CECH ZVÁRAČSKÝCH ODBORNÍKOV

**Certifikačný orgán pre certifikáciu výrobkov**

Ev. č.: **CS–COV–01** Vydanie: 1

Zmena: 1

Certifikačná schéma

proces certifikácie výrobkov

(v zmysle ISO/IEC 17065:2012)



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vypracoval:**  Mgr. Tamara Kurai | **Preveril:**  Ing. Jano Kurai, IWE | Schválil:  Ing. Milan Aujesky, IWE | **Dátum vydania:**  December 2019 |
| Funkcia:  manažér kvality COV | **Funkcia:** zástupca vedúceho COV | **Funkcia:** vedúci COV | **Nahradzuje:**  - |
| **Podpis:** | **Podpis:** | **Podpis:** |
| **Dátum:** 9. 12. 2019 | **Dátum:**  9. 12. 2019 | **Dátum:**  9. 12. 2019 |

# 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 1](#_Toc515658908)

[5. Požiadavky na proces 1](#_Toc515658909)

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

[5. 2 Podanie žiadosti 1](#_Toc515658911)

[5. 3 Preskúmanie žiadosti 1](#_Toc515658912)

[5. 4 Proces posudzovania 1](#_Toc515658914)

[5. 5 Proces preskúmania 1](#_Toc515658915)

[5. 6 Rozhodnutie o certifikácií 1](#_Toc515658916)

[5. 7 Certifikačná dokumentácia 1](#_Toc515658917)

[5. 8 Zoznam certifikovaných klientov 1](#_Toc515658918)

[5. 9 Dozor.............................................................................................................................. 1](#_Toc515658919)

[5. 10 Zmeny ovplyvňujúce certifikáciu 1](#_Toc515658920)

[5. 11 Ukončenie, obmedzenie, pozastavenie alebo zrušenie certifikácie 1](#_Toc515658921)

[5. 12 Záznamy.............................................................. 1](#_Toc515658922)

[5. 13 Sťažnosti a odvolania 1](#_Toc515658923)

## 1. ÚVOD

Certifikačný orgán pre certifikáciu výrobkov, ako súčasť materskej organizácie Cechu zváračských odborníkov Trnava (ďalej len COV alebo CechPED), 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 Certifikačným orgánom, ktoré implementujú zamestnanci Certifikačného orgánu, komisie a tímy Certifikačného orgánu 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 Dozor | 7. 9 Dozor |
| 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 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 Definícia postupov pre certifikáciu***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Skupina výrobkov** | | **Označenie postupu** | **Názov postupu** |
| 1. | Tlakové zariadenia  a zostavy | P-COV-01 | Posudzovanie zhody tlakových zariadení |
| 2. | Postupy zvárania  a spájkovania | P-COV-02 | Schvaľovanie pracovných postupov výroby nerozoberateľných spojov |
| 3. | Stavebné výrobky v regulovanej oblasti | P-COV-03 | Posudzovanie zhody parametrov stavebných výrobkov |
| 4. | Stavebné výrobky v neregulovanej oblasti | P-COV-04 | Posudzovanie zhody parametrov stavebných výrobkov |
| 5. | Rebríky a lešenia | P-COV-05 | Posudzovanie zhody výrobkov |
| 1. | Tlakové zariadenia  a zostavy | P-COV-06 | Schvaľovanie personálu na výrobu nerozoberateľných spojov |
| 1. | Tlakové zariadenia  a zostavy | P-COV-07 | Schvaľovanie personálu pre kontrolu výroby nerozoberateľných spojov |

**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 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 výrobku*** a ***TL-COV-02:*** ***Príloha k žiadosti o certifikáciu výrobku*** alebo ***TL-COV-03:*** ***Žiadosť o certifikáciu procesu zvárania*** a ***TL-COV-04:*** ***Príloha k žiadosti o certifikáciu procesu zvárania***, ktoré sú dostupné na web adrese CZO Trnava ([www.zvar.eu](http://www.zvar.eu)) alebo si ju môže vyžiadať priamo na Certifikačnom orgáne. 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, TL-COV-02, TL-COV-03 a TL-COV-04***), kde COV zároveň deklaruje dodržiavanie dôvernosti, mlčanlivosti a pod. Ostatné náležitostí sú predmetom zmluvy o certifikácií (***TL-COV-07: Zmluva o poskytnutí certifikačnej služby***).

## 5. 3 Preskúmanie žiadosti

**5.3.1** Vedúci Certifikačného orgánu alebo jeho zástupca vykoná preskúmanie žiadosti klienta o čom vyhotoví záznam – formulár (***TL-COV-05 – Preskúmanie žiadosť o certifikáciu výrobku alebo TL-COV-06 – Preskúmanie žiadosti o certifikáciu procesu zvárania***), 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 certifikačným orgánom a klientom,
3. je jednoznačne definovaný rozsah požadovanej certifikácie,
4. sú k dispozícií všetky metódy a prostriedky pre realizácia procesu posudzovania,
5. certifikačný orgán je kompetentný a spôsobilý vykonať danú certifikačnú činnosť,

V nadväznosti na preskúmanie žiadosti certifikačný orgán 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 certifikačnej dohody a začatie certifikačného postupu. Súčasťou certifikačnej zmluvy 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:** Certifikačný orgán vedie záznamy z každého procesu posudzovania (***TL-COV-11 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:** Certifikačný orgán 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-15 Plán procesu 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, ktorým vydá poverenie (***TL-COV-09 Poverenie na výkon posudzovania***). CechPED prednostne poveruje interných pracovníkov (v zmysle PK-COV-01). Tím posudzovateľov a termíny posudzovania COV oznámi klientovi vopred v lehote min 14 dní, tak aby klient mal možnosť vyjadriť sa k osobám alebo termínom ***(TL-COV-15 Plán procesu posudzovania***). Súčasťou plánu posudzovania je časť, kde klient vyjadrí svoj súhlas alebo nesúhlas so samotným posudzovateľom alebo zloženiu tímu posudzovateľov a tiež 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:** Certifikačný orgán 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 ďalších relevantných dokumentov.

**5.4.5:** Certifikačný orgán 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:** Certifikačný orgán priebežne informuje klienta o priebehu certifikácie, o vzniknutých nezhodách a ďalších relevantných informáciách.

**5.4.7:** V prípade, že boli Certifikačným orgánom 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. Certifikačný orgán všetky uvedené činnosti vykonáva vo svojom mene, za čo plne zodpovedá.

Z procesu posudzovania vedúci posudzovateľ vypracuje správu formulár (***TL-COV-11 Správa z procesu posudzovania***).

## 5. 5 Proces preskúmania

**5.5.1:** Certifikačný orgán po ukončení procesu posudzovania a vydaní správy z procesu posudzovania (***TL-COV-11 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 preskúmania sa zaznamenáva vo formulári (***TL-COV-12 Preskúmanie procesu posudzovania)***. Všetka dokumentácia (záznamy a pod.) je nevyhnutnou súčasťou zložky klienta.

## 5. 6 Rozhodnutie o certifikácií

**5.6.1:** COV vyhlasuje, že nesie zodpovednosť za všetky rozhodnutia, má všetky príslušné právomoci a žiadne z týchto kompetencii nedeleguje na iné osoby.

**5.6.2:** COV pred procesom posudzovania vydá rozhodnutie (poverenie) na výkon preskúmania, pričom táto osoba 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:** Certifikačný orgán je zaradený v úseku certifikácie ako samostatný certifikačný orgán (so samostatným riadením) právne podliehajúci pod CZO Trnava.

**5.6.6:** V prípade, že certifikačný orgán 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-11 – 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) COV vydá klientovi príslušný certifikát (***TL-COV-13 Certifikát výrobku – vzor certifikátu*** alebo ***TL-COV-14 Certifikát procesu zvárania – vzor certifikátu***). Pred samotným vydaním certifikátu COV uzavrie s klientom dohodu o používaní certifikátu (***TL-COV-08 Dohoda o používaní certifikátu***).

**5.7.2:** Každá dokumentácia, ktorú vydá COV klientovi je vždy opatrená podpisom zodpovednej osoby (poverenej osoby) – vedúceho COV 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-08 Dohoda o používaní certifikátu***).

## 5. 8 Zoznam certifikovaných klientov

Certifikačný orgán vedie evidenciu certifikovaných klientov (výrobkov) podobe podrobnej, kde sú zaznamenané všetky informácie týkajúce sa danej certifikácie. Táto evidencia slúži len pre potreby certifikačného orgánu, 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 Dozor

COV vykonáva dozor nad certifikovanými výrobkami v zmysle smernice č. ***S-COV-05 Dozor nad certifikovanými výrobkami***.

Pravidla pre dozor 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 dozoru apod.).

Pokiaľ Certifikačný orgán 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 Certifikačný orgán identifikuje nezhodu s certifikačnými požiadavkami následne stanoví vhodné nápravné opatrenia napr.:

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

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 Certifikačný orgán v zmysle Dohody o používaní klienta ***(TL-COV-08 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, 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 Sťažnosti a odvolania***). 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 certifikačný orgán vo vhodnom čase 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 Certifikačný orgán 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 Certifikačný orgán 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.