



Certifikace systémů managementu* INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKY

Vážení zákazníci,

Společnost TAYLLORCOX s.r.o. založila certifikační orgán pro certifikaci systému managementu, který je akreditován Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. podle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016. Činnost CO je založena na dlouhodobých zkušenostech vlastních pracovníků v oblasti certifikace a na spolupráci se zkušenými experty.

* Pojmem „**systémy managementu**“ rozumíme v tomto dokumentu **systém managementu kvality** podle ČSN EN ISO 9001 (QMS) a/nebo **systém environmentálního managementu** podle ČSN EN ISO 14001 (EMS) a/nebo **systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci** podle ČSN ISO 45001 (SMBOZP) a/nebo **systém managementu bezpečnosti informací** podle ČSN EN ISO/IEC 27001 a/nebo **managementu IT služeb** podle ČSN EN ISO/IEC 20000-1 (ITSM) a/nebo **systém managementu hospodaření s energií** podle ČSN EN ISO 50001.



1. Obsah

1.	Obsah.....	2
2.	Základní informace.....	4
2.1	Nabízené služby.....	4
2.2	DOHODA O CERTIFIKACI	4
3.	Certifikace.....	5
2.3	Podmínky certifikace	5
2.3.1	Žádost.....	5
2.3.2	Důvěrné informace	5
2.3.3	Námítky.....	5
2.4	Program auditu.....	5
2.4.1	Příprava na prvotní audit	5
2.5	Stupně auditu	6
2.5.1	První stupeň auditu.....	6
2.5.2	Druhý stupeň auditu	6
2.5.3	Platnost certifikátu	7
2.5.4	Dozorový audit	7
2.5.5	Opakovaná certifikace	7
2.5.6	Speciální audit	7
2.5.7	Postup při změnách	7
2.6	Časový rozsah provedení auditu	8
2.7	Náklady	8
2.8	Zpracování zprávy z auditu systému managementu.....	8
2.8.1	Vlastnické právo ke zprávě z auditu	8
2.8.2	Zjištění z auditu.....	8
2.8.3	Příležitost ke zlepšení.....	9
2.8.4	Významná neshoda - neshoda	9
2.8.5	Méně významná neshoda – nedostatek.....	9
2.9	Certifikáty a certifikační symboly.....	9
2.9.1	Používání odkazů na certifikaci	9



2.9.2	Regulace užití certifikačních značek	10
2.9.3	Pozastavení platnosti, odnětí a zrušení certifikace	10
2.10	Odvolání a stížnosti	11
2.11	Převod akreditované certifikace	11
2.11.1	Rozhodnutí o možnosti zahájení procesu převodu certifikátu	11
2.11.2	Rozhodnutí o převodu certifikace	11
2.12	Skupinová certifikace (certifikace organizací umístěných na více místech).....	11

2. Základní informace

Certifikační orgán pro certifikaci systému managementu

Název organizace: TAYLLORCOX s.r.o.
IČ: 279 02 587
DIČ: CZ 27902587
Adresa sídla Na Florenci 1055/35, 110 00 Praha 1
tel., +420 725 536 797
e-mail: audit@tayllorcox.com
www stránky: www.tayllorcox.cz

2.1 Nabízené služby

Rozsah akreditace certifikačního orgánu TAYLLORCOX s.r.o.:

- A) Systémy managementu kvality** podle normy ČSN EN ISO 9001:2016
- B) Systémy environmentálního managementu** podle ČSN EN ISO 14001:2016
- C) Systémy managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci** podle ČSN ISO 45001:2018
- D) Systémy managementu bezpečnosti informací** podle ČSN EN ISO/IEC 27001:2014
- E) Systémy managementu IT služeb** podle ČSN ISO/IEC 20000-1:2019
- F) Systémy managementu hospodaření s energií** podle ČSN ISO 50001:2018

2.2 DOHODA O CERTIFIKACI

Certifikační orgán TAYLLORCOX s.r.o. má právně vynutitelné dohody pro poskytování certifikačních činností s organizacemi svých zákazníků - viz vzorový dokument *F.32 Smlouva o certifikaci*. Pokud má navíc zákazník více pracovišť v rozsahu certifikovaného systému managementu, musí být všechna zahrnuta ve Smlouvě o kontrolní činnosti.

3. Certifikace

2.3 Podmínky certifikace

Základní podmínkou přihlášky k certifikaci je, že zákazník žádající o certifikaci má vybudovaný, zdokumentovaný, uplatňovaný a udržovaný systém managementu v souladu s požadavky příslušné normy a relevantními požadavky právních a jiných předpisů.

2.3.1 Žádost

Žádost je po doručení certifikačnímu orgánu posouzena určeným pracovníkem certifikačního orgánu z hlediska úplnosti informací a přezkoumána za účelem identifikace složitosti a rozsahu činností pokrytých systémem managementu, zejména v případech, kdy je požadována certifikace organizace na více místech.

Rámcový obsah smlouvy

Na základě údajů uvedených v žádosti připraví certifikační orgán návrh smlouvy mezi certifikačním orgánem pro certifikaci systémů managementu a zákazníkem žádajícím o posouzení systému managementu a jeho certifikaci.

Po posouzení a podepsání smlouvy navrhne vedoucí certifikačního orgánu podle časové posloupnosti registrace žádosti předběžný termín zahájení posuzování.

2.3.2 Důvěrné informace

Certifikační orgán žádá klienta, aby ohlásil, zda některé dostupné informace související s procesem certifikace obsahují důvěrné nebo citlivé informace. Certifikační orgán poté rozhodne o způsobu zajištění přístupových opatření k informacím v souladu s požadavky ISO/IEC 27006 kap. 8.4.1 (pozn.: týká se *posuzování shody systémů managementu bezpečnosti informací*).

2.3.3 Námitky

Zákazník má právo vznést námitky proti auditorovi, resp. proti složení týmu auditorů a jeho vedoucímu i proti předběžnému termínu zahájení posuzování v dostatečném časovém předstihu tak, aby mohly být námitky zodpovědně přezkoumány a aby mohl být případně sestaven nový tým auditorů.

2.4 Program auditu

Program auditu zahrnuje dvoustupňový prvotní audit, dozorové audity v 1. a 2. roce a audit při opakované certifikaci ve třetím roce. Tříletý cyklus začíná rozhodnutím o certifikaci nebo opakované certifikaci.

2.4.1 Příprava na prvotní audit

Po obdržení dokumentace systému managementu vedoucí týmu auditorů (dále jen auditor) zpracuje konkrétní program auditu systému managementu s časovým rozsahem prověřování, který se stává z následujících kroků:



- První stupeň auditu
- Druhý stupeň auditu
- Zpracování zprávy z auditu systému managementu
- Proces certifikace (projednání závěrečné zprávy, přijetí závěrů, rozhodnutí o udělení certifikátu).

2.5 Stupně auditu

2.5.1 První stupeň auditu

První stupeň auditu je založen na posouzení dokumentace a stavu připravenosti organizace na certifikaci. V případech, kdy je nutné jednoznačně identifikovat možná nebezpečí a rizika, certifikační orgán provede toto posouzení v místě žadatele. Auditor posoudí veškerou dokumentaci a záznamy v takovém rozsahu, aby bylo dostatečně prokázáno splnění cíle prvního stupně auditu.

V případě, že v prvním stupni auditu nejsou zjištěny neshody, je možné druhý stupeň provést v co nejkratším termínu, nejdéle pak do 6 měsíců od ukončení 1. stupně auditu. V případě zjištěných zásadních neshod musí auditovaná organizace přijmout nápravná opatření k jejich účinnému odstranění.

2.5.2 Druhý stupeň auditu

Druhý stupeň auditu probíhá na místě pracoviště zákazníka.

Hlavním účelem druhého stupně je prověřit, jak je zaveden dokumentovaný systém managementu do běžných činností organizace zákazníka a prověřit fungování zpětné vazby v jeho činnostech (efektivnost interních auditů a přezkoumávání systému managementu). Prověřuje se dodržování postupů, naplňování politiky vedením organizace, soulad s požadavky normy a dostatečnost zavedeného systému k dosažení cílů, které si organizace v rámci systému managementu stanovila. Zkoumají se vztahy mezi normativními požadavky, politikou, cíli, práv. předpisy, odpovědnostmi, odbornou způsobilostí pracovníků, činnostmi, postupy, údaji o výkonech, nálezy interních auditů. Prověřují se také záznamy o všech stížnostech a opatřeních k nápravě, přijatých v souladu s požadavky normy, podle které je systém managementu posuzován.

Dokud není dostatečně prokázáno, že opatření pro interní auditu a přezkoumání vedením organizace byla zavedena, že jsou efektivní a že jsou dány záruky pro jejich udržování, certifikace nesmí být udělena.

Druhý stupeň auditu je ukončen závěrečným jednáním auditora/týmu auditorů s představiteli organizace, kde vedoucí auditor informuje o předběžných závěrech auditu. Odpovědný pracovník zákazníka se může k těmto závěrům vyjádřit.

2.5.3 Platnost certifikátu

Certifikát je vydáván na dobu 3 let. Platnost certifikátu je závislá na neustálém udržování shody systému managementu zákazníka s požadavky příslušné normy. Certifikační orgán tuto shodu ověřuje dozorovými audity, které se obvykle konají v prvním a druhém roce platnosti certifikátu.

2.5.4 Dozorový audit

Účelem dozorového auditu je ověřit, zda je schválený systém managementu trvale uplatňován a zda důsledky případných změn v činnosti organizace neovlivňují shodu s požadavky certifikace. Vždy je posouzen celý systém managementu zákazníka v rozsahu certifikace.

2.5.5 Opakovaná certifikace

Před uplynutím doby platnosti certifikátu (3 roky) certifikační orgán může na základě písemné žádosti zákazníka systém managementu opakovaně posoudit. Opakovaná certifikace vždy zahrnuje audit na místě. Může vyžadovat i 1. stupeň auditu, pokud došlo k významným změnám. Účelem opakovaného auditu je prověřit efektivnost celého systému managementu organizace a prověřit jeho funkci po celou dobu platnosti certifikátu. Pro opakovaný audit používá CO stejné postupy jako pro prvotní audit systému managementu.

2.5.6 Speciální audit

Speciální audit se provádí za okolností vyžadujících nezbytnost provedení takového speciálního (mimořádného) dozorového auditu v intervalu kratším než 12 měsíců podle okolností a důvodů. Důvodem může být požadavek zákazníka na rozšíření/ omezení rozsahu certifikace, podstatná změna v organizačním uspořádání, reakce na vážnou stížnost zákazníků certifikované organizace apod.

Speciální dozorový audit může být proveden i za účelem ověření, zda byly provedeny nezbytné úpravy, které vyplynuly ze změněných požadavků na certifikaci a zda byly realizovány zákazníkem na základě požadavku certifikačního orgánu v rozsahu a termínech stanovených vzájemnou dohodou.

2.5.7 Postup při změnách

V případě, že zákazník v průběhu platnosti certifikátu změnil své sídlo, provede změny ve svých identifikačních znacích nebo provede podstatné změny ve svém systému managementu, je jeho povinností tuto skutečnost včas oznámit CO. Certifikační orgán prověří vliv změn na platnost vydaného certifikátu a po dohodě se zákazníkem uvede do souladu se skutečností údaje na certifikátu.

Při změně identifikačních údajů (rozsah certifikace, změna adresy, změna v názvu organizace zákazníka) certifikační orgán vydá certifikát s datem platnosti do data platnosti původního certifikátu a s datem vydání od ověření změny.

Při změnách v systému managementu certifikační orgán prověří mimořádným auditem, zda tyto změny nejsou v rozporu s požadavky dané normy.

Pokud by certifikovaná organizace změnila právní formu podnikání, CO prověří v rámci dozorového nebo mimořádného auditu vliv těchto změn na systém managementu. Jestliže nejsou zjištěny neshody s danou normou, CO vydá nový certifikát navazující na certifikát původní a původní certifikát zruší.

2.6 Časový rozsah provedení auditu

Časový rozsah auditu je závislý na druhu a složitosti činnosti organizace, různorodosti činností prováděných zaměstnanci, velikosti organizace, rozsahu certifikace (množství postupů, které bude třeba prověřovat), době, po jakou je systém managementu zákazníka funkční, jak jsou s ním zaměstnanci seznámeni, jak je stabilní a jak rychle podléhá změnám. To platí i pro dozorový audit a opakované posuzování.

2.7 Náklady

Při vypracování konkrétní nabídky se bere v úvahu velikost organizace, uspořádání pracovišť, rozsah certifikace.

Cestovní náklady a ubytování hradí zákazník podle předpisů platných v České republice.

2.8 Zpracování zprávy z auditu systému managementu

Zpráva se závěrečným vyjádřením a vysvětlením případných rozdílů proti zprávě auditora o výsledcích auditu certifikační orgán zašle zákazníkovi k vyjádření a definování nápravných opatření. Vlastnické právo ke zprávě z auditu náleží certifikačnímu orgánu.

Zákazník se do dvou týdnů může ke zprávě vyjádřit. Zákazník ve svém vyjádření sdělí přijatá nápravná opatření, termíny odstranění neshod a zavedení nápravných opatření.

Jestliže zákazník se zprávou nesouhlasí, může se proti rozhodnutí Rady pro rozhodování o certifikaci písemně odvolat k vedoucímu certifikačního orgánu, do 14 dnů od přijetí zprávy.

2.8.1 Vlastnické právo ke zprávě z auditu

Certifikační orgán vydává ke každému auditu klientovi písemnou zprávu. Tým auditorů může identifikovat příležitosti pro zlepšování, ale nesmí doporučovat specifická řešení. Vlastnické právo ke zprávě z auditu náleží certifikačnímu orgánu.

2.8.2 Zjištění z auditu

Zpráva obsahuje zjištění dle závažnosti:

- příležitost ke zlepšení,
- významná neshoda - neshoda,
- méně významná neshoda – nedostatek.

2.8.3 Příležitost ke zlepšení

Jedná se o zjištění, které není a nesmí být neshodou, ale ve které auditní tým spatřuje příležitost nebo možnost dalšího zlepšování systému řízení klienta.

2.8.4 Významná neshoda

Neshoda: jedná se o „významnou neshodu“ ve smyslu čl. 3.12 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016, tj. neplnění požadavku na shodu, které ovlivňuje schopnost SM dosahovat požadovaných výsledků.

Neshody mohou být klasifikovány jako významné za následujících podmínek:

- pokud existuje závažná pochybnost, že je uplatňováno efektivní řízení procesů nebo že produkty nebo služby budou plnit specifikované požadavky;
- existující množství méně významných neshod týkajících se stejného požadavku nebo problému může prokazovat systematickou chybu, a proto tvoří významnou neshodu.

Do doby odstranění neshody nemůže být udělen certifikát, případně již udělený certifikát musí být pozastaven. Neshoda musí být odstraněna do ukončení certifikace případně dozoru (dle data uvedeného na příslušném záznamu o neshodě). V případě, že není možné neshodu tohoto typu odstranit do stanovené doby, je certifikační orgán povinen pozastavit platnost certifikátu nebo jej nevydat.

2.8.5 Méně významná neshoda

Nedostatek: jedná se „méně významnou neshodu“ ve smyslu čl. 3.13 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016, tj. neplnění požadavku na shodu, které která neovlivňuje schopnost SM dosahovat zamýšlených výsledků.

Nedostatek musí být odstraněn dle data uvedeného na příslušném záznamu o neshodě. Kontrola odstranění nedostatku musí být provedeno nejpozději v rámci následujícího řádného dozorového (re-certifikačního) auditu.

2.9 Certifikáty a certifikační symboly

Certifikáty vystavené certifikačním orgánem jsou opatřeny logem certifikačního orgánu, je na nich uvedena norma, včetně označení revize, pořadové číslo, název a adresa certifikované organizace, rozsah udělené certifikace, procesy nebo služby zahrnuté do certifikace, datum vydání certifikátu a doba platnosti certifikace. Datum vydání certifikátu je zároveň datem účinnosti certifikátu.

Výsledkem certifikační činnosti, které spol. TAYLLORCOX, s.r.o. vykonává mimo rozsah akreditace certifikačního orgánu, je certifikát, který neobsahuje odkaz na akreditaci.

2.9.1 Používání odkazů na certifikaci

Zákazník je seznámen s pravidly používání odkazů na certifikaci (certifikačních značek) ve smlouvě o kontrolní činnosti.

2.9.2 Regulace užití certifikačních značek

Zákazník je povinen dodržovat pravidla regulující použití jakýchkoli prohlášení o tom, že má certifikovaný klient označení certifikovaného systému managementu na obalech produktů nebo v doprovodných informacích k produktům. Za obal produktu se považuje to, co lze z produktu odejmout bez rozebrání nebo jeho poškození. Za doprovodné informace k produktům se považují informace, které jsou samostatně dostupné nebo snadno od produktu oddělitelné. Označení typu nebo identifikační štítky jsou považovány za součást produktu. Jakákoli prohlášení nesmí indikovat, že jsou tímto certifikovány produkty, procesy nebo služby. Prohlášení musí obsahovat odkaz na:

- identifikaci (např. značku nebo název) certifikovaného klienta;
- typ systému managementu (např. kvality, environmentu) a příslušnou normu;
- certifikační orgán vydávající certifikát.

2.9.3 Pozastavení platnosti, odnětí a zrušení certifikace

Certifikační orgán pro certifikaci systému managementu může přijmout opatření k řešení případů nesprávného odkazování na systém certifikace certifikačního orgánu nebo zavádějícího používání certifikátů a loga, které byly zjištěny v katalogích, reklamě apod., nebo případů závažných stížností na držitele certifikátů od jejich zákazníků či jiných osob.

Pozastavení certifikace znamená pro organizaci zákaz aktivně uvádět, vystavovat nebo propagovat certifikaci svého systému managementu udělenou certifikačním orgánem. Při pozastavení zůstává certifikát v držení organizace.

Kritéria pro pozastavení certifikátu

- Certifikovaná organizace se ve stanoveném termínu nepodrobila doзору,
- zjištění systémové neshody v rámci dozorového auditu,
- certifikovaná organizace v časovém období 1 měsíce neodstranila nesystémové neshody z dozorového auditu,
- nesprávné použití certifikátu nebo značky,
- provedení změn uvnitř organizace, které změnily podmínky, za kterých byl certifikát vydán,
- nesplnění finančních podmínek smlouvy.

Certifikační orgán poskytne přiměřený čas, nejdéle však 3 měsíce, během kterého musí certifikovaná organizace prokázat, že odstranila zjištěné nedostatky, v opačném případě navrhne vedoucí CO odejmutí certifikátu.

Odnětí certifikace znamená pro organizaci zákaz aktivně uvádět, vystavovat nebo propagovat certifikaci svého systému kvality. Organizace je povinna vrátit certifikačnímu orgánu certifikát, případně certifikační značku certifikačního orgánu. Odnětí následuje obvykle po pozastavení, jestliže organizace nesjednala včas nápravu a nepředložila důkazy o opatřeních k nápravě zjištěných nedostatků.

Kritéria pro odnětí certifikátu

- Zjištění, že nebyla ve stanoveném termínu realizována opatření k odstranění příčiny, pro kterou byl certifikát pozastaven,
- vydání nového certifikátu (například při změně rozsahu),
- na základě žádosti certifikované organizace,
- zneužití loga certifikačního orgánu či certifikační značky.

Zrušení certifikace znamená odebrání certifikátů a certifikační značky organizaci bez její účasti (pokud zanikla, je v konkurzu apod.) a ukončení smlouvy o certifikaci jeho systému managementu.

2.10 Odvolání a stížnosti

Proti jakémukoliv rozhodnutí certifikačního orgánu je možno se písemně odvolat k vedoucímu certifikačního orgánu do 14 dnů ode dne doručení rozhodnutí. Stížnosti na všechny pracovníky CO (včetně auditorů a expertů) řeší vedoucí certifikačního orgánu, pokud stížnost není namířena proti jeho osobě. Odvolání i stížnost musí být vyřízeny do 30 dnů od podání.

2.11 Převod akreditované certifikace

Držitelé platného certifikátu systému managementu vydaného jiným certifikačním orgánem než TAYLLORCOX s.r.o. mohou požádat o převod tohoto certifikátu na certifikační orgán TAYLLORCOX s.r.o.

2.11.1 Rozhodnutí o možnosti zahájení procesu převodu certifikátu

Na základě žádosti (písemné či ústní) obdrží žadatel o převod akreditované certifikace od CO objednávku pro žadatele o certifikaci, kterou vyplní a zašle na adresu CO. Na základě vyplněné objednávky rozhodne odpovědný pracovník CO o možnosti převedení certifikátu. Pokud rozhodne záporně, je žadateli zasláno vysvětlení a návrh dalšího možného řešení.

Žadatel obdrží nabídku a následně návrh smlouvy, po jejímž podepsání následuje příprava mimořádného auditu. Po podepsání smlouvy sestaví vedoucí CO auditní tým. O složení auditního týmu informuje žadatele, který jeho složení schvaluje. Mimořádný audit probíhá formou přezkoumání dokumentace a auditem na místě.

2.11.2 Rozhodnutí o převodu certifikace

Vedoucí CO přezkoumá zprávu z auditu a standardním procesem rozhodne o realizaci převodu certifikace nebo o tom, že bude s žadatelem zacházeno jako s novým zákazníkem.

V případě, že se převod certifikace bude realizovat, je žadateli vystaven certifikát s datem rozhodnutí vedoucího certifikačního orgánu, a to s konečnou dobou platnosti totožnou s původním certifikátem.

2.12 Skupinová certifikace (certifikace organizací umístěných na více místech)

Skupinová certifikace je vhodná pro certifikaci systému managementu organizace/skupiny organizací, které používají podobné výrobní a/nebo servisní postupy a jejichž výrobky/služby mají



stejný nebo podobný charakter. Jednotlivé organizace musí podléhat jednotnému systému managementu.

Organizace umístěná na více místech je definována jako organizace, která má určenou ústřední funkci, tzv. ústředí, ve kterém jsou určité činnosti plánovány, kontrolovány nebo řízeny a pak síť místních provozoven nebo poboček (míst či účastníků skupinové certifikace), ve kterých jsou takové činnosti prováděny částečně nebo úplně.

Účastník skupinové certifikace nemusí být samostatnou právnickou osobou, ale musí mít právní nebo smluvní spojení s ústředím organizace a musí být podřízen jednotnému systému řízení, který je stanoven, zaveden a podrobován trvalému dozoru ústředí. To znamená, že ústředí má právo zavést opatření k nápravě, pokud jsou zapotřebí. Ústředí je smluvním partnerem certifikačního orgánu a je rovněž zodpovědné za komunikaci s tímto certifikačním orgánem.

Certifikační orgán neprověřuje však systém u všech účastníků, ale pouze u vybraného vzorku míst (účastníků). Ústředí je posuzováno při každém auditu. Takové posuzování je efektivní z hlediska ekonomického a organizačního.

V případě úspěšné certifikace vydává certifikační orgán:

- jeden certifikát se jménem a adresou ústředí; přílohou certifikátu je seznam míst, na které se certifikace vztahuje,
- na vyžádání subcertifikát pro jednotlivé účastníky skupinové certifikace.

Další místa mohou být přidána k existujícímu certifikátu v rámci dozorového auditu, mimořádného auditu či recertifikačního auditu.

Tato Informace pro zákazníka nahrazuje předchozí verzi v plném rozsahu.

Datum účinnosti: 16.03.2019