

AZ Cert EU s.r.o., Fryčajova 122, 614 00 Brno



I-01

**„Základní informace
pro žadatele o certifikaci“**

Nabývá účinnosti dne: 1.5.2011

Vydání č.: 6

Výtisk č.

Vypracoval:

Přezkoumal:

Schválil:

Ing. Radek Veselý
Dne: 25.4.2011

Ing. Igor Salajka
Dne: 25.4.2011

Ing. Radek Veselý
Dne: 25.4.2011

Přehled změn a revizí:

Změna / revize	Vyjmuté stránky	Vložené stránky	Popis změny / revize
revize 1 (30.5.2006)	všechny	všechny	Rozšíření o certifikace systémů environmentálního managementu - 2. vydání
změna A (30.4.2007)	7, 8, 9, 11	7, 8, 9, 11	Zpracování neshod, připomínek a doporučení z akreditačního posuzování CO-E
revize 2 (30.4.2008)	všechny	všechny	Přechod na požadavky ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 - 3. vydání
změna A (2.3.2009)	6	6	Organizační schéma, působnost CO-AZ
revize 3 (30.4.2009)	všechny	všechny	Požadavky EA – 7/05, aktualizace pojmů a odpovědností, změna názvu funkce - 4. vydání
revize 4 (31.8.2009)	všechny	všechny	Aplikace požadavků IAF MD 5:2009, EA - 6/02, ISO/IEC 27006 a doplnění komunikace o stížnosti - 5. vydání
revize 5 (25.4.2011)	všechny	všechny	Aktualizace organizačního uspořádání, funkcí a jejich odpovědností a pravomocí – 6. vydání

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna: -
-------------	-------------	-----------	--------	-------------

OBSAH

1 ÚČEL	4
2 OBLAST PLATNOSTI	4
3 POJMY A ZKRATKY	4
4 POPIS	6
5 ODKAZY	13
6 PŘÍLOHY	14

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

1 ÚČEL

Účelem instrukce „Základní informace pro žadatele o certifikaci“ je navázat na PJ a předávat zákazníkům základní informace o certifikaci systémů managementu ve všech fázích procesu certifikace.

2 OBLAST PLATNOSTI

Instrukce je závazná pro pracovníky (interní i externí) CO, a je k dispozici všem zájemcům a žadatelům o certifikaci.

3 POJMY A ZKRATKY

3.1 Pojmy

Akreditace - oficiální uznání národním akreditačním orgánem, že subjekt akreditace (CO) je způsobilý provádět specifické činnosti (certifikace systémů managementu). Certifikace systému managementu od akreditovaného certifikačního orgánu poskytuje záruku, že organizace prokazující se tímto certifikátem má zaveden efektivní systém managementu v souladu s požadavky stanovenými v předepsané normě, což mu umožňuje poskytovat výrobky nebo služby, které splňují potřeby a očekávání zákazníka a které jsou v souladu s příslušnými požadavky právních předpisů.

Akreditovaný certifikát - „Certifikát“ vydaný CO-AZ v souladu s podmínkami jeho akreditace, nesoucí akreditační značku a odkaz na akreditaci.

Auditování - všechny činnosti spojené s certifikací organizace sloužící ke zjištění, zda organizace splňuje všechny požadavky kritérií auditu pro udělení certifikace, a zda jsou tyto požadavky náležitě plněny, včetně posouzení dokumentace, auditu, vypracování a posouzení zprávy o auditu a dalších relevantních činností potřebných k získání dostatečných informací umožňujících učinit rozhodnutí, zda bude certifikace udělena.

Akreditační systém - v České republice je spravován Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. (dále jen ČIA) jako národním akreditačním orgánem, který je plnoprávným členem mezinárodních organizací zabývajících se akreditací certifikačních orgánů, a to Evropské spolupráce v oblasti akreditace (EA) a Mezinárodního akreditačního fóra (IAF). V rámci těchto mezinárodních organizací uzavírají národní akreditační orgány mnohostranné dohody o vzájemném uznávání výsledků činnosti akreditačních orgánů. V oblasti certifikace QMS a EMS jde o EA MLA a IAF MLA. ČIA je signatářem těchto dohod v jejich plném rozsahu (certifikáty vydané certifikačním orgánem akreditovaným ČIA jsou mezinárodně).

Certifikační dokumenty - „Zpráva z auditu“ a „Certifikát“, tj. dokumenty uvádějící, že systém managementu vyhovuje specifikovaným požadavkům.

V případě kombinovaného auditu, je vydán buď jeden společný certifikát, který odkazuje na všechny normy systémů managementu zahrnuté do kombinovaného auditu anebo samostatné certifikáty pro každou normu systému managementu.

Certifikační orgán - třetí strana, která posuzuje a certifikuje systémy managementu dodavatelů podle kritérií auditu a podle všech doplňkových dokumentů, které jsou požadovány systémem.

Certifikační značka - logo CO-AZ kombinované s textem udávající informaci o certifikaci systému managementu.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

Dočasná místa - jsou například staveniště (umístěna kdekoli) zahrnuta do systému managementu organizace, která je řídí. Aby se prokázalo, že systém managementu funguje a je účinný, jsou zpravidla v rámci prvotní a opakované certifikace, příp. pravidelných dozorů, rovněž podrobena výběrově posuzování za účelem potvrzení činností trvalého pracoviště, jehož systém managementu je podroben certifikaci, a ne za účelem udělení certifikátů dočasným místům jako takovým.

Hodnotící komise - komise ustavená výkonným ředitelem v souladu s ustanovením čl. 7.6 ČSN EN ISO 19011:2003, jejímž posláním je provádět počáteční hodnocení osob, které se chtějí stát vedoucími týmu auditorů, auditory nebo technickými experty, jejich průběžné hodnocení jako součást procesu výběru týmu auditorů a jejich průběžné hodnocení dosahované úrovně k identifikaci potřeb udržování a zlepšování znalostí a dovedností.

Integrovaný systém managementu - organizace aplikuje jeden jednotný systém managementu pro řízení několika aspektů činnosti organizace, pro splnění požadavků více než jedné normy systému managementu.

Kombinovaný audit - kombinovaný audit je audit systému(ů) managementu organizace podle 2 nebo více souborů kritérií auditu prováděný současně.

Komise pro zabezpečování nestrannosti - je zřízena CO-AZ dle čl. 6.2 ČSN EN ISO/IEC 17021:2007.

Kritéria auditu - u QMS jde o ČSN EN ISO 9001 (EN ISO 9001 / ISO 9001), příp. ČSN EN ISO 9001 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2 (EN ISO 9001 ve spojení s EN ISO 3834-2 / ISO 9001 ve spojení s ISO 3834-2), u EMS jde o ČSN EN ISO 14001 (EN ISO 14001 / ISO 14001), u SMBOZP jde o ČSN OHSAS 18001, u ISMS jde o ISO/IEC 27001.

Místo - veškeré pozemky, na nichž jsou prováděny činnosti řízené organizací v daném místě nebo infrastruktura spojená s touto činností. Určení místa musí být v souladu s požadavky uvedenými v národních nebo místních předpisech pro vydávání oprávnění k určité činnosti. Za místo podléhající výběru vzorku míst nejsou považována např. dočasná pracoviště nebo samostatné kanceláře (v nichž se vykonávají stejné činnosti jako v místě) řízena z místa.

Systém managementu - systém managementu kvality, systém environmentálního managementu, systém managementu BOZP nebo systém managementu bezpečnosti informací.

3.2 Zkratky

CO-AZ - Certifikační orgán AZ Cert EU

ČIA - Český institut pro akreditaci, o.p.s.

ČSN - Česká technická norma

EMS - Systém environmentálního managementu

EA - Evropská spolupráce v oblasti akreditace (European co-operation for Accreditation)

EN - Evropská norma

IAF - Mezinárodní akreditační fórum (International Accreditation Forum)

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

- IEC - International Electrotechnical Commission
ISMS - Systém managementu bezpečnosti informací
ISO - Mezinárodní norma / International Organization for Standardization
MLA - Multilaterální dohoda o vzájemném uznávání výsledků akreditace (Multilateral Agreement)
OZO - Osoba odborně způsobilá
PJ - Příručka jakosti
QMS - Systém managementu kvality
SMBOZP - Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

4 POPIS

4.1 Společnost AZ Cert EU s.r.o.

Společnost AZ Cert EU s.r.o. byla založena zakladatelskou listinou o založení společnosti s ručením omezeným a vznikla zápisem do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně v oddílu C, vložka 49133 dne 9.8.2005. Postavení společnosti je dáno obchodním zákoníkem.

Základní údaje o společnosti:

Obchodní název: AZ Cert EU s.r.o.

Sídlo: Fryčajova 122, 614 00 Brno

Pracoviště: Olomoucká 1158/164a, 627 00 Brno

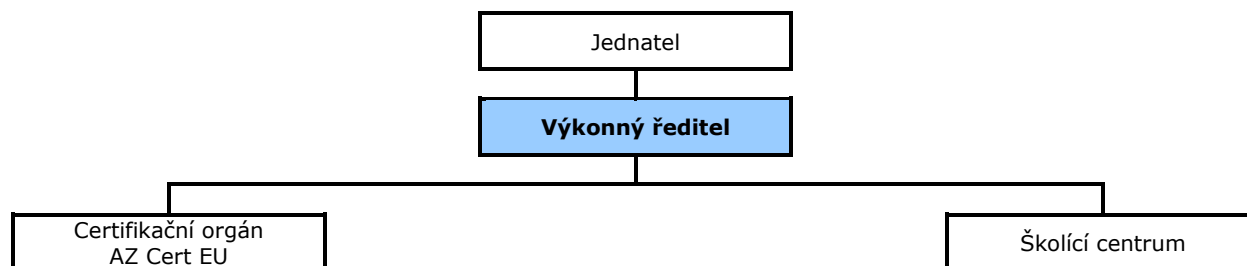
IČ: 269 75 831

DIČ: CZ26975831

E-mail: info@azcert.eu nebo AZ-Cert-EU@seznam.cz

Orgány společnosti jsou valná hromada a jednatel. Postavení a působnost valné hromady a jednatele jsou uvedeny v zakladatelské listině o založení společnosti s ručením omezeným.

Společnost se člení na organizační složky - viz obrázek č. 2.

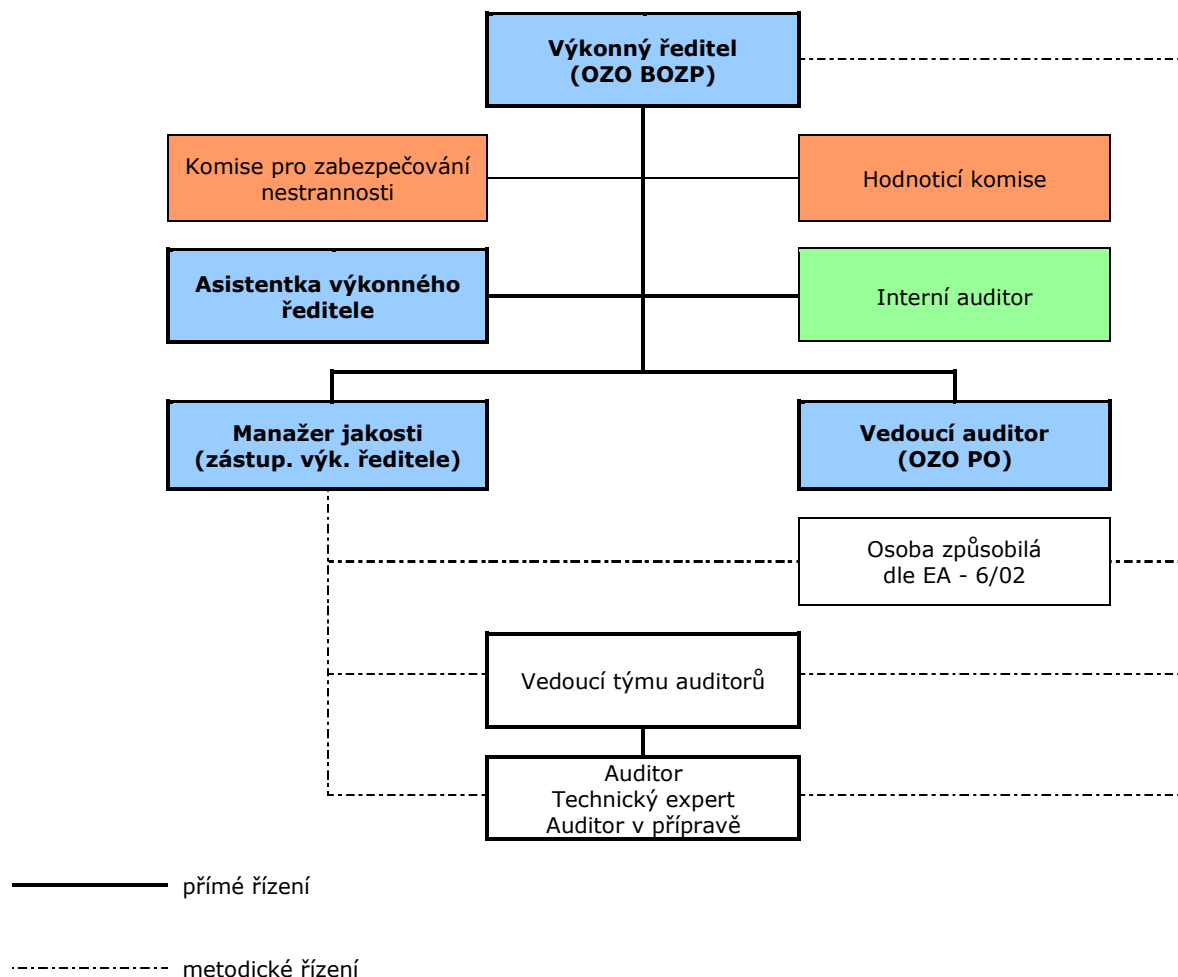


Obr. 1: Organizační schéma společnosti AZ Cert EU s.r.o.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

4.2 Certifikační orgán AZ Cert EU

Organizační struktura CO-AZ je znázorněna na obr. 2.



Obr. 2: Organizační schéma Certifikačního orgánu AZ Cert EU

4.3 Obecný postup certifikace

CO neuplatňují diskriminační přístup při svých certifikacích, protože:

- politika a postupy, které jsou používány, nejsou aplikovány pro ztížení nebo zamezení přístupu žadatelů o certifikaci,
- umožňuje přístup všem žadatelům ke svým službám,
- neaplikuje nepatřičné finanční ani jiné podmínky,
- certifikace není podmíněna velikostí organizace nebo jejím členstvím v jakémkoli sdružení nebo skupině,
- certifikace není podmíněna počtem certifikovaných organizací,
- požadavky certifikace jsou omezeny pouze na ty záležitosti, které se specificky týkají rozsahu certifikace,

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

- není praktikována žádná forma diskriminace, jako např. urychlování nebo zpomalování žádostí nebo certifikačních případů,
- jsou nestranné, objektivní a nezávislé.

CO-AZ, akreditovaný národním akreditačním orgánem Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. pod číslem 3161, má zaveden systém managementu podle požadavků ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 pro certifikaci v oblastech systémů managementu v oborech strojírenství, stavebnictví, elektrotechnice, obchodu a službách.

4.3.1 Žádost o certifikaci

Zájemce o certifikaci (dále žadatel) si může dohodnout s pracovníky CO-AZ jednání, na kterém obdrží příslušné informace a „Žádost o certifikaci systému managementu“ (dále jen „Žádost o certifikaci“). Příslušné informace (např. tuto instrukci), „Žádost o certifikaci“, příp. „Předběžný informativní dotazník“ může žadatel získat i v elektronické podobě, např. prostřednictvím e-mailu.

Žadatel předá „Žádost o certifikaci“ (i s požadovanými přílohami) vyplněnou a schválenou zástupcem organizace (např. ředitel, jednatel, ...) CO-AZ k přezkoumání a evidenci.

Jestliže je požadována certifikace dle ČSN EN ISO 9001 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2 (EN ISO 9001 ve spojení s EN ISO 3834-2 / ISO 9001 ve spojení s ISO 3834-2), je samostatnou přílohou „Žádosti o certifikaci“ i „Předběžný informativní dotazník“. Pokud je požadována certifikace dle ČSN EN ISO/IEC 27001, je samostatnou přílohou „Žádosti o certifikaci“ i „Informativní dotazník ISMS“. Nevyjasnění položky v „Žádosti o certifikaci“ doplní pracovník CO-AZ po dohodě s pracovníkem žadatele oprávněným k jednání s CO-AZ.

Po uplynutí zkušebního provozu (zpravidla tři měsíců plného fungování daného systému managementu), tzn. že žadatel je schopen doložit všechny prováděné činnosti požadované kritérii auditu v rámci daného systému managementu, a to bez ohledu na stanovené časové provádění daných činností, tj. vč. interních auditů, přezkoumání vedením,

Žadatel oznámí (písemně, telefonicky, e-mailem, ...) připravenost k certifikaci manažerovi jakosti nebo výkonnému řediteli, kde může uvést návrh nejbližšího termínu pro realizaci certifikace. V případě, že žadatel žádá o provedení certifikace systému managementu podle 2 nebo více norem a požaduje provedení kombinovaného auditu, oznámí tuto skutečnost manažerovi jakosti nebo výkonnému řediteli.

V případě, že žadatel má zájem o umístění svého loga na certifikátu vedle názvu společnosti, kontaktuje výkonného ředitele nebo manažera jakosti prostřednictvím mailu (AZ-Cert-EU@seznam.cz), ve kterém zašle logo žadatele o certifikaci. Dále může žadatel o certifikaci zažádat o vydání certifikátu v anglickém nebo německém jazyce.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

4.3.2 Auditování

4.3.2.1 Audit 1. stupně

Tým auditorů pod vedením vedoucího týmu auditorů provede audit 1. stupně zpravidla 3 týdny před auditem 2. stupně. Audit 1. stupně je zpravidla u žadatele o certifikaci. V odůvodněných případech může vedoucí týmu auditorů rozhodnout o provedení auditu 1. stupně mimo prostory žadatele o certifikaci (např. v kanceláři CO-AZ).

Audit 1. stupně je za účelem:

- a) auditu dokumentace systému managementu zákazníka,
- b) vyhodnocení působiště a specifických podmínek pracoviště zákazníka a k provedení pohovorů s pracovníky zákazníka za účelem stanovení připravenosti k druhému stupni auditu,
- c) přezkoumání zákaznickova postavení a pochopení požadavků normy, zvláště pak s ohledem na stanovení klíčových výkonnostních nebo důležitých hledisek, procesů, cílů a uplatňování systému managementu,
- d) shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu systému managementu, procesů a umístění pracovišť zákazníka a souvisejících statutárních nebo předpisových hledisek a shody (např. kvality, životního prostředí, právních hledisek žadatelovy činnosti, souvisejících rizik atd.),
- e) přezkoumání přidělování zdrojů pro druhý stupeň auditu a dohodnutí podrobností druhého stupně auditu se zákazníkem,
- f) zaměření se na plánování druhého stupně auditu získáním dostatečného pochopení systému managementu zákazníka a činností na místě souvisejících s možnými významnými hledisky,
- g) vyhodnocení, zda jsou interní audity a přezkoumání managementu plánovány a vykonávány a zda úroveň uplatnění systému managementu potvrzuje, že zákazník je připraven na druhý stupeň auditu,
- h) integraci systému managementu v případě kombinovaného auditu v oblastech:
 - přezkoumání vedením, zda bere v úvahu celkovou podnikatelskou strategii a plán,
 - přístupu k interním auditům,
 - přístupu k politice a cílům,
 - přístupu k procesům systémů,
 - souboru dokumentace obsahující pracovní instrukce, na dobré a odpovídající úrovni vývoje,
 - přístupu k mechanismům zlepšování (opatření k nápravě, preventivní opatření měření a neustálé zlepšování),
 - přístupu k plánování, s vhodným využitím manažerských přístupů k podnikatelským rizikům,
 - podpoře jednotného managementu a odpovědnosti,
 - schopnosti pracovníků, kteří dovedou při auditu reagovat na otázky, jež se týkají jednotlivých norem systému managementu, které bude kombinovaný audit pokrývat.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

Vedoucí týmu auditorů provede ke každé z výše uvedených oblastí hodnocení typu zjištění:

- SHODA (S) - soulad s požadavky kritéria auditu,
- MOŽNOST PRO ZLEPŠENÍ (Z) - námět (nikoli doporučení specifického řešení) člena týmu auditorů k prováděným činnostem ve vztahu k možnosti zlepšení (neznačená neplnění kritérií auditu), který společnost zváží a příp. zapracuje do příštího dozorového auditu,
- SLABÉ MÍSTO (N) - oblasti, které by mohly být u auditu 2. stupně klasifikovány jako neshody.

Vedoucí týmu auditorů vede z jednání se zástupci auditované organizace „Zápis z jednání“. Vedoucí týmu auditorů sdělí zástupci auditované organizace závěry zjištění z auditu 1. stupně, zejména identifikaci všech oblastí, kde jsou obavy, že by mohly být tyto klasifikovány v průběhu auditu 2. stupně jako neshody. Dále vedoucí týmu auditorů identifikuje možnosti pro zlepšování. Závěry se zjištěním z auditu 1. stupně jsou dokumentovány ve „Zprávě z auditu 1. stupně“, kterou předá vedoucí týmu auditorů zástupci auditované organizace.

Při stanovení intervalu mezi auditem 1. a 2. stupně bere vedoucí týmu auditorů v úvahu potřeby zákazníka dořešit problematické záležitosti identifikované v průběhu auditu 1. stupně. Termín auditu 2. stupně musí být naplánován do 3 měsíců od ukončení auditu 1. stupně.

4.3.2.2 Audit 2. stupně

Tým auditorů provede pod vedením vedoucího týmu auditorů audit 2. stupně.

Audit 2. stupně je zahájen úvodním jednáním, při kterém:

- management auditované organizace prezentuje:
 - organizaci (např. strukturu organizace, silné a slabé stránky organizace, čeho chce vrcholové vedení dosáhnout, atd.),
 - daný systém managementu (strukturu dokumentace, historii systému řízení, provázání s jinými systémy řízení v organizaci, co bylo zvažováno při sestavování politiky a cílů, jak se prezentují pracovníkům politika a cíle jakosti/kvality, jakým způsobem se měří dosahování cílů, atd.),
 - zákazníky organizace (kdo jsou, jejich očekávání a potřeby, které parametry produktu jsou pro ně klíčové, atd.),
 - potvrdí „Plán auditu“,
- vedoucí týmu auditorů a členové týmu auditorů seznámí představitele organizace s předpokládaným průběhem auditu:
 - poskytnou stručný přehled o způsobu vedení činností auditu,
 - poskytnou auditované organizaci příležitost k položení dotazů,
- management auditované organizace a tým auditorů potvrdí komunikační kanály.

Při auditu 2. stupně posuzuje tým auditorů:

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

- prvky zavedení systému managementu, tj. interní audit (prověření systému managementu v celém rozsahu alespoň 1x ročně), přezkoumání vedením organizace (alespoň 1x ročně), monitorování a měření, analýzy, opatření k nápravě, preventivní opatření, ...
- stížnosti zákazníků a zainteresovaných stran,
- jiné vybrané oblasti.

Audit 2. stupně je ukončen závěrečným jednáním, při kterém tým auditorů poskytne předběžné zpravidla ústní vyjádření o shodě daného systému managementu s konkrétními požadavky na certifikaci a umožní organizaci klást otázky týkající se zjištění a jejich opodstatněnosti.

Druhy zjištění týmu auditorů:

- SHODA (S) - soulad s požadavky kritéria auditu,
- MOŽNOST PRO ZLEPŠENÍ (Z) - námět (nikoli doporučení specifického řešení) člena týmu auditorů k prováděným činnostem ve vztahu k možnosti zlepšení (neznamená neplnění kritérií auditu), který společnost zváží a příp. zapracuje do příštího dozorového auditu,
- PŘIPOMÍNKA (P) - drobný nedostatek (nesystémová chyba), na které musí organizace zareagovat nejpozději do příštího dozorového auditu,
- NESHODA MÁLO ZÁVAŽNÁ (N1) - nesplnění specifikovaného požadavku, které je snadno odstranitelné změnovým řízením dokumentovaného postupu, zpracováním záznamu, provedením školení, ...,
- NESHODA ZÁVAŽNÁ (N2) - nesplnění specifikovaného požadavku, jehož odstranění v dokumentaci je možné, ale vyžaduje delší časové období (max. 3 měsíce) pro následnou aplikaci v praxi, nebo 3 a více identifikovaných neshod závažných v jednom prvku, tzn. přerušení certifikačního procesu.
- OVĚŘENA OPRÁVNĚNOST VYLOUČENÍ (O) - (u QMS vedoucí týmu auditorů posoudí oprávněnost vyloučených článků),
- NEAPLIKOVÁNO (0) - (u ISMS neaplikovaná cíle opatření a jednotlivá bezpečnostní opatření).

V případě, že tým auditorů zjistí neshodu, vystaví „Záznam o neshodě“. Audit 2. stupně je ukončen po odstranění neshody a zpracování „Zprávy z auditu“, ve které vedoucí týmu auditorů uvede zjištění týkající se shody daného systému managementu se všemi požadavky na certifikaci a předloží ji k přezkoumání a schválení.

4.3.3 Rozhodnutí o certifikaci

Rozhodnutí o tom, zda udělit certifikaci systému managementu organizace či nikoliv, přijímá výkonný ředitel / manažer jakosti na základě informací shromážděných během procesu certifikace a všech dalších významných informací. O certifikaci nerozhodují ti, kteří se účastnili auditu.

Pokud je žadateli udělena certifikace, obdrží „Certifikát“ a v případě certifikace podle ČSN EN ISO3834-2 i „Přílohu certifikátu“, „Program pravidelných dozorů“ (obsahující

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

místa a termíny pravidelných dozorových auditů) a právo používat certifikační značku v souladu se stanovenými podmínkami uvedenými v instrukci I-05 „Používání certifikátů a certifikační značky“.

Stanovené podmínky pro vydání certifikátu:

Typ zjištění	Rozhodnutí o certifikaci
Shoda	Certifikát je vydán do 5 pracovních dnů po zpracování „Zprávy z auditu“.
Příležitost pro zlepšení	Certifikát je vydán do 5 pracovních dnů po zpracování „Zprávy z auditu“. Reakce na připomínky je prověřována při pravidelném dozoru.
Neshoda málo závažná nebo Neshoda závažná	Certifikát je vydán po odstranění neshody, příp. přijetí opatření k nápravě ve stanoveném termínu, nejpozději však do 3 měsíců od data vystavení „Záznamu o neshodě“. Kontrola realizace odstranění neshody je provedena před vydáním certifikátu a kontrola účinnosti realizovaného opatření k nápravě je prověřována při pravidelném dozoru. Certifikát není vydán v případě neodstranění neshody, příp. nepřijetí opatření k nápravě ve stanoveném termínu, nejpozději však do 3 měsíců od data vystavení „Záznamu o neshodě“ a proces certifikace je ukončen. Výkonný ředitel / manažer jakosti vydá „Rozhodnutí“ odmítnout vydat certifikát.

Všechny žádosti o změnu rozsahu již udělené certifikace jsou vyřizovány manažerem jakosti.

Všechny certifikáty obsahují termín, do kterého certifikace platí. Tento termín je v souladu s opatřeními pro opakovanou certifikaci.

4.3.6 Dozorové činnosti

4.3.6.1 Pravidelný dozor

Dozorové činnosti jsou prováděny tak, aby pravidelně monitorovaly reprezentativní oblasti a funkce pokryté rozsahem systému managementu a berou v úvahu změny u certifikovaného zákazníka a změny v systému managementu. Dozorové audity jsou audity na místě, které posuzují plnění specifických požadavků systému managementu s ohledem na kritéria auditu, podle kterých je certifikace udělena.

Dozorové audity jsou plánovány provádět jednou za rok, přičemž datum prvního dozorového auditu je plánován do 12 měsíců od posledního dne auditu 2. stupně a termín druhého dozorového auditu je plánován na stejný měsíc, ve kterém byla provedena prvotní certifikace.

Dozorové audity jsou prováděny v celém rozsahu certifikovaného systému managementu dle „Program pravidelných dozorů“ se zaměřením mj. na.

- interní audity a přezkoumání systému managementu,
- přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu,
- vyšetření stížností,
- účinnost systému managementu s ohledem na dosahování cílů certifikovaného zákazníka,

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

- e) postup plánovaných činností, jejichž cílem je trvalé zlepšování,
- f) trvalé provozní řízení,
- g) přezkoumání všech změn a
- h) používání značek a/nebo jiných odkazů na certifikaci.

4.3.6.2 Narychlo oznámené audity (mimořádný dozor)

Mimořádný dozor je prováděn v případě, pokud organizace s certifikovaným systémem managementu provede ve svém systému managementu závažnější úpravy, nebo nastanou-li změny nebo stížnosti, jež by mohly ovlivnit základ její certifikace a analýza situace naznačuje, že není třeba prověřovat celý systém. Rozsah posuzování je v tomto případě stanoven individuálně výkonným ředitelem v samostatném plánu mimořádného dozoru a týká se pouze těchto změn, úprav nebo stížností.

4.3.7 Opakovaná certifikace

4.3.7.1 Opakovaná certifikace z důvodů ukončení platnosti certifikátu

Opakovaná certifikace je prováděna podle stejných postupů jako při udělování certifikace uvedených v kap. 4.3.1 - 4.3.5 této instrukce:

- v případech, kdy skončila platnost certifikátu (3 roky) a organizace si přeje mít certifikován systém managementu i v dalším období (tzv. recertifikace),
- za účelem ověření zda certifikovaný systém managementu trvale vyhovuje požadavkům certifikace.

4.3.7.2 Opakovaná certifikace z důvodu změn, úprav nebo stížností na systém managementu

Opakovaná certifikace je prováděna v případě, že nastanou změny významně ovlivňující činnost a provoz organizace (jako jsou změny vlastnictví, změny pracovníků nebo vybavení) nebo pokud analýza stížnosti či jakékoli jiné informace naznačují, že certifikovaná organizace již nevyhovuje požadavkům CO-AZ.

Opakovaná certifikace probíhá podle postupů dozoru uvedených v kap. 4.2.1 této směrnice, a to v celém rozsahu všech prvků a procesů.

4.4 Odvolání, stížnosti a spory

Odvolání (písemné odvolání žadatele o certifikaci nebo držitele certifikátu k rozhodnutí CO-AZ uplatněné u výkonného ředitele nejpozději do 15 dnů ode dne oznámení) jsou přijímány do 15 dnů ode dne, kdy skutečnost pro podání odvolání nastala nebo se o ní subjekt podávající odvolání dozvěděl, respektive od převzetí či doručení dokumentu, vůči němuž je odvolání podáváno. Odvolání musí být podáno písemně a musí obsahovat přesný popis věcné podstaty a důkazy, které subjekt podávající odvolání předkládá, příp. návrh řešení.

Stížnosti (skutečnost vztahující se k postupům CO-AZ nebo k chování a postojům žadatelů o certifikaci, držitelů certifikátů nebo jiných stran písemně uplatněná u výkonného ředitele) jsou přijímány časově neomezeně a musí být podány písemně.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

Výkonný ředitel stanoví, spolu se zákazníkem a tím, kdo stížnost podal, zda - a pokud ano v jakém rozsahu - budou předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny.

Spory (námitka týká se stanoveného postupu při certifikačním procesu podaná písemně žadatelem o certifikaci nebo držitelem certifikátu u výkonného ředitele) jsou přijímány do 15 dnů ode dne, kdy skutečnost pro podání námítky nastala nebo se o ní subjekt podávající námitku dozvěděl, respektive od převzetí či doručení dokumentu, vůči němuž je námitka podávána. Námitka musí být podána písemně a musí obsahovat přesný popis věcné podstaty a důkazy, které subjekt podávající námitku předkládá, příp. návrh řešení.

5 ODKAZY

5.1 Interní dokumenty

5.1.1 PJ, směrnice, instrukce

PJ „Příručka jakosti Certifikačního orgánu AZ Cert EU“

I-05 „Používání certifikátů a certifikační značky“

5.1.2 Formuláře

Certifikát

Informativní dotazník ISMS

Plán auditu

Program pravidelných dozorů

Předběžný informativní dotazník

Záznam o neshodě

Zpráva z auditu

Zprávy z auditu 1. stupně

Žádost o certifikaci systému managementu

5.2 Externí dokumenty

ČSN EN ISO 9001:2009 „Systémy managementu kvality - Požadavky“

ČSN EN ISO 14001:2005 „Systémy environmentálního managementu – Požadavky s návodem pro použití“

ČSN EN ISO 19011:2003 „Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu“

ČSN EN ISO 3834-2:2006 „Požadavky na jakost při tavném svařování kovových materiálů - Část 2: Vyšší požadavky na jakost“

ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 „Posuzování shody – Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu“

ČSN ISO/IEC 27001:2006 „Informační technologie – Bezpečnostní techniky - Systémy managementu bezpečnosti informací - Požadavky“

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

ČSN OHSAS 18001:2008 „Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci - Požadavky“

6 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Prohlášení vrcholového vedení CO-AZ

.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

Příloha č. 1

Prohlášení vrcholového vedení CO-AZ

Vrcholové vedení Certifikačního orgánu AZ Cert EU vydává následující prohlášení:

- Certifikační orgán AZ Cert EU provádí svoji činnost dle požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 a navazujících metodických pokynů pro akreditaci vydaných Českým institutem pro akreditaci, o.p.s.
- Politika a postupy, které Certifikační orgán AZ Cert EU používá, nejsou diskriminační.
- Způsobilost zabezpečovat činnost akreditovaného certifikačního orgánu prokazuje vrcholové vedení Certifikačního orgánu AZ Cert EU v Příručce jakosti a navazujících interních dokumentech, kde průkazně a transparentně dokumentuje aplikaci systému pravidel chování a opatření ve smyslu obecně přijatých požadavků pro tuto činnost.
- Vrcholové vedení Certifikačního orgánu AZ Cert EU prohlašuje, že ke službám certifikačního orgánu mají přístup všichni zájemci. Nejsou uplatňovány žádné nepatřičné finanční nebo jiné podmínky a postupy, podle nichž by Certifikační orgán AZ Cert EU pracoval.
- Certifikační orgán AZ Cert EU a spolupracující organizace nebo osoby nejsou pod vlivem obchodních, finančních nebo jiných zájmů, které by mohly ovlivnit jeho technickou činnost a jeho výroky.
- Certifikační orgán AZ Cert EU se neangažuje v žádných činnostech, které by mohly ohrozit důvěru v jeho certifikační činnost.
- Odměny pracovníků Certifikačního orgánu AZ Cert EU nejsou závislé na počtu vykonaných certifikací ani na jejich výsledcích.

Vrcholové vedení Certifikačního orgánu AZ Cert EU se dále zavazuje:

- zajišťovat potřebné personální zdroje pro výkon činnosti certifikačního orgánu,
- zabezpečit technické, materiální a prostorové podmínky pro činnost certifikačního orgánu v souladu s Příručkou jakosti,
- provádět výkon certifikačního orgánu pouze v souladu s rozsahem akreditace,
- včas a řádně uhradit náklady spojené s posuzováním, akreditací, dozorem a dalším prokazováním technické a odborné způsobilosti,
- používat symbol Českého institutu pro akreditaci, o.p.s. a kombinovanou značku popř. se na něj odvolávat pouze v souladu s podmínkami pro jeho používání,
- bezodkladně informovat Český institut pro akreditaci, o.p.s. o všech významných organizačních změnách, změně sídla, systému managementu a o všech změnách týkajících se způsobilosti k výkonu certifikace,
- po ukončení platnosti Osvědčení o akreditaci (resp. při jeho event. pozastavení či odnětí) nebude dále využívat oprávnění z osvědčení vyplývající,
- Certifikační orgán AZ Cert EU odmítne provádět (ať už jako akreditovaný nebo neakreditovaný subjekt) takové certifikační činnosti, které by svým charakterem mohly ohrozit plnění akreditačních kritérií.

Brno, 31. 8. 2009

Za vrcholové vedení Certifikačního orgánu AZ Cert EU

.....
Ing. Radek Veselý
výkonný ředitel

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-