stupně (elektronická podoba) a na základě výsledků prvního stupně auditu navrhne harmonogram druhého stupně auditu a zajistí seznámení a schválení harmonogramu auditu představitelem posuzované organizace (elektronická podoba).

Interval mezi prvním a druhým stupněm auditu může být maximálně šest měsíců. V případě, že je tento interval překročen, je CO povinen provést opětovný audit 1. stupně.

## **Audit 2. stupně**

V rámci auditu 2. stupně je posouzen systém žadatele o certifikaci na jeho pracovišti / pracovištích a zaměřuje se na informace a důkazy shody se všemi požadavky certifikované normy a na plnění těchto požadavků při činnostech klienta.

Posuzování na místě je zahájeno úvodním jednáním celého týmu auditorů a případných technických expertů se zástupci klienta.

Další postup:

- a) vedoucí auditního týmu seznámí přítomné s harmonogramem auditu a časovým harmonogramem
  - b) jsou projednány kontaktní osoby (průvodci auditního týmu) a místa posouzení jednotlivých prvků, povinností a pravomocí auditního týmu
  - c) posouzení provádí auditoři spolu s technickými experty (je-li zapotřebí)
  - d) nalezená zjištění auditoři zaznamenají do svých záznamů
  - e) vedoucí auditního týmu rozhodne na základě jednání týmu na konci každého dne o klasifikaci nalezených zjištění a vystaví „Seznam neshod“ s uvedením typu zjištění.
- Typy nalezených zjištění:
- Významná neshoda (neplnění některého s požadavku normy, neplnění legislativy)
  - Méně významná neshoda (částečné neplnění některého s požadavků normy)
- f) Jsou-li stanoveny tři a více „Méně významných neshod“ v rámci plnění jednoho požadavku normy, musí být v tomto požadavku vystavena Významná neshoda
  - g) v rámci jednání auditního týmu jsou dále stanoveny příležitosti ke zlepšení systému a pozitivní zjištění – ta jsou následně uvedena v „Závěrečném zápisu z auditu“

- h) v případě posledního dne auditu na závěrečném jednání týmu auditorů a zástupců klienta vedoucí auditního týmu seznámí klienta s celkovým zjištěním z auditu žadatel má možnost vyjádření k přednesenému závěru
- i) v případě nesouhlasu zástupce klienta s nalezenými zjištěními je vedoucí auditního týmu povinen písemně tento nesoulad zaznamenat v Závěrečném zápisu z auditu. Rozhodnutí o udělení certifikace přísluší CO.
- j) jestliže po ukončení posuzování v rámci certifikace přetrvávají zjištění, pak vedoucí auditního týmu na základě jejich klasifikace rozhodne o dalším postupu:
- v případě, že klasifikovaným zjištěním je Méně významná neshoda, upozorní vedoucí auditního týmu klienta na povinnost jejího odstranění bez písemného nebo elektronického oznámení CO – kontrola odstranění je provedena při pravidelném dozorovém nebo re-certifikačním auditu
  - v případě, že certifikovaný žadatel neodstraní definované Méně významné neshody, CO pozastaví platnost vydaného certifikátu až doby odstranění neshod ve stanoveném dodatečném termínu (nedojde-li v tomto termínu k odstranění neshod je certifikace odejmuta)
  - příležitosti ke zlepšení stanovená v Závěrečném zápisu z auditu mohou být využita certifikovanou organizací a jejich aplikace je prověřována při následném dozorovém auditu

Audit 2. stupně je ukončen Závěrečným zápisem z auditu, který obsahuje souhrn zjištění (tedy případný výskyt neshod, stanovení příležitostí ke zlepšení a pozitivních zjištění), upřesnění lokalit v oblasti certifikace, návrh textace rozsahu certifikace, doporučení auditního týmu k udělení/neudělení certifikace, popř. další podmínky tohoto udělení.

### **Vypracování zprávy z auditu**

Na základě zjištění a příležitostí ke zlepšení vypracuje vedoucí auditního týmu závěrečnou „Zprávu z auditu“ a předá ji ke schválení vedoucímu CO (v případě stanovených Významných neshod zprávu vypracuje až po následné kontrole jejich odstranění).

### **Rozhodnutí o udělení/neudělení certifikace**

Na základě Zprávy z auditu, Seznamu neshod a časového plánu klienta (týkajícího se opatření k nápravě) certifikační orgán rozhodne o udělení, odložení nebo zamítnutí certifikace. Rozhodnutí je součástí Zprávy z auditu, která je klientovi předána písemně společně s certifikáty.

### **Vydání certifikátu, certifikační značky**

V případě kladného rozhodnutí o certifikaci je certifikát vydán a zaslán klientovi v požadovaném jazyce a rozsahu oborů dle zprávy z auditu.

Následně je certifikát registrován v registru certifikačního orgánu.

Společně s certifikáty je klientovi v elektronické podobě zaslána certifikační značka.

Pravidla pro používání certifikátu a certifikační značky jsou uvedena v dokumentu „Pravidla pro používání certifikátu a značky certifikačního orgánu AUDISO“, který je při předání certifikátu písemně schválen certifikačním orgánem a klientem.

## **Článek B**

### **Udržování platnosti certifikace**

#### **Dozorové audity**

Certifikační orgán provádí dozorové audity, aby bylo zajištěno, že úroveň SM certifikované společnosti je udržována v souladu s požadavky normy/norem.

Dozorové audity se konají dle plánu dozorových auditů. Plán dozorových auditů je certifikované společnosti předán společně se Zprávou z auditu a certifikáty. Průběh auditu je shodný s certifikačním auditem 2. stupně.

V případě, že jsou při dozorovém auditu zjištěny změny v rozsahu certifikace (např. na základě požadavku klienta), je vedoucí auditního týmu povinen tento nesoulad uvést v Závěrečném zápisu z auditu. O této situaci informuje vedoucího CO, a společně zajistí případné přehodnocení rozsahu certifikace atd.

Výstupem z dozorového auditu je rozhodnutí o prolongaci platnosti certifikátu, případně o pozastavení jeho platnosti, nebo v krajním případě jeho odejmutí.

#### **Mimořádné audity**

Mimořádný audit ze strany certifikačního orgánu u certifikované organizace může být proveden:

- k prověření podnětu, který zpochybňuje dodržování certifikačních kritérií a závazků podmiňujících platnost certifikátu,
- v případě, že certifikovaná organizace, které byla pozastavena platnost certifikátu, žádá o jeho následné obnovení,
- v těch případech, kdy během pravidelného dozoru bylo zjištěno nedodržování certifikačních zásad a závazků,
- v těch případech, kdy během pravidelného dozoru došlo ke změnám ovlivňujícím plnění certifikačních zásad a závazků, které podmiňovaly platnost certifikátu,
- při změně rozsahu platnosti certifikátu (rozšíření/omezení rozsahu certifikátu), změna právní subjektivity, organizační struktury apod.

Mimořádné audity jsou řešeny buď dodatkem smlouvy, anebo smlouvou samostatnou. Náklady spojené s provedením mimořádného auditu jdou na vrub certifikované společnosti.

#### **Obnovení certifikace (re-certifikační audit)**

Certifikace musí být obnovena před vypršením lhůty její platnosti. Obnovení certifikace vyžaduje úplný re-certifikační audit. Jeho realizace vyžaduje uzavření nové smlouvy o certifikaci alespoň 1 měsíc před vypršením lhůty platnosti certifikace.

#### **Pozastavení platnosti certifikace**

Pozastavení platnosti certifikace je dočasné odejmutí certifikace a může být ze strany CO provedeno zejména v těchto případech:

- v případě zjištění Významných neshod v SM (během dozorových a mimořádných auditů)
- v případě, kdy nejsou zjištěné Méně významné neshody v SM odstraněny ve stanoveném termínu
- v případě, kdy certifikovaná společnost opakovaně nereaguje na výzvy k odsouhlasení termínů dozorových auditů

Pozastavení platnosti certifikace je dočasné opatření, které nepřesáhne dobu 3 měsíců. Pokud nedojde k nápravě po uplynutí této 3měsíční lhůty, je certifikace odejmuta.

Pozastavení platnosti certifikace bude oznámeno certifikované společnosti písemně a vstoupí v platnost 30 dnů po oznámení.

V případě pozastavení platnosti certifikace se nesmí certifikovaná společnost během doby tohoto pozastavení odvolávat na certifikaci v externím styku (např. jednání o smlouvě, publikace, reklama).

Skutečnost, že je certifikace pozastavena, je zveřejněna na webových stránkách CO.

### **Odejmutí certifikace**

Certifikační orgán (odejme) certifikaci v případě, že:

- činnosti podléhající certifikaci přestanou u certifikované společnosti existovat. Např. převzetí či sloučení společnosti, likvidace či konkurzní řízení. V případě likvidace, konkurzu pozbývá certifikát platnost počínaje dnem vyhlášení likvidace, konkurzu dle platných zákonných ustanovení
- dojde ke zrušení smlouvy o certifikaci mezi certifikačním orgánem a certifikovanou společností z důvodu odstoupení od smlouvy zhotovitelem pro neplnění závazků certifikované společnosti vůči certifikačnímu orgánu obsažených ve smlouvě nebo neplnění platebních podmínek smlouvy objednatelem
- certifikační orgán se dověděl o zániku certifikované společnosti
- certifikovaná společnost nepožádá do 3 měsíců od data pozastavení platnosti certifikátu o jeho obnovení
- certifikovaná společnost neprokáže schopnost plnění stanovených certifikačních kritérií a závazků
- certifikovaná společnost, která má pozastavenou účinnost certifikace, neodstranila ve stanovené lhůtě neshody, které byly příčinou pozastavení
- o to požádá písemně certifikovaná společnost

Odejmutí bude oznámeno certifikované společnosti písemně a vstoupí v platnost 30 dnů po oznámení. Pro opětovné získání certifikace se musí proces certifikace SM opakovat v celém rozsahu.

V případě odejmutí certifikace musí certifikovaná společnost neprodleně vrátit originály certifikátu certifikačnímu orgánu. Musí zastavit jakékoliv další používání certifikátu, certifikačních značek a nesmí se na něj odvolávat (reklamní materiály apod.).

Jakékoliv zneužití nebo uvádění v omyl má všechny právní důsledky vč. uplatnění škodního řízení vůči certifikované společnosti. Skutečnost, že je certifikace odejmuta, je zveřejněna na webových stránkách CO.

## **Článek C**

### **Ostatní informace**

#### **Požadavky na informace**

##### **a) Přístup k údajům klienta ze strany CO**

Klient se zavazuje umožnit přístup zástupcům certifikačního orgánu do svých budov a zařízení v době běžné pracovní doby. Zaručuje také právo provádět pohovory zástupců certifikačního orgánu se všemi pracovníky klienta a získat jejich plnou spolupráci pro rozsah činností daných Smlouvou o certifikaci. Klient rovněž zaručuje právo prošetřit veškerou dokumentaci považovanou certifikačním orgánem za důležitou.

##### **b) Přístup k údajům klienta ze strany českého institutu pro akreditaci, o.p.s.**

Klient se zavazuje umožnit přístup k informacím vztahujícím se k jeho certifikaci Českému institutu pro akreditaci, o.p.s. z důvodu posouzení shody postupů CO AUDISO a.s. s normou ČSN EN ISO/IEC 17021-1 Posuzování shody – požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu.

Klient se zavazuje umožnit přístup pracovníkům Českému institutu pro akreditaci, o.p.s. z důvodu svědeckého posouzení činností, postupů a pracovníků certifikačního orgánu AUDISO a.s.

##### **c) Přístup k údajům o certifikaci pro certifikovanou společnost**

Veškeré záznamy, které jsou vypracovány v rámci auditu systému managementu klienta, jsou uvedeny v Kartě klienta, která je klientovi dostupná v elektronické podobě.

#### **Povinnost podávat zprávy**

Během platnosti certifikace, a zvláště u příležitosti dozorových auditů, mimořádných auditů nebo obnovení certifikace se žadatel zavazuje bez prodlení informovat certifikační orgán o všech změnách a úpravách týkajících se SM a informací o aktuálním rozsahu oborů, jak jsou uvedeny na certifikátu.

Certifikovaná společnost je povinna certifikačnímu orgánu podávat zprávy o mimořádných událostech, vztahující se například k:

- a) právnímu, obchodnímu, organizačnímu statutu nebo vlastnictví
- b) organizaci a jejímu managementu (tj. klíčovému nebo technickému personálu, nebo k lidem, kteří v organizaci rozhodují)
- c) kontaktním adresám a sídlům
- d) předmětu činností v rámci certifikovaného systému managementu
- e) významným změnám systému managementu a procesů
- f) ekologických haváriích, pracovních úrazech s následkem smrti
- g) změny technologických postupů a činností společnosti a další

Zanedbání povinnosti informovat o příslušných změnách může vést k odejmutí certifikace.

#### **Postup při odvolání proti rozhodnutí certifikačního orgánu**

V případě zamítnutí udělení certifikace, stejně jako v případě pozastavení platnosti certifikace nebo odejmutí certifikace se může žadatel odvolat.

Certifikační orgán se zavazuje prošetřit toto odvolání s potřebnou pozorností a nezávislostí a oznámit své rozhodnutí písemně.

Pokud certifikační orgán odvolání připustí, přijme nové rozhodnutí týkající se udělení/neudělení nebo pozastavení/odejmutí certifikace.

Pokud certifikační orgán odvolání nepřipustí, zůstává v platnosti rozhodnutí původní.

Každá strana nese své vlastní náklady spojené s tímto postupem interního odvolání.

Odvolání proti rozhodnutí musí klient uplatnit písemně nejpozději do 30 dnů od doručení roz

Lhůta na přezkoumání odvolání a oznámení rozhodnutí je stanovena na 30 dnů od podání odvolání.

### **Postup při podání stížnosti**

Klient má právo podat stížnost na činnosti prováděné certifikačním orgánem. Tuto stížnost podává buď písemně, nebo emailem na info@audiso.cz

Vedoucí CO posoudí, zda se stížnost vztahuje k certifikačním činnostem, za které je CO odpovědný.

O tomto posouzení písemně informuje podavatele stížnosti a následně ho informuje o průběhu a výsledku šetření (do 10 dnů od podání stížnosti).

### **Mlčenlivost**

Obě strany se zavazují udržovat mlčenlivost vůči třetí straně týkající se získaných poznatků pro naplnění smlouvy o certifikaci přijetím vhodných opatření, ustanovením interních příkazů, uzavřením úmluv nebo užitím jakýchkoliv dalších prostředků. Povinnost mlčenlivosti zůstává v platnosti pro obě strany také po ukončení platnosti Smlouvy o certifikaci, pokud se obě strany (např. ze zákonných důvodů) nedohodnou jinak.

### **Publicita**

Obě strany mají právo zveřejňovat skutečnost, že probíhá nebo proběhla certifikace, a to každá na svoje náklady.

