CECH ZVÁRAČSKÝCH ODBORNÍKOV

**Certifikačný orgán pre certifikáciu výrobkov**

**Autorizovaná osoba / Notifikovaná osoba**

Ev. č.: **CS–COV–01** Vydanie: 4

Zmena: 0

Certifikačná schéma

proces certifikácie

(v zmysle ISO/IEC 17065:2012)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vypracoval:** Mgr. Tamara Kurai | **Kontroloval:**  Ing. Anton Koleno, IWE | **Schválil:** Ing. Milan Aujesky, IWE | **Dátum vydania:**  2. 12. 2022 |
| Funkcia:  manažér kvality COV | **Funkcia:** zástupca vedúceho COV | **Funkcia:** vedúci COV | **Nahradzuje:**  júl 2021 |
| **Podpis:** | **Podpis:** | **Podpis:** |
| **Dátum:** 2. 12. 2022 | **Dátum:**  2. 12. 2022 | **Dátum:**  2. 12. 2022 |

# ZOZNAM ZMIEN SMERNICE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kapitola / list | Dátum zmeny  / revízie | Dôvod zmeny / revízie | Zmenu / revíziu | |
| Schválil | Vykonal |
|  |  |  |  |  |

**OBSAH:**

[1. ÚVOD.............................................................................................................. 1](#_Toc515658905)

[2. ROZSAH PLATNOSTI CERTIFIKAČNEJ SCHÉMY 1](#_Toc515658906)

[3. KOMPARAČNÁ TABUĽKA 1](#_Toc515658907)

[4. Rozsah poskytovaných služieb 2](#_Toc515658908)

[5. Požiadavky na proces 3](#_Toc515658909)

[5. 1 Všeobecné informácie o procese certifikácie 3](#_Toc515658910)

[5. 2 Podanie žiadosti 3](#_Toc515658911)

[5. 3 Preskúmanie žiadosti 4](#_Toc515658912)

[5. 4 Proces posudzovania 5](#_Toc515658914)

[5. 5 Proces preskúmania 6](#_Toc515658915)

[5. 6 Rozhodnutie o certifikácií 6](#_Toc515658916)

[5. 7 Certifikačná dokumentácia 7](#_Toc515658917)

[5. 8 Zoznam certifikovaných klientov 7](#_Toc515658918)

[5. 9 Dohľad.............................................................................................................................. 7](#_Toc515658919)

[5. 10 Zmeny ovplyvňujúce certifikáciu 8](#_Toc515658920)

[5. 11 Ukončenie, obmedzenie, pozastavenie alebo zrušenie certifikácie 8](#_Toc515658921)

[5. 12 Záznamy.............................................................. 9](#_Toc515658922)

[5. 13 Sťažnosti a odvolania 9](#_Toc515658923)

## 1. ÚVOD

Certifikačný orgán pre certifikáciu výrobkov (ďalej len COV) a Autorizovaná/Notifikovaná osoba (ďalej AO/NO), ako súčasť materskej organizácie Cechu zváračských odborníkov Trnava, stanovuje pravidlá pre certifikáciu výrobkov (ďalej len „pravidlá“), ktoré upravujú:

* postup certifikácie,
* posúdenie a preskúmanie zhody výrobku / procesu,
* postupy rozhodovania o certifikácii,
* práva a povinnosti účastníkov procesu certifikácie a pravidlá používania certifikátov a označenia zhody.

## 2. ROZSAH PLATNOSTI CERTIFIKAČNEJ SCHÉMY

Táto Certifikačná schéma definuje požiadavky na procesy certifikácie výrobkov vykonávané COV a AO/NO, ktoré implementujú jeho zamestnanci, komisie a tímy a pracovníci klienta, ktorí sa podieľajú na procese certifikácie výrobku / procesu.

## 3. KOMPARAČNÁ TABUĽKA

Komparačná tabuľka definuje väzbu medzi označením jednotlivých kapitol normy ISO/IEC 17065:2012 a tejto CS.

***Tab. č. 1 Číselné priradenie jednotlivých kapitol normy a CS***

|  |  |
| --- | --- |
| **Článok v Certifikačnej schéme CS-COV-01** | **Článok normy ISO/IEC 17065:2012** |
| 5. 1 Všeobecné informácie o procese certifikácie | 7. 1 Všeobecné informácie o procese certifikácie |
| 5.1.1 | 7.1.1 |
| 5.1.2 | 7.1.2 |
| 5.1.3 | 7.1.3 |
| 5. 2 Podanie žiadosti | 7. 2 Podanie žiadosti |
| 5. 3 Preskúmanie žiadosti | 7. 3 Preskúmanie žiadosti |
| 5.3.1 | 7.3.1 |
| 5.3.2 | 7.3.2 |
| 5.3.3 | 7.3.3 |
| 5.3.4 | 7.3.4 |
| 5.3.5 | 7.3.5 |
| 5. 4 Proces posudzovania | 7. 4 Proces posudzovania |
| 5.4.1 | 7.4.1 |
| 5.4.2 | 7.4.2 |
| 5.4.3 | 7.4.3 |
| 5.4.4 | 7.4.4 |
| 5.4.5 | 7.4.5 |
| 5.4.6 | 7.4.6 |
| 5.4.7 | 7.4.7 |
| 5.4.8 | 7.4.8 |
| 5.4.9 | 7.4.9 |

***Tab. č. 1 Číselné priradenie jednotlivých kapitol normy a CS – pokračovanie***

|  |  |
| --- | --- |
| **Článok v Certifikačnej schéme CS-COV-01** | **Článok normy ISO/IEC 17065:2012** |
| 5. 5 Proces preskúmania | 7. 5 Proces preskúmania |
| 5.5.1 | 7.5.1 |
| 5.5.2 | 7.5.2 |
| 5. 6 Rozhodnutie o certifikácií | 7. 6 Rozhodnutie o certifikácií |
| 5.6.1 | 7.6.1 |
| 5.6.2 | 7.6.2 |
| 5.6.3 | 7.6.3 |
| 5.6.4 | 7.6.4 |
| 5.6.5 | 7.6.5 |
| 5.6.6 | 7.6.6 |
| 5. 7 Certifikačná dokumentácia | 7. 7 Certifikačná dokumentácia |
| 5.7.1 | 7.7.1 |
| 5.7.2 | 7.7.2 |
| 5.7.3 | 7.7.3 |
| 5. 8 Zoznam certifikovaných klientov | 7. 8 Zoznam certifikovaných klientov |
| 5. 9 Dohľad | 7. 9 Dohľad |
| 5. 10 Zmeny ovplyvňujúce certifikáciu | 7. 10 Zmeny ovplyvňujúce certifikáciu |
| 5.10.1 | 7.10.1 |
| 5.10.2 | 7.10.2 |
| 5.10.3 | 7.10.3 |
| 5. 11 Ukončenie, obmedzenie, pozastavenie alebo zrušenie certifikácie | 7. 11 Ukončenie, obmedzenie, pozastavenie alebo zrušenie certifikácie |
| 5.11.1 | 7.11.1 |
| 5.11.2 | 7.11.2 |
| 5.11.3 | 7.11.3 |
| 5.11.4 | 7.11.4 |
| 5.11.5 | 7.11.5 |
| 5.11.6 | 7.11.6 |
| 5. 12 Záznamy | 7. 12 Záznamy |
| 5.12.1 | 7.12.1 |
| 5.12.2 | 7.12.2 |
| 5.12.3 | 7.12.3 |
| 5. 13 Sťažnosti a odvolania | 7. 13 Sťažnosti a odvolania |
| 5.13.1 | 7.13.1 |
| 5.13.2 | 7.13.2 |
| 5.13.3 | 7.13.3 |
| 5.13.4 | 7.13.4 |
| 5.13.5 | 7.13.5 |
| 5.13.6 | 7.13.6 |
| 5.13.7 | 7.13.7 |
| 5.13.8 | 7.13.8 |
| 5.13.9 | 7.13.9 |

## Rozsah poskytovaných služieb

Podrobný rozsah služieb poskytovaných COV je podrobne špecifikovaný v PK-COV-01 tab. č. 1.

## 5. Požiadavky na proces

## 5. 1 Všeobecné informácie o procese certifikácie

**5.1.1:** COV/AO/NO vykonáva certifikáciu a posudzovanie zhody podľa schválených certifikačných schém, smerníc a postupov. Rozsah činnosti a samotný proces certifikácie prebieha podľa postupov uvedených v tab. č. 2.

***Tab. č. 2 Špecifikácia postupov pre certifikáciu***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Skupina výrobkov** | | **Označenie postupu** | **Názov postupu** |
| 1. | Stavebné výrobky v regulovanej oblasti | P-COV-03 | Certifikácia stavebných výrobkov |
| 2. | Rebríky a lešenia | P-COV-05 | Posudzovanie zhody výrobkov - lešenia |

**5.1.2:** Uvedené certifikačné schémy, smernice a postupy jednoznačne definujú požiadavky, podľa ktorých prebieha posudzovanie a certifikácia.

Informovanie potenciálnych zákazníkov o procese certifikácie výrobkov sa vykonáva prostredníctvom webovej stránky [www.zvar.eu](http://www.zvar.eu).

Ďalšie informácie o certifikačnom procese môže klient získať kontaktovaním COV priamo v sídle Certifikačného orgánu, poštou, e-mailom alebo telefonicky na adrese COV.

**5.1.3:** V prípade, že je potrebné vysvetlenie používania týchto dokumentov alebo formulácia špecifických smerníc a postupov COV alebo AO/NO vyžiada stanovisko nestranné osoby alebo výbory, ktoré majú nevyhnutnú odbornú spôsobilosť podať dané vysvetlenie (napr. Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo apod.

## 5. 2 Podanie žiadosti

Žiadateľ o certifikáciu výrobku alebo procesu zvárania podáva žiadosť o certifikáciu na tlačive ***TL-COV-01:*** ***Žiadosť o certifikáciu stavebného výrobku*** alebo ***TL-COV-02:*** ***Žiadosť o certifikáciu lešenia***, ktoré sú dostupné na web adrese CZO Trnava ([www.zvar.eu](http://www.zvar.eu)) alebo si ju môže vyžiadať priamo na COV. Správne vyplnená žiadosť musí obsahovať:

1. špecifikáciu výrobku, alebo výrobkov pre ktoré sa požaduje certifikácia,
2. definíciu noriem alebo iných normatívnych dokumentov, podľa ktorých by certifikácia mala prebiehať,
3. špecifikáciu klienta, jeho identifikačných údajov, adresy pracovísk a ďalších relevantných informácií a akékoľvek právne náležitosti,
4. ďalšie relevantné informácie týkajúce sa klienta, ako sú jeho činnosti, personálne informácie a technické zdroje, ktoré budú mať vplyv na zhodu požiadaviek s príslušnými normami,
5. identifikácia externe zabezpečovaných (outsorcovaných) procesov,
6. ďalšie normy alebo iné požiadavky, na ktoré je organizácia žiadateľa uchádzajúca sa o certifikáciu naviazaná,
7. ostatné nevyhnutné informácie týkajúce sa klienta (napr. adresy pracovísk, kde sa výrobok bude vyrábať, kontaktné osoby a pod.).

Všetky uvedené informácie sú od klienta vyžadované v formulároch – žiadostiach o certifikáciu (***TL-COV-01*** a ***TL-COV-02***, kde COV zároveň deklaruje dodržiavanie dôvernosti, mlčanlivosti a pod. Ostatné náležitostí sú predmetom zmluvy o certifikácií (***TL-COV-07: Zmluva o poskytnutí certifikácie***).

## 5. 3 Preskúmanie žiadosti

**5.3.1** Vedúci COV alebo jeho zástupca vykoná preskúmanie žiadosti klienta o čom vyhotoví záznam – formulár (***TL-COV-03 – Preskúmanie žiadosť o certifikáciu***), príp. vyžiada ďalšie doplňujúce informácie potrebné pre požadovaný druh certifikácie, aby sa zabezpečilo, že:

1. informácie o organizácii žiadateľa a type výrobkov, pre ktoré sa požaduje certifikácia sú postačujúce,
2. sú vyriešené akékoľvek nejasnosti medzi COV a klientom,
3. je jednoznačne definovaný rozsah požadovanej certifikácie,
4. sú k dispozícií všetky metódy a prostriedky pre realizácia procesu posudzovania,
5. COV je kompetentný a spôsobilý vykonať danú certifikačnú činnosť,

V nadväznosti na preskúmanie žiadosti COV alebo prijme alebo odmietne žiadosť o certifikáciu. Ak odmietne žiadosť o certifikáciu ako dôsledok preskúmania žiadosti, dôvody odmietnutia budú zdokumentované a zdôvodnené klientovi.

## V prípade, že COV môže certifikáciu v danom rozsahu poskytnúť vydá žiadateľovi ponuku. Ponuka obsahuje oblasť a predmet certifikácie, zvolenú certifikačnú schému, lehoty, podmienky a povinnosti na vykonávanie certifikácie, cenu certifikačnej služby, ako aj počiatočnú finančnú záruku na prístup k certifikačnému procesu. V ponuke sa ďalej stanovia podmienky pre podpísanie Zmluvy o certifikácií a začatie certifikačného procesu. Súčasťou Zmluvy o certifikácií je súhlas klienta s Pravidlami pre certifikáciu výrobkov.

**5.3.2** COV vyhlasuje, že v prípade špecifických požiadaviek napr. na typ výrobku, normatívny dokument alebo certifikačné schémy, s ktorými nemá predchádzajúce skúsenosti zabezpečí dodatočné zdroje napr. personálne v podobe expertov z danej oblasti alebo technické zdroje – laboratória a pod.

**5.3.3** O všetkých vykonaných dodatočných postupoch (prizvanie expertov, technického zabezpečenia a pod.) vyhotoví záznamy a o všetkých relevantných skutočnostiach bude informovať klienta.

**5.3.4** COV vyhlasuje, že v žiadnom prípade neposkytne certifikáciu mimo rozsah akreditácie a ani v prípade, že nebude mať dostatočnú odbornú spôsobilosť na danú certifikáciu.

**5.3.5:** COV/AO/NO vedie záznamy z každého procesu posudzovania (***TL-COV-08 –*** ***Správa z procesu posudzovania***) v ktorej sú podrobne zaznamenané všetky náležitosti týkajúce sa samotného posudzovania, jednotlivých skúšok., odporúčaní, obmedzení a pod. V prípade, že COV vynechal niektoré kroky, napr. z dôvodu už certifikovaného obdobného výrobku a pod. o tomto musí byť vyhotovený záznam v Správe z procesu posudzovania, ktorý musí byť jednoznačne identifikovaný, alebo musí byť uvedený odkaz na iný dokument (napr. predchádzajúcu správu), kde bude možné dohľadať ďalšie náležitosti.

## 5. 4 Proces posudzovania

**5.4.1:** COV vykonáva proces posudzovania v zmysle svojej internej dokumentácie, ktorú tvoria certifikačné schémy, smernice a postupy a externej dokumentácie – noriem, smerníc a pod. Na základe preskúmanej žiadosti vedúci COV alebo jeho zástupca vypracuje plán posudzovania (***TL-COV-04 Plán posudzovania***).

**5.4.2:** Vedúci COV alebo jeho zástupca na základe získaných informácií (po preskúmaní žiadosti a pod.) pred začatím procesu posudzovania menuje posudzovateľa alebo posudzovateľov. COV prednostne poveruje interných pracovníkov (v zmysle PK-COV-01). Menovaný posudzovateľ musí mať kompetenciu posudzovateľ a audítor alebo inšpektor podľa požiadaviek danej normy alebo smernice EÚ. V prípade, že jeden posudzovateľ nepokrýva celý rozsah činnosti vedúci COV alebo jeho zástupca zostaví tím posudzovateľov a menuje vedúceho posudzovacieho tímu a audítora alebo inšpektora, ktorým vydá poverenie na výkon posudzovania ***TL-COV-05 Poverenie na výkon posudzovania***. Vedúcim posudzovacieho tímu (vedúci posudzovateľ) je vždy osoba s funkciou posudzovateľ. Vedúci posudzovateľ následne pripraví dokumentáciu a Plán procesu posudzovania (***TL-COV-04 Plán posudzovania***). Zloženie tímu posudzovateľov a termíny posudzovania oznámi klientovi vopred v lehote min 14 dní, tak aby klient mal možnosť vyjadriť sa k osobám v tíme alebo termínom stanoveným v Pláne procesu posudzovania. Súčasťou plánu posudzovania je časť, kde klient vyjadrí svoj súhlas alebo nesúhlas so samotným tímom posudzovateľov a tiež k rozsahu jednotlivých činnosti (časové hľadisko, termíny a pod.).

**5.4.3:** Pred zahájením procesu posudzovania posudzovateľ alebo posudzovateľov oboznámi so všetkými potrebnými náležitosťami, ktoré budú potrebovať v procese posudzovania.

**5.4.4:** COV vyhlasuje, že primárne vykonáva všetky činnosti pomocou vlastných zdrojov (interných – viď. 6.2.1) a ak využije externú službu tak je v celom procese riadi a zodpovedá za jej výkon (viď. 6.2.2) v súlade s plánom posudzovania (viď. 7.4.1). Výrobky sú vždy posudzované len v rozsahu vydaného osvedčenia COV a AO/NO a ďalších relevantných dokumentov. O výkone nejakej časti posudzovania v subdodávke (napr. mechanické skúšky) COV informuje klienta a vyžiada si od neho súhlas.

**5.4.5:** COV vyhlasuje, že bude akceptovať len tie výsledky posudzovania a certifikácie dokončené pred podaním žiadosti, ktoré klientovi vykonal iný akreditovaný certifikačný orgán, laboratórium, apod. Za prevzaté výsledky nesie plnú zodpovednosť COV.

**5.4.6:** COV priebežne informuje klienta o priebehu certifikácie, o vzniknutých nezhodách a ďalších relevantných informáciách.

**5.4.7:** V prípade, že boli COV identifikované nezhody a klient požaduje pokračovať v procese certifikácie COV stanoví lehotu 60 dní na odstránenie identifikovaných nezhôd a definuje dostatočne hodnotiace kritéria alebo postupy, ktoré musí klient vykonať, aby bolo možné pokračovať v procese posudzovania.

**5.4.8:** Všetky definované dostatočné hodnotiace kritéria alebo postupy musia byť vykonané a musí byť overené odstránenie nezhôd. V opačnom prípade nemôže proces posudzovania pokračovať.

**5.4.9:** Pred ukončením procesu posudzovania a začatím procesu preskúmania musia byť zdokumentované všetky hodnotiace činnosti, opakované posudzovania, overenie odstránenia nezhôd a pod. COV všetky uvedené činnosti vykonáva vo svojom mene, za čo plne zodpovedá. Z procesu posudzovania vedúci posudzovateľ vypracuje správu formulár (***TL-COV-08*** ***Správa z procesu posudzovania***).

## 5. 5 Proces preskúmania

**5.5.1:** COV po ukončení procesu posudzovania a vydaní správy z procesu posudzovania (***TL-COV-08 Správa z procesu posudzovania***) vykonáva preskúmanie všetkých získaných informácií. Preskúmanie vykonáva vedúci COV alebo jeho zástupca. V prípade akýchkoľvek nejasnosti požiada klienta alebo príslušného posudzovateľa k doplneniu ďalších relevantných informácií. Preskúmanie môže vykonať len vedúci COV alebo jeho zástupca, pričom osoba, ktorá vykonáva preskúmanie nebola zainteresovaná v procese posudzovania a ani sa inak neangažovala v procese posudzovania.

**5.5.2:** Každá časť procesu rozhodovania o certifikácií sa zaznamenáva vo formulári (***TL-COV-17 Rozhodnutie o udelené certifikácie)***. Všetka dokumentácia (záznamy a pod.) je nevyhnutnou súčasťou zložky klienta.

## 5. 6 Rozhodnutie o certifikácií

**5.6.1:** COV a AO/NO vyhlasuje, že nesie zodpovednosť za všetky rozhodnutia, má všetky príslušné právomoci a žiadne z týchto kompetencii nedeleguje na iné osoby.

**5.6.2:** Za proces rozhodnutia o udelení, resp. neudelení certifikácie zodpovedá vedúci COV alebo jeho zástupca (v zmysle menovania). Osoba zodpovedná za rozhodnutie o udelení resp. neudelení certifikácie nesmie byť zapojená v procese posudzovania.

**5.6.3:** Všetky osoby podieľajúce sa na procese posudzovania a certifikácie sú internými pracovníkmi COV a z tohto dôvodu sú viazané zmluvnými náležitosťami (napr. Pracovná zmluva a pod.

**5.6.4:** COV je zaradený v úseku certifikácie ako samostatný certifikačný orgán (so samostatným riadením) právne podliehajúci pod CZO Trnava.

**5.6.6:** V prípade, že COV rozhodne o udelení certifikácie na základe tohto rozhodnutia vydá AO/NO certifikát (***TL-COV-11*** – stavebné výrobky). V prípade certifikácie lešení certifikát vydáva COV (***TL-COV-12*** lešenia).

**5.6.7:** V prípade, že COV rozhodne o neudelení certifikácie oznámi tuto skutočnosť klientovi so zdôvodnením takéhoto rozhodnutia. Ak klient požaduje pokračovať v certifikácii COV definuje podmienky, za ktorých je možné v procese certifikácie pokračovať a oznámi ich klientovi.

## 5. 7 Certifikačná dokumentácia

**5.7.1:** Po ukončení procesu certifikácie COV poskytne klientovi správu z procesu posudzovania (***TL-COV-08 – Správa z procesu posudzovania***), s informáciami, ako sú:

a) jednoznačná identifikácia certifikačného orgánu,

b) dátum udelenia certifikácie,

c) jednoznačná identifikácia klienta,

d) rozsah certifikácie,

e) dátum ukončenia platnosti certifikátu,

f) ďalšie relevantné informácie.

V prípade kladného rozhodnutia (rozhodnutie o vydaní certifikátu) AO/NO vydá klientovi príslušný certifikát (***TL-COV-11 Certifikát systému riadenia výroby***). Pred samotným vydaním certifikátu COV uzavrie s klientom dohodu o používaní certifikátu (***TL-COV-10 Dohoda o používaní certifikátu***). V prípade certifikácie lešení certifikát vydáva COV (***TL-COV-12 Certifikát výrobku***) a vydaným certifikátom potvrdzuje zhodu výrobku s príslušnými normami.

**5.7.2:** Každá dokumentácia, ktorú vydá COV alebo AO/NO klientovi je vždy opatrená podpisom zodpovednej osoby (poverenej osoby) – vedúceho COV, riaditeľa AO/NO alebo jeho zástupcu.

**5.7.3:** Podrobnú dokumentáciu vydáva COV len v prípade, že:

a) proces certifikácie bol ukončený rozhodnutím udeliť certifikáciu,

b) certifikačné požiadavky boli splnené,

c) bola podpísaná dohoda o používaní certifikátu (***TL-COV-10 Dohoda o používaní certifikátu***).

## 5. 8 Zoznam certifikovaných klientov

AO/NO vedie evidenciu certifikovaných klientov (výrobkov) podobe podrobnej, kde sú zaznamenané všetky informácie týkajúce sa danej certifikácie. Táto evidencia slúži len pre potreby COV a AO/NO, považuje sa za dôvernú a nemôže byť zverejňovaná. Druhá časť evidencie pozostáva zo zjednodušenej evidencie, ktorá je verejne prístupná na webovej adrese [www.zvar.eu](http://www.zvar.eu) v záložke COV a nachádzajú sa tam základné informácie:

1. identifikácia klienta,
2. identifikácia výrobku,
3. normy alebo iné dokumenty podľa ktorých bola vykonaná certifikácia.

## 5. 9 Dohľad

COV vykonáva dohľad nad certifikovanými výrobkami v zmysle smernice č. ***S-COV-04 Dohľad nad certifikovanými výrobkami***.

Pravidla pre dohľad nad používaním certifikátov, licencii a označenia zhody sú definované v smernici č. ***S-COV-02 Používanie licencií, certifikátov a označenia zhody***.

## 5. 10 Zmeny ovplyvňujúce certifikáciu

**5.10.1:** Pokiaľ nastanú zmeny v dokumentoch podľa ktorých sa vykonáva certifikácia (technické normy, certifikačné schémy, smernice, postupy a pod.) a tieto zmeny ovplyvňujú klienta, COV tohto klienta upovedomí o týchto zmenách. Zároveň klienta informuje akým spôsobom uňho overí implementáciu týchto zmien v dostatočnom časovom predstihu.

**5.10.2:** Rovnako COV sleduje a hodnotí aj ďalšie zmeny (aj iniciované klientom) a vždy rozhodne a informuje klienta o vhodných opatreniach.

**5.10.3:** Opatrenia na vykonanie a implementáciu zmien ovplyvňujúcich samotnú certifikáciu vždy obsahujú:

a) proces posudzovania (kap. 5.4 tejto CS),

b) proces preskúmania (kap. 5.5 tejto CS),

c) proces rozhodnutia (kap. 5.6 tejto CS),

d) vydanie revidovanej formálnej dokumentácie (kap. 5.7 tejto CS),

e) vydanie revidovanej certifikačnej dokumentácie (certifikáty, osvedčenia, plán dohľadov a pod.).

Pokiaľ COV vylúči ktorýkoľvek proces v zmysle 5.10.3 musí v dokumentácií jednoznačne zaznamenať dôvod vylúčenia.

## 5. 11 Ukončenie, obmedzenie, pozastavenie alebo zrušenie certifikácie

**5.11.1:** Pokiaľ COV/AO/NO identifikuje nezhodu s certifikačnými požiadavkami následne stanoví vhodné nápravné opatrenia napr.:

a) možnosť pokračovať v certifikácií ale pri súčasne zvýšenej frekvencií dohľadov,

b) obmedzenie rozsahu certifikácie,

c) pozastavenie certifikácie do odstránenia nezhôd,

d) zrušenie certifikácie – odobratie certifikátu.

**5.11.2:** Ak tieto opatrenia pozostávajú z procesov posudzovania, preskúmania a rozhodovania musia byť vždy splnené náležitosti čl. 5.4, 5.5 a 5.6 tejto CS.

**5.11.3:** Ak je certifikácia ukončená pozastavením, alebo odňatím certifikátu alebo na žiadosť klienta v tomto prípade COV v zmysle Dohody o používaní klienta ***(TL-COV-10 Dohoda o používaní certifikátu***) vyzve klienta k odstráneniu akýchkoľvek odkazov na certifikáciu. COV rovnako odstráni z verejne dostupných miest odkazy na daný certifikovaný výrobok klienta.

**5.11.4:** V prípade pozastavenia certifikácie COV poverí kompetentného pracovníka (posudzovateľa) k sformulovaniu a oznámenie klientovi:

a) opatrenia vedúce k zrušeniu pozastavenia,

b) akékoľvek ďalšie opatrenia, ktoré sú vyžadované príslušnými normami, certifikačnými schémam a pod.

**5.11.5:** Pre akékoľvek ďalšie opatrenia vedúce k zrušeniu pozastavenia certifikácie, ktoré pozostávajú z procesov posudzovania, preskúmania a rozhodovania musia byť vždy splnené náležitosti čl. 5.4, 5.5, 5.6, 5.7.3, 5.9 a 5.11.3 tejto CS.

**5.11.6:** V prípade, že je certifikácia obnovená po pozastavení alebo nastalo zúženie rozsahu certifikácie po pozastavení COV vykoná všetky zmeny (najmä na verejne dostupnom mieste) tak, aby bol jednoznačne špecifikovaný nový rozsah certifikácie.

## 5. 12 Záznamy

**5.12.1:** Výstupom certifikačného procesu sú záznamy, ktoré pozostávajú:

1. z vyplnených žiadosti o certifikáciu a prípadne ďalšej upresňujúcej komunikácie s klientom,
2. menovacích dekrétov posudzovateľov,
3. uzatvorených zmlúv a dohôd s klientom,
4. správ z procesu posudzovania,
5. dokumenty z preskúmania a rozhodovania,
6. fotokópie udelených certifikátov,
7. ďalšia nevyhnutná dokumentácia.

**5.12.2:** Všetky záznamy týkajúce sa klienta sú uložené v zložke daného klienta so špecifickým identifikačným číslom. Do tejto zložky sa tiež zakladajú všetky záznamy z prípadných kontrol, rozhodovacích procesov, riešenia sťažnosti, odvolaní a pod. Každá zložka klienta je uložená v archíve COV/AO/NO, do ktorého majú prístup len oprávnené osoby. K akýmkoľvek elektronickým informáciám najmä rovnako prístup len oprávnené osoby.

**5.12.3:** Do zložky klienta sa rovnako zakladajú všetky ďalšie záznamy z dohľadov a pod. Záznamy sa archivujú po dobu 10 rokov.

## 5. 13 Sťažnosti a odvolania

**5.13.1:** COV má zdokumentovaný postup prijímania sťažností, ich posudzovania a prijímania rozhodnutí o nich (Smernica CZO č. ***S-CZO-11 – Proces vybavovania sťažností a odvolaní***). Tento proces rešpektuje požiadavky na dôvernosť, keďže sa týkajú sťažovateľa a predmetu sťažnosti.

**5.13.2:** Po prijatí sťažnosti COV posúdi, či sa sťažnosť týka certifikačných činností, za ktoré zodpovedá a ak áno, musí sa ňou zaoberať. Akúkoľvek oprávnenú sťažnosť na certifikovaného klienta COV vo vhodnom čase (spravidla v lehote do 14 dní) certifikovanému klientovi oznámi.

**5.13.3:** Každé prijatie sťažnosti alebo odvolania COV potvrdí klientovi písomne alebo elektronickou formou.

**5.13.4:** COV po prijatí sťažnosti zodpovedá za zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií, aby sa potvrdila opodstatnenosť sťažnosti. Ak je to možné, príslušný pracovník COV potvrdí prijatie sťažnosti a sťažovateľovi poskytne priebežné správy o riešení a o výsledku sťažnosti.

**5.13.5:** Rozhodnutie, ktoré sa oznámi sťažovateľovi, vypracujú alebo preskúmajú a odsúhlasia osoby, ktoré predtým neboli zainteresované v predmete sťažnosti.

**5.13.6:** COV zodpovedá za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania sťažností. Zároveň vyhlasuje, že podanie, preskúmanie a rozhodnutie o sťažnostiach nevyústi do žiadnych diskriminačných činností proti sťažovateľovi.

**5.13.7:** Ak je to možné, COV poskytne sťažovateľovi oficiálnu správu o skončení procesu vybavovania sťažností spravidla do 30 dní od podania, pokiaľ boli k dispozícií všetky relevantné informácie. V závere COV spolu s certifikovaným klientom a sťažovateľom určí, či a ak áno v akom rozsahu sa musí zverejniť predmet sťažnosti a spôsob jeho riešenia.

**5.13.8:** Ak je to možné, COV poskytne odvolávateľovi oficiálnu správu o skončení procesu vybavovania odvolaní spravidla do 30 dní od podania, pokiaľ boli k dispozícií všetky relevantné informácie. V závere COV spolu s podávateľom odvolania určí, či a ak áno v akom rozsahu sa musí zverejniť predmet odvolania a spôsob jeho riešenia.

**5.13.9:** Po ukončení riešenia sťažnosti alebo odvolaní COV príjme následné opatrenia za účelom jednoznačného vyriešenia sťažnosti alebo odvolaní.

Proces vybavovania sťažností obsahuje tieto prvky a metódy:

1. schému procesu prijímania, potvrdenia a skúmania sťažnosti a rozhodnutia o nadväz-ných činnostiach,
2. sledovanie a zaznamenávanie sťažností, vrátane činností prijatých na ich vybavenie,
3. zabezpečenie, že sa prijme akákoľvek vhodná náprava a nápravná činnosť.

Ďalšie náležitosti týkajúce sa procesu vybavovania sťažnosti a odvolaní sú predmetom smerníc ***S-CZO-07 Proces vybavovania sťažnosti a odvolaní***.