

Príloha č. 2 k zmluve č.: ZQ 970/24 o vykonaní auditu Požiadavky pre certifikačný proces

I. CERTIFIKAČNÝ PROCES

1. Certifikačný proces zahŕňa:
 - a) prípravu a vykonanie auditu prvej a druhej etapy úvodného certifikačného auditu, dozorný audit, recertifikačný audit, mimoriadny audit v zmysle certifikačných požiadaviek (interných postupov certifikačného orgánu a akreditačných pravidiel) a normy ISO 17021-1: 2015 (ďalej len ISO 17021);
 - b) udelenie certifikátu;
 - c) používanie certifikačnej značky PQM, s.r.o.
2. Certifikačný proces znamená:
 - a) posúdenie dokumentácie systému manažérstva;
 - b) naplánovanie a vykonanie auditu podľa bodu 1, ods. a);
 - c) zhodnotenie zavedenia systému manažérstva do praxe a overenie zhody dokumentácie systému manažérstva s reálnym stavom;
 - d) vypracovanie dokumentácie z certifikačného auditu;
 - e) rozhodnutie o udelení – neudelení certifikátu;
 - f) vystavenie certifikátu;
 - g) rozhodnutie o pozastavení a zrušení platnosti certifikátu;
 - h) preskúmanie zmien v certifikovanom systéme manažérstva a vykonanie následných krokov podľa bodov a ÷ g tohto odseku.
- 2.1 Objednávateľ poskytne PQM, s.r.o. (ako poskytovateľovi certifikácie) v zmysle zmluvy podľa jeho požiadaviek k dispozícii minimálne 21 dní pred začatím činnosti podľa tejto zmluvy (ďalej len „certifikačný proces“) bezplatne všetky platné zdokumentované informácie v dohodnutej forme týkajúce sa systému manažérstva napr. Príručku príslušného manažérskeho systému, zdokumentované postupy, záznamy a pod.
- 2.2 Objednávateľ pred úvodným certifikačným procesom vykoná kompletný interný audit systému manažérstva a preskúmanie manažmentom v organizácii a po úspešnej certifikácii tieto bude realizovať minimálne v pravidelnom 1-ročnom intervale.
3. Objednávateľ umožní audítorom poverených PQM, s.r.o. nahliadnuť do dokumentov a záznamov týkajúcich sa existujúceho systému manažérstva, súčasne im umožní prístup do organizačných útvarov, ktoré budú certifikované a poskytne PQM, s.r.o. vyhovujúce priestory pre splnenie si povinností podľa tejto zmluvy.
4. PQM, s.r.o. musí vykonať úvodnú návštevu na mieste formou 1. etapy certifikačného auditu, vo výnimočných prípadoch na základe preskúmania a rozhodnutia vedúceho certifikačného orgánu môže prebehnúť preverenie dokumentácie pred výkonom 2. etapy certifikačného auditu, aby sa ubezpečilo že klient obsiahol všetky kľúčové oblasti normy, voči ktorej chce byť certifikovaný. Klient je povinný na požiadanie poskytnúť dokumentáciu najneskôr 21 dní pred auditom, následne do 7 dní dostane správu spresňujúcu zistenia z tohto preskúmania pred certifikačným auditom a v čase dostatočnom na to, aby podnikol vhodné opatrenia vyplývajúce zo zistení. Najneskôr 7 dní pred auditom sa zašle klientovi plán auditu. PQM, s.r.o. tým vykoná kroky k prevereniu stavu pripravenosti k auditu 2. etapy (chápané ako pochopenie požiadaviek, zber informácií o rozsahu systému manažérstva, procesoch a pobočkách objednávateľa, preskúmanie pridelenia zdrojov pre audit 2. etapy, vytvorenie plánu pre 2. etapu auditu, vyhodnotenie systémov interných auditov).

Ak sa na základe výsledkov z auditu 1. etapy úvodného certifikačného auditu stanoví, že parametre pre audit 2. etapy (napr. zmeny v rozsahu činnosti, počet auditodní, audítori či lokality) musia byť upravené, môže dôjsť požiadavke na zmenu zmluvy, resp. jej cene.

Ak po ukončení auditu 1. etapy úvodného certifikačného auditu vedúci audítor skonštatuje, že objednávateľ nie je pripravený na realizáciu 2. etapy úvodného certifikačného auditu, tak 1. etapa môže byť zopakovaná dovedy, pokiaľ nebudú splnené certifikačné požiadavky pre vykonanie auditu 2. etapy.

Ak sú 1. a 2. etapa auditu plánované súčasne (po sebe nasledujúce pracovné dni), má PQM, s.r.o. právo posunúť 2. etapu auditu na náklady objednávateľa, ak výsledok 1. etapy auditu nezodpovedá požiadavkám pre certifikačný proces (napr. chýbajúci interný audit, preskúmanie manažmentom a pod.) pre zahájenie 2. etapy auditu.

5. PQM, s.r.o. dohodne s klientom termín auditu, určí auditorský tím (vedúceho audítora, členov tímu – audítorov, expertov a pozorovateľov) a zašle ich nomináciu elektronickou formou (F-159/X Menovanie). Klient môže voči delegovaniu jednotlivých členov tímu podať námietku, ktorej opodstatnenosť bude preskúmaná v zmysle normy ISO 17021. Pokiaľ nebude narušená nestrannosť procesu auditu alebo samotný priebeh auditu, má právo poskytovateľ ponechať tím v pôvodnom zložení. Objednávateľ je bezodkladne povinný informovať PQM, s.r.o., ak by mal vedomosť, že je porušená nestrannosť menovaného auditorského tímu, resp. jeho členov voči nemu.
6. Objednávateľ súhlasí s tým, aby sa pre účely akreditácie Certifikačného orgánu PQM, s.r.o. (poskytovateľ) auditu zúčastnil akreditačný orgán, prípadne skupina riadne menovaných evaluátorov EA, ktorá sa preukáže prehlásením o mlčanlivosti v zmysle požiadaviek normy ISO 17021. Odmietnutie môže viesť k ukončeniu zmluvného vzťahu z dôvodu nenaplnenie zmluvných podmienok zo strany objednávateľa a k okamžitému odobratiu certifikácie.
7. Objednávateľ je povinný uviesť v Žiadosti (F-09/X) o certifikáciu manažérskeho systému v rámci rozsahu certifikácie:
 - a) všetky relevantné informácie o organizácii, počte pracovníkov, rozsahu certifikácie (relevantných v rámci interných i externých záležitostí), lokality (miesto, počet pracovníkov v nich a ich rozsah certifikácie);
 - b) ďalšie ostatné informácie uvedené v príslušnom formulári F-09/X Žiadosť;
 - c) určiť tzv. kontaktnú osobu z členov vrcholového vedenia, ktorá bude zodpovedná za priebeh auditu a ktorá bude poskytovať PQM, s.r.o. potrebnú súčinnosť. Objednávateľ sa zaväzuje prednostne zabezpečiť, aby touto osobou bol zamestnanec, ktorý má v organizácii na starosti systém manažérstva, pokiaľ to zloženie personálu objednávateľa umožňuje.
8. V prípade, že počas auditov je vyššie uvedená informácia skonštatovaná ako nedostatočná alebo neúplná, vyhradzuje si PQM, s.r.o. právo vložiť dodatok a doplniť ponuku a/alebo Zmluvu z dôvodu zaistenia zhody s certifikačnými podmienkami.
9. Pokiaľ audítori PQM, s.r.o. identifikujú zistenia (príležitosť pre zlepšenie / nedostatok / závažnú nezhodu), je objednávateľ povinný vykonať kroky vedúce k ich primeranému odstráneniu s preukázaním všetkých relevantných dôkazov požadovaných certifikačným orgánom. Ak je zistená závažná nezhoda a / alebo sa objavia zásadné zmeny, PQM, s.r.o. je oprávnená rozhodnúť o vykonaní „mimoriadneho auditu“, ktorý bude fakturovaný v zmysle zmluvných podmienok.
10. Objednávateľ je povinný po úspešnom udelení certifikátu nahlasovať PQM, s.r.o. (mailová adresa: pqm@pqm.sk) všetky zásadné zmeny týkajúce sa organizácie a systému manažérstva ihneď po ich vzniku, najneskôr však do 30 dní. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať PQM, s.r.o. o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť ďalšiu spôsobilosť jeho systému manažérstva plniť požiadavky normy použitej na certifikáciu, najmä: zmena počtu zamestnancov, zmeny týkajúce sa legislatívneho, obchodného, organizačného štatútu alebo vlastníctva, organizácie a manažmentu, kontaktných adries, pracovísk, premetu činnosti zahrnutých do certifikovaného systému manažérstva, zásadných zmien systému manažérstva a postupov, významného porušenia záväzných požiadaviek, pri vzniku nebezpečných udalostí, haváriách, prevádzkových nehôd a pracovných úrazov (klasifikovaných ako pracovný úraz v zmysle platnej právnej úpravy príslušného štátu, v ktorej sa nachádza certifikovaný subjekt alebo jeho lokalita).
11. Objednávateľ je povinný sťažnosti a reklamácie týkajúce sa systému manažérstva písomne zdokumentovať, zaznamenať spôsob ich riešenia a predložiť vedúcemu audítorovi počas auditu.
12. Objednávateľ nie je oprávnený dokumenty spracované zo strany PQM, s.r.o. v rámci plnenia jej povinností podľa tejto zmluvy, používať pre iné účely ako je účel sledovaný touto zmluvou. Kopírovanie, rozmnožovanie a zverejňovanie akýchkoľvek pracovných dokumentov spracovaných v rámci plnenia tejto zmluvy podlieha v každom jednotlivom prípade predchádzajúcemu písomnému súhlasu zo strany PQM, s.r.o. Správa je výlučným vlastníctvom PQM, s.r.o. a nie je možné ju poskytovať tretím stranám bez výslovného súhlasu majiteľa ani po ukončení zmluvného vzťahu.
13. Objednávateľ sa zaväzuje po udelení certifikátu systému manažérstva podľa predmetnej normy splniť všetky povinnosti uvedené v tejto zmluve a v prípade nemožnosti ich splnenia ihneď informovať PQM, s.r.o.
Ide o tieto povinnosti:
 - zavedenie, udržiavanie a neustále zlepšovanie systému manažérstva podľa predmetnej normy;

- sledovanie celého systému manažérstva vrcholovým manažmentom alebo povereným členom(-mi) vrcholového manažmentu, ktorý(-i) je/sú oprávnený(-í) dávať odborné pokyny všetkým zúčastneným osobám;
- vykonávanie činností vedúcich k plneniu požiadaviek certifikovaných manažérskych systémov;
- plnenie všetkých zmluvných záväzkov voči poskytovateľovi.

II. POUŽÍVANIE CERTIFIKÁTU

1. Certifikát nadobúda platnosť dňom jeho vydania.
2. Certifikát sa vydáva na dobu 3 rokov. PQM, s.r.o. má právo na vykonanie auditu systému manažérstva v dohodnutej periodicite počas doby platnosti a používania certifikátu.
3. Objednávateľ ručí za to, že certifikát a certifikačné značky certifikačného orgánu PQM, s.r.o. budú použité v súlade s politikou používania certifikátov a certifikačných značiek, ktoré objednávateľ poskytne po schválení certifikácie.

III. UKONČENIE PRÁVA NA UŽÍVANIE CERTIFIKÁTU A CERTIFIKAČNÝCH ZNAČIEK

1. Právo objednávateľa používať certifikát priznaný na základe tejto zmluvy končí alebo sa pozastaví na základe písomného rozhodnutia PQM, s.r.o. okamžite z týchto dôvodov ak:
 - objednávateľ bezodkladne neupovedomí PQM, s.r.o. o konkrétnych, resp. predpokladaných zmenách v organizácii, ktoré môžu mať vplyv na certifikáciu, popísané v jednotlivých častiach zmluva alebo tejto prílohy;
 - certifikát a/alebo certifikačná a akreditačná značka budú zneužitú, t. j. použijú sa v rozpore s právnymi predpismi, Politikou používania certifikátov, certifikačných a akreditačných značiek alebo v rozpore s dobrými mravmi;
 - výsledok vykonaného dozorného alebo mimoriadneho auditu neoprávňuje ponechať certifikát objednávateľovi naďalej v platnosti;
 - na majetok objednávateľa je vyhlásený konkurz, resp. konkurzné konanie je zastavené pre nedostatok majetku;
 - objednávateľ vstúpi do likvidácie.
 - objednávateľ neumožní vykonať dozorné alebo mimoriadne audity, resp. nastane iný právny dôvod pre nepoužívanie certifikátu;
 - objednávateľ je v omeškaní s plnením akéhokoľvek splatného záväzku voči PQM, s.r.o. viac ako 60 dní od jeho splatnosti.
2. PQM, s.r.o. má právo certifikát pozastaviť, odňať, obmedziť, rozšíriť, zúžiť alebo zrušiť certifikát, resp. bez odobratia vyhlásiť za neplatný pri nerešpektovaní, resp. porušení ustanovení uvedených v príslušných článkoch zmluvy alebo tejto prílohy. PQM, s.r.o. je povinné o tomto oboznámiť objednávateľa (elektronicky alebo listinnou formou) do dvoch (2) mesiacov alebo v lehote kratšej. Ak je takýto postup považovaný za potrebný, bude objednávateľ v plnom rozsahu oboznámený, a bude mu všetkými možnými prostriedkami umožnené vykonanie nápravy predtým, ako PQM, s.r.o. prijme konečné rozhodnutie. PQM, s.r.o. si vyhradzuje právo zverejniť túto informáciu akoukoľvek formou.
3. Pri ukončení práva na užívanie certifikátu dojednaného touto zmluvou objednávateľ je povinný:
 - a) certifikát bezodkladne vrátiť PQM, s.r.o. najneskôr do 10 dní odo dňa ukončenia práva na užívanie certifikátu, a
 - b) zdržať sa akejkoľvek formy používania certifikačnej značky PQM, s.r.o. a akreditačnej značky (ak bola poskytnutá), a to najmä ale nielen v písomnej, elektronickej, faxovej forme ako aj prostredníctvom masovokomunikačných prostriedkov alebo iným obdobným spôsobom.
4. V prípade, ak je objednávateľ v omeškaní s plnením akéhokoľvek splatného záväzku voči PQM, s.r.o. viac ako 30 dní od jeho splatnosti, je PQM, s.r.o. oprávnená pozastaviť platnosť certifikátu na obdobie omeškania objednávateľa s plnením splatného záväzku voči PQM, s.r.o. Počas tohto obdobia objednávateľ nie je oprávnený používať certifikát a certifikačné značky. Certifikát je v tomto období vyhlásený za dočasne neplatný.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia ktoréhokoľvek záväzku objednávateľa uvedeného v ods. 3 tohto článku môže PQM, s.r.o. uplatniť nárok na náhradu vzniknutej škody, ktorá musí byť zo strany poskytovateľa certifikácie preukázaná.

6. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy PQM, s.r.o. objednávateľovi.
7. Povinnosť zaplatiť zmluvnú pokutu z titulu porušenia ktoréhokoľvek záväzku objednávateľa uvedeného v ods. 3 tohto článku zmluvy trvá aj po skončení trvania tejto zmluvy, ako aj potom, čo dôjde k odstúpeniu od nej niektorou zo zmluvných strán alebo oboma zmluvnými stranami.

IV. OBLASŤ PLATNOSTI CERTIFIKÁTU

Oblasť platnosti certifikátu (vecný rozsah certifikátu) sa v prípade splnenia všetkých podmienok bude týkať činností uvedených v Návrhu na udelenie certifikátu, ktorý podáva certifikačnému orgánu príslušný vedúci audítor.

V. DOZOR NAD SYSTÉMOM MANAŽÉRSTVA

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v rámci optimalizácie systému manažérstva u objednávateľa PQM, s.r.o. minimálne 1x ročne, po dobu platnosti vydaného certifikátu, prípadne podľa požiadavky objednávateľa aj častejšie, musí vykonávať tzv. dozorné audity, na ktorých zhodnotí efektívnosť systému manažérstva u objednávateľa.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že prvý dozorný audit musí byť vykonaný a ukončený do 12 mesiacov od dátumu certifikačného rozhodnutia, ktorý je uvedený na certifikáte.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že ďalšie dozorné audity, mimo dozorného auditu uvedeného v čl. V, ods. 2 tejto prílohy, musia byť vykonané v ročnej periodicite, pričom ich dátum realizácie sa určuje dátumom certifikačného rozhodnutia.
4. Posun dozorného auditu uvedeného v čl. V, ods. 3 tejto prílohy, je možný nasledovne:
 - a) dopredu (t. j. skôr) bez obmedzenia, odporúčané 2 mesiace;
 - b) dozadu (t. j. neskôr) maximálne o 1 mesiac, pričom nesmie prestúpiť prelom rokov.
5. Po uplynutí platnosti certifikátu, nie je možné vykonať dozorný audit, bez predchádzajúceho vykonania tzv. recertifikačného auditu, ktorého následkom bude vydanie nového certifikátu na obdobie nasledujúcich maximálne troch rokov. Musí však byť zachovaná podmienka v bode V, ods. 6.
6. Recertifikačný audit musí byť vykonaný do troch rokov, pričom posledný deň recertifikačného auditu by mal byť najneskôr 21 dní pred ukončením platnosti certifikácie, pokiaľ nie je dohodnuté inak, nie však neskôr ako 3 pracovné dni pred ukončením platnosti certifikátu.

VI. MIMORIADNY AUDIT

PQM, s.r.o. realizuje aj mimoriadne audity, ktoré sa vykonávajú v súlade s normou ISO 17021 sú riadené ako dozorné audity.

Mimoriadne audity sa môžu vykonať najmä v situáciách:

- ak klient požiadava o rozšírenie certifikácie (mimoriadny audit je spoplatnený vo výške dozorného auditu);
- ak vedúci audítor pri audite zistí neplnenie požiadaviek podľa predmetnej normy / predmetných noriem, a je potrebná kontrola závažnej nezhody / závažných nezhôd pri mimoriadnom audite;
- ak COMS PQM, s.r.o. požiadava klienta o vykonanie mimoriadneho auditu z dôvodu svedeckého posúdenia akreditačného orgánu SNAS (mimoriadny audit nie je spoplatnený);
- ak COMS PQM, s.r.o. má podozrenie na porušovanie pravidiel a požiadaviek systému manažérstva, resp. pri kontrole plnení pochybení v systéme manažérstva (mimoriadny audit je spoplatnený v zmysle zmluvných podmienok a môže byť realizovaný bez oznámenia vopred Objednávateľovi);
- ak vedúci COMS PQM, s.r.o. rozhodne o vykonaní mimoriadneho auditu z dôvodu opodstatnenej sťažnosti voči klientovi (mimoriadny audit je spoplatnený v zmysle zmluvných podmienok a môže byť realizovaný bez oznámenia vopred Objednávateľovi).

VII. ODVOLÁVANIA A SŤAŽNOSTI

1. Ak sa chce objednávateľ odvolať alebo namietat voči ktorémukoľvek rozhodnutiu PQM, s.r.o. je povinný tak urobiť v súlade postupom pre odvolania (sťažnosti), ktorý je k dispozícii na webových stránkach spoločnosti či na vyžiadanie.



2. Ak chce zákazník podať akúkoľvek sťažnosť, mala by byť podaná PQM, s.r.o. v zmysle postupu uvedeného na webovej stránke www.pqm.sk