

AZ Cert EU s.r.o.  
Certifikační orgán AZ Cert EU



**I-01**

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

Nabývá účinnosti dne: 25.03.2019

Vydání č.: 18

Výtisk č.

Vypracoval:

Přezkoumal:

Schválil:

Ing. Radek Veselý, MBA  
Dne: 28.02.2019

Ing. Igor Salajka  
Dne: 28.02.2019

Ing. Radek Veselý, MBA  
Dne: 28.02.2019

## 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
revize 6 (6.6.2011)	všechny	všechny	Aktualizace o ČSN EN ISO 13485 - 7. vydání
revize 7 (30.4.2012)	všechny	všechny	Aktualizace i v souladu s ČSN EN ISO/IEC 17021:2011, změna názvu příručky - 8. vydání
revize 8 (30.11.2012)	všechny	všechny	Aktualizace odpovědností, zrušení činností souvisejících s ČSN EN ISO 13485, změna názvu funkce manažer kvality - 9. vydání
revize 9 (04.04.2014)	všechny	všechny	Aktualizace související s rozšiřováním akreditace o ČSN EN ISO 9001:2009 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-3, resp. ČSN EN ISO 9001:2009 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-4 a ČSN EN ISO 90001 ve spojení s s nařízením Rady (EU) č. 333/2011, čl.6 a 3, 6 a 4, aktualizace organizačního schématu - 10. vydání
revize 10 (11.09.2014)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 3.1 a 5.2 - 11. vydání
revize 11 (21.09.2015)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 4.2 (obr. 2), doplnění kap. 4.4, přečíslování kap. 4.5 – 12. vydání
revize 12 (10.08.2016)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 3.1, 4.1, 4.3, 5.2 a příloha č. 1 - 13. vydání
revize 13 (25.11.2016)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 2, 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.7, 4.4.8, 5.1.1, 5.1.2, 6, příloha č. 1, příloha č. 2, příloha č. 3 a příloha č. 1 - 14. vydání
revize 14 (10.03.2017)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 3.1, 3.2, 4.2, 4.4, 5.1.2, 5.2 - aktualizace dle IAF MD 19:2016 a požadavků na SJ-PK - 15. vydání
revize 15 (10.01.2018)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 3.1, 4.2, 4.4.3, 4.4.5.1 a 5.2 - aktualizace související s upřesněním řešením neshod a se změnou kritérií auditu (ISO 9001, ISO 14001, nařízení Rady (EU) č. 333/2011) - 16. vydání
revize 16 (16.04.2018)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 3.1, 4.2, 4.4.1, 4.4.4.3, 4.4.5.1 a 5.2 - aktualizace související s upřesněním řešením neshod a se změnou kritérií auditu (ISO 9001, ISO 14001, nařízení Rady (EU) č. 333/2011) - 17. vydání
revize 17 (28.02.2019)	všechny	všechny	Aktualizace ISO 45001 - viz kap. 4.2, řízení neshod a pravidla pro vydání certifikátu - viz kap. 4.4.4.2 a 4.4.4.3 - 18. vydání

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

## OBSAH

<b>1 ÚČEL</b> .....	<b>4</b>
<b>2 OBLAST PLATNOSTI</b> .....	<b>4</b>
<b>3 POJMY A ZKRATKY</b> .....	<b>4</b>
<b>4 POPIS</b> .....	<b>6</b>
<b>5 ODKAZY</b> .....	<b>14</b>
<b>6 PŘÍLOHY</b> .....	<b>15</b>

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

	<b>I-01 „Základní informace pro žadatele o certifikaci“</b>	Strana č.: 4
		Počet stran: 16

## 1 ÚČEL

Účelem této instrukce je navázat na P-SM „Příručka systému managementu Certifikačního orgánu AZ Cert EU“ a předávat zákazníkům základní informace o certifikaci systémů managementu ve všech fázích procesu certifikace.

## 2 OBLAST PLATNOSTI

Instrukce je závazná pro pracovníky CO-AZ 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.

Audit integrovaného systému managementu - audit systému managementu organizací prováděný podle dvou nebo více souborů kritérií / norem auditu současně. [IAF MD11:2013]

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 uznávané).

Certifikační dokumenty - „Certifikát“, tj. dokument uvádějící, že systém managementu vyhovuje specifikovaným požadavkům.

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.

Dočasné pracoviště - místo (fyzické nebo virtuální), kde organizace klienta provádí specifické práce nebo poskytuje službu po dobu určitou, a které není určeno k tomu, aby se stalo stálým pracovištěm. (Zdroj: ISO/IEC TS17023:2013)

Integrovaný systém managementu - jednotný systém managementu pro řízení několika aspektů činnosti organizace, pro splnění požadavků více než jedné normy managementu na dané úrovni integrace. Systém managementu se může vyskytovat v různých formách, počínaje kombinovaným systémem přidávajícím samostatné systémy managementu pro každý soubor kritérií / norem auditu, po integrovaný systém managementu, který sdílí společnou dokumentaci systému, prvky systému managementu a odpovědnosti.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

Kombinovaný audit - audit dvou nebo více systémů managementu prováděný společně u jedné auditované organizace [ISO 9000:2015]

Kritéria auditu - norma určená k posuzování shody (certifikační norma, např. ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 14001, ...) a dále procesy a interní dokumentace klienta.

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.

Společný audit - audit prováděný dvěma nebo více auditorskými organizacemi u jedné auditované organizace. [ISO 9000:2015]

Systém managementu - systém managementu kvality, systém managementu kvality pro poskytování zdravotnických prostředků a příslušných služeb, systém environmentálního managementu, systém managementu BOZP nebo systém managementu bezpečnosti informací.

Stálé pracoviště - místo (fyzické či virtuální), kde organizace klienta provádí práci nebo poskytuje službu kontinuálním způsobem. (Zdroj: ISO/IEC TS17023:2013)

Virtuální pracoviště - virtuální místo, kde organizace klienta provádí práci nebo poskytuje službu za použití online prostředí, které umožňuje osobám bez ohledu na fyzická umístění realizovat procesy.

Virtuální pracoviště není možno zvažovat tam, kde procesy musejí být prováděny v nějakém fyzickém prostředí, např. skladování, výroba, fyzikální zkušební laboratoře, instalace nebo opravy fyzických výrobků.

Virtuální pracoviště (např. firemní intranet) se pro výpočet doby auditu považuje za jedno pracoviště.

Poznámka 1: Příklad takového virtuálního pracoviště je projektová a developerská společnost, kde všichni zaměstnanci pracují se vzdáleným přístupem na cloudovém prostředí.

Poznámka 2: Pracoviště nemůže být považováno za virtuální pracoviště tam, kde procesy musejí být prováděny ve fyzickém prostředí, např. skladování, výroba, fyzikální zkušební

laboratoře, instalace nebo opravy fyzických produktů.

Poznámka 3: Virtuální pracoviště se pro účel výpočtu doby auditu považuje za jediné pracoviště.

### 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

EU - Evropská unie

IAF - Mezinárodní akreditační fórum (International Accreditation Forum)


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)

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

	<b>I-01 „Základní informace pro žadatele o certifikaci“</b>	Strana č.: <b>6</b>
		Počet stran: <b>16</b>

- P-SM - Příručka systému managementu Certifikačního orgánu AZ Cert EU  
QMS - Systém managementu kvality  
SJ-PK - Systém jakosti v oboru pozemních komunikací  
SMBOZP - Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

## 4 POPIS

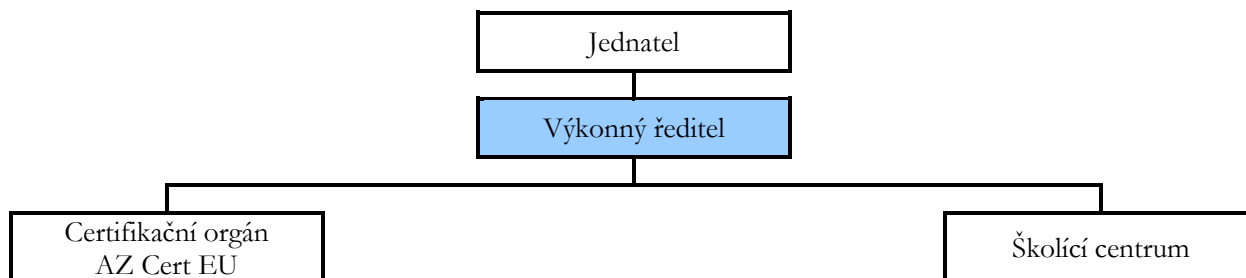
### 4.1 Společnost AZ Cert EU s.r.o.

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: Palackého třída 318/159, Medlánky, 612 00 Brno  
Pracoviště: Palackého třída 318/159, Medlánky, 612 00 Brno  
IČ: 269 75 831  
DIČ: CZ26975831  
E-mail: [info@azcert.eu](mailto:info@azcert.eu)

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. 1.



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

### 4.2 Certifikační orgán AZ Cert EU

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 17021-1:2016 pro certifikaci systémů managementu podle:

- ČSN EN ISO 9001:2016
- ČSN EN ISO 9001:2016 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2:2006
- ČSN EN ISO 9001:2016 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-3:2006
- ČSN EN ISO 9001:2016 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-4:2006
- ČSN EN ISO 9001:2016 a podmínky způsobilosti stanovené Metodickým pokynem Ministerstva dopravy ČR odbor pozemních komunikací č.j. 20840/01-120 z 10.4.2001 (Věstník dopravy 9 z 2.5.2001) ve znění změn č.j. 30678/01-123 ze dne 20.12.2001 (Věstník dopravy 1 z 10.1.2002), č.j. 47/2003-120-RS/1 ze dne 31.1.2003 (Věstník dopravy 4 z 19.2.2003), č.j. 174/05-120-RS/1 ze dne 1.4.2005 (Věstník dopravy 9 z 27.4.2005), č.j.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

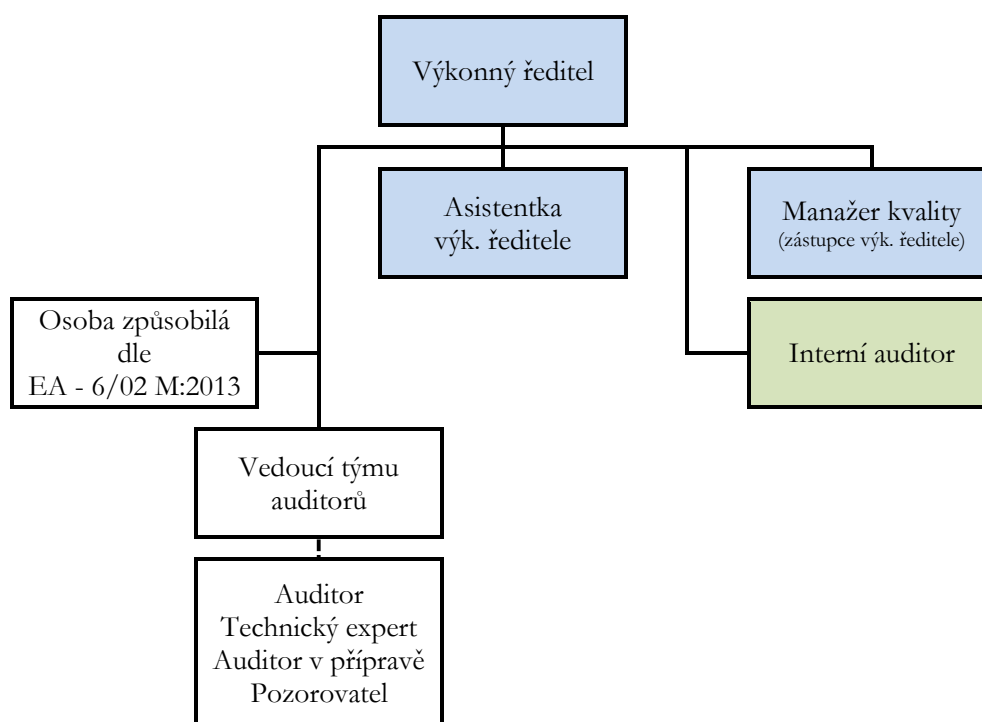
678/2008-910-IPK/1 ze dne 1.8.2008 a opravy tiskových chyb“, ve znění pozdějších změn, změny č.j. 980/2010-910-IPK/1 ze dne 9. listopadu 2010, a změny č.j. 1/2013-120-TN z 3.1.2013

- ČSN EN ISO 14001:2016
- ČSN OHSAS 18001:2008
- ČSN ISO/IEC 27001:2014.

Pozn.: Do 12. března 2021 je přechodové období pro implementaci požadavků ČSN ISO 45001:2018.

Rozsah akreditace CO-AZ je uveden v příloze „Osvědčení o akreditaci“, která je dostupná na [www.cai.cz](http://www.cai.cz)

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



Obr. 2: Organizační schéma Certifikačního orgánu AZ Cert EU

Audity, které CO-AZ provádí v rozsahu udělené akreditace, jsou prováděny výhradně v akreditovaném režimu, tzn. „Certifikáty“ mají odkaz na akreditaci.

Audity s neakreditovanou certifikací s vydáním tzv. neakreditovaného „Certifikátu“ (bez odkazu na akreditaci) může CO-AZ pouze mimo rozsah udělené akreditace.

V případě, že je žadateli o certifikaci udělena certifikace v rozsahu udělené akreditace i mimo udělenou certifikaci, jsou vydány dva „Certifikáty“, a to jeden s odkazem na akreditaci a jeden bez odkazu na akreditaci.

#### 4.3 Principy podporující důvěru

Záměrem certifikací udělovaných CO-AZ je dát všem stranám jistotu, že systém managementu plní specifikované požadavky. Hodnota certifikací udělovaných CO-AZ je daná úrovní veřejné důvěry, která je založena na nestranném a kompetentním posuzování třetí stranou. Strany, které mají zájem na certifikaci, zahrnují zejména:

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

- a) klienty certifikačních orgánů
- b) zákazníky organizací, jejichž systémy managementu jsou certifikovány
- c) státní orgány
- d) nevládní organizace
- e) spotřebitele a další veřejnost.

Principy podporující důvěru zahrnují:

- nestrannost
- kompetence
- odpovědnost
- otevřenost
- důvěrnost
- reakce na stížnosti
- přístup založený na zvažování rizik.

#### 4.4 Proces certifikace

Zájemce o certifikaci:

- a) stanoví osobu pověřenou centrální funkcí se zodpovědností za systém managementu. Osoba s centrální funkcí musí mít organizační pravomoc ke stanovení, zřízení a udržování systému managementu. Osoba s centrální funkcí musí být odpovědná za zajištění toho, že data jsou sbírána a analyzována ze všech pracovišť a musí být schopná prokázat svoji pravomoc a schopnost zahájit organizační změnu dle požadavků, kromě jiného týkajících se:
  - systémové dokumentace a systémové změny
  - přezkoumání managementu
  - stížností
  - vyhodnocení nápravných opatření
  - plánování interního auditu a vyhodnocení výsledků
  - zákonných a regulatorních požadavků týkajících se aplikovatelného standardu (standardů)- kritérií auditu.
- b) zajistí, že systém managementu organizace je předmětem centralizovaného přezkoumání managementem.
- c) zajistí, že všechna pracoviště jsou předmětem programu interního auditu organizace.

##### 4.4.1 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“). Přílohami „Žádosti o certifikaci“ jsou:

- kopie Výpisu z živnostenského rejstříku, Výpisu z obchodního rejstříku
- kopie platného Certifikátu a poslední Zprávy z auditu (u recertifikace, kdy stávající certifikaci neprováděl Certifikační orgán AZ Cert EU)
- „mapa procesů“

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



- „Předběžný informativní dotazník“ k ČSN EN ISO 3834 v případě, že nepožadována certifikace systému managementu dle ČSN EN ISO 9001 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2, resp. ČSN EN ISO 3834-3, resp. ČSN EN ISO 3834-4 (dále jen ČSN EN ISO 9001 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-x)
- „Informativní dotazník ISMS“ k ČSN ISO/IEC 27001, v případě, že požadována certifikace dle ČSN ISO/IEC 27001
- „Přehled technologických procesů SJ-PK“ k ČSN EN ISO 9001, v případě, že požadována certifikace systémů managementu kvality v rámci Systému jakosti v oboru pozemních komunikací (SJ-PK).

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

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 (s realizovaným interním auditem s vyhovujícím výsledkem a provedení přezkoumání 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, .... Příručku systému managementu zašle klient před auditem na e-mail [info@azcert.eu](mailto:info@azcert.eu)

Žadatel oznámí (písemně, telefonicky, e-mailem, ...) připravenost k certifikaci 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 nebo integrovaného auditu, oznámí tuto skutečnost výkonnému řediteli.

#### 4.4.2 Přezkoumání Žádosti o certifikaci

CO-AZ provádí přezkoumání „Žádosti o certifikaci“ a podpůrných informací pro certifikaci, aby bylo zajištěno, že:

- a) informace o žadatelské organizaci a jejím systému managementu jsou dostatečné pro vytvoření programu auditů
- b) jsou vyřešeny jakékoli rozdílné názory mezi CO-AZ a žadatelskou organizací
- c) CO-AZ má kompetence a schopnosti realizovat certifikační činnosti
- d) je zohledněn požadovaný rozsah certifikace, lokality, ve kterých žadatelská organizace funguje, čas potřebný pro dokončení auditů a jakékoli další záležitosti ovlivňující certifikace (jazyk, bezpečnost, hrozby pro nestrannost atd.).

Po přezkoumání „Žádosti o certifikaci“ ji CO-AZ buď přijme, nebo zamítne. Když CO-AZ na základě přezkoumání „Žádost o certifikaci“ zamítne, jsou důvody pro zamítnutí zaznamenány a klientovi vysvětleny.

#### 4.4.3 Smlouva o kontrolní činnosti

CO-AZ uzavírá s žadatelem o certifikaci „Smlouvu o kontrolní činnosti“, v níž jsou uvedeny všechny poplatky za počáteční certifikaci, dozorové audity a recertifikace.

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

#### 4.4.4 Počáteční certifikace

##### 4.4.4.1 Audit 1. stupně

Audit 1. stupně je za účelem:


- a) přezkoumat dokumentované informace o systému managementu klienta
- b) vyhodnotit specifické podmínky pracovišť klienta a prodiskutovat s pracovníky klienta připravenost na druhý stupeň
- c) přezkoumat status klienta a pochopit požadavky normy, zejména s ohledem na identifikaci klíčových ukazatelů výkonnosti nebo významných aspektů, procesů, cílů a fungování systému managementu
- d) získat nezbytné informace týkající se rozsahu systému managementu, včetně:
  - pracovišť klienta
  - používaných procesů a vybavení
  - úrovně stanovených nástrojů řízení (zejména v případě klienta s více pracovišti)
  - příslušných požadavků zákonů a předpisů
- e) přezkoumat přidělení zdrojů pro druhý stupeň a dohodnout s klientem podrobnosti druhého stupně
- f) získat informace pro plánování druhého stupně pochopením systému managementu klienta a provozu na pracovištích v kontextu normy systému managementu nebo jiných normativních dokumentů;
- g) vyhodnotit, zda jsou interní audity a přezkoumání systému managementu plánována a prováděna, a zda úroveň implementace systému managementu prokazuje klientovu připravenost na realizaci druhého stupně.
- h) integraci systému managementu v případě integrovaného auditu v oblastech:
  - integrovaný soubor dokumentace obsahující pracovní instrukce, na dobré a odpovídající úrovni vývoje
  - přezkoumání vedením, které bere v úvahu celkovou podnikatelskou strategii a plán
  - integrovaný přístup k interním auditům
  - integrovaný přístup k politice a cílům
  - integrovaný přístup k procesům systému
  - integrovaný přístup k mechanismům zlepšování (nápravná a preventivní opatření; měření a neustálé zlepšování)
  - integrovaná podpora managementu a odpovědnosti.

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

- SHODA (S) - soulad s požadavky kritéria auditu,
- PŘÍLEŽITOST KE ZLEPŠOVÁNÍ (Z) - námět (nikoli doporučení specifického řešení) člena týmu auditorů k prováděným činnostem ve vztahu k příležitosti ke zlepšování (neznamená neplnění kritérií auditu), který společnost zvaží 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 příležitosti ke zlepšování. Závěry se zjištěním z auditu 1. stupně jsou dokumentovány ve „Zprávě z auditu 1. stupně“, kterou předá vedoucí týmu auditorů zástupci auditované organizace.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

	<b>I-01 „Základní informace pro žadatele o certifikaci“</b>	Strana č.: 11
		Počet stran: 16

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 zahájen do 3 měsíců od ukončení auditu 1. stupně.

#### 4.4.4.2 Audit 2. stupně

Tým auditorů provede pod vedením vedoucího týmu auditorů audit 2. stupně, který je zahájen úvodním jednáním.

Při auditu 2. stupně posuzuje tým auditorů:

- 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
- PŘÍLEŽITOST KE ZLEPŠOVÁNÍ (Z) - námět (nikoli doporučení specifického řešení) člena týmu auditorů k prováděným činnostem ve vztahu k příležitosti ke zlepšování (neznamena neplnění kritérií auditu), který společnost zvaží a příp. zapracuje do příštího dozorového auditu
- NESHODA MĚNĚ VÝZNAMNÁ (N1) - neshoda, která neovlivňuje schopnost systému managementu dosahovat požadovaných výsledků. Doba na přijetí účinného nápravného opatření, příp. na odstranění neshody je 12 měsíců. Kontrola účinnosti nápravného opatření, příp. odstranění neshody je provedena při následujícím auditu CO-AZ.
- NESHODA VÝZNAMNÁ (N2) - neshoda, která ovlivňuje schopnost systému managementu dosahovat požadovaných výsledků (existuje závažná pochybnost, že je uplatňováno efektivní řízení procesů nebo že produkty nebo služby budou plnit specifikované požadavky; anebo existující množství méně významných neshod týkajících se stejného požadavku nebo problému, což může prokazovat systematickou chybu). Doba na přijetí účinného nápravného opatření, příp. na odstranění neshody je max. 3 měsíce.
- OVĚŘENO NEAPLIKOVÁNÍ POŽADAVKU (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 identifikuje:

- PŘÍLEŽITOST KE ZLEPŠOVÁNÍ (Z), tak znění PŘÍLEŽITOSTI KE ZLEPŠOVÁNÍ (Z) je uvedeno ve „Zprávě z auditu“
- NESHODU MĚNĚ VÝZNAMNOU (N1), tak znění NESHODY MĚNĚ VÝZNAMNÉ je uvedeno ve „Zprávě z auditu“ a organizace řeší nápravné opatření, příp. odstranění neshody v rámci svého systému managementu
- NESHODU VÝZNAMNÁ (N2), tak znění NESHODY VÝZNAMNÉ je uvedeno ve „Zprávě z auditu“ a je vystaven i samostatný „Záznam o neshodě“.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

	<b>I-01 „Základní informace pro žadatele o certifikaci“</b>	Strana č.: 12
		Počet stran: 16

Audit 2. stupně je ukončen po odstranění **všech neshod významných** 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.

#### 4.4.4.3 Rozhodnutí o certifikaci

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

Stanovené podmínky pro vydání „Certifikátu“:

Typ zjištění	Rozhodnutí o certifikaci
Shoda	„Certifikát“ je vydán do 5 pracovních dnů po zpracování „Zprávy z auditu“.
Příležitost ke zlepšování	„Certifikát“ je vydán do 5 pracovních dnů po zpracování „Zprávy z auditu. Reakce na příležitost ke zlepšování je prověřována při pravidelném dozoru.
Neshoda méně významná	<b>Certifikát je vydán do 5 pracovních dnů po zpracování „Zprávy z auditu. Reakce na neshodu méně významnou je prověřována při následujícím auditu CO-AZ.</b>
Neshoda významná	„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 významné neshody je provedena na místě (u organizace) před vydáním certifikátu.  „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 kvality vydá „Rozhodnutí“ odmítnout vydat certifikát.

Pokud je žadateli udělena certifikace, obdrží „Certifikát“ a v případě certifikace podle ČSN EN ISO 3834-x i „Přílohu certifikátu“, „Program auditů“ (obsahující místa a termíny pravidelných dozorových auditů) a právo používat certifikační značku v souladu se stanovenými podmínkami uvedenými v instrukci *I-05 „Používání certifikátů, certifikační značky a odkazu na udělenou certifikaci“*.

Všechny žádosti o změnu rozsahu již udělené certifikace jsou vyřizovány výkonným ředitelem.

Všechny certifikáty obsahují datum, do kterého certifikace platí.


#### 4.4.5 Dozorové činnosti

##### 4.4.5.1 Pravidelný dozor

Dozorové audity jsou, kromě recertifikačních let, provedeny alespoň jednou ročně. Datum prvního dozorového auditu následujícího po počáteční certifikaci není stanoveno na později, než 12 měsíců od data rozhodnutí o certifikaci.

CO-AZ provádí pravidelný dozor v periodě 1x za rok v termínu dle „Programu auditů“. V případě nepředvídaných událostí lze termín dozoru posunout  $\pm 3$  měsíce od posledního dne předešlého auditu. Dozorové audity jsou prováděny v rozsahu dle „Program auditů“.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

	<b>I-01 „Základní informace pro žadatele o certifikaci“</b>	Strana č.: <b>13</b>
		Počet stran: <b>16</b>

CO-AZ vytváří dozorové činnosti, aby jimi byly pravidelně monitorovány reprezentativní oblasti a funkce v rámci předmětu systému managementu. Dozorové činnosti berou v úvahu změny certifikovaných klientů a změny jejich systému managementu.

Dozorové činnosti zahrnují auditování na místě, týkající se toho, zda systém managementu certifikovaného klienta plní specifické požadavky normy, vzhledem ke které byla udělena certifikace. Další dozorové činnosti mohou zahrnovat:

- a) dotazníky certifikačního orgánu pro certifikovaného klienta ohledně aspektů certifikace
- b) přezkoumávání jakýchkoli prohlášení certifikovaného klienta týkajících se jeho provozu (např. propagační materiály, webové stránky)
- c) požadavky, aby certifikovaný klient poskytoval dokumentované informace (v papírové nebo elektronické podobě)
- d) další prostředky monitorování výkonnosti certifikovaného klienta.

Dozorové audity jsou audity na místě, které ale nemusí být audity celého systému. Dozorové audity jsou plánovány spolu s dalšími dozorovými činnostmi, aby si CO-AZ udržoval důvěru, že systém managementu certifikovaného klienta mezi recertifikačními audity nadále plní požadavky. Každý dozor podle relevantní normy systému managementu pokrývá:

- a) interní audity a přezkoumání systému managementu
- b) přezkoumávání opatření týkajících se nehod identifikovaných v průběhu předchozího auditu
- c) řešení stížností
- d) efektivnost systému managementu ohledně plnění cílů certifikovaného klienta a zamýšlené výsledky relevantních systémů managementu
- e) vývoj plánovaných činností zaměřených na neustálé zlepšování
- f) kontinuální řízení provozu
- g) přezkoumání jakýchkoli změn
- h) využívání značek a jakýchkoli dalších odkazů na certifikaci.

#### 4.4.5.2 Speciální audity

##### 4.4.5.2.1 Rozšiřování rozsahu

Na základě žádosti o rozšíření rozsahu již udělené certifikace CO-AZ tuto žádost přezkoumá a určí jakékoli činnosti auditu nezbytné pro rozhodnutí, zda může být rozšíření uděleno. Rozšíření rozsahu již udělené certifikace může být provedeno v rámci dozorového auditu.

##### 4.4.5.2.1 Narychlo oznámené audity

Pokud se ukáže nezbytně nutným, CO-AZ provede narychlo oznámený, nebo neoznámený audit certifikovaných klientů za účelem prošetření stížností, nebo jako reakci na změny, nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace klienta.

#### 4.4.6 Recertifikace

Recertifikační audit je naplánován v „Programu auditů“ s cílem vyhodnotit trvalé plnění všech požadavků kritérií auditu týkající se systému managementu. Účelem auditu týkajícího se recertifikace je potvrdit trvalou shodu a účinnost systému managementu jako celku a jeho trvalou platnost a vhodnost pro daný rozsah certifikace.

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

Recertifikační audit bere v úvahu výkonnost systému managementu v průběhu období certifikace a zahrnuje přezkoumání zpráv z předchozích dozorových auditů.

Recertifikační audit zahrnuje audit na místě, který pokrývá:

- efektivnost celého systému managementu s ohledem na interní a externí změny a jeho pokračující relevantnost aplikovatelnost vzhledem k předmětu certifikace
- prokázaný závazek k udržování a zlepšování výkonnosti systému za účelem zvyšování celkové výkonnosti
- efektivnost systému managementu při plnění cílů certifikovaného klienta a zamýšlené výsledky relevantních systémů managementu.

Pro každou významnou neshodu CO-AZ stanovit časový rámec pro nápravu a nápravná opatření. Tato opatření jsou implementována a ověřena ještě před ukončením platnosti certifikace.

Pokud jsou recertifikační činnosti úspěšně dokončeny ještě před datem ukončením stávající certifikace, je datum ukončení nové certifikace založeno na datu ukončení současné certifikace. Datum vydání nového certifikátu je shodné s datem rozhodnutí o recertifikaci, nebo pozdější.

Pokud CO-AZ neprovedl certifikační audit před datem ukončení certifikace nebo nebyl před tímto datem schopen ověřit implementaci náprav a nápravných opatření pro jakoukoli významnou neshodu, není recertifikace doporučena a není prodloužena platnost certifikace. Klient je o tomto faktu informován a jsou mu být vysvětleny následky.

Pokud jsou v průběhu šesti měsíců od vypršení data platnosti certifikace dokončeny recertifikační činnosti, CO-AZ obnoví platnost certifikace. V opačném případě je realizován minimálně druhý stupeň. Datum začátku platnosti certifikátu je shodné s datem rozhodnutí o recertifikaci, nebo pozdější a datum ukončení platnosti je založeno na předchozím certifikačním cyklu.

#### 4.4.7 Pozastavení, odnětí nebo omezení rozsahu certifikace

CO-AZ pozastaví certifikaci v případech, kdy například:

- certifikovaný systém managementu klienta trvale nebo vážně selhává při plnění certifikovaných požadavků, včetně požadavků na efektivitu systému managementu
- certifikovaný klient nedovolí provedení dozorových auditů nebo recertifikačních auditů v požadované četnosti
- certifikovaný klient dobrovolně požádal o pozastavení.

Při pozastavení je certifikace systému managementu klienta dočasně neplatná.


CO-AZ obnoví platnost pozastavené certifikace, pokud byly vyřešeny problémy, které pozastavení vedly. Pokud v době stanovené CO-AZ nedojde k vyřešení problémů, které vedly k pozastavení, pak tato skutečnost vede k odnětí nebo k omezení předmětu certifikace.

CO-AZ omezí rozsah certifikace, aby vyloučil ty části rozsahu, které nesplňují požadavky, pokud certifikovaný klient trvale nebo vážně neplní certifikační požadavky pro tyto části předmětu certifikace. Veškerá taková omezení jsou ve shodě s požadavky normy použité pro certifikaci.

#### 4.4.8 Odvolání a stížnosti

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

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

	<b>I-01 „Základní informace pro žadatele o certifikaci“</b>	Strana č.: 15
		Počet stran: 16

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. 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.

Postup řešení odvolání a stížností je uveden v instrukci I-03 „Odvolání a stížnosti“, která je dostupná v aktuálním znění na [www.azcert.eu](http://www.azcert.eu).

## 5 ODKAZY

### 5.1 Interní dokumenty

#### 5.1.1 P-SM, směrnice, instrukce

P-SM „Příručka systému managementu Certifikačního orgánu AZ Cert EU“

I-03 „Odvolání a stížnosti“

I-05 „Používání certifikátů, certifikační značky a odkazu na udělenou certifikaci“

#### 5.1.2 Formuláře

Certifikát

Informativní dotazník ISMS

Plán auditu

Program auditů

Předběžný informativní dotazník

Přehled technologických procesů SJ-PK

Záznam o neshodě

Zprávy z auditu 1. stupně

Zpráva z auditu

Žádost o certifikaci systému managementu

### 5.2 Externí dokumenty

ČSN EN ISO 14001:2016 „Systémy environmentálního managementu - Požadavky s návodem pro použití“

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


ČSN EN ISO 3834-3:2006 „Požadavky na jakost při tavném svařování kovových materiálů - Část 3: Standardní požadavky na jakost“

ČSN EN ISO 3834-4:2006 „Požadavky na jakost při tavném svařování kovových materiálů - Část 4: Základní požadavky na jakost“

ČSN EN ISO 9001:2016 „Systémy managementu kvality - Požadavky“

ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 „Posuzování shody - Požadavky na orgány poskytující služby auditů a certifikace systémů managementu - Část 1: Požadavky“

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

	<b>I-01 „Základní informace pro žadatele o certifikaci“</b>	Strana č.: <b>16</b>
		Počet stran: <b>16</b>

ČSN ISO/IEC 27001:2014 „Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Systémy managementu bezpečnosti informací - Požadavky

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


Metodický pokyn Ministerstva dopravy ČR odbor pozemních komunikací č.j. 20840/01-120 z 10.4.2001 (Věstník dopravy 9 z 2.5.2001) ve znění změn č.j. 30678/01-123 ze dne 20.12.2001 (Věstník dopravy 1 z 10.1.2002), č.j. 47/2003-120-RS/1 ze dne 31.1.2003 (Věstník dopravy 4 z 19.2.2003), č.j. 174/05-120-RS/1 ze dne 1.4.2005 (Věstník dopravy 9 z 27.4.2005), č.j. 678/2008-910-IPK/1 ze dne 1.8.2008 a opravy tiskových chyb“, ve znění pozdějších změn, změny č.j. 980/2010-910-IPK/1 ze dne 9. listopadu 2010, a změny č.j. 1/2013-120-TN z 3.1.2013

## 6 PŘÍLOHY

- Příloha č. 1 Prohlášení vrcholového vedení CO-AZ
- Příloha č. 2 Základní schéma procesu počáteční certifikace
- Příloha č. 3 Základní schéma procesu recertifikace

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



	<b>I-01 „Základní informace pro žadatele o certifikaci“</b>	Strana č.: 1
		Počet stran: 1

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 principů normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 a navazujících akreditačních dokumentů.
- Certifikační orgán AZ Cert EU provádí certifikace systému managementu nestranně.
- 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 systému managementu Certifikačního orgánu AZ Cert EU 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.

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 systému managementu Certifikačního orgánu AZ Cert EU
- 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 akreditační značku 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 (at' už jako akreditovaný nebo neakreditovaný subjekt) takové certifikační činnosti, které by svým charakterem mohly ohrozit plnění akreditačních kritérií.

Brno 07.11.2016

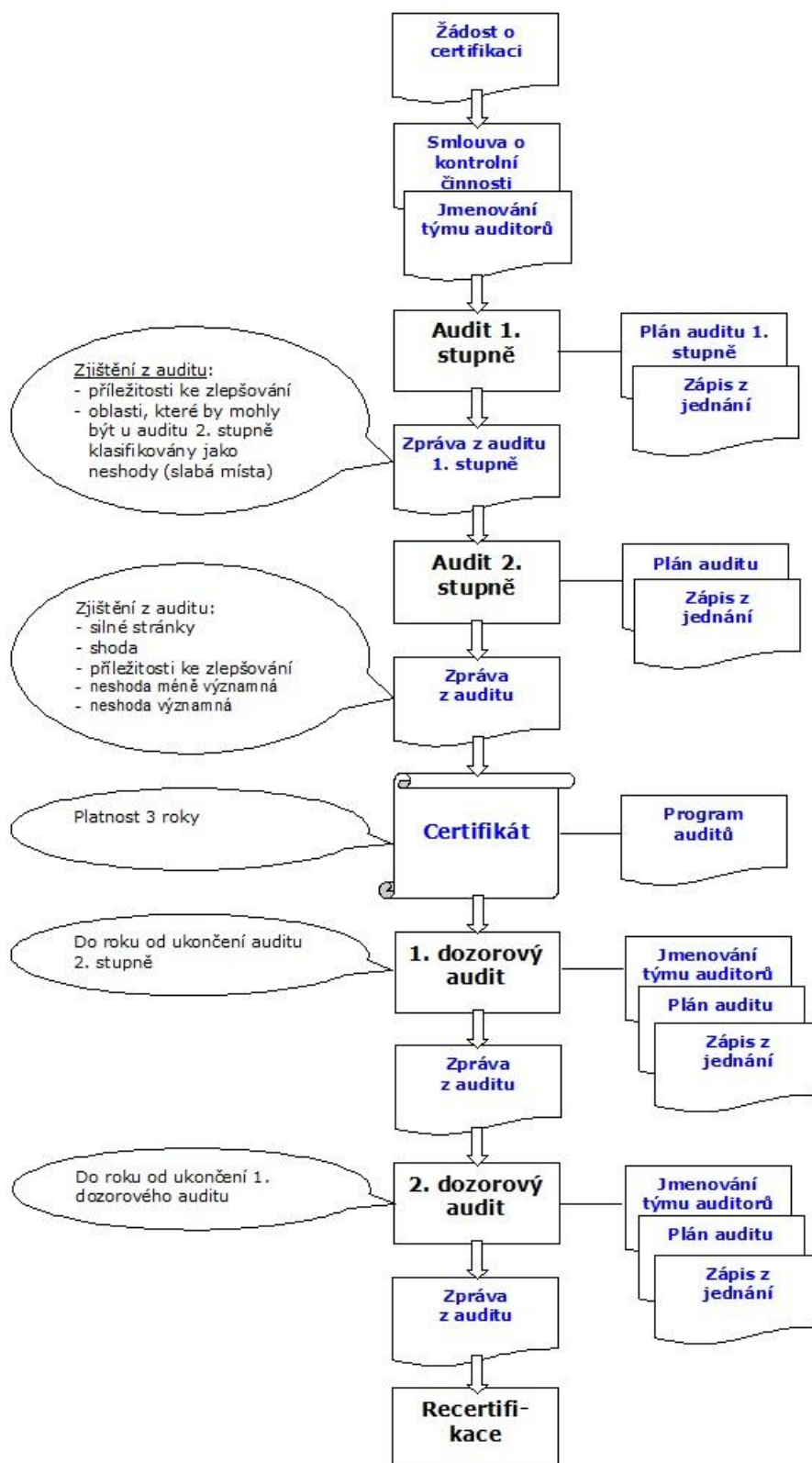
.....  
 Ing. Igor Salajka  
 zástupce výkonného ředitele  
 Certifikačního orgánu AZ Cert EU

.....  
 Ing. Radek Veselý, MBA  
 výkonný ředitel  
 Certifikačního orgánu AZ Cert EU

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

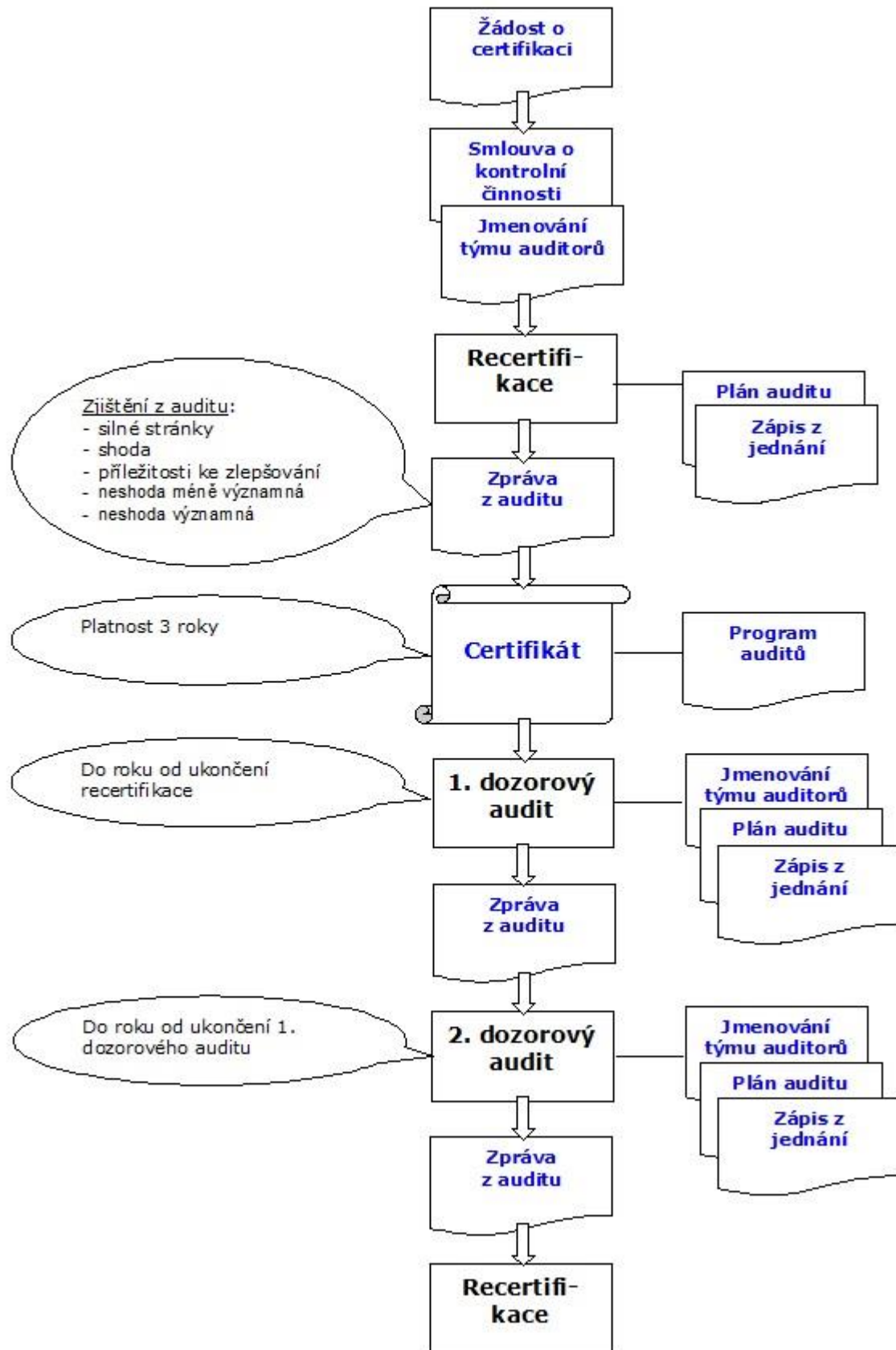
Příloha č. 2

Základní schéma procesu počáteční certifikace



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

Příloha č. 3  
Základní schéma procesu recertifikace



Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-