Slovakia

Všeobecné podmienky pre certifikáciu systémov manažérstva

certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia s.r.o.

podľa STN EN ISO/IEC 17021-1:2015[1]

TÜV SÜD Slovakia s.r.o.
Jašíkova 6
821 03 Bratislava
(súčasť zmlúv)

Obsah:

1. Všeobecne
2. Rozsah platnosti
3. Postup certifikácie
3.1 Príprava klienta na certifikáciu
3.2 Certifikačný audit
3.3 Udelenie certifikátu
3.4. Dozorný audit
3.5. Recertifikačný audit
4. Všeobecné podmienky
5. Sťažnosti a odvolania
6. Záverečné ustanovenia
7. Časová platnosť a zmeny

1. Všeobecne

Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia ponúka objednávateľom – záujemcom o certifikáciu (ďalej len "klient") svoje služby pri certifikácii systémov manažérstva – ďalej len „SM"(napr. systém manažérstva kvality – ďalej len „QMS", systém environmentálneho manažérstva – „EMS", systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci – „SMBOZP", systém manažérstva bezpečnosti potravín – „FSMS", systém manažérstva bezpečnosti informácií – „ISMS", systém manažérstva trvalo udržateľného obhospodarovania lesov – „SFCS", systém energetického manažérstva –„EnMS", systém manažérstva kvality pri zváraní – „QMS-W", systém manažérstva proti úplatkárstvu – „ABMS" ako dôkaz o plnení štandardných požiadaviek prostredníctvom nezávislej certifikačnej inštitúcie.

[1] Vestník ÚNMS SR č.10/15, STN EN ISO/IEC 17021-1:2015 Posudzovanie zhody – Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva – časť 1: Požiadavky (ISO/IEC 17021-1:2015).

2. Rozsah platnosti

2.1 Všeobecné podmienky platia pre certifikáciu systémov manažérstva v nasledujúcich krokoch:

a) **krok 1**: certifikačný audit – prijatie žiadosti na certifikáciu a jej preskúmanie;
b) **krok 2:** certifikačný audit – prvý a druhý stupeň auditu;
c) **krok 3:** certifikačný audit – závery obsahujúce vyhodnotenie certifikačného auditu SM audítorským tímom a rozhodnutie certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia o certifikácii;
d) **krok 4:** dozorný audit – preskúmanie SM klienta raz ročne medzi recertifikačnými auditmi;
e) **krok 5:** recertifikačný audit – potvrdenie pokračujúcej zhody a efektívnosti SM klienta každé tri roky.

2.2 Štandardne je v rámci certifikačného procesu a pre udelenie certifikátu a uskutočňovanie kontroly plnenia podmienok jeho používania (týka sa certifikačného a recertifikačného auditu) s klientom uzavretá Zmluva o kontrolnej činnosti pre krok 1 až 5.

3. Postup certifikácie

3.1 Príprava klienta na certifikáciu

3.1.1 Informatívny rozhovor (predzmluvné štádium)

Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia vedie s klientom pred dohodnutím zákazky informatívny rozhovor, pri ktorom môžu byť prerokované nasledujúce body:

- cieľ a účel certifikácie
- základné predpoklady pre certifikáciu
- priebeh certifikačného konania
- normový základ, stupeň preukázateľnosti, oblasť platnosti
- predpokladané náklady
- návrhy termínov.

Úkony uvedené ďalej v jednotlivých krokoch certifikácie nasledujú po dohodnutí zákazky a jej evidencii na certifikačnom orgáne TÜV SÜD Slovakia.

3.1.2 Prijatie žiadosti na certifikáciu a jej preskúmanie (krok 1)

3.1.2.1 Klient vyplní v prípade, že sa jedná o certifikačný audit alebo preberací audit od inej certifikačnej spoločnosti, Vstupný dotazník – žiadosť o certifikáciu. Vyplnený/é dotazník/y vráti certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia, ktorý na základe údajov v dotazníku posúdi, či SM klienta spĺňa základné predpoklady pre certifikačný audit. Zároveň je stanovená oblasť platnosti a stupeň preukázateľnosti dohodnutej normy/špecifikácie, pokiaľ neboli stanovené už pri informatívnom rozhovore. Okrem toho určí klient zástupcu svojho vedenia ako kontaktnú osobu zodpovednú za priebeh certifikácie.

3.1.2.2 Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia oboznámi klienta s výsledkom predbežného posúdenia. Zároveň oznámi klientovi mená predpokladaných audítorov. Záväzné ustanovenia

noriem a relevantných predpisov o neprípustnosti poradenskej činnosti zo strany audítorov sú certifikačným orgánom TÜV SÜD Slovakia dôsledne dodržiavané.

3.1.2.3 Klient má právo menovaného audítora odmietnuť a certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia navrhne iného audítora.

3.1.2.4 Je možné dohodnúť ďalšie predbežné posudzovanie prostredníctvom certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia, ktoré môže napr. zahrňovať:

- Predbežné posudzovanie SM podľa predložených podkladov. Cieľom tohto predbežného posúdenia je poukázať na slabé miesta v systéme manažérstva v porovnaní s požiadavkami príslušnej normy. O výsledku predbežného posúdenia vypracuje TÜV SÜD Slovakia správu pre klienta.
- Uskutočnenie predauditu. Cieľom predauditu je poukázať na slabé miesta SM. Rozsah predauditu je stanovený dohodou s klientom. Predaudit je spravidla uskutočňovaný jedným audítorom, pokiaľ možno z tímu, ktorý bude uskutočňovať certifikačný audit. Výsledky predauditu oznámi audítor klientovi v záverečnom rozhovore. Po dohode s klientom môže TÜV SÜD Slovakia vypracovať správu z predauditu.

Tieto predbežné posudzovania môžu byť podľa potreby zahrnuté do zákazky, nie sú však bezpodmienečne nutným predpokladom pre uskutočnenie certifikácie. Z uskutočnenia predbežného posúdenia, podkladov pre SM, alebo predauditu, nemôže klient odvodzovať žiadne nároky na udelenie certifikátu. Je treba upozorniť, že smie byť uskutočnený iba jeden predaudit.

3.2 Certifikačný audit

3.2.1 Certifikačný audit – prvý a druhý stupeň auditu (krok 2)

Prvotný certifikačný audit sa vykonáva v dvoch stupňoch (1. stupeň a 2. stupeň). Na začiatku tejto fázy certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia predloží klientovi na odsúhlasenie Plán auditu.

3.2.1.1 Prvý stupeň auditu s posúdením dokumentácie:

Jeho účelom je stanoviť stupeň pripravenosti SM klienta na certifikáciu. Prvý stupeň auditu sa vykonáva okrem iného za účelom posúdenia dokumentácie. V tejto fáze audítori skúmajú:

- používanú dokumentáciu SM (politiku a ciele SM, príručku SM, smernice a návody na riadenie, pracovné a kontrolné postupy, registre právnych požiadaviek, riadenie záznamov apod.);
- chápanie požiadaviek normy s ohľadom na kľúčové procesy, významné aspekty a ciele SM;
- informácie týkajúce sa rozsahu SM z hľadiska veľkosti sídla klienta, zložitosti procesov, pôsobenia právnych aspektov a súvisiacich rizík;
- identifikáciu významných interných a externých aspektov organizácie klienta, vypracovanie registra právnych a iných požiadaviek, správnosť a úplnosť údajov vo Vstupnom dotazníku – žiadosti o certifikáciu;
- pripravenosť klienta na druhý stupeň auditu SM s ohľadom na implementáciu požiadaviek normy, plánovanie a vykonávanie interných auditov a stav preskúmania manažmentom;
- pridelenie zdrojov na druhý stupeň auditu a odsúhlasenie podrobností druhého stupňa auditu SM s klientom.

Klient sprístupní dokumentáciu súvisiacu s jeho SM (zdokumentované informácie ako napr. príručku kvality, smernice, postupy, pracovné a skúšobné inštrukcie a pod.) certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia, ktorý posúdi ich zhodu s požiadavkami príslušnej normy. Ak bol už systém certifikovaný iným certifikačným orgánom v podobnom alebo rovnakom rozsahu, klient predloží kópie certifikátov a správu z certifikačného, resp. recertifikačného auditu.

3.2.1.1.1 Prvý stupeň auditu sa vykonáva obvykle v priestoroch auditovanej organizácie, posúdenie dokumentácie je možné vykonať aj v priestoroch TÜV SÜD Slovakia. Klient je o výsledku prvého stupňa auditu informovaný prostredníctvom správy, vrátane identifikácie zistení, ktoré by mohli byť nezhodami v druhom stupni. Ak predpoklady pre certifikáciu SM nespĺňajú požiadavky normy, môže byť na prianie klienta dohodnutý dodatočný rozhovor o ďalšom postupe, resp. predaudit.

3.2.1.2 Druhý stupeň auditu:

Jeho účelom je zhodnotiť zavedenie SM klienta vrátane jeho efektívnosti a vykonáva sa vždy na mieste u klienta, pričom je spravidla uskutočňovaný dvoma audítormi. Pokiaľ musia byť pri audite SM riešené zvlášť špecifické odborné problémy, ktoré tím audítorov nevie posúdiť, je so súhlasom klienta pozvaný technický expert.

3.2.1.2.1 V rámci druhého stupňa auditu preverujú a hodnotia audítori účinnosť zavedeného SM a vykonáva sa vždy na pracoviskách klienta. Základom je stupeň preukázateľnosti súladu SM klienta s požiadavkami dohodnutej normy alebo inej špecifikácie. Úlohou audítorov je preveriť implementáciu dokumentovaného SM a posúdiť plnenie požiadaviek normy, ktorá tvorí podklad pre certifikáciu.

3.2.1.2.2 Audit QMS je možné kombinovať s ostatnými systémami manažérstva za predpokladu naplnenia všetkých požiadaviek jednotlivých noriem, pričom efektívnosť auditu nesmie byť touto kombináciou nijako negatívne ovplyvnená.

3.2.1.2.3 Po skončení druhého stupňa auditu SM auditný tím na záverečnom stretnutí oboznámi klienta s výsledkom auditu. V prípade potreby s klientom dohodne termíny realizácie určených nápravných opatrení.

3.2.1.2.4 Pokiaľ bola pri audite druhého stupňa SM konštatovaná malá nezhoda – angl. „minor nonconformity" (t.j. nesystémová nezhoda), je pre odstránenie takýchto zistení stanovený termín max. 12 mesiacov od dátumu vykonania auditu (konštatovania malej nezhody). Rovnaká lehota pre odstránenie malej nezhody max. 12 mesiacov od dátumu vykonania auditu/dozoru (konštatovania malej nezhody) platí i v prípade recertifikačného alebo dozorného auditu. Odstránenie malej nezhody bude overené pri ďalšom audite.

3.2.1.2.5 Pokiaľ bola pri audite druhého stupňa SM zistená veľká nezhoda – angl. „major nonconformity" (t.j. systémová nezhoda), je pre relevantné časti SM potrebný opakovaný audit, preto musí byť pre tento audit stanovený rozsah a termín. Lehota na odstránenie takejto nezhody a pre uskutočnenie opakovaného auditu je v prípade certifikačného auditu max. 6 mesiacov (od posledného dňa druhého stupňa auditu), v prípade recertifikačného alebo dozorného auditu 3 mesiace od dátumu uskutočnenia auditu / dozoru.

3.2.1.2.6 Za navrhnutie tímu pre opakovaný audit zodpovedá vedúci audítor. Opakovaný audit prebieha podľa závažnosti zistení primerane vyššie uvedenému. Pre určenie platnosti certifikátu je rozhodujúci dátum uskutočnenia opakovaného auditu.
Upozornenie: smie byť uskutočnený iba jeden opakovaný audit.

3.2.1.2.7 Pokiaľ v priebehu certifikačného auditu druhého stupňa SM vyjdú najavo také závažné, veľké nezhody, že vydanie certifikátu nie je reálne ani v prípade očakávaných nápravných opatrení, oznámi certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia klientovi prerušenie certifikačného auditu druhého stupňa a odporučí sa jeho zmena na predaudit. Pokiaľ sa klient rozhodne pre predaudit, vedúci audítor s ním dohodne ďalší postup.
Upozornenie: smie byť uskutočnený iba jeden predaudit.

3.2.1.2.8 Náklady na certifikačný i opakovaný audit sa riadia platným cenníkom. Klientovi sú však vždy vyúčtované minimálne tie náklady, ktoré vznikli certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia do okamihu prerušenia auditu (vrátane vypracovania správy) v súlade s bodom 3.2.1.2.5.

3.2.2. Kombinovaný / integrovaný audit

V prípade, že prebieha audit SM organizácie podľa dvoch alebo viacerých kritérií auditu / noriem / špecifikácií súčasne, jedná sa o tzv. kombinovaný audit, a v tomto prípade prebieha kombinovaná certifikácia. V prípade, ak klient má zavedený a uplatňuje integrovaný systém manažérstva (ISM) na riadenie organizácie s ohľadom na viaceré aspekty (napr. kvality, environmentu a bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci) a podľa viacerých noriem, môže byť audit vykonaný ako integrovaný audit. Certifikačné dokumenty vydané ako výsledok kombinovaného / integrovaného auditu sú nasledovné:

- jeden samostatný certifikát, ktorý uvádza všetky normy na systémy manažérstva, ktoré sú pokryté kombinovaným / integrovaným auditom a/alebo
- samostatné certifikáty pre každú normu na systém manažérstva.

ISM sa vyznačuje týmito aspektmi, pričom existuje:

- integrovaná dokumentácia SM (napr. príručka a ostatné integrované zdokumentované informácie);
- integrované preskúmanie manažmentu;
- integrovaný prístup k interným auditom;
- integrovaný prístup k politike a cieľom;
- integrovaný prístup k procesom systému;
- integrovaný prístup k plánovaniu;
- integrovaný prístup k mechanizmom zlepšovania (nápravné a preventívne činnosti, metódy zlepšovania ...);
- integrovaná podpora vedenia a zodpovednosti.

Údaje k integrácii SM vyplní klient vo vstupnom dotazníku k vykonaniu auditu SM. Stupeň integrácie SM a vykonanie integrovaného auditu posúdi certifikačný orgán, ktorý zároveň určí rozsah a metodiku auditu.

3.2.3 Špeciálny audit – rozšírenie rozsahu

Certifikačný orgán na základe žiadosti klienta o rozšírenie rozsahu už udelenej certifikácie vykoná preskúmanie žiadosti a určí všetky audítorské činnosti potrebné pri rozhodnutí, či sa má alebo nemá rozšírenie udeliť. Štandardne sa rozšírenie vykonáva v spojení s dozorným auditom alebo v rámci recertifikácie. Ak o to klient požiada, vykoná sa na rozšírenie rozsahu mimoriadny audit ako reakcia na zmeny.

3.3 Udelenie certifikátu

3.3.1 Certifikačný audit – závery obsahujúce vyhodnotenie certifikačného auditu SM audítorským tímom a rozhodnutie certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia o certifikácii (krok 3).

3.3.1.1 Predpokladom pre udelenie certifikátu je preverenie účinnosti SM klienta so zreteľom na preukázané plnenie daných požiadaviek na základe príslušných noriem, formou vyššie popísaného postupu certifikácie uzatvorenej s pozitívnym výsledkom.

3.3.1.2 Na základe kladného priebehu celého procesu certifikácie a kladného posúdenia v rámci interných postupov TÜV SÜD Slovakia, rozhoduje vedúci certifikačného orgánu o udelení certifikátu. Za tým účelom odovzdávajú audítori certifikačnému orgánu auditnú správu o výsledku auditu. Po prerokovaní prípadu v Rozhodovacej komisii TÜV SÜD Slovakia pre certifikáciu je klientovi zaslané jedno vyhotovenie auditnej správy. Súčasne je vyzvaný, aby vyjadril svoje pripomienky k tejto správe a popísal opatrenia, ktoré realizoval, alebo plánuje realizovať k prípadným zisteniam.

3.3.1.3 Doba platnosti certifikátu je tri roky, pokiaľ nedôjde k odobratiu certifikátu podľa 4.4.2, a ďalej za podmienky každoročného dozorného auditu s pozitívnym výsledkom u klienta. V prípade zvlášť odôvodnených prípadov (viď. kap.3.4.4) môže byť tiež požadovaný krátkodobý mimoriadny audit. Pred uplynutím doby platnosti certifikátu sa uskutočňuje recertifikačný audit pre predĺženie platnosti certifikátu o ďalšie tri roky.

3.4 Dozorný audit – preskúmanie SM klienta raz ročne medzi recertifikačnými auditmi (krok 4)

3.4.1 Dozorný audit sa uskutočňuje v dobe platnosti certifikátu najneskôr do roka (v príslušný kalendárny rok). Pre stanovenie termínu dozorného auditu je rozhodujúci dátum vydania certifikátu. Prípustná je tolerancia -3/+0 mesiacov pre prvý dozorný audit, pre následné dozorné audity -3/+3 mesiace za predpokladu, že audit bude vykonaný aspoň raz v každom kalendárnom roku. V rámci dozorných auditov sú audítorom, resp. audítormi vždy kontrolované:

- interné audity a preskúmanie manažmentom vykonávané klientom;
- preskúmanie činností prijatých vzhľadom na nezhody zistené pri predchádzajúcom audite;
- vybavovanie sťažností zákazníkov a oznámenia od externých zainteresovaných strán;
- efektívnosť systému manažérstva klienta s ohľadom na dosahovanie cieľov;
- pokrok pri dosahovaní trvalého zlepšovania SM;
- preskúmavanie akýchkoľvek zmien SM;
- pokračovanie prevádzkových kontrol;
- používanie certifikátu, certifikačnej značky a odkazov na certifikáciu TÜV SÜD Slovakia klientom;
- náhodným výberom niektoré požiadavky SM.

3.4.2 Klient poskytne certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia zdokumentované informácie SM (napr. platnú Príručku SM) so zoznamom všetkých uskutočnených zmien. Základným podkladom pre dozorný audit sú správy a zoznamy zistení z predchádzajúcich auditov.

3.4.3 Dozorný audit SM je spravidla uskutočňovaný jedným audítorom, ktorý bol členom audítorského tímu pri certifikačnom resp. recertifikačnom audite. Termín dozorného auditu SM je klientom odsúhlasený a klient obdrží z tohto auditu správu.

3.4.4 Mimoriadny audit (ohlásený alebo neohlásený) môže byť vykonaný medzi riadnymi dozornými auditmi pri zistení, že certifikovaný subjekt nedodržiava podmienky, na základe ktorých mu bol certifikát vydaný alebo ako dôsledok podanej sťažnosti na certifikovaný subjekt alebo v prípadoch, kedy nastanú významné zmeny v organizácii, postupoch alebo činnostiach certifikovaného subjektu, ktoré spôsobia, že vydaný certifikát už nemá vypovedaciu schopnosť, alebo ako následok pozastavenia platnosti certifikácie, prípadne ak dôjde k zmenám v požiadavkách na certifikáciu alebo v prípade podľa ods. 4.2.7. Dĺžka neohláseného auditu je maximálne 1 auditodeň, pričom budú preverené záležitosti, ktoré viedli k nutnosti vykonania tohto mimoriadneho auditu a zahŕňa audit realizačného procesu a krátky audit dotknutej dokumentácie. Ak podmienky neohláseného auditu upravuje certifikačná schéma, uplatňujú sa pravidlá schémy.

3.5 Recertifikačný audit – potvrdenie pokračujúcej zhody a efektívnosti SM klienta raz za tri roky (krok 5)

3.5.1 Recertifikačný audit SM sa uskutočňuje pred skončením platnosti certifikátu tak, aby platnosť nového certifikátu nadväzovala na predchádzajúci. Pri recertifikačnom audite je náhodným výberom kontrolovaná účinnosť celého SM. Klient poskytne na tento účel certifikačnému orgánu relevantnú dokumentáciu pre prípravu auditu so zoznamom všetkých uskutočnených zmien.

3.5.2 Priebeh recertifikačného auditu SM zodpovedá článku 3.2.1.2. a 3.3.1. V prípade významných zmien v SM alebo legislatívnych zmien týkajúcich sa klienta je po dohode s klientom uplatnený aj prvý stupeň auditu SM, maximálne však v rozsahu článku 3.2.1.1.

3.5.3 Recertifikačný audit SM zahŕňa audit na mieste, ktorý preverí:

- efektívnosť SM s ohľadom na interné a externé zmeny a aplikovateľnosť rozsahu certifikácie;
- preukázanie záväzku manažmentu udržiavať efektívnosť a zlepšovanie SM s cieľom zvýšenia jeho výkonnosti;
- efektívnosť SM vzhľadom na dosahovanie cieľov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému / systémov manažérstva;
- náhodným výberom plnenie všetkých požiadaviek normy.

4. Všeobecné podmienky

4.1 Povinnosti a zodpovednosť certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia

4.1.1 Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia sa zaväzuje, že bude so všetkými informáciami o organizácii klienta zaobchádzať ako s dôvernými, a že ich využije iba na dohodnutý účel. Dodané podklady nebudú poskytované tretím osobám. Výnimkou je iba poskytnutie podrobnej správy rozhodovaciemu miestu v prípade sporu alebo orgánom definovaným v ods. 4.2.10 týchto podmienok alebo ak táto povinnosť vyplynie certifikačnému orgánu zo zákona. Klient môže certifikačný orgán zbaviť tejto povinnosti mlčanlivosti.

4.1.2 Zodpovednosť certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia voči klientovi alebo tretej osobe je daná v súlade so slovenským obchodným právom. Certifikačný orgán je povinný v rámci svojich možností dbať na správne používanie certifikácie pre reklamné účely klienta.

4.2 Povinnosti a zodpovednosti klienta

4.2.1 Všetky podklady vzťahujúce sa k SM (tiež záznamy) musia byť zo strany klienta poskytnuté certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia (prenechané alebo poskytnuté k nahliadnutiu).

4.2.2 Klient včas menuje kontaktnú osobu poverenú súčinnosťou s audítormi certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia a umožní audítorom prístup do príslušných prevádzkových priestorov vo svojom sídle.

4.2.3 Klient zaistí bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci vykonávateľov kontroly v súlade s ustanoveniami platného Zákonníka práce.

4.2.4 Klient sa zaväzuje následne po udelení certifikátu a uzavretí zmluvy o kontrolnej činnosti písomne najneskôr do 1 mesiaca oznámiť certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia alebo na e-mailovej adrese certifikacnyorgan@tuv-sud.sk:

- všetky dôležité zmeny v certifikovanom systéme manažérstva;
- zmeny firemnej štruktúry a organizácie, ktoré majú podstatný vplyv na systém manažérstva.

Tieto zmeny sa môžu týkať napr.: právnej a organizačnej formy, hospodárskych alebo vlastníckych vzťahov, organizácie a manažmentu (napr. zmien kľúčového personálu), kontaktnej adresy a sídiel prevádzok, predmetu činností zahrnutých do certifikovaného systému manažérstva, zásadných zmien SM a procesov.

4.2.5 Pred každým dozorným a recertifikačným auditom dá klient certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia k dispozícii platné podklady SM, ako je napr. Príručka SM a zoznam uskutočnených zmien.

4.2.6 Počas doby platnosti certifikátu sa klient zaväzuje informovať certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia o výskyte vážneho incidentu alebo porušenia právnych predpisov vyžadujúceho zapojenie príslušných regulačných orgánov.

4.2.7 V prípade výskytu vážneho incidentu, nehody alebo vážneho porušenia právnych predpisov nezávisle od účasti príslušného regulačného orgánu sa klient zaväzuje umožniť certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia vykonať mimoriadny audit s cieľom preveriť, či účinnosť SM nebola ohrozená alebo obmedzená;

4.2.8 Počas doby platnosti certifikátu bude klient akceptovať rozhodnutie certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia o pozastavení alebo zrušení certifikácie založené na informáciách poskytnutých klientom v zmysle ods. **4.2.6** alebo získané audítorským tímom počas mimoriadneho auditu v zmysle ods. **4.2.7** v prípadoch, keď je možné preukázať, že SM vážne neplní požiadavky na certifikáciu.

4.2.9 Klient sa zaväzuje viesť záznamy o sťažnostiach na vlastný SM (interné aj externé sťažnosti) a o spôsobe ich odstránenia, pričom sprístupní tieto záznamy audítorovi / auditnému tímu počas auditu.

4.2.10 Klient dáva súhlas k tomu, aby informácie, ktoré sa týkajú procesu posudzovania a hodnotenia jeho SM mohli byť sprístupnené iným orgánom. Tieto predstavuje skupina posudzovateľov a pozorovateľov zo strany akreditačného orgánu, napr. SNAS, respektíve skupina riadne menovaných evaluátorov EA, ktorá sa preukáže prehlásením o mlčanlivosti. Klient dáva súhlas i k tomu, že po vzájomnej dohode s certifikačným orgánom TÜV SÜD Slovakia umožní účasť audítora alebo posudzovateľa príslušného autorizovaného orgánu (napr. príslušného akreditačného orgánu alebo vydavateľov certifikačného postupu) v rámci tzv. witness auditu vo svojich priestoroch, pričom berie na vedomie, že prípadné odmietnutie účasti akreditačného orgánu na witness audite môže viesť k odobratiu certifikátu.

4.2.11 Bez ohľadu na skutočnosť, že TÜV SÜD Slovakia bude držiteľa certifikátu spravidla upozorňovať na nadchádzajúce dozorné a recertifikačné audity, má držiteľ certifikátu na udržanie platnosti svojho certifikátu povinnosť v ročnom intervale objednať potrebný audit s 3-mesačným predstihom.

4.3 Používanie certifikátov a certifikačnej značky TÜV SÜD Slovakia

4.3.1 Klient môže certifikát a certifikačnú značku používať na obchodné účely, napr. ako dôkaz pre tretie osoby a úrady, a to po dobu, pokiaľ je držiteľom platného certifikátu. Pokiaľ by mala byť certifikácia použitá na reklamné účely, musí klient predložiť zamýšľanú podobu reklamy certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia na schválenie, aby bolo vylúčené zavádzajúce alebo nesprávne použitie výsledkov certifikácie.

4.3.2 Zavádzajúce používanie certifikátu a certifikačnej značky (napr. skomolením či použitím iba jeho časti) alebo umiestňovanie certifikačnej značky na výrobok alebo obal výrobku, ktoré môže vidieť spotrebiteľ spôsobom, ktorý vzbudzuje dojem vykonanej certifikácie produktu alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý možno interpretovať ako označenie zhody produktu, je zakázané. Certifikát ani certifikačnú značku nesmie klient sám upravovať či meniť. Pokiaľ by mala byť značka použitá v inej podobe alebo iným spôsobom, než ako je špecifikované v týchto podmienkach, musí klient predložiť zamýšľanú podobu použitia značky certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia na schválenie.

4.3.3 Certifikát platí len pre držiteľa certifikátu a vzťahuje sa len na procesy v ňom uvedené. Prenos certifikátu na tretie osoby je neprípustný rovnako ako jeho používanie alebo využívanie značky treťou osobou.

4.3.4 Držiteľ certifikátu preberá plnú zodpovednosť za používanie a správnosť všetkých vyjadrení, vzťahujúcich sa na certifikát a certifikačnú značku.

4.3.5 Pri uvádzaní odkazov na certifikáciu v komunikačných médiách (napr. internet, brožúry, reklamné materiály a iné dokumenty) je klient povinný riadiť sa pokynmi certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia. Klient môže použiť vyhlásenie o tom, že má certifikovaný systém manažérstva na obale produktu alebo v sprievodnej dokumentácii k produktu. Typové označenie alebo identifikačné štítky sa považujú za súčasť výrobku. Vyhlásenie nesmie indikovať, že sú certifikované produkty, procesy alebo služby. Vyhlásenie musí obsahovať odkaz na:

- identifikáciu (obchodnú značku alebo názov) certifikovaného klienta;
- typ systému manažérstva (napr. kvality, environmentu, BOZP a pod.) a príslušnú normu;
- certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia, ktorý vydal certifikát.

4.3.6 Predpokladom pre ďalšie používanie certifikačnej značky je pravidelné opakované posudzovanie a ďalšia platnosť certifikátu. Po skončení alebo pozastavení platnosti certifikátu alebo jeho odobratí certifikačným orgánom TÜV SÜD Slovakia, klient nesmie v propagačných materiáloch ďalej uvádzať odkaz na certifikáciu; musí primerane zmeniť všetky svoje reklamné materiály, ak bol rozsah platnosti jeho certifikátu redukovaný (zmenený); nesmie podávať zavádzajúce informácie ohľadne svojej certifikácie, ani pripustiť ich šírenie; nesmie používať dokumentáciu z certifikácie alebo jej časti zavádzajúcim spôsobom, ani sa na ne takto odvolávať; nesmie sa odvolávať ani pripustiť odkazy na certifikovaný systém manažérstva spôsobom, ktorý by mohol vzbudzovať dojem, že bol certifikovaný produkt, služba alebo proces (pozn.: skúšobné laboratóriá, kalibračné protokoly a inšpekčné správy); nesmie vzbudzovať dojem, ani ho pripustiť, že certifikácia platí na činnosť mimo rámec jej platnosti; nesmie používaním certifikátov

diskreditovať ani akokoľvek poškodzovať certifikačnú spoločnosť, certifikačnú schému, ani narušovať dôveru verejnosti k certifikácii.

4.3.7 Podmienky používania certifikačnej značky bližšie upravuje certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia v Pravidlách pre používanie certifikačnej značky. Tieto pravidlá poskytuje certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia klientovi spoločne s certifikátom. Okrem toho sú zverejnené aj na webovom sídle spoločnosti TÜV SÜD Slovakia.

4.4 Ukončenie platnosti, odobratie a pozastavenie platnosti certifikátu

4.4.1 Ukončenie platnosti certifikátu nastane, pokiaľ:

- bol na klienta vyhlásený konkurz alebo inak rozhodnuté o riešení úpadku alebo rozhodnuté o vstupe do likvidácie;
- došlo k prevzatiu firmy iným subjektom (tzv.“ likvidácia s nástupcom“);
- došlo k ukončeniu platnosti zmluvy odstúpením či výpoveďou zo strany objednávateľa;
- ubehla uvedená doba platnosti a držiteľ nepožiadal o predĺženie (recertifikáciu).

4.4.2 Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia má právo **odobrať certifikát**, pokiaľ:

- je certifikát zneužívaný (použitím k iným účelom, než pre aké bol vystavený, napr. pre inú dosiaľ necertifikovanú firmu, prípadne pre inú, organizačne oddelenú časť firmy, ktorá nebola zahrnutá do predmetu certifikácie, alebo pre iný predmet činnosti);
- pri dozore sa preukáže, že podstatné predpoklady pre certifikáciu SM už nie sú klientom uplatňované, a nie je súčasne uplatnený ods. 4.4.3 týchto podmienok;
- dozor nemôže byť uskutočnený z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta a nie je súčasne uplatnený ods. 4.4.3 týchto podmienok;
- držiteľ certifikátu písomne odmietne zmeny Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM počas šiestich týždňov po ich vstúpení do platnosti, príp. odmietne možnosť sa s nimi oboznámiť;
- platba za výkony certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia nebola zaplatená v stanovenej dobe (ani po upomienke);
- nastanú iné dôvody na odobratie v zmysle ods. 4.2.8 alebo dôvody vyplývajúce zo zmluvy s klientom, ak klient túto zmluvu poruší, odstúpi od nej, či sa zachová v rozpore s dohodnutým predmetom zmluvy.

4.4.3 Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia má právo **pozastaviť platnosť certifikátu**, pokiaľ:

- dozor nemôže byť uskutočnený v riadnom termíne, stanovenom v Zmluve o kontrolnej činnosti z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, a zároveň klient požiadal o odklad vykonania dozorného auditu a vedúci certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia po zvážení dôvodov rozhodne kladne. Pozastavenie platnosti certifikátu trvá do doby riadneho vykonania dozorného auditu, ktorého termín je pevne stanovený, najviac však 6 mesiacov od pôvodne stanoveného termínu, pričom za pôvodne stanovený termín je považovaný dátum vydania certifikátu. Pokiaľ tento termín nebude dodržaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, platí analogicky ods. 4.4.2.
- pri dozore sa preukáže, že niektoré predpoklady pre certifikáciu SM už nie sú klientom uplatňované, ale súčasne certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia môže oprávnene predpokladať odstránenie nezhôd v stanovenej lehote, najviac však 3 mesiace od vykonania dozorného auditu. Pokiaľ tento termín nebude dodržaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, platí analogicky ods. 4.4.2. Lehota pre pozastavenie certifikátu môže trvať maximálne 6 mesiacov, potom nastáva buď fáza obnovenia platnosti

pri naplnení podmienok pre trvanie platnosti certifikátu SM vyššie popísaných, alebo odobratie certifikátu podľa ods. 4.4.2 týchto podmienok.

- v prípadoch podľa ods. 4.2.8
- certifikačný orgán má právo obmedziť rozsah certifikácie, aby vylúčil tie časti predmetu certifikácie, ktoré nespĺňajú požiadavky, pokiaľ sa pri audite preukáže, že klient vážne alebo trvale neplní požiadavky kladené na tieto časti predmetu certifikácie.

4.4.4 V prípade ukončenia platnosti certifikátu podľa ods.4.4.1, alebo odobratí certifikátu podľa ods. 4.4.2 týchto podmienok, nasleduje zrušenie odkazu na certifikáciu zo zoznamu certifikovaných klientov a klient nie je ďalej oprávnený preukazovať sa certifikovaným SM, ani používať certifikáty a certifikačnú značku ako dôkaz certifikovaného SM. Pri pozastavení platnosti certifikátu podľa ods. 4.4.3 týchto podmienok je klient písomne upozornený, že do doby obnovenia platnosti certifikátu nie je ďalej oprávnený preukazovať sa certifikovaným SM, ani používať certifikáty ako dôkaz certifikovaného SM.

4.5 Záznamy o certifikácii SM

Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia vedie záznamy o certifikačných auditoch, dozorných auditoch, recertifikačných auditoch SM klientov, z ktorých je zrejmé uskutočnenie tejto služby. Doba uchovávania týchto podkladov je 6 rokov od dátumu vydania certifikátu. Ďalej vedie interne zoznam certifikovaných klientov s uvedením oblasti certifikácie a doby platnosti certifikátu, zoznam pozastavených a odobratých certifikátov. Informácie k certifikácii poskytne COSM na požiadanie telefonicky a na e-mailovej adrese: certifikacnyorgan@tuv-sud.sk, pričom na požiadanie poskytne informácie o zemepisných oblastiach, kde pôsobí; informáciu o stave udelenej certifikácie (udelenie, pozastavenie a zrušenie certifikácie); názve, súvisiacej norme, rozsahu a sídle (mesto a krajina) konkrétneho certifikovaného klienta.

4.6 Správa držiteľovi certifikátu o zmenách v certifikačnom postupe

Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia podáva klientovi (držiteľovi certifikátu) správy o podstatných zmenách certifikačného a kontrolného riadenia, alebo o zmenách normy či predpisu, ktorý je základom pre certifikáciu. Mimo toho sú správy o týchto zmenách verejnosti prístupné prostredníctvom internetovej stránky TÜV SÜD Slovakia.

5. Sťažnosti a odvolania (opravné prostriedky)

5.1 Klient môže proti výsledkom certifikačného procesu (rozhodnutiu certifikačného orgánu – krok 3) podať odvolanie a ďalej môže proti úkonom a postupom certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia pri posudzovaní (krok 1-5) vzniesť sťažnosť.

5.2 Opravný prostriedok musí klient podať písomne, resp. prostredníctvom e-mailu na mailovej adrese: certifikacnyorgan@tuv-sud.sk s odôvodnením a s dôkazmi jeho oprávnenosti.

5.3 O opravnom prostriedku, vzťahujúcom sa k posudzovaniu, či k výsledkom certifikácie, rozhoduje v prvej inštancii vedúci certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia, v druhej inštancii zvláštna komisia Rady pre certifikáciu TÜV SÜD Slovakia. Odvolanie je prípustné i proti prvoinštančnému rozhodnutiu.

5.4 Odvolanie je možné podať v lehote 14 dní od oznámenia výsledku klientovi, sťažnosť do 14 dní od okamihu vzniku jej príčiny. O odvolaní či sťažnosti musí prvá inštancia rozhodnúť do 60 pracovných dní od ich zaevidovania, alebo ich v rovnakej lehote postúpiť druhej inštancii. O prípadnom predĺžení lehoty z dôvodu komplexného preverenia podania o viac ako 60 pracovných dní je klient písomne informovaný vedúcim COSM pred jej uplynutím.

5.5 Ďalšie podrobnosti sú uvedené v Riadiacej dokumentácii certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia, ktorá je na vyžiadanie k nahliadnutiu.

6. Záverečné ustanovenia

6.1 Tieto Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM môžu byť s ohľadom na ustanovenie § 273 Obchodného zákonníka neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatváranej medzi TÜV SÜD Slovakia a klientom, prípadne v niektorých dojednaniach zmluva môže na ne odkazovať. Podpisom zmluvy sa stávajú Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM záväznými a vynútiteľnými pre zmluvné strany.

6.2 Odchýlne dohody v zmluve majú prednosť pred znením Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM.

7. Časová platnosť a zmeny Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM

7.1 Tieto Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM sú platné a účinné od 22. apríla 2019 a platia len pre nové certifikačné a recertifikačné prípady, uzavreté od tohto dátumu. Prestávajú platiť akonáhle vstúpia do platnosti nové Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM. Všeobecné podmienky sú vždy v aktuálnej verzii zverejnené na webovom sídle spoločnosti www.tuvsud.com/sk-sk.

za TÜV SÜD Slovakia s.r.o.
Ing. Marián Harčarik v. r.
vedúci Certifikačného orgánu systémov manažérstva TÜV SÜD Slovakia s.r.o.

Pravidlá pre používanie certifikačnej značky

Slovakia

1. Certifikačná značka TÜV SÜD

Všetky certifikačné značky skupiny TÜV SÜD nesú prvky osemuholníka TÜV SÜD. Certifikačná značka je farebná a s 3D efektom.

TÜV SÜD vydáva svoju certifikačnú značku výhradne úspešne certifikovaným spoločnostiam. Certifikačné značky obsahujú stručné zhrnutie hodnotenia zhody, ktoré je uvedené v certifikačných správach.

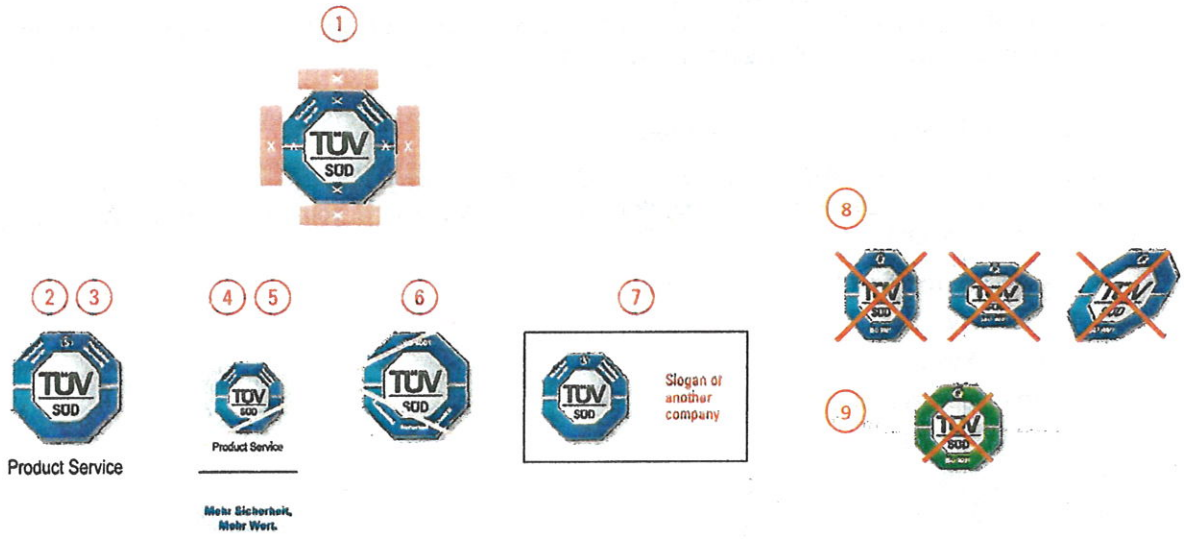
Certifikačnú značku nie je možné kombinovať s logom skupiny TÜV SÜD. Certifikované spoločnosti nesmú používať ani logo TÜV SÜD. Rovnako nie je povolené používanie sloganu TÜV SÜD "Viac istoty. Viac hodnoty."

Zákazník je oprávnený použiť certifikačnú značku v najmenšej veľkosti 25 mm a väčšiu, vo farebnom vyhotovení podľa vzoru dodaného v digitálnej podobe vykonávateľom (verzia modrá odtieň Pantone 293) alebo v čierno – bielom vyhotovení podľa vzoru dodaného v digitálnej podobe vykonávateľom (čierna farba pre vonkajšiu plochu oktagónu, TÜV, horizontálnu čiaru a SÜD a biela farba pre vnútornú plochu oktagónu a piktogramy). Objednávateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do grafickej podoby značky.

2. Pravidlá grafického dizajnu

Zákazníci, ktorí získali certifikát od skupiny TÜV SÜD a chcú používať príslušnú certifikačnú značku TÜV SÜD pre komerčné účely, sú povinní riadiť sa týmito pokynmi:

1. Na všetkých stranách certifikačnej značky musí byť dodržaná minimálna vzdialenosť, a síce hrúbka osemuholníka ("X" v nižšie uvedenom vzore).
2. Certifikačnú značku nie je možné kombinovať s firemným logom.
3. Certifikačná značka musí byť voľne stojaca a nesmie byť použitá v spojení s inými znakmi (napr. logo, obrázok alebo akékoľvek formulácie).
4. Slogan používaný skupinou TÜV SÜD "Viac istoty. Viac hodnoty." sa nesmie používať spoločne s certifikačnou značkou.
5. Rovnako tak nemôže byť certifikačná značka zobrazená v šedom priestore (šedá plocha pozadia) a nemôže byť uvádzaná spolu s ňou.
6. Ani obsah ani vzhľad vyhlásenia o zhode uvedeného vo vnútri osemuholníka nemôžu byť zmenené.
7. Certifikačná značka nesmie byť použitá v spojení s iným vlastným sloganom spoločnosti.
8. Certifikačná značka nesmie byť komprimovaná, natiahnutá alebo inak meniť tvar.
9. Farby certifikačnej značky nemožno meniť.



Pravidlá pre používanie certifikačnej značky

Slovakia

Správne použitie certifikačnej značky TÜV SÜD je za všetkých okolností dôležité a vo vašom vlastnom záujme. V tejto súvislosti je potrebné plne dodržiavať ustanovenia uvedené v tomto dokumente, ako aj vo Všeobecných podmienkach pre certifikáciu systémov manažérstva. Nasledujúce sa týka najmä:

- certifikačná značka TÜV SÜD môže byť použitá iba spoločnosťami, ktoré sú držiteľmi platného certifikátu.
- v prípadoch, týkajúcich sa pozastavených, ukončených alebo zrušených certifikátov, musí byť používanie certifikačnej značky v reklame ihneď ukončené.
- certifikačná značka TÜV SÜD môže byť použitá len na príslušný, v súčasnej dobe platný rozsah certifikácie. Ak sú vykonané zmeny v rozsahu, používanie značky v reklame musí byť taktiež náležite upravené.
- dôležité v tejto súvislosti je, že certifikačná značka môže byť použitá len v spojení s príslušnou spoločnosťou a oblasťou certifikácie. Použitie v spojení s konkrétnym výrobkom alebo službou nie je dovolené.
- certifikačná značka nesmie byť použitá ani na individuálnych komunikačných prostriedkoch, ako sú vizitky.

Ako držiteľ certifikátu, ste zodpovedný za správne používanie certifikátu a certifikačnej značky TÜV SÜD. Prevod práv na používanie tretími stranami nie je dovolený.

Certifikačná značka TÜV SÜD sa týka procesov a / alebo systémov manažérstva zavedených v certifikovanej spoločnosti. Za tejto situácie sa môže certifikačná značka používať iba v súvislosti so spoločnosťou alebo jej manažérskymi systémami v rozsahu certifikácie.

Certifikačná značka TÜV SÜD pre systémy manažérstva nesmie byť použitá zavádzajúcim spôsobom a rovnako nesmie byť takýto typ použitia tolerovaný. Je potrebné dbať na to, aby nebola certifikačná značka používaná spôsobom poškodzujúcim značku alebo spôsobom vyvolávajúcim klamlivý dojem certifikácie výrobku.

Upozornenie:

- na účely týchto pravidiel, výrobkom sa rozumie aj služba. Vzhľadom na to, položky, ako sú laboratórne a inšpekčné správy a kalibračné certifikáty sú tiež považované za výrobky.
- použitie certifikačnej značky TÜV SÜD v reklame je povolené iba v prípade, že je uvedený jasný a nezameniteľný odkaz na predmet certifikácie.
- nesprávnej interpretácii certifikačnej značky (ako označenie kvality výrobku alebo služby) musí byť zabránené všetkými prostriedkami..
- rovnako tak nemôže certifikačná značka budiť dojem, že certifikovaná spoločnosť alebo jej pracovníci sú súčasťou skupiny TÜV SÜD.

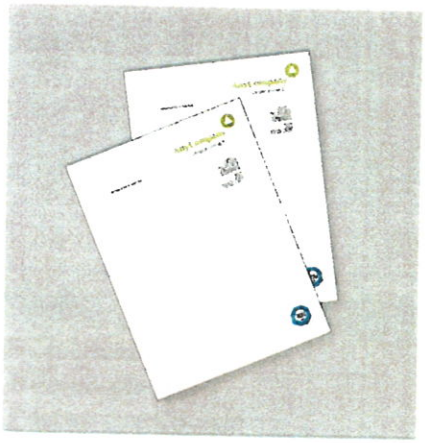
3. Možné aplikácie certifikačnej značky

Certifikačná značka TÜV SÜD môže byť použitá mnohými rôznymi spôsobmi v internej a externej komunikácii. Rôzne tlačové formáty zaistia flexibilné, cielené a účinné použitie v širokej škále rôznych oblastí a médií, vrátane:

- Vonkajšia reklama / priestor recepcie
- Firemné vozidlá
- Firemné videá
- Firemné prezentácie / brožúry
- Vitríny/ výklady
- Firemné tlačivá
- Reklamy a katalógy
- Plagáty
- Stánky na výstavách

- Marketingové kampane
- Podujatia
- Webové stránky a intranety
- Spravodaj (newsletter) pre klientov a zamestnancov
- Tlačové správy

Typické príklady používania:



Používanie certifikačnej značky TÜV SÜD v obchodnej komunikácii.

Používanie certifikačnej značky TÜV SÜD na firemnej webovej stránke.

4. Pravidlá pre vyhlásenie o certifikácii na obale výrobku

Klient môže použiť vyhlásenie o certifikovanom systéme manažérstva na obale výrobku.

Za obal výrobku sa považuje to, čo môže byť odstránené bez rozpadnutia alebo poškodenia výrobku. Za sprievodné informácie sú považované také, ktoré môžu existovať aj samostatne alebo sú ľahko odnímateľné. Typový alebo identifikačný štítok sa považujú za časť výrobku. Vyhlásenie v žiadnom prípade neznamená, že produkt, proces alebo služba sú týmto spôsobom certifikované. Text sa uvádza nasledovným spôsobom:

Systém manažérstva kvality spoločnosti „XY“ je certifikovaný TÜV SÜD Slovakia s.r.o. podľa ISO 9001.

Systém manažérstva kvality / environmentálneho manažérstva / manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci spoločnosti „XY“ je certifikovaný TÜV SÜD Slovakia s.r.o. podľa ISO 9001 / ISO 14001 / OHSAS 18001 / ISO 45001.

Certifikačný orgán systémov manažérstva spoločnosti TÜV SÜD Slovakia s.r.o. odporúča svojim klientom, aby v prípade nejasností použitia značky alebo textového odkazu, resp. vyhlásenia na obale produktu, spôsob použitia alebo návrh prekonzultovali vopred s pracovníkmi certifikačného orgánu.

Kontakt:
certifikacnyorgan@tuv-sud.sk