



SILMOS-Q s.r.o.

Certifikační orgán
pro certifikaci systémů managementu
akreditovaný Českým institutem pro akreditaci, o.p.s.
podle ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016

Křižíkova 70, 612 00 Brno

☎ + 420 541 633 291

e-mail: silmos-q@silmos-q.cz

www.silmos-q.cz

ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBÁCH CERTIFIKAČNÍHO ORGÁNU PRO CERTIFIKACI SYSTÉMŮ MANAGEMENTU

Pojmy a definice

Posuzování shody - prokázání, že specifikované požadavky jsou splněny

Předmět posuzování shody (rozsah certifikace) - předmět, resp. objekt, na který se vztahují specifikované požadavky (kritéria auditu)

Specifikované požadavky (kritéria auditu) - normy SM, dokumentace SM klienta apod.

Činnost posuzování shody třetí strany (certifikační orgán) - činnost posuzování shody, která je vykonávána osobou nebo organizací, která je nezávislá na dodavateli předmětu posuzování shody a nemá uživatelský zájem na tomto předmětu

Audit - proces pro získání relevantních informací o předmětu posuzování shody v souladu s požadavky uvedenými v žádosti klienta a pro objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah, ve kterém jsou specifikované požadavky (kritéria auditu) splněny

Klient (auditovaná organizace) - organizace, u které COSM provádí posuzování shody

Integrovaný systém managementu (ISM) - jednotný SM pro řízení několika aspektů činnosti organizace, pro splnění požadavků více než jedné normy SM na dané úrovni integrace. ISM sdílí společnou dokumentaci, procesy a odpovědnosti SM.

Úroveň integrace - úroveň, na které organizace používá jednotný SM, pro řízení několika aspektů činnosti organizace, pro splnění požadavků více než jedné normy SM. (pozn.: v případě, že úroveň integrace se rovná nule, jedná se o kombinovaný SM)

Kombinovaný systém managementu - samostatné SM pro každý soubor kritérií auditování/norem u jedné organizace

Audit integrovaného systému managementu - audit SM u organizace prováděný podle dvou nebo více souborů kritérií auditování/norem současně. (pozn.: v případě, že úroveň integrace se rovná nule, jedná se o kombinovaný audit)

Kompetence týmu auditorů - schopnost týmu auditorů provádět audit ISM

Doba trvání auditu - čas potřebný k plánování a dokončení kompletního a efektivního auditu SM v organizaci klienta

Zjištění - shromážděné důkazy z auditu (mohou být pozitivní a/nebo negativní)

Shoda - splnění specifikovaných požadavků (kritérií auditu)

Neshoda - nesplnění specifikovaných požadavků (kritérií auditu)

Významná neshoda - neshoda, která ovlivňuje schopnost systému managementu dosahovat požadovaných výsledků = Neshoda (Z1)

Méně významná neshoda - neshoda, která neovlivňuje schopnost SM dosahovat požadovaných výsledků = Nedostatek (Z2)

Vzorkování - výběr a/nebo sběr materiálu nebo dat týkající se předmětu posuzování shody

Certifikace - potvrzení (certifikát) vydané COSM vztahující se k předmětu posuzování shody na základě rozhodnutí, že splnění specifikovaných požadavků bylo prokázáno (na základě výsledků auditu)

Zkratky

A	Auditor
AJ	Asistentka jednatele
C	Certifikace
COSM	Certifikační orgán pro certifikaci SM
CSR	Systém společenské odpovědnosti
E	Elektronicky
EMS	Systém environmentálního managementu
ISM	Integrovaný SM
MD	Mimořádný dozor
MK	Manažer kvality
NO	Nápravná opatření
OAD	Osoboauditoden
OC	Opakovaná certifikace
OHSMS	Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
OS	Obchodní složka zakázky
PD	Pravidelný dozor
QMS	Systém managementu kvality

ŘCOSM	Ředitel COSM
SM	Společná zkratka pro systémy QMS, EMS, OHSMS a CSR
SOD	Smlouva o dílo
SZ	Složka zakázky
T	Výtisk
TA	Tým auditorů
TE	Technický expert
VA	Vedoucí týmu auditorů
ZzA	Zpráva z auditu 1. stupně
ZZzA	Závěrečná zpráva z auditu
ZŘCOSM	Zástupce ŘCOSM

1. Zájem nového klienta (žadatel) o certifikaci

Pokud nový klient (žadatel) uplatní u COSM požadavek na certifikaci SM (např. písemně, emailem, telefonicky apod.), nejprve ŘCOSM nebo jím pověřený pracovník přezkoumá, zda COSM je akreditován v požadovaném rozsahu certifikace a zda má potřebné zdroje pro provedení auditování a certifikace. Pokud ne, COSM odmítne provedení dané certifikace. V opačném případě je požadavek zaregistrován v evidenci zakázek vedené sekretariátem COSM jako objednávka. Na podkladě této objednávky zašle sekretariát COSM žadateli „Žádost o certifikaci SM“, „Dotazník SM“ a dokument „Základní informace o službách COSM“.

Detailní informace o podmínkách hodnocení a certifikace jsou oprávněni žadatelům poskytovat ŘCOSM a jím zmocnění pracovníci (uvažovaný VA pro novou zakázku).

1.1. Žádost o certifikaci/o opakovanou certifikaci

„Žádost o certifikaci SM (dále jen Žádost)“ a „Dotazník SM (dále jen Dotazník)“ je řízený formulář, jehož vyplněním žadatelem COSM získá nezbytné informace potřebné pro provedení auditování a certifikace. Žádost a Dotazník jsou pro žadatele mj. dostupné i na web. stránkách COSM.

Vyplněnou Žádost (vč. dokladu o právním postavení žadatele) a Dotazník zašle nebo předá osobně žadatel zástupci COSM. Žádost a Dotazník jsou následně přezkoumány ŘCOSM a VA, aby bylo zajištěno, že:

- požadavky na certifikaci a rozsah certifikace jsou jasně stanoveny, dokumentovány, pochopeny a jsou dostatečné pro vytvoření programu auditů;
- jakákoliv nedorozumění mezi COSM a žadatelem jsou vyřešena (včetně dohody ohledně norem nebo jiných normativních dokumentů);
- COSM je schopen poskytnout certifikační službu v rozsahu požadované certifikace, tzn. zda COSM má k dispozici zdroje pro provádění všech auditních a certifikačních činností, a zda je odborně způsobilý;
- je zohledněn požadovaný rozsah certifikace, lokality, ve kterých žadatel funguje, čas potřebný pro dokončení auditů a jakékoli další záležitosti ovlivňující certifikaci (jazyk, bezpečnost, hrozby pro nestrannost apod.).

O přezkoumání je proveden záznam podpisem a datem ŘCOSM a VA na titulní straně Žádosti. V případě zjištění věcných nebo formálních nedostatků je vrácena žadateli k dopracování.

1.2. Stanovení doby OAD

Na základě přezkoumání Žádosti ŘCOSM stanovuje min. dobu OAD dle předmětu posuzování shody, viz „Žádost SM_Příloha - Stanovení úrovně rizik pro výpočet min. OAD“, v souladu s metodikou, která je popsána v dokumentu „Žádost SM_Příloha - Metodika výpočtu min. OAD“. Výpočet min. doby OAD stanovené ŘCOSM je zaznamenán v části 6 Žádosti.

Poté VA provede v souladu s metodikou „Žádost SM_Příloha - Metodika výpočtu min. OAD“ úpravu (zkrácení, resp. prodloužení) min. doby OAD. Úprava min. doby OAD je zaznamenána v části 7 Žádosti. Výsledná doba min. OAD požadovaná pro certifikaci je pak uvedena na titulní straně Žádosti.

Doba strávená jakýmkoli členem TA, který není jmenován auditorem (jako např. TE, auditor v přípravě, pozorovatel) nesmí být započítávána do určené doby trvání auditování.

1.3. Registrace žádosti

Pokud splní žadatel všechny požadavky spojené s řádným vyplněním žádosti a dotazníku, přezkoumané ŘCOSM a VA, vystaví sekretariát COSM na návrh ŘCOSM žadateli fakturu na zaplacení registračního poplatku a tu spolu s informačním dopisem o zaregistrování žádosti zašle do 14-ti dnů od zaregistrování žadateli.

Sekretariát COSM přiřadí žadateli zakázkové číslo, a tím je žadatel zařazen do programu auditování. Vyplněná a přezkoumaná žádost a dotazník jsou založeny v OS zakázky. Odpovídá AJ.

1.4. Uzavření smlouvy o dílo

ŘCOSM na základě přezkoumané Žádosti/dotazníku připraví návrh SOD pro poskytování certifikačních činností. SOD obsahuje vedle základních identifikačních údajů obou smluvních stran i další nezbytné údaje nutné pro navázání smluvního vztahu, jako je:

- předmět smlouvy (předmět a rozsah prací), podle kterých bude posuzována shoda a rozsah certifikační činnosti,
- termín dokončení certifikačních činností,
- smluvní cena a způsob její úhrady,
- jmenování TA,
- požadavek na poskytnutí součinnosti,
- další práva a povinnosti smluvních stran - zahrnující souhlas účasti pozorovatele při auditu (zástupců ČIA nebo pracovníka CO připravujícího se na funkci AP) aj.,
- podmínky odstoupení od smlouvy,
- ostatní ujednání (obecná práva a povinnosti, závazky zachování důvěrnosti, řešení stížností a námitek apod.),
- jména kontaktních pracovníků a údaj o přezkoumání smlouvy,
- data a podpisy statutárních zástupců obou smluvních stran.

Pro tvorbu SOD jsou zpracovány šablony, které spravuje pracovník sekretariátu. Obsah návrhu SOD přezkoumává VA. Přezkoumanou SOD podepisuje ŘCO. SOD je vyhotovena ve dvou výtiscích, po jednom pro každou smluvní stranu, přičemž oba výtisky mají platnost originálu, resp. v jednom elektronickém originále, podepsaném prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu. Podepsaná SOD je založena v obchodní složce zakázky. Odpovídá pracovník sekretariátu. Změny obsahu smluv jsou podchyceny vypracováním dodatku ke SOD.

1.5. Jmenování týmu auditorů

Složení TA musí být klientem odsouhlaseno. Složení TA a jeho jmenování je dokumentováno ve SOD (v případě C/OC) a ve smlouvě o kontrolní činnosti (v případě PD). O návrhu složení TA je klient informován předložením návrhu SOD/kontrolní činnosti. Podpisem smlouvy ŘCOSM jmenuje TA a klient potvrzuje složení TA. Připomínky, námítky či stížnosti klienta ke složení TA řeší ŘCOSM. V případě, že nedojde k dohodě, upozorní klienta na možnost uplatnění písemné námítky, která bude řešena v souladu s **CO4 Postup při odvolání, stížnosti a sporu**. V případě změny TA oproti SOD/kontrolní činnosti, je změna TA dokumentována na formuláři „Jmenování TA“. Za schválení TA klientem je v tomto případě na základě pověření ŘCOSM odpovědný VA.

2. Auditování SM

Auditování SM může být zahájeno až po uzavření SOD. Za veškeré jednotlivé kroky auditování SM je vrcholově odpovědný jmenovaný VA. VA kontaktuje klienta a dohodne termín realizace auditování a případně další podrobnosti nezbytné pro plánování, přípravu a provedení auditování SM.

2.1. Program auditů

„Program auditů na 3-letý cyklus“ (dále jen Program) zpracovává VA na základě přezkoumané Žádosti, Dotazníku a dalších doplňujících informací získaných komunikací s klientem. Program musí být vytvořen tak, že jasně identifikuje činnosti auditu nezbytné pro prokázání, že SM klienta plní požadavky na certifikaci podle vybrané normy nebo jiných normativních dokumentů. Program pro certifikační cyklus musí pokrývat všechny požadavky na SM a musí zahrnovat dvoustupňový audit pro prvotní C, PD1, PD2 a OC ve třetím roce před vypršením platnosti certifikace. Náležitosti Programu jsou dané podle jednotné šablony formuláře COSM. VA musí zaslat (elektronicky) zpracovaný Program klientovi k odsouhlasení.

2.2. Plánování a příprava auditování SM

VA v rámci plánování a přípravy auditování SM musí určit cíle, kritéria a předmět auditování (rozsah), včetně jakýchkoli změn. Při plánování auditování SM vychází VA z „Programu auditů na 3-letý cyklus“. VA zpracuje „Plán auditu“ (dále jen Plán), jehož náležitosti jsou dané podle jednotné šablony formuláře COSM. VA musí zaslat (elektronicky) zpracovaný Plán klientovi k odsouhlasení.

Součástí plánování a přípravy auditování SM je tzv. Zahajovací jednání. Za jeho realizaci odpovídá VA. Účelem tohoto jednání je:

- představení účastníků auditování, včetně vysvětlení jejich rolí;

- potvrzení rozsahu certifikace;
- potvrzení a předání „Program auditů na 3-letý cyklus“;
- potvrzení a předání Plánu auditu, projednání případných změn a dalších relevantních opatření, jako je např. datum a čas realizace závěrečného jednání a průběžných jednání TA a členy vedení klienta;
- projednání a potvrzení cíle, rozsahu (předmětu) a kritérií auditování;
- poučení klienta o metodách a postupu auditování, které budou použity při provádění auditování na základě vzorkování, metody podávání zpráv, včetně klasifikace všech zjištění z auditování;
- potvrzení formálních komunikačních kanálů;
- potvrzení dostupnosti zdrojů a zajištění přístupu TA, do všech požadovaných prostorů v průběhu auditování;
- určení pracovníků klienta nezbytných k účasti při konkrétních krocích auditování;
- potvrzení dostupnosti, role a identity všech průvodců a pozorovatelů auditování;
- potvrzení záležitostí týkajících se důvěrnosti;
- potvrzení relevantních postupů týkajících se bezpečnosti týmu auditorů, havarijní připravenosti a zabezpečení;
- potvrzení, že je VA a TA reprezentující COSM odpovědný za realizaci auditování a musí řídit provádění Plánu auditu, včetně činností a směřování auditování;
- potvrzení jazyka, který bude v průběhu auditování používán;
- potvrzení, že klient bude v průběhu auditování informován o jeho průběhu a jakýchkoli nesrovnalostech;
- vyžádání si potřebné dokumentace SM;
- informace o podmínkách předčasného ukončení auditování;
- možnost klienta klást dotazy;
- vysvětlení veškerých nejasností;
- v případě OC potvrzení stavu zjištění z předchozího auditování.

Současně je žadatel upozorněn na možnost uplatnění stížností a/nebo námitek vůči postupu TA, či jednotlivých A, TE (viz **CO4 Postup při odvolání, stížnosti a sporu**).

2.3. Počáteční certifikační audit (certifikace)

Počáteční certifikační audit SM musí být prováděn ve dvou stupních, a to v prvním a druhém stupni.

2.3.1 První stupeň

V odůvodněných případech (malá organizace, jednoduchý SM apod.) není vždy nutné provádět audit prvního stupně na místě. V případě, že do 6-ti měsíců od uzavření SOD nepředloží klient požadovanou dokumentaci SM, vrátí COSM žádost o certifikaci žadateli zpět a celý proces přeruší.

Cílem prvního stupně je:

- přezkoumat dokumentované informace o SM klienta;
- získat popis organizační struktury a postupů, které organizace uplatňuje;
- vyhodnotit specifikované podmínky pracovišť klienta a prodiskutovat s pracovníky klienta připravenost na druhý stupeň;
- přezkoumat status klienta a pochopit požadavky normy, zejména s ohledem na identifikaci klíčových ukazatelů výkonnosti nebo významných aspektů, procesů, cílů a fungování SM;
- shromáždit nezbytné informace týkající se kontextu organizace, zainteresovaných stran organizace, rozsahu SM, procesů a umístění pracovišť organizace, úrovně stanovených nástrojů řízení, plnění příslušných požadavků zákonů a předpisů aj.;
- přezkoumat přidělování zdrojů pro druhý stupeň a dohodnout s klientem podrobnosti druhého stupně;
- získat informace pro plánování druhého stupně pochopením SM klienta a provozu na pracovištích v kontextu normy SM nebo jiných normativních dokumentů;
- vyhodnotit, zda jsou interní audity a přezkoumání SM plánovány a prováděny, a zda úroveň implementace SM prokazuje klientovu připravenost na realizaci druhého stupně.

Náplní prvního stupně je navíc audit činnosti vedení (ústředí) organizace, aby se TA ujistil, že pro všechna místa platí jediný SM, a že organizace je řízena vedením na všech operativních úrovních.

2.3.2 Audit dokumentace SM v rámci prvního stupně

Součástí prvního stupně je rovněž vždy audit dokumentace SM. Dokumentace musí popisovat SM dle požadavků normy a tam, kde si to organizace určí jako nezbytné pro efektivnost svého SM. Musí

jednoznačně definovat vztah k dalším SM, které jsou v organizaci zavedeny nebo mají na SM vliv. Dokumentaci SM je možno spojit s dokumentací jiných SM, pokud lze SM jednoznačně definovat.

Při auditu dokumentace je auditován popis SM co do úplnosti, správnosti a vhodnosti ke splnění požadavků SM apod. Z auditu dokumentace jsou TA vypracovány „Záznamy z auditu dokumentace“ (jednotná šablona pro činnost COSM). O výsledcích auditu dokumentace informuje VA zástupce organizace. V případě, že při auditu dokumentace jsou zaznamenána zjištění, jsou tato projednána se zástupci organizace, kteří stanoví termín jejich odstranění.

Po realizaci nápravy je dokumentace opět auditována TA. V případě dalších zjištění navrhne zástupce organizace nový termín pro jejich odstranění. Audit dokumentace SM musí být v případě počátečního certifikačního auditu prováděn tak dlouho, dokud nejsou odstraněna všechna zjištění a dokud dokumentace nespĺňuje veškeré požadavky SM a dalších obecně závazných externích dokumentů.

Definice zjištění z auditu dokumentace v rámci C:

- **Zjištění Z4:** Zjištění týkající se obsahu a úplnosti dokumentovaných informací podložené požadavky normy/norem SM. Náprava musí být realizována před zahájením auditu druhého stupně.

2.3.3 Průběh auditu prvního stupně

Zjištění z prvního stupně auditu jsou dokumentována a sdělena klientovi (jednotný formulář pro činnost COSM „Záznam z auditu“), včetně identifikace všech oblastí, kde jsou obavy, že by mohly být tyto klasifikovány v průběhu druhého stupně auditu jako neshody, tzv. sporná oblast SM. Zaznamenáno na jednotném formuláři COSM „Záznam o zjištění“:

- **Zjištění Z4:** Zjištění z auditu prvního stupně (sporné oblasti SM), při kterém se nevyplňuje NO, ale sporné oblasti musí být vyřešeny před zahájením auditu druhého stupně.

Při stanovení intervalu mezi prvním a druhým stupněm auditu jsou vzaty v úvahu potřeby klienta dořešit problematické záležitosti identifikované v průběhu prvního stupně auditu (sporné oblasti SM).

Při výskytu významných změn, které mohou mít dopad na SM, COSM zváží opakování celého nebo části auditu prvního stupně a informuje klienta, že výsledky auditu prvního stupně mohou posunout dobu konání auditu druhého stupně nebo ho zrušit.

2.3.4 Ukončení auditu prvního stupně

Po ukončení auditu prvního stupně a auditu dokumentace SM je VA zpracována ZzA (jednotná šablona pro činnost COSM), která je předána elektronicky zástupci organizace. Jeden výtisk zůstává založený ve SZ. V ZzA musí VA jednoznačně identifikovat všechny požadavky auditu prvního stupně a potvrdit připravenost organizace pokračovat v auditu druhého stupně. Audit druhého stupně je možné zahájit až po vypracování ZzA a předání spolu se seznámením organizace s jejím obsahem.

V případě uplatnění stížností a/nebo námitek organizace vůči postupu nebo závěrům z auditu prvního stupně se postupuje podle směrnice **CO4 Postup při odvolání, stížnosti a sporu**. Vyhoví-li ŘCO stížnosti a/nebo námitce, musí VA vypracovat doplněk ke ZzA (jako jednu z jeho nedílných součástí).

2.3.5 Druhý stupeň

Účelem druhého stupně je vyhodnotit implementaci a efektivnost SM klienta. Druhý stupeň musí vždy probíhat na pracovištích klienta. Nemí-li jeho termín stanoven při předání ZzA, musí organizace termín připravenosti k auditu druhého stupně oznámit písemně VA do 6 měsíců od vydání ZzA.

Pokud tak organizace neučiní do uplynutí této doby, oznámí ŘCOSM písemně klientovi, že proces auditování je z jeho viny ukončen.

V případě potřeby VA pro druhý stupeň auditu aktualizuje zpracovaný a schválený Plán auditu, viz kap. 2.2. Aktualizovaný Plán auditu musí být zaslán (elektronicky) klientovi ke schválení.

2.4. Auditování na místě (audit 2. stupně)

Tato kapitola dokumentuje společný postup při auditování na místě v rámci C, OC a PD.

Cílem auditu druhého stupně je potvrdit, že:

- organizace dodržuje svoji politiku, cíle a postupy SM,
- zavedený SM je v souladu se všemi požadavky norem, a že se jím dosahuje cílů stanovených politikou SM organizace.

Pro dosažení výše zmíněného cíle se TA má při auditování zaměřit zejména na:

- kontext organizace zahrnující porozumění organizaci a jejímu kontextu, identifikaci interních i externích zainteresovaných stran a jejich požadavků, které jsou relevantní pro SM, rozsah a realizované procesy SM;
- odpovědnost vedení organizace za politiku SM;

- vazby mezi politikou SM a všemi procesy SM a jejich součinnosti;
- identifikaci rizik a příležitostí a stanovení opatření pro řešení rizik a příležitostí SM;
- schopnost organizace zabezpečit plnění příslušných požadavků závazných povinností;
- plánování SM a stanovení cílů SM;
- zajištění zdrojů SM (finanční zdroje, lidé, infrastruktura, prostředí pro fungování procesů, zdroje pro monitorování a měření, kompetence, povědomí, komunikace, konzultace, dokumentované informace apod.);
- řízení dokumentovaných informací SM;
- úroveň interní a externí komunikace;
- provozní řízení procesů/činností SM organizace;
- řízení havarijní připravenosti, reakce a mimořádných událostí;
- monitorování, měření, podávání zpráv a přezkoumávání činnosti z hlediska stanovených cílů SM (hodnocení výkonnosti);
- identifikaci a řízení neshod, nehod, incidentů, nežádoucích událostí a zhodnocení zjištění a nápravných opatření;
- hodnocení souladu s příslušnými požadavky závazných povinností;
- neustálé zlepšování SM,
- provádění interních auditů a přezkoumávání SM vedením organizace;
- řízení změn SM aj.

V rámci zahájení auditování na místě si TA potvrdí s pověřeným zástupcem organizace:

- že nedošlo k žádným změnám oproti schválenému Plánu auditu, které by mohly mít dopad na průběh auditování SM;
- místa (prostory klienta) a funkce (pracovníky), která při auditu TA navštíví;
- předpokládaný časový program auditu;
- další nezbytné náležitosti nutné k provedení auditu.

Konečné rozhodnutí o tom, která místa, organizační činnosti, procesy a postupy mají být ve stanovené době auditovány, musí učinit VA. Náplň, rozsah a hloubku auditu sestaví VA tak, aby byla prokázána účinnost a efektivnost zavedeného SM.

V rámci auditu druhého stupně jednotliví A, TE auditují pod vedením VA způsobilost organizace trvale plnit požadavky certifikace. Při tom zjišťují, zda organizace plní požadavky kritérií auditování, požadavky, které má klient popsány v dokumentaci SM, a schopnost SM organizace zajišťovat plnění příslušných požadavků legislativy, kritérií předepsaných technickými předpisy a zda soustavně vytváří předpoklady pro jejich trvalé zlepšování. V rámci auditování na místě se auditují i další údaje poskytnuté klientem (např. údaje z Žádosti) a zjišťuje se jejich soulad se skutečným stavem.

V průběhu auditování musí zástupci organizace umožnit auditorům přístup do všech prostor a ke všem potřebným informacím, které souvisejí s auditem. Organizace je povinna předkládat důkazy o plnění požadavků certifikace. V případě, že zástupci organizace v průběhu auditování na místě neposkytnou potřebnou součinnost nebo se z jakýchkoliv důvodů rozhodnou celý proces zastavit, přeruší VA audit.

TA získává důkazy pomocí pohovorů, auditováním dokumentovaných informací a zjišťováním, sledováním činností a podmínek v daných oblastech zájmu. Musí zaznamenat jakékoliv náznaky zjištění, pokud se tyto jeví jako významné a přešetřit je. Informace shromážděné při pohovorech musí být porovnány s údaji zjištěnými z nezávislých zdrojů, jakými jsou fyzické zjišťování a záznamy. Při pohovorech s řadovými pracovníky by měla být vyloučena přítomnost jejich nadřízených z důvodu otevřenosti při poskytování informací.

TA musí při auditování pravidelně komunikovat a posuzovat průběh auditování tak, aby docházelo k výměně informací. VA musí přerozdělovat práci mezi členy TA a musí pravidelně sdělovat informace o vývoji auditování odpovědnému zástupci auditované organizace.

Z prováděného auditování je veden ručně psaný záznam na tzv. čtverečkovaný papír (příloha k „Záznamu z auditu“ - jednotný formulář pro činnost COSM).

Pokud jsou nutné k dosažení cílů auditování změny v Plánu auditu, může VA po dohodě se zástupci organizace tyto změny provést. Pokud TA učiní negativní zjištění (např. nesoulad s kritérii auditování), musí VA tuto skutečnost oznámit zástupci organizace. Formulována negativní zjištění musí být zaznamenána na samostatný formulář „Záznam o zjištění“ (jednotný formulář pro činnost COSM).

Každý jednotlivý audit (auditní den) je zakončen dílčím závěrečným jednáním, při kterém je odpovědný zástupce organizace seznámen s průběžnými výsledky auditování, klasifikovanými zjištěními, včetně stanovených nápravných opatření a časového rámce realizace, což stvrzuje svým podpisem na formuláři „Záznam z auditu“.

2.4.1 Zjištění z auditu a jejich klasifikace

Všechna zjištění z auditování musí být zdokumentována. Soulad s kritérii auditování je zaznamenán na ručně psaném záznamu, tzv. čtverečkováném papíru (příloha k „Záznamu z auditu“). Nesoulad s kritérii auditu musí být zaznamenán na samostatném formuláři „Záznam o zjištění“. Zjištění klasifikuje příslušný člen TA, který k nim dospěl. V případě pochybností o klasifikaci konzultuje s VA. Zjištění musí být identifikována ve vztahu ke specifickým požadavkům normy nebo jiných souvisejících kritériálních dokumentů, podle nichž je auditování prováděno. Zjištění musí být projednána a odsouhlasena odpovědným zástupcem auditované organizace. Dokumentováno v „Záznamu o zjištění“.

Zjištění se klasifikují následovně:

- **Neshoda (Z1)** neboli „**Významná neshoda**“ ve smyslu čl. 3.12 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1 - Zjištění vyšší závažnosti; SM není ve shodě s certifikačními kritérii nebo závazky podmiňujícími certifikaci, neexistence nebo hrubé nedodržování postupu pro interní audity nebo pro přezkoumání vedením, nerealizovaná NO, hrubé porušování závazků subjektu vůči COSM, chybějící či nefunkční část SM, neschopnost SM organizace zajišťovat plnění příslušných požadavků zainteresovaných stran včetně požadavků závazné legislativy apod. Odpovědný zástupce auditované organizace musí analyzovat příčinu neshody a stanovit NO (dokumentováno v „Záznamu o zjištění“). Bez realizace a kontroly NO (obvykle na místě) nemůže být auditování ukončeno:
 - při C a OC návrhem VA na udělení certifikátu SM (zpracováním ZZzA s kladným výsledkem), pokud VA neobdrží od odpovědného zástupce auditované organizace do 6 týdnů od závěrečného jednání důkazy o odstranění příčiny neshody a realizaci NO. Záznam o výsledku kontroly je dokumentován v „Záznamu o zjištění“. Pokud COSM není v případě C schopen ověřit realizaci náprav a NO týkající se Z1 v rámci 6 měsíců po posledním dni konání prvního stupně, musí COSM před doporučením certifikace SM znovu provést druhý stupeň, viz kap. 2.3.5 a 2.4 formou MD, viz kap. 8;
 - při PD bude vyzván ŘCOSM/ZŘCOSM (zpracováním ZZzA s negativním výsledkem) k pozastavení platnosti certifikátu SM nebo omezení rozsahu certifikace SM, pokud VA neobdrží od odpovědného zástupce auditované organizace do 6 týdnů od závěrečného jednání důkazy o odstranění příčiny neshody a realizaci NO. Záznam o výsledku kontroly je dokumentován v „Záznamu o zjištění“.
- **Nedostatek (Z2)** neboli „**Méně významná neshoda**“ ve smyslu čl. 3.13 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1 - Zjištění nižší závažnosti, např. vyplývající z dílčího neplnění požadavků SM a nebo oprávněných požadavků zainteresovaných stran, dočasná absence požadovaných dokumentovaných informací apod. Odpovědný zástupce organizace musí stanovit NO (dokumentováno v „Záznamu o zjištění“). VA bude akceptovat NO, jehož realizace přesahuje časový rámc auditu. Kontrola NO bude provedena ve stanoveném termínu nebo nejpozději při následném auditování. Záznam o výsledku kontroly je dokumentován v „Záznamu o zjištění“;
- **Příležitosti ke zlepšování (Z3)** – Náměty/doporučení ke zlepšování účinnosti SM projednané s odpovědným zástupcem auditované organizace, jejichž případná neakceptace nemá vliv na fungující SM, ani na další průběh auditování, ale případně by v budoucnu mohla vést k identifikaci zjištění vyšší závažnosti. NO ani termín její realizace se nestanovuje. Odpovědný zástupce organizace je oprávněn příležitost ke zlepšování zamítnout, pokud s ní nesouhlasí. V případě, že je identifikovaná příležitost ke zlepšování akceptována, je její realizace prověřována při následném auditování. Záznam o výsledku kontroly je dokumentován v „Záznamu o zjištění“.

TA může v průběhu auditování zaznamenávat i tzv.:

- **Pozitivní pozorování** - Pozitivní zjištění o zlepšení účinnosti SM, mimořádná úsilí vynaložená pro zlepšení výkonnosti SM, pozitivní změny. Dokumentováno na formuláři „Záznam z auditu“.

Opakováním situace vedoucí k nesouladu při následujícím auditování se zpřísňuje klasifikace o 1 stupeň. Pokud zjištění přetrvávají i nadále, musí VA projednat se zástupci auditované organizace další postup (jakým může být např. podání VA návrh pro pozastavení certifikace).

2.4.2 Ukončení auditování na místě - závěrečné jednání

Po ukončení auditování na místě TA pod vedením VA v rámci závěrečného jednání seznámí odpovědného zástupce výrobce se všemi závěry z auditování. Závěrečné jednání musí také zahrnovat následující součásti:

- sdělení klientovi, že důkazy z auditu jsou založeny na vzorkování informací (tímto klientovi vysvětlit prvek nejistoty);
- způsob a časový rámc předání ZZzA, včetně klasifikace zjištění z auditu, viz kap. 2.4.1;
- proces COSM pro zacházení s neshodami, včetně jakýchkoli důsledků týkajících se certifikace klienta;

- časový rámec, ve kterém má klient předložit plán náprav a nápravných opatření všech neshod identifikovaných v průběhu auditování;
- činnosti COSM následující po auditování;
- informace o postupech vyřizování stížností a odvolání.

Souhlas se závěry auditování stvrzuje odpovědný zástupce auditované organizace svým podpisem v „Záznamu z auditu“, jehož kopii obdrží klient po ukončení auditování. V případě vícedenních auditů je klient seznámen s výsledky auditování na závěr každého dne. Závěrečné jednání je vedeno poslední den auditů.

Při závěrečném jednání je klient informován o „Dotazníku spokojenosti“, který je přístupný na www.silmos-q.cz a je požádán o jeho vyplnění. Vyplněný dotazník slouží COSM k získávání informací o spokojenosti zákazníka s činností COSM. Vyplnění dotazníku je dobrovolné, jeho vyhodnocení provádí ŘCOSM a výsledky hodnocení nemají žádný vliv na další průběh spolupráce s COSM.

2.4.3 Důvod pro předčasné ukončení auditování na místě

V případě, že auditovaná organizace v průběhu auditování neposkytne potřebnou součinnost, nebo se z jakýchkoliv důvodů rozhodne celý proces zastavit, hodnocení je VA přerušeno. Dokumentováno rovněž ve SOD.

2.4.4 Závěrečná zpráva z auditu

VA ve spolupráci s dalšími členy TA na základě důkazů shromážděných při auditování na místě zpracuje „Závěrečnou zprávu z auditu“ (ZZzA). Obsah ZZzA je dán jednotnou šablonou.

Ze závěru ZZzA musí jednoznačně vyplývat, zda klient na základě výsledků auditování naplnil, resp. nenaplnil stanovená kritéria auditování, včetně vyhodnocení schopnosti klienta plnit certifikační kritéria po dobu platnosti certifikátu SM, a to takovým způsobem, aby bylo možno jednoznačně rozhodnout o vydání či nevydání certifikátu SM.

ZZzA musí být zpracována nejpozději do 6 týdnů od závěrečného jednání uskutečněného poslední den auditování na místě (v případě C, PD, MD), resp. nejpozději do data ukončení platnosti předchozí certifikace (v případě OC).

ZZzA po jejím podpisu ŘCOSM/ZŘCOSM se poskytuje klientovi elektronicky. Jeden výtisk je uchováván ve SZ.

V závěru ZZzA je uvedeno poučení o možnosti uplatnění stížností a/nebo podání odvolání proti jejímu obsahu (viz **CO4 Postup při odvolání, stížnosti a sporu**).

3. Přezkoumání a rozhodnutí o certifikaci

O certifikaci rozhoduje ŘCOSM/ZŘCOSM na základě přezkoumání závěrů formulovaných VA v ZZzA. Pro účely přezkoumání si může ŘCOSM/ZŘCOSM kromě ZZzA vyžádat od VA další doplňující informace o průběhu auditování a/nebo další podklady (jako např. záznamy z auditování na místě apod.). Výsledek přezkoumání a rozhodnutí o certifikaci je dokumentován v ZZzA.

3.1 Udělení certifikátu SM

V případě kladného rozhodnutí o udělení certifikátu SM připraví VA návrh certifikátu podle jednotné šablony, který následně projedná a nechá si odsouhlasit jeho věcnou správnost odpovědným zástupcem klienta. Poté platnost certifikátu stvrzuje svým podpisem ŘCOSM/ZŘCOSM, který vydal rozhodnutí o certifikaci. Platnost certifikátu je časově omezena na 3 roky a je podmíněna prováděním pravidelných dozorů v intervalu 1x12 měsíců.

V průběhu platnosti certifikátu musí klient informovat COSM o všech změnách, případně mimořádných událostech, mající vliv na certifikovaný rozsah SM. Povinnost klienta je uvedena v SOD i smlouvě o kontrolní činnosti. COSM rozhoduje o tom, zda oznámená změna, mimořádná událost, bude vyžadovat další audit nebo jiná šetření (mimořádný dozor).

3.2 Zamítnutí udělení certifikátu SM

V případě, že ŘCOSM/ZŘCOSM na základě výsledků přezkoumání rozhodne o neudělení certifikátu SM, musí tuto skutečnost oznámit písemnou formou žadateli o certifikaci. Zamítnutí musí obsahovat řádné zdůvodnění.

Žadatel se může proti výsledku rozhodnutí odvolat (viz **CO4 Postup při odvolání, stížnosti a sporu**).

ŘCOSM/ZŘCOSM, který rozhoduje o udělení certifikátu, za normálních okolností nemění negativní doporučení VA. Pokud taková situace nastane, musí být podklad pro takové rozhodnutí dokumentován a zdůvodněn.

3.3 Certifikační dokumenty (Certifikát SM)

COSM poskytuje všem svým klientům, kteří splní požadavky na certifikaci certifikační dokument (dále jen certifikát) v počtu kusů, v jazyce (česky vždy) a ve formě (v tištěné podobě vždy), které klient požaduje.

Certifikát vždy obsahuje následující:

- název a zeměpisné umístění sídla certifikovaného klienta,
- zeměpisné umístění všech stálých pracovišť v rámci rozsahu certifikace na více místech,
- datum udělení, rozšíření nebo obnovení certifikace,
- datum ukončení platnosti certifikace,
- jednoznačnou identifikaci (registrační číslo a číslo výtisku),
- normu SM použitou pro auditování klienta (vč. data prvního vydání/revize),
- rozsah certifikace (COSM) specifikovaný CZ-NACE a v případě QMS+MP i technologickými procesy včetně odkazu na související technické normy a předpisy, rozsah certifikace musí být s ohledem na druh činností, produktů a služeb uveden nezavádějícím a jednoznačným způsobem pro každé pracoviště,
- název, adresu, logo COSM, razítko COSM a akreditační značku,
- datum prvotní certifikace,
- podpis oprávněné osoby (ŘCOSM/ZŘCOSM),
- v případě vydání aktualizovaného certifikátu v období jeho 3-leté platnosti odkaz na předcházející certifikát k zajištění jasné identifikace a rozlišení aktuálních od neplatných s tím, že datum ukončení platnosti zůstává vždy nezměněn (pouze v případě COSM).

Datum účinnosti certifikace nesmí předcházet datu rozhodnutí o certifikaci.

3.4 Veřejně dostupné informace (Zveřejnění certifikace)

Na web. stránkách COSM jsou uveřejněny seznamy certifikovaných organizací, kterým byla udělena certifikace.

4. Audity integrovaného systému managementu

Požadavky na odbornou způsobilost TA provádějící audity ISM:

- TA jako celek musí splňovat požadavky na odbornou způsobilost stanovené COSM pro každou technickou oblast příslušnou pro každou normu/specifikaci SM (QMS, QMS+MP, EMS, OHSMS, CSR), která je zahrnuta do předmětu auditování ISM;
- VA musí mít odbornou způsobilost nejméně pro jednu normu/specifikaci SM.

Kompetence TA pro provádění auditu ISM stanovuje ŘCOSM. Dokumentováno v části 5 Žádosti o certifikaci, resp. opakovanou certifikaci SM (dále Žádost).

Úroveň integrace SM žadatele o certifikaci posuzuje ŘCOSM při přezkoumání Žádosti. Dokumentováno v části 3 Žádosti. TA musí během prvního stupně auditu potvrdit úroveň integrace SM. Dokumentováno v ZzA.

Při posuzování úrovně integrace SM je potřeba se zaměřit min. na následující otázky, zda auditovaná organizace:

- má integrovanou dokumentaci SM,
- provádí přezkoumání SM vedením integrovaně,
- provádí interní audity SM integrovaně,
- má integrovány politiky a cíle SM,
- má integrovaný přístup k plánování SM
- má integrovaný přístup k procesům SM,
- má integrovaný přístup k mechanismům zlepšování SM,
- podporujete jednotný management a odpovědnosti SM.

Stanovení min. doby OAD je shodné s postupem, viz kap. 1. V případě, že TA během auditu prvního stupně zjistí, že se úroveň integrace SM liší od úrovně uvedené v Žádosti, je potřebná min. doba OAD upravena. Dokumentováno v aktualizovaném Plánu auditu.

Při plánování, přípravě, provádění a ukončení auditování ISM je potřeba vzít v úvahu následující:

- při zpracování Programu auditů na 3-letý cyklus musí být brána v úvahu úroveň integrace SM;

- Plán auditu musí zahrnovat všechny oblasti a činnosti vztahující se ke každé normě/specifikaci SM zahrnuté do předmětu auditu, a aby byly auditovány A s odpovídající odbornou způsobilostí;
- pro každý auditovaný SM musí být přidělen dostatečný čas k provedení úplného a efektivního auditu;
- kvalita auditování jednotlivých SM nesmí být prováděním integrovaných auditů SM nijak negativně ovlivněna a audity musí zohledňovat všechny požadavky jednotlivých SM;
- všechny příslušné požadavky každé normy/specifikace SM, která je relevantní pro předmět ISM, musí být auditovány;
- zprávy z auditování (ZzA a ZZzA) se zpracovávají jednotlivě pro každý SM nebo společně pro všechny SM, které jsou auditovány. U každého zjištění uvedeného v integrované zprávě musí být dohledatelné, ke které použité normě/specifikaci SM se vztahuje;
- všechna zjištění z auditování k jednotlivým SM se musí vzít v úvahu ve vztahu k ostatním auditovaným SM;
- při provádění PD, OC musí být potvrzeno, že úroveň integrace SM se v průběhu celého certifikačního cyklu nemění tak, aby bylo zajištěno, že stanovená doba trvání auditu je stále platná.

COSM vydává na základě výsledků auditování pro každou normu SM buď samostatný certifikát SM, nebo společný certifikát pro dva a více SM.

Další postup pro auditování ISM a certifikační činnost je ve shodě s postupem dokumentovaným v kap. 2 a 3.

Při pozastavení, odnětí nebo omezení rozsahu certifikace SM, jež se bude týkat jednoho SM, se musí prověřit, zda nejsou rovněž dotčeny i další certifikované SM.

5. Postup při auditování a certifikaci SM organizace s více pracovišti/místy

5.1 Definice organizace s více pracovišti, dočasná pracoviště

Jedná se o organizaci, která má určenou ústřední funkci (vedení), nemusí být jedinou právníckou osobou, ale všechna pracoviště musí mít právní nebo smluvní vazbu na ústředí organizace a musí podléhat jednotnému SM, který vytvořilo a zavedlo ústředí, a který podléhá průběžnému dozoru a interním auditům prováděným ze strany ústředí. To znamená, že ústředí má právo požadovat, aby pracoviště v případě potřeby realizovala nápravná opatření, pokud budou na jakémkoli pracovišti třeba. Jednotný SM organizace musí podléhat centralizovanému přezkoumání SM a ústředí musí být odpovědné za zajištění toho, aby byla získána a analyzována data ze všech pracovišť, a musí být schopno prokázat svou pravomoc a schopnost iniciovat organizační změny v souvislosti s požadavky norem/specifikací SM.

Takovými organizacemi mohou být např. organizace se sítí obaloven, betonáren, lomů nebo velké společnosti se svými pracovišti po celé ČR.

„Dočasná pracoviště“ (jedná se např. o mobilní betonárny, obalovny nebo provozní jednotky/střediska stavebních společností, která jsou zřízena na dobu určitou, obvykle v řádu několika měsíců až let, pro konkrétní projekt), jsou součástí SM organizace, a aby se prokázalo, že SM funguje a je účinný, jsou také zahrnuta do programu auditování. Mezi dočasná pracoviště nejsou zahrnuty jednotlivé stavby, tam probíhají standardní certifikované technologické procesy.

5.2 Vzorkování na více místech

V případě organizace s více pracovišti, kdy každé z pracovišť provádí velmi podobné procesy/činnosti (příklad viz výše) je auditování prováděno formou tzv. vzorkování pracovišť. Metodika vzorkování je popsána v dokumentu „Žádost SM_Příloha - Metodika výpočtu min. OAD“. S klientem je metodika vzorkování pracovišť projednána v rámci schvalování Programu auditů na 3-letý cyklus. Odpovídá VA.

Zda organizace splňuje definici organizace s více pracovišti a je možné použít formu vzorkování, posuzuje ŘCOSM ve spolupráci s VA v rámci přezkoumání Žádosti. TA musí během prvního stupně auditu potvrdit vhodnost použití vzorkování. Dokumentováno v ZzA. Stanovený program vzorkování je dokumentován v „Programu auditů na 3-letý cyklus, který musí být schválen klientem.

V rámci certifikace CSR není možné vyčlenit z auditování organizace žádné organizační útvary (složky, provozny, pobočky, závody apod.). Týká se to i zahraničních pracovišť.

Rozsah auditu každého jednotlivého pracoviště nemusí pokrývat celý rozsah certifikace SM, ale souhrn všech auditů pracovišť musí být v souladu s rozsahem stanoveným certifikační normou/specifikací. Další postup pro auditování formou vzorkování a certifikační činnost je ve shodě s postupem dokumentovaným, viz výše.

V případě organizace s více pracovišti, na kterých jsou prováděny velmi odlišné procesy/činnosti není možno vzorkování pracovišť uplatnit.

6. Pravidelný dozor

Pro udržení platnosti certifikátu SM je stanovena podmínka provedení PD v intervalu 1x12 měsíců na místě, za účelem prověření, zda SM certifikovaného klienta plní specifické požadavky normy/specifikací SM v rozsahu certifikace SM.

PD vykonává COSM na základě uzavřené smlouvy o kontrolní činnosti (smlouva pro oba PD1 i PD2). Postup pro uzavření smlouvy o kontrolní činnosti je shodný s postupem pro uzavření SOD, viz kap. 1.

Jmenování TA se provádí ve shodě, viz kap. 1.

V rámci PD nemusí být prováděno auditování celého rozsahu SM. Při PD se TA zaměří především na změny proti předchozímu auditování a jejich možné dopady do SM klienta. Audit dokumentace SM se provádí pouze v případě významnějších změn dokumentace, v tom případě se postupuje v souladu s kap. 7. PD podle relevantní normy/specifikace SM musí min. pokrývat:

- interní audity a přezkoumání SM;
- přezkoumání opatření týkajících se neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditování;
- řešení stížností a mimořádných událostí;
- efektivnost SM ohledně plnění cílů SM a zamýšlené výsledky relevantních SM;
- vývoj plánovaných činností zaměřených na neustálé zlepšování SM;
- kontinuální řízení provozu;
- přezkoumání jakýchkoli změn;
- využívání certifikačních značek a jakýchkoli dalších odkazů na certifikaci.

V případě organizace s více pracovišti/místy musí být auditování v rámci PD prováděno v rozsahu, viz „Žádost SM_Příloha - Metodika výpočtu min. OAD“.

TA při PD postupuje v souladu s postupem dokumentovaným v kap. 2.2, 2.4, 4 a 5.

Pokud je výsledkem PD konstatování, že SM nadále neplní požadavky specifikovaných norem/specifikací SM (zjištění Z1), je určen termín k nápravě, resp. nápravným opatřením, viz kap. 2.4.1. Pokud tato nejsou provedena s uspokojivým výsledkem, COSM může pozastavit platnost nebo omezit rozsah certifikátu SM, až do okamžiku sjednání nápravy. Pokud nedojde ke sjednání nápravy ani poté, je COSM oprávněna zrušit platnost jím vydaného certifikátu SM, viz kap. 9. Obnovení platnosti certifikátu SM se provádí formou MD, viz kap. 8.

O PD vydá VA ve spolupráci s dalšími členy TA ZZzA, viz kap. 2.4.4, kterou předá k přezkoumání ŘCOSM/ZŘCOSM. ZZzA musí být zpracována nejpozději do 6-ti týdnů od závěrečného jednání, uskutečněného poslední den auditování na místě.

ŘCOSM/ZŘCOSM na základě výsledků přezkoumání rozhodne o potvrzení/nepotvrzení platnosti vydaného certifikátu SM.

V rámci PD může být na žádost klienta provedeno rozšíření/zúžení rozsahu certifikace SM. Tento požadavek je zpracován do smlouvy o kontrolní činnosti. Rozhodnutí o certifikaci na základě výsledků PD je realizováno ve shodě s kap. 3.

V případě, že klient neumožní COSM provést PD v plánovaném intervalu, je COSM oprávněn po dobu 6 měsíců pozastavit platnost vydaného certifikátu SM. Pokud do té doby není PD realizován, COSM je oprávněn ukončit platnost vydaného certifikátu SM. O této skutečnosti je klient vyrozuměn formou informačního dopisu, viz také kap. 9.

7. Opakovaná certifikace SM

Cílem OC je potvrdit trvalý shodu a efektivnost SM certifikovaného klienta jako celku a jeho trvalé platnosti a vhodnosti vzhledem k rozsahu certifikace SM. OC musí být plánována a realizována tak, aby bylo zajištěno včasné obnovení platnosti certifikace před jejím ukončením.

Certifikovaný klient žádající o provedení OC vyplňuje „Žádost o opakovanou certifikaci SM“ (dále Žádost), kterou zašle nebo předá osobně zástupci COSM. Další postup řízení Žádosti je shodný s postupem dokumentovaným, viz kap. 1.

Při stanovení min. doby OAD se postupuje ve shodě s postupem dokumentovaným, viz kap. 1. Výpočet min. doby OAD je zaznamenán v Žádosti.

Jmenování TA a uzavření SOD se provádí ve shodě s postupem dokumentovaným, viz kap. 1.

OC musí zahrnovat auditování na místě, který min. pokrývá následující:

- efektivnost celého SM s ohledem na interní a externí změny a jeho pokračující relevantnost a aplikovatelnost vzhledem k předmětu certifikace;
- prokázání závazek k udržování a zlepšování výkonnosti SM za účelem zvyšování celkové výkonnosti SM;

- efektivnost SM při plnění cílů SM a zamýšlené výsledky relevantních SM.

V rámci OC musí být auditovány všechny relevantní požadavky norem/specifikací SM, pro které je OC požadována. Součástí OC je vždy audit dokumentace SM klienta. Audit prvního stupně při OC se provádí pouze v případě významných změn, které by mohly mít dopad na SM klienta, postup viz kap. 2.3.1, 2.3.3 a 2.3.4. Auditování při OC mj. musí zahrnovat přezkoumání závěrů z PD a posouzení výkonnosti SM v průběhu posledního certifikačního cyklu. V případě organizace s více pracovišti/místy musí být v rámci OC auditována všechna pracoviště, na kterých jsou prováděny velmi odlišné procesy/činnosti (viz také „Žádost SM_Příloha - Metodika výpočtu min. OAD“).

Při auditu dokumentace SM v rámci OC je TA auditován popis SM co do úplnosti, správnosti a vhodnosti ke splnění požadavků SM se zaměřením na posouzení zapracování všech relevantních změn s dopadem do SM certifikovaného klienta, které nastaly od C, resp. OC. Z auditu dokumentace jsou TA vypracovány „Záznamy z auditu dokumentace“ (jednotná šablona pro činnost COSM). O výsledcích auditu dokumentace informuje VA zástupce organizace. Zjištění musí být projednána a odsouhlasena odpovědným zástupcem auditované organizace.

Definice zjištění z auditu dokumentace v rámci OC (případně PD):

- **Neshoda (Z1)** neboli „**Významná neshoda**“ ve smyslu čl. 3.12 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1 - Zjištění vyšší závažnosti; jako např. dokumentace SM vytvořená klientem určená jako reference/kritérium auditu při posuzování shody není k dispozici, dokumentace SM není ve shodě s certifikačními kritérii nebo závazky podmiňujícími certifikaci, dokumentace SM není aktuální ve vztahu k SM certifikovaného klienta apod. Odpovědný zástupce auditované organizace musí analyzovat příčinu neshody a stanovit NO (dokumentováno v „Záznamu z auditu dokumentace“). Bez realizace a kontroly NO nemůže být auditování ukončeno:
 - při OC návrhem VA na udělení certifikátu SM (zpracováním ZZzA s kladným výsledkem), pokud VA neobdrží od odpovědného zástupce auditované organizace do 6 týdnů od závěrečného jednání důkazy o odstranění příčiny neshody a realizaci NO. Záznam o výsledku kontroly je dokumentován v „Záznamu z auditu dokumentace“;
 - při PD bude vyzván ŘCOSM/ZŘCOSM (zpracováním ZZzA s negativním výsledkem) k pozastavení platnosti certifikátu SM nebo omezení rozsahu certifikace SM, pokud VA neobdrží od odpovědného zástupce auditované organizace do 6 týdnů od závěrečného jednání důkazy o odstranění příčiny neshody a realizaci NO. Záznam o výsledku kontroly je dokumentován v „Záznamu z auditu dokumentace“.
- **Nedostatek (Z2)** neboli „**Méně významná neshoda**“ ve smyslu čl. 3.13 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1 - Zjištění nižší závažnosti, jako např. dílčí nedostatky týkající se aktuálnosti obsahu dokumentace SM nebo chybějící části dokumentace SM apod. Odpovědný zástupce organizace musí stanovit NO (dokumentováno v „Záznamu z auditu dokumentace“). VA bude akceptovat NO, jehož realizace přesahuje časový rámec auditu. Kontrola NO bude provedena ve stanoveném termínu nebo nejpozději při následném auditování. Záznam o výsledku kontroly je dokumentován v „Záznamu z auditu dokumentace“;
- **Příležitosti ke zlepšování (Z3)** – Náměty/doporučení ke zlepšování dokumentace SM projednané s odpovědným zástupcem auditované organizace, jejichž případná neakceptace nemá vliv na fungující SM, ani na další průběh auditování, ale případně by v budoucnu mohla vést k identifikaci zjištění vyšší závažnosti. NO ani termín její realizace se nestanovuje. Odpovědný zástupce organizace je oprávněn příležitost ke zlepšování zamítnout, pokud s ní nesouhlasí. V případě, že je identifikovaná příležitost ke zlepšování akceptována, je její realizace prověřována při následném auditování. Záznam o výsledku kontroly je dokumentován v „Záznamu z auditu dokumentace“.

Další postup pro auditování při OC je ve shodě s postupem dokumentovaným v kap. 2.1, 2.2, 2.4, 4 a 5.

O výsledcích auditování při OC vydá VA ve spolupráci s dalšími členy TA ZZzA, viz kap. 2.4.4, kterou předá k přezkoumání ŘCOSM/ZŘCOSM. ZZzA musí být zpracována nejpozději do data ukončení platnosti předchozí certifikace.

ŘCOSM/ZŘCOSM na základě výsledků přezkoumání rozhodne o certifikaci, resp. zamítnutí udělení certifikace SM, podrobný postup viz kap. 3.

Varianty ukončení OC v případě, že:

- OC je úspěšně dokončena ještě před ukončením platnosti stávající certifikace SM, pak může být datum obnovené platnosti certifikace SM založeno na datu ukončení stávající certifikace SM. Datum platnosti nového certifikátu SM musí být shodné s datem rozhodnutí o OC, nebo pozdější;
- OC nebyla úspěšně dokončena, protože nebylo možné TA ověřit implementaci náprav a nápravných opatření pro jakoukoli Z1. V tomto případě nesmí být OC doporučena a nesmí být prodloužena její platnost. Klient musí být o tomto faktu informován a musí mu být vysvětleny následky, odpovídá VA. Platnost certifikace SM může být obnovena MD, viz kap. 8. Datum začátku platnosti certifikátu SM

musí být shodné s datem rozhodnutí o OC nebo pozdější a datum ukončení platnosti musí být založeno na předchozím certifikačním cyklu;

- OC nebyla provedena před datem ukončení platnosti stávající certifikace SM. COSM může obnovit platnost certifikace SM nejpozději ve lhůtě 6 měsíců od ukončení platnosti certifikace SM formou OC. Datum začátku platnosti certifikátu SM musí být shodné s datem rozhodnutí o OC nebo pozdější a datum ukončení platnosti musí být založeno na předchozím certifikačním cyklu.

8. Mimořádný dozor (Speciální audity)

Mimořádný dozor (mimo pravidelný cyklus PD) provede COSM zejména v následujících případech:

- na žádost certifikovaného klienta z důvodu požadavku o rozšíření rozsahu certifikovaného SM,
- na žádost klienta z důvodu obnovení platnosti pozastavené certifikace SM, viz kap. 6 a 7,
- na základě podnětu, který COSM obdržel od externí zainteresované strany za účelem prošetření stížností na certifikovaného klienta, nebo jako reakci na změny.

MD vykonává COSM na základě uzavřené SOD. Postup pro uzavření SOD je shodný s postupem pro uzavření SOD pro provedení C, resp. OC, viz výše.

Postup auditování při MD je shodný s postupem při PD, viz kap. 6. V jednoznačně specifikovaných případech (viz dokument „Žádost SM_Příloha - Metodika výpočtu min. OAD) lze MD realizovat také technikou auditování na dálku. MD je pak prováděn a dokumentován ve shodě s postupem dokumentovaným v **CO5 Auditování a certifikace za mimořádné situace**.

Provedení MD neovlivňuje termíny, ani četnost PD v intervalu 1x12 měsíců.

V případě MD se může jednat o narychlo oznámené nebo neoznámené audity, z toho důvodu COSM věnuje zvýšenou pozornost jmenování TA, protože klient má nedostatek příležitosti učinit námítky proti členům TA. Odpovídá ŘCOSM. Jmenování TA dokumentováno v SOD.

9. Pozastavení, odnětí nebo omezení rozsahu certifikace

9.1 Pozastavení platnosti a odnětí certifikátů

CO pozastavuje platnost jím vydaných certifikátů v následujících případech:

- při PD byla TA zaznamenána zjištění o neplnění certifikačních kritérií a závazků,
- certifikovaná organizace nedovolí provedení PD v požadované četnosti,
- o pozastavení požádá sama certifikovaná organizace.

O pozastavení platnosti certifikátu rozhoduje ŘCO/ZŘCO na základě stanoviska VA. ŘCO/ZŘCO informuje klienta o pozastavení certifikace písemně. Informační dopis je založen v obchodní složce zakázky.

Po dobu pozastavení platnosti certifikátu se musí klient zdržet jakékoliv propagace s odkazem na certifikaci. Tato povinnost je zakotvena ve smluvním vztahu s CO. Doba pozastavení by neměla překročit 6 měsíců, poté následuje odnětí certifikátu. ŘCO/ZŘCO informuje klienta o odnětí certifikátu písemně. Informační dopis je založen v obchodní složce zakázky.

V případě, že jsou vyřešeny problémy, které vedly k pozastavení certifikace, CO provede obnovení platnosti certifikátu provedením MD, viz kap. 8.

Všechny informace o změnách týkající se pozastavení platnosti nebo odnětí certifikátů musí být rovněž upraveny na web. stránkách CO. Odpovídá ŘCO. Provádí asistentka jednatele.

Žadatel se může proti výsledku rozhodnutí odvolat (viz **CO4 Postup při odvolání, stížnosti a sporu**).

9.2 Omezení rozsahu certifikace

CO provede omezení rozsahu certifikace v následujících případech:

- o to požádá certifikovaná organizace,
- certifikovaná organizace neprokázala v rámci PD schopnost trvalého plnění stanovených certifikačních kritérií a závazků v rozsahu stávající certifikace.

O omezení rozsahu certifikace na základě výsledků PD předložených VA v závěrečné zprávě z auditování rozhoduje ŘCO/ZŘCO.

Všechny informace o změnách týkající se omezení rozsahu certifikace musí být rovněž upraveny na web. stránkách CO. Odpovídá ŘCO. Provádí AJ.

Žadatel se může proti výsledku rozhodnutí odvolat (viz **CO4 Postup při odvolání, stížnosti a sporu**).

9.3 Změny obsahu certifikátu bez auditování

V případech, kdy certifikovaná organizace požádá o aktualizaci stávajícího certifikátu v průběhu jeho platnosti z formálních důvodů (jako je např. změna názvu organizace, sídla společnosti, fúze certifikovaných organizací apod.), ŘCO/ZŘCO musí posoudit vliv uvedených změn na plnění certifikačních kritérií a závazků a rozhodne, zda je možné vydat nový certifikát přímo, nebo zda je nutné posoudit oprávněnost provedení těchto změn formou MD. CO provede aktualizaci certifikátu na základě objednávky.

Záznam o vydání nového certifikátu vyhotovuje VA (formulář „Záznam o aktualizaci certifikátu“) a schvaluje ŘCO/ZŘCO. Záznam je založen v obchodní složce zakázky.

10. Změny ovlivňující certifikaci

CO uveřejňuje všechny změny v požadavcích na auditování a certifikaci na svých webových stránkách. O zásadních změnách jsou stávající zákazníci vyrozuměni přímo zasláním informačního dopisu. Za podrobné projednání změn s certifikovanými organizacemi je odpovědný příslušný VA. V prohlášení na webových stránkách nebo v dopise je uvedena přesná forma a datum účinnosti změn včetně lhůt, ve kterých musí certifikované organizace provést nezbytné úpravy svých postupů. Ověření zapracování nových požadavků lze provést při následujícím auditování v rámci certifikačního cyklu, případně v rámci MD.

11. Postup pro převod akreditované certifikace

Následující postup uvádí požadavky a způsob převodu certifikátů SM vydaných jedním CO, s cílem zachování integrity certifikátů SM, jsou-li převedeny na jiný COSM. Převod certifikace je definován jako uznání existující a platné certifikace SM udělené jedním akreditovaným COSM jiným akreditovaným COSM za účelem vydávání jeho vlastní certifikace.

11.1 Požadavky na převod certifikace

Pro převod je vhodná pouze certifikace, která je pokryta akreditací signatáře IAF nebo regionální MLA na úrovni 3, případně na úrovni 4 a 5, pokud jsou vhodné pro převod. Organizace s certifikacemi, které nejsou takovými akreditacemi pokryty, se považují za nové klienty.

Podmínky pro převod certifikace SM jsou následující:

- převádí se pouze platná akreditovaná certifikace. Certifikace, o které je známo, že má být pozastavena, se pro převod nesmí přijmout;
- v případech, kdy byla udělena certifikace COSM, který přestal fungovat nebo jehož akreditace vypršela, byla pozastavena nebo odejmuta, musí být převod dokončen do 6 měsíců nebo do doby ukončení platnosti certifikace, a to v závislosti na tom, který z těchto případů nastane dříve. V takových případech musí přejímající COSM informovat před převodem akreditační orgán, v rámci jehož akreditace hodlá vydat certifikaci.

11.2 Přezkoumání před převodem certifikace a převod certifikace

Žadatel o převod certifikace vyplňuje „Žádost o převod certifikace SM“ (dále Žádost), kterou zašle nebo předá osobně zástupci COSM. Žádost přezkoumává ŘCOSM, který zejména ověřuje, zda jsou naplněny všechny podmínky pro provedení převodu certifikace (viz výše), určuje kompetence TA (část 4 Žádosti) a stanovuje min. dobu OAD (část 5 Žádosti) pro následující auditování. Poté předává Žádost VA, který je pověřen podrobným přezkoumáním certifikace převádějího klienta. Přezkoumaná Žádost je založena v OS.

Přezkoumání před převodem se provádí formou přezkumu vyžádané dokumentace a v případech, kdy je přezkoumáním zjištěné jako potřebné (např. v případě nevyřešených významných neshod), musí být jeho součástí návštěva u převádějího klienta.

Přezkoumání musí zahrnovat:

- potvrzení, že certifikace klienta spadají do oblasti naší akreditace;
- potvrzení, že náš akreditovaný rozsah spadá do rozsahu MLA jeho akreditačního orgánu;
- zdůvodnění požadovaného převodu;
- dokladování, že pracoviště požadující převod jsou držitelem platné akreditované certifikace;
- přezkoumání zprávy z auditu prvotní C nebo poslední OC a poslední zprávy o PD; stav veškerých nevyřešených neshod, které z nich mohou vzniknout a jakoukoli další dostupnou, příslušnou dokumentací týkající se procesu certifikace. Pokud tyto zprávy z auditu nejsou dány k dispozici nebo pokud nebyl proveden PD nebo OC v požadovaném termínu, pak se organizace považuje za nového klienta;
- přezkoumání obdržených stížností na převádějího klienta a jeho přijatá opatření;
- získání dalších informací relevantních pro plánování auditování;

- přezkoumání informací o jakýkoli současných závazcích převádějího klienta u regulačních orgánů, relevantní pro rozsah certifikace vzhledem k dodržování právních předpisů.

VA musí dále v rámci přezkoumání prověřit provedení náprav a NO v souvislosti se všemi nevyřešenými Z1 a akceptovat plány převádějího klienta ohledně nápravy a nápravného opatření v souvislosti se všemi nevyřešenými Z2.

Pokud se při přezkoumání před převodem zjistí záležitosti, které brání dokončení převodu, je s převádějíím klientem zacházeno jako s novým klientem. Zdůvodnění tohoto opatření musí být převádějíímu klientovi vysvětleno. Odpovídá VA.

VA o přezkoumání vyhotoví záznam, který je dokumentován na jednotném formuláři pro činnost COSM „Záznam o aktualizaci certifikátu SM“. Výsledek přezkoumání schvaluje ŘCOSM/ZŘCOSM a je podkladem pro schválení převodu certifikace a pro následné vydání certifikátu SM, postup v souladu s kap. 3. Záznam je založen v OS.

Na vydaném certifikátu SM může být uvedeno datum prvotní certifikace organizace s uvedením, že organizaci certifikoval před určitým datem odlišný certifikační orgán.

Pokud nebyly při přezkoumání před převodem zjištěny žádné problémy, certifikační cyklus musí vycházet z předcházejícího certifikačního cyklu a COSM musí stanovit program auditů pro zbývající část certifikačního cyklu.

Převod certifikace a následné činnosti jsou prováděny na základě s převádějíím klientem uzavřené smlouvy o kontrolní činnosti.

11.3 Spolupráce mezi vydávajícím a přejímajícím certifikačním orgánem

Pro efektivní proces převodu a integrity (bezúhonnost) certifikace je zásadní spolupráce mezi vydávajícím certifikačním orgánem a COSM. Vydávající certifikační orgán musí poskytnout na žádost veškerou dokumentaci a informace nezbytné pro převod certifikace. Pokud není možné komunikovat s vydávajícím certifikačním orgánem, musí COSM zaznamenat důvody a vynaložit veškeré úsilí na získání nezbytných informací z jiných zdrojů. Odpovídá VA.

Převádějíí klient musí vydávající certifikační orgán oprávnit k poskytnutí informací požadovaných COSM. Pokud klient nadále splňuje požadavky certifikace, vydávající certifikační orgán v návaznosti na oznámení, že organizaci převádí COSM, nesmí pozastavit ani odejmout certifikaci organizace.

COSM a/nebo převádějíí klient musí kontaktovat akreditační orgán, který akredituje vydávající certifikační orgán, pokud vydávající certifikační orgán:

- neposkytl požadované informace, nebo;
- bezdůvodně pozastaví nebo odejme certifikaci převádějího klienta.

COSM informuje o vydání certifikátu SM vydávající certifikační orgán.

12. Stížnosti a odvolání

Postup při odvolání a stížnosti je dokumentován v samostatné směrnici **CO4 Postup při odvolání a stížnosti**. Dokument je k dispozici na web. stránkách COSM. Vrcholovou odpovědnost za řešení odvolání a stížností má ŘCOSM.

NABÍDKA K POUŽITÍ CERTIFIKAČNÍ ZNAČKY COSM

COSM umožňuje držiteli certifikátu SM použití certifikační značky COSM na hlavičkových papírech a případně i dalších dokumentech se vztahem k certifikovaným činnostem.

Pravidla pro použití certifikační značky:

- certifikační značka COSM není zapsanou ochrannou známkou ve smyslu příslušných předpisů;
- certifikační značka se používá dvoubarevná nebo černobílá, podle poskytnutých podkladů od COSM;
- certifikovaná organizace musí zajistit, aby certifikační značka nebyla používána či zneužívána na činnosti mimo oblast certifikace SM. Prohlášení týkající se certifikace bude vydáváno pouze v souladu s rozsahem certifikace SM;
- certifikační značku je možno používat pouze v době platnosti certifikátu, v případě pozastavení platnosti certifikátu z jakýchkoli důvodů nesmí být až do obnovení platnosti certifikátu vydávány dokumenty obsahující certifikační značku COSM;
- certifikační značka bude používána pouze současně s obchodním jménem certifikované organizace a identifikačním znakem uvedeným na certifikátu (registračním číslem);
- certifikační značka nesmí být používána na produktech nebo jejich balení, ani jiným způsobem, který by mohl být chápán jako označení shody produktu;

- certifikační značka nesmí být používána na protokolech zkušebních laboratoří, kalibračních listech/certifikátech nebo inspekčních zprávách;
- certifikační značka nebude používána způsobem vzbuzující dojem, že COSM přebírá nebo spolupřebírá odpovědnost za prováděnou činnost certifikované organizace;
- Použití certifikační značky je podmíněno oznámením sekretariátu COSM a tato služba je již zahrnuta v ceně za certifikaci;
- K plnění výše uvedených pravidel se klient zavazuje podpisem smlouvy o dílo, resp. smlouvy o kontrolní činnosti.

V případě Vašeho zájmu kontaktujte, prosím, sekretariát COSM paní Barbaru Šulcovou tel.: +420 541 633 291 pro dojednání technického řešení.

CENÍK SLUŽEB COSM (ceny jsou uvedený bez DPH)

Registrační poplatek za registraci Žádosti o certifikaci/opakovanou certifikaci/převod certifikace:

- 5.000,-- Kč (cena zahrnuje: administrativní zajištění zakázky, zpracování žádosti, zpracování smlouvy o dílo/o kontrolní činnosti, vydávání certifikátů, ...)

Náklady na auditování, certifikaci, pravidelné dozory a mimořádné dozory jsou individuální a vychází z velikosti organizace (počet pracovníků, pracovišť), počtu certifikovaných SM a složitostí činností dané organizace. Výpočet nákladů je podložen jednotkovou cenou na osoboauditoden (náklady na jednoho auditora za 1 den).