# SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

# A O KONTROLNÍ ČINNOSTI č. 07-23-03

**I. SMLUVNÍ STRANY**

I.1 Objednatel : **Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**

Husova 302

293 01 Mladá Boleslav

společnost zapsaná do obchodního rejstříku

vedeného Městským soudem v Praze

oddíl A, vložka 7541

Statutární zástupce : Ing. Darina Ulmanová, MBA

*ředitelka*

Zástupce objednatele XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

oprávněný k jednání : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

IČ : 463 54 182

DIČ : CZ 463 54 182

I.2 Zhotovitel : ***CERT-ACO, s.r.o***.

Huťská 229

272 01 Kladno

společnost zapsaná do obchodního rejstříku

vedeného Městským soudem v Praze

oddíl C, vložka 54260

Statutární zástupce : Ing. Pavel Charvát

ředitel, jednatel

Zástupce zhotovitele : XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

oprávněný k jednání XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

IČ : 256 06 310

DIČ : CZ 256 06 310

**II. PŘEDMĚT SMLOUVY**

Předmětem této smlouvy je:

1. stanovení podmínek pro opakovanou certifikaci (recertifikaci) systému managementu kvality (QMS) objednatele v ústředí pojišťovny a lokalitách (dle „Žádosti o recertifikaci - dotazníku) podle normy ISO 9001 (resp. ČSN EN ISO 9001) v rozsahu: *„Poskytování veřejného zdravotního pojištění.“,*
2. závazek objednatele provést recertifikaci (opakovanou certifikaci) podle platných metodik certifikačního orgánu, se kterými byl objednatel seznámen před uzavřením této smlouvy,
3. v případě úspěšného výsledku certifikace vystavení a propůjčení certifikátu a zveřejnění v seznamu certifikovaných organizací,
4. stanovení podmínek projednání případného nesprávného použití certifikátu, stížností nebo odvolání s případným odnětím a zrušením včetně pozastavení platnosti certifikátu,
5. stanovení podmínek užití certifikační značky zhotovitele,
6. stanovení podmínek pravidelného dozoru.

**III. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

III.1 **Zhotovitel**

Zhotovitel se zavazuje plnit následující povinnosti:

III.1.1 Dodržovat termíny rámcového harmonogramu prací uvedeného v článku IV.2 této smlouvy. V případě, že postupem prací bude ohroženo plnění termínu rámcového harmonogramu, zhotovitel navrhne a projedná se statutárním zástupcem objednatele změnu termínu nebo opatření vedoucí k dodržení termínu.

III.1.2 Zachovávat mlčenlivost vůči třetí straně o všech skutečnostech týkajících se objednatele, se kterými se v rámci předmětu plnění této smlouvy seznámí. Veškeré podklady, které mu objednatel zapůjčí v rámci auditu, nesmí bez písemného souhlasu jeho oprávněného zástupce množit ani poskytovat třetí straně. Zhotovitel se zavazuje podepsat „Prohlášení o ochraně hospodářského a služebního tajemství“, požádá-li o to a předloží-li ho objednatel. Zhotovitel má právo zpřístupnit doklady o průběhu certifikace dozorovým orgánům (ČIA) k nahlédnutí, jedná se žádost, dotazník, příručku, ruční podklady auditorů, zprávy z auditu.

III.1.3 Věcně i termínově plnit ujednání této smlouvy a všech případných dodatků, pokud k tomu objednatel vytvoří potřebné podmínky uvedené v článku III.2.1 až III.2.9 této smlouvy.

III.1.4 V referenčních listinách zveřejnit jméno a obor činnosti objednatele včetně stavu platnosti certifikátu.

III.1.5 Dodržovat všechny bezpečnostní pokyny sdělené objednatelem a používat poskytnuté osobní ochranné prostředky v rozsahu požadovaném objednatelem.

III.1.6 Vyhrazuje si právo přizvat k plnění smlouvy další oprávněné pracovníky po odsouhlasení objednatelem. Na tyto pracovníky se vztahují ujednání této smlouvy stejně, jako kdyby byli pracovníky zhotovitele.

III.1.7 Upravit rozsah a četnost dozorů podle skutečného stavu udržování systému managementu objednatelem.

III.2 **Objednatel**

K plnění této smlouvy se objednatel zavazuje:

III.2.1 Poskytnout zhotoviteli všechny podklady potřebné pro řešení jednotlivých úkolů.

III.2.2 Umožnit zhotoviteli seznámit se s veškerými činnostmi a podklady, které jsou významné pro provedení posouzení a certifikace systému managementu. Umožnit dozorovému orgánu zhotovitele, tj. Českému institutu pro akreditaci (ČIA) dohled nad činností auditorů. Zajistit aktivní účast vrcholového vedení a vybraných pracovníků objednatele, kteří budou odpovědni za realizaci činností souvisejících s předmětem této smlouvy.

III.2.3 Věcně i termínově plnit veškeré úkoly plynoucí z rámcového harmonogramu prací, uvedeného v článku IV.2 této smlouvy, a úkoly, které vyplynou z průběžných jednání oprávněných zástupců objednatele a zhotovitele.

III.2.4 Nehmotné výsledky plnění této smlouvy, které poskytne objednateli zhotovitel, bude objednatel využívat pouze pro vlastní potřebu nebo pro potřebu právního nástupce. K použití pro jiné účely je třeba písemného souhlasu zhotovitele.

III.2.5 Plnit povinnosti vyplývající z metodik certifikace stanovené metodikami zhotovitele (uvedené v dokumentu *„Informace pro žadatele/držitele certifikátů“*, které jsou veřejně dostupné na www stránkách zhotovitele) tzn. předávat zhotoviteli včas platnou dokumentaci systému managementu ve vyžádaném rozsahu.

III.2.6 Zavést postupy pro bezodkladné informování zhotovitele (certifikačního orgánu) o skutečnostech, které mohou ovlivnit způsobilost systému managementu plnit požadavky norem. Tyto skutečnosti mohou být vyvolány změnou vzhledem:

* k právnímu, obchodnímu, organizačnímu postavení nebo vlastnictví,
* k organizaci a managementu (např. klíčoví vedoucí pracovníci, pracovníci provádějící rozhodování nebo techničtí a odborní pracovníci),
* ke kontaktní adrese a kontaktům na pracoviště včetně počtu provozoven/poboček,
* k významným změnám systému managementu a jeho procesů.
* skutečnosti, aby certifikovaný klient informoval bezodkladně certifikační orgán, dojde-li k závažnému incidentu nebo porušení předpisu vyžadujícímu zapojení příslušného regulačního orgánu.

Evidovat veškeré stížnosti na činnosti spadající pod působnost zapůjčeného certifikátu a stížnosti na certifikovaný systém managementu od kterékoliv zainteresované strany.

III.2.7 Podrobit se stanovenému dozoru a v případě podání neopodstatněného odvolání uhradit s tím spojené náklady. Nejpozději 2 měsíce před dovršením 1. resp. 2. roku po ukončení recertifikačního auditu vyzvat zhotovitele k provedení kontrolního /dozorového auditu. Zhotovitel si vyhrazuje právo upravit rozsah a četnost dozorů podle skutečného stavu udržování systému managementu objednatelem.

III.2.8 Podrobit se mimořádnému dozoru (mimořádnému auditu), vyvolanému např. těmito skutečnostmi: stížnost na systém managementu objednatele, dozor Českým institutem pro akreditaci (národním akreditačním orgánem), zásadní změnou v systému managementu viz. III.2.6 apod.

III.2.9 Objednatel se zavazuje informovat zástupce zhotovitele o rizicích bezpečnosti práce svých činností, produktů a používaných technologií a poskytnout zástupci zhotovitele přiměřené osobní ochranné prostředky.

# IV. TERMÍNY

IV.1 Termíny pro předmět plnění jsou dány rámcovým harmonogramem prací, uvedeným v článku IV.2 této smlouvy.

IV.2 Rámcový harmonogram prací:

IV.2.1 Předložení příručky, resp. další návazné dokumentace systému managementu vyžádané auditorem k jejímu posouzení, stanovení plánu auditu a administraci případu.

Provádí : zástupce objednatele

Termín : minimálně 14 dnů před termínem dohodnutým v IV.2.2

IV.2.2 Provedení opakovacího auditu (recertifikace)

Provádí : auditoři

Termín : podle dohody *(předběžně 08-09/2023)*

IV.2.3 Ověření zprávy z auditu, projednání, vystavení a zapůjčení certifikátu s platností na 3 roky

Termín : do 1 měsíce po auditu s úspěšným výsledkem

IV.2.4 Předložení změn v příručce, resp. další návazné dokumentace systému managementu, vypracování plánu auditu a předání objednateli k odsouhlasení

Provádí : zástupce objednatele a auditor

Termín : minimálně 14 dnů před termínem dohodnutým v IV.2.5

IV.2.5 Provedení 1. kontrolního auditu (pravidelného dozoru)

Provádí : auditor

Termín : nejpozději poslední den re/certifikačního auditu + 1 rok

IV.2.6 Zpracování zprávy z auditu, vystavení “potvrzení platnosti certifikátu“ a předání objednateli.

Termín : do 1 měsíce po auditu s úspěšným výsledkem

IV.2.7 Předložení změn v příručce, resp. další návazné dokumentace systému managementu, vypracování plánu auditu a předání objednateli k odsouhlasení

Provádí : zástupce objednatele a auditor

Termín : minimálně 14 dnů před termínem dohodnutým v IV.2.8

IV.2.8 Provedení 2. kontrolního auditu (pravidelného dozoru)

Provádí : auditor

Termín : 2 roky od termínu re/certifikačního auditu

IV.2.9 Zpracování zprávy z auditu, vystavení “potvrzení platnosti certifikátu“ a předání objednateli.

Termín : do 1 měsíce po auditu s úspěšným výsledkem

IV.2.10 Výše uvedený tříletý cyklus je neustále opakován a je započatý v roce 2023 bodem IV.2.1.

IV.3 V případě potřeby mohou být termíny po vzájemné dohodě a s respektováním metodik certifikačního orgánu změněny. V případě zrušení oboustranně dohodnutého termínu ze strany objednatele v době kratší než 2 kalendářní dny před jeho konáním, bude tento den zahrnut do realizace s plnou fakturací s tím, že daný typ auditu bude automaticky navýšen o adekvátní počet zrušených člověkodní. V případě, že plánované návštěvy se nerealizují z důvodu zásahu vyšší moci (živelní katastrofa, neprůjezdnost komunikací, poruchy na vozidle), a to buď na straně zhotovitele, nebo na straně objednatele, budou řešeny náhradním termínem, bez nároku na finanční vyrovnání.

**V. SMLUVNÍ CENA A ZPŮSOB FAKTURACE**

V.1 Smluvní cena plnění uvedeného v části II. je stanovena dohodou smluvních stran:

V.1.1 Opakovací audit (recertifikační audit) – odst. IV.2.1 až IV.2.3 : 105.000,- Kč

1. kontrolní audit (pravidelný dozor) – odst. IV.2.4 až IV.2.6 : 50.000,- Kč

2. kontrolní audit (pravidelný dozor) – odst. IV.2.7 až IV.2.9 : 50.000,- Kč

V případě nutnosti změny rozsahu činností v bodě IV.2.2., IV.2.5, IV.2.8 podle výsledku předchozího typu auditu nebo při zjištění neshod, jejichž odstranění musí být prověřeno na místě, je kalkulováno s cenou za den auditora +/- 12.000,- Kč a s cenou technického experta +/- 10.000,- Kč. Tato cena je případně při fakturaci připočítána, resp. odečtena od základní ceny po oboustranné dohodě.

Uvedené ceny jsou bez daně z přidané hodnoty, včetně cestovních nákladů.

V.2 Fakturace

Zhotovitel bude objednateli fakturovat:

Po dokončení daného typu auditu vystaví zhotovitel objednateli fakturu - daňový doklad, který bude obsahovat cenu auditu (V.1.1). Tyto uvedené ceny budou zdaněny sazbou daně z přidané hodnoty podle zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění ke dni fakturace.

V.3 Faktury, které musí obsahovat předepsané náležitosti, jsou splatné do 15-ti kalendářních dnů od data doručení. Zhotovitel má právo za každý den zpoždění s úhradou požadovat úrok z prodlení ve výši 0,01 % z fakturované a nezaplacené částky.

V.4 Předání závěrečné zprávy z auditu a certifikátu, popř. potvrzení platnosti certifikátu je podmíněno úhradou vystavených faktur.

V.5 Inflační doložka:

V dalších letech, v závislosti na skutečně dosažené míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru za 12 předchozích měsíců zveřejněné Českým statistickým úřadem, bude cena za poskytované služby navýšena. Na toto ustanovení se nevztahuje povinnost uzavření písemného dodatku ke smlouvě, zhotovitel bude o tomto navýšení objednatele písemně informovat (např. prostřednictvím e-mailu).

1. **PODMÍNKY PRO UŽITÍ ZNAČKY A CERTIFIKÁTŮ,**

**POZASTAVENÍ A ODNĚTÍ CERTIFIKACE**

VI.1 Grafická značka je certifikační značkou zhotovitele. Certifikační značku zhotovitele je možné používat v barvě světle modré nebo černé.

VI.2 Certifikační značku zhotovitele lze používat jen na dopisních hlavičkových papírech, propagačních materiálech a na podobných dokumentech u služeb poskytovaných v oborech a oblastech činnosti, v té době spadajících pod platný certifikát a po schválení statutárním zástupcem zhotovitele. Certifikační značka zhotovitele nesmí být používána na spotřebitelských obalech, výrobcích, atestech/protokolech o výsledcích zkoušek laboratoří, laboratorních zprávách.

VI.3 Předloha certifikační značky zhotovitele bude zapůjčena společně s příslušným certifikátem.

VI.4 Umístění certifikační značky zhotovitele na dokumentech musí vždy být takové, aby nápis

„CERT-ACO“ byl vždy čitelný v horizontální rovině a aby certifikační značka zhotovitele nezasahovala do jiné textové části a ani nepřekrývala jiný tisk. Certifikační značka zhotovitele má být používána ve spojení s grafickým znakem objednatele a stejně výrazně. Použití certifikační značky a doprovodného textu musí být jednoznačné s ohledem na rozsah certifikace.

VI.5 Certifikáty a zprávy z a auditu zůstávají majetkem zhotovitele po celou dobu jejich platnosti certifikace a jsou propůjčené objednateli.

VI.6 Poplatky za užití certifikační značky zhotovitele a za jeden originál certifikátu ve 3 (slovy třech) jazykových mutacích jsou zahrnuty v ceně podle článku V.1.1 této smlouvy. Znění v jazykových mutacích předkládá objednatel a schvaluje zhotovitel.

VI.7 Certifikovaná organizace musí zajistit tyto závazky:

* po dobu pozastavení platnosti certifikátu, nebo po ukončení platnosti, nebo při odnětí certifikátu nepoužívat certifikát ani certifikační značku na žádných reklamních předmětech a materiálech
* při odkazech na svůj stav certifikace v rámci komunikace v médiích jako jsou internet, publikace, reklama nebo v jiných dokumentech, se odkazovat pouze po dobu platnosti certifikátu a pouze v rámci rozsahu certifikace,
* nečinit žádná zavádějící prohlášení a ani nenaznačovat, že se certifikace vztahuje na činnosti, které jsou mimo její platný rozsah
* nepoužívat certifikát a zprávu z auditu nebo jakoukoliv jejich část zavádějícím způsobem
* upravit veškeré reklamní materiály, pokud byl rozsah certifikace omezen,
* nepoužívala certifikaci takovým způsobem, který by mohl vést ke zpochybnění certifikačního orgánu nebo certifikačního systému nebo ke ztrátě důvěry veřejnosti

VI.8 Pozastavení certifikace je stav, kdy certifikace systému managementu je dočasně neplatná.

Pozastavení vzniká v případech, když:

* nebyl proveden dozorový audit v požadované četnosti nebo v požadovaném termínu,
* po dobu neplnění požadavků na systém managementu, tj. po dobu, nežli jsou účinně odstraněny neshody konstatované při dozorových auditech,
* požádá-li o to sám objednatel.

Po tuto dobu, která může být maximálně 6 měsíců, se objednatel musí zdržet jakékoliv propagace s odkazem na certifikaci a zhotovitel (certifikační orgán) musí učinit informaci o pozastavení veřejně dostupnou.

VI.9 Odnětí certifikace je stav, kdy certifikace systému managementu je ukončena dříve, než uplyne tříletá doba platnosti certifikátu. Odnětí certifikace nastává, když nedojde k vyřešení problémů, které vedly k jeho pozastavení. V takovém případě objednatel musí ukončit používání propagačních a reklamních prostředků s odkazem na certifikaci, musí vrátit originály certifikátů a zhotovitel (certifikační orgán) musí zveřejnit informaci o stavu certifikace.

VI.10 Při neplnění podmínek uvedených v VI.1 až VI.9 je tento stav považován za neplnění požadavků na certifikaci a zhotovitel uplatní vůči objednateli opatření (provedení mimořádného auditu, nápravná opatření, pozastavení certifikace, odnětí certifikace, zveřejnění celé věci a pokud je to nezbytné též právní kroky).

**VII. ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI**

VII.1 Objednatel má právo se proti výsledku certifikace odvolat. Veškerá odvolání musí být učiněna písemnou formou na adresu zhotovitele. Odvolání musí být učiněno do 15 dnů od doručení oficiálního stanoviska zhotovitele.

VII.2 Statutární zástupce zhotovitele je povinen ustanovit nezávislou odvolací porotu, stanovuje postup prošetření odvolání formou zápisu a vyžádá si písemný souhlas objednatele. Jestliže se objednatel do 14 dní od doručení nevyjádří, je to považováno za souhlas se složením odvolací poroty.

VII.3 V případě zjištění oprávněnosti odvolání objednatele hradí veškeré výlohy spojené s odvolacím postupem a realizací opravného rozhodnutí zhotovitel. V případě neoprávněnosti odvolání jsou náklady zhotovitele spojené s odvolacím postupem hrazeny objednatelem.

VII.4 Rozhodnutí - konečné rozhodnutí o přezkoumání odvolání objednatele provádí na základě doporučení odvolací poroty statutární zástupce zhotovitele. Objednatel je, nejpozději do 1. měsíce od vydání závěrečné zprávy o přezkoumání, seznámen s výsledkem přezkoumání. Rozhodnutí je konečné a nepodléhá přezkoumání jiným orgánem.

VII.5 Podat stížnost na certifikovanou organizaci objednatele má právo kterákoliv zainteresovaná strana (uživatel certifikace). Veškeré stížnosti musí být učiněny písemnou formou na adresu zhotovitele. Statutární zástupce je povinen přezkoumat veškeré podklady týkající se stížnosti a určit oprávněnost a stanovit postup na její vyřízení. Termín pro zahájení vyřizování stížnosti je stanoven do 14 dní po jejím obdržení. Příjem oficiální stížnosti je potvrzen stěžovateli včetně informování o průběhu řešení a vždy je oficiálním dopisem informován o závěrech, které schvaluje ředitel. Ředitel je odpovědný za to, že se stěžovatelem a objednatelem dohodne způsob a rozsah zveřejnění předmětu stížnosti a rozhodnutí o jejím vyřízení.

**VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

VIII.1 Změny a doplňky k této smlouvě mohou být pouze formou písemných chronologicky číslovaných dodatků k této smlouvě, které nabývají platnosti podpisem oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

VIII.2 Opakované neplnění termínů dle části IV. této smlouvy a dalších písemně dohodnutých termínů během plnění, vadné plnění smlouvy delší než 3 měsíce jsou důvodem k odstoupení od smlouvy. Důvodem k odstoupení od smlouvy je též neplnění finančních podmínek.

VIII.3 Předčasné ukončení smlouvy budou obě strany přednostně řešit vzájemnou dohodou. V případě, že objednatel odstoupí od smlouvy bez zavinění zhotovitele, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli částku 10 % z celkové ceny sjednané ve smlouvě coby smluvní pokutu. Za den ukončení smlouvy je považován den, ve kterém jedna ze stran obdrží písemné odstoupení od smlouvy od strany druhé. Vzájemné finanční závazky vyplývající z této smlouvy budou vypořádány do 30 dnů od ukončení platnosti smlouvy.

VIII.4 Smluvní strany se zavazují, že zajistí převedení všech závazků vyplývajících z této smlouvy na případné právní nástupce. V případě vzniku více právních nástupců, je pro určení právního nástupce (právních nástupců) v tomto smluvním vztahu potřebný souhlas druhé strany. Zhotovitel si vyhrazuje právo posoudit, zda právní nástupce splňuje podmínky pro držení certifikátu formou mimořádného dozoru, na který bude uzavřen samostatný smluvní vztah. Úhradu nákladů mimořádného dozoru ponese právní nástupce.

VIII.5 Neplnění ustanovení uvedených v části III.2 této smlouvy ze strany objednatele je považováno za hrubé porušení stanovených zásad a má za následek odejmutí certifikátu.

VIII.6 Obě strany se zavazují uchovávat tajemství o všech skutečnostech, které mají charakter důvěrných informací, a to i po skončení platnosti této smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které jsou obecně známé, nebo které byly příslušnou smluvní stranou určeny k šíření.

VIII.7 Zhotovitel provádí nezávislé posouzení shody systému managementu objednatele s požadavky systémových norem a vylučuje svoji odpovědnost za škody vzniklé objednateli nevystavením certifikátu z důvodu zjištění neshody s požadavky norem nebo nedodržením požadavků smlouvy ze strany objednatele. Odpovědnost za škody je vyloučena i v případě pozdější revokace rozhodnutí o nevystavení certifikátu na základě odvolacího řízení. Též osobní odpovědnost auditorů a představitelů zhotovitele ve výše uvedených věcech je vyloučena.

VIII.8 Objednatel podepsáním této smlouvy potvrzuje, že byl seznámen s metodikou certifikace systému managementu zhotovitelem v požadovaném rozsahu.

VIII.9 Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky. Eventuální spory vzniklé z této smlouvy budou přednostně řešeny smírnou cestou a teprve v případě neúspěchu žalobou u soudu České republiky příslušného dle sídla odpůrce (žalovaného) ve sporu.

VIII.10 Smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po 1 vyhotovení.

VIII.11 Smlouva nabývá platnosti dnem podepsání oprávněnými zástupci obou smluvních stran a uzavírá se 3-leté období certifikačního cyklu.

VIII.12 Obě smluvní strany prohlašují, že se s touto smlouvou před podpisem důkladně seznámily, že smlouva není ujednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek, což stvrzují svým podpisem.

*Objednatel : Zhotovitel :*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ing. Darina Ulmanová, MBA  *ředitelka ZPŠ*  **Zaměstnanecká pojišťovna Škoda** |  | Ing. Pavel Charvát  *jednatel, ředitel*  ***CERT-ACO, s.r.o.*** |
|  |  |  |
| Mladá Boleslav, dne .................................... |  | Kladno, dne .....................…… |