

1. Služby auditu a certifikácie

1.1 Rozsah pôsobnosti a uplatniteľnosť

Tieto Pravidlá auditu a certifikácie DQS (ďalej len "Pravidlá") sa vzťahujú na všetky ponuky a/alebo služby a všetky z nich vyplývajúce zmluvné vzťahy medzi DQS Holding GmbH, akýmkoľvek pridruženými spoločnosťami alebo akýmkoľvek ich zástupcami (ďalej len "DQS", spolu "Skupina DQS") a akoukoľvek organizáciou/osobou (ďalej len "Klient"), ktorá žiada o služby auditu a certifikácie alebo ich prijíma.

Aktuálny zoznam všetkých členov skupiny DQS je k dispozícii na adrese <https://dqsglobal.com/intl/>.

Tieto predpisy sa vzťahujú na všetky druhy certifikácie systémov v súlade s medzinárodnými alebo národnými normami vrátane súkromných noriem, certifikácie výrobkov v súlade so smernicami EÚ alebo vnútroštátnymi právnymi predpismi, certifikácie výrobkov a služieb v súlade s neregulovanými normatívnymi dokumentmi, špecifikáciami, požiadavkami alebo technickými predpismi.

Tieto predpisy platia vo všetkých fázach procesu certifikácie alebo auditu, okrem iného vrátane ponúk služieb a cenových ponúk, zmlúv, nákupných a/alebo pracovných objednávok, harmonogramov a dodatkov dohodnutých medzi DQS a klientom, pokiaľ nie je výslovne písomne dohodnuté inak alebo to nie je stanovené zákonnými predpismi.

Tieto predpisy o audite a certifikácii nadobúdajú účinnosť okamžite po ich uverejnení a zostávajú v platnosti až do vydania a uverejnenia novej verzie.

Aktuálne znenie týchto predpisov je k dispozícii v anglickom jazyku na adrese <https://dqsglobal.com/intl/about/accreditation-and-notification/dqs-group-auditing-and-certification-rules> alebo na požiadanie v každej lokálnej kancelárii DQS. Ak sa vyskytne akýkoľvek rozpor medzi preloženou verziou a anglickou verziou dokumentu, prednosť má anglická verzia.

Ak je klientovi vydaný certifikát, DQS poskytne služby s primeranou starostlivosťou a zručnosťou a v súlade s kódexmi praxe príslušného certifikačného orgánu DQS, ktoré sú v tom čase platné. Kópiu týchto Kódexov postupov a ich prípadných zmien a doplnení, ktoré môžu byť priebežne vydávané, poskytne Certifikačný orgán DQS Klientovi pri začatí poskytovania služieb.

1.2 Definícia pojmov

- "Klient" znamená zákazníka a akúkoľvek organizáciu/osobu, ktorá sa pýta na audit alebo certifikačnú službu DQS alebo ju prijíma, vrátane ich zástupcov, ktorí konajú v ich mene.
- "DQS" znamená ktoréhokoľvek člena medzinárodnej skupiny DQS Group vrátane jej dcérskych spoločností, pridružených spoločností a partnerov alebo ich zástupcov, ktorí ponúkajú a/alebo poskytujú vo svojom mene alebo v mene iného certifikačného orgánu DQS auditorské a certifikačné služby klientom.
- "Certifikačný orgán DQS" znamená akýkoľvek subjekt DQS, ktorý má akreditáciu alebo oprávnenie vydávať príslušné certifikáty.
- "Kódexy postupov" sú kódexy postupov vydané certifikačným orgánom DQS pre príslušný certifikačný program.
- "Akreditačný orgán" znamená akúkoľvek organizáciu (verejnú alebo súkromnú), ktorá je oprávnená menovať certifikačné orgány a vykonávať nad nimi dohľad.
- "Audity" znamenajú akúkoľvek systematickú činnosť DQS zameranú na získanie objektívnych dôkazov a ich objektívne vyhodnotenie s cieľom určiť, do akej miery sú splnené stanovené kritériá; môžu sa označovať aj ako "hodnotenie".
- "Audítori" znamenajú posudzovateľov, audítorov a expertov, ktorí sú poverení procesom auditu a certifikácie v mene skupiny DQS.

1.3 Služby auditu a certifikácie

Audit a certifikácia systému riadenia, procesu alebo výrobku nezávislou, kompetentnou treťou stranou, ako je DQS, prináša klientovi cenné výhody. Certifikát DQS bude slúžiť ako dôkaz vhodného a efektívneho systému riadenia, procesu alebo vyhovujúceho produktu so schopnosťou neustále plniť očakávania zákazníkov, ako aj regulačné a zákonné požiadavky.

Počas auditu kvalifikovaní a skúsení audítori preskúmajú systém riadenia a jeho procesy alebo produkty z hľadiska ich trvalej vhodnosti a účinnosti vzhľadom na meniace sa trhy a prostredie. Identifikovaním potenciálu zlepšovania audítori zvyšujú schopnosť organizácie plniť stanovené ciele a úlohy, čím zvyšujú udržateľný úspech klienta. Vďaka certifikátu DQS môžu zákazníci dôverovať Klientovi a certifikovanému systému riadenia manažmentu, procesu alebo produktu,

ktorý bol posúdený a certifikovaný podľa uznávaných noriem a špecifikácií.

1.4 Zmluva a obchodné podmienky

Tieto Pravidlá auditu a certifikácie DQS, prípadne žiadosť, cenová ponuka, jej prijatie, kódexy postupov, podmienky certifikačných značiek DQS a miestne obchodné podmienky alebo obchodné podmienky predstavujú úplnú dohodu (ďalej len "zmluva") medzi klientom a DQS v súvislosti s jej predmetom.

Miestne obchodné podmienky alebo obchodné podmienky môžu zahŕňať ustanovenia o právnom zastúpení, súdnej právomoci, zodpovednosti, daniach, platobných podmienkach a iné, s ohľadom na miestne právne požiadavky. Zmluvu môžu tvoriť aj jednotlivé dohody medzi DQS a klientom, ktoré vždy obsahujú tieto Pravidlá auditu a certifikácie DQS ako svoju neoddeliteľnú súčasť prostredníctvom priameho zahrnutia alebo odkazu.

Pokiaľ nie je stanovené inak, žiadna zmena zmluvy nie je platná, pokiaľ nie je v písomnej forme.

1.5 Zmluvný vzťah k certifikačnému orgánu DQS

Vždy, keď úrad DQS poskytuje službu na základe oprávnenia alebo akreditácie iného certifikačného orgánu DQS, koná ako zástupca v mene a na účet tohto subjektu. V ponuke/cenovej ponuke je identifikovaný príslušný certifikačný orgán DQS a jeho prijatie a podpis miestnej zmluvy predstavuje právne záväznú certifikačnú zmluvu medzi klientom a certifikačným orgánom DQS. Hoci je zástupca oprávnený účtovať/fakturovať Klientovi za poskytovanie služieb a certifikáciu, zodpovednosť za certifikačné činnosti a prevádzkovú kontrolu v rámci konkrétnej akreditácie zostáva vždy na Certifikačnom orgáne DQS, ktorý je zodpovedný za svoje rozhodnutia týkajúce sa certifikácie, vrátane udelenia, zamietnutia, udržania certifikácie, rozšírenia alebo obmedzenia rozsahu certifikácie, obnovenia, pozastavenia alebo obnovenia po pozastavení, alebo odobratia certifikácie, a ponecháva si na nich právomoc.

2. Proces certifikácie

DQS posudzuje systém riadenia klienta, procesy, výrobky alebo ich časti s cieľom určiť ich zhodu s dohodnutými a uznanými požiadavkami, ako sú medzinárodné, národné alebo sektorové normy alebo špecifikácie. Príslušný certifikačný proces môže zahŕňať jeden alebo viacero krokov, ktoré sa zvyčajne končia správou z auditu, ktorá dokumentuje výsledky auditu. V prípade certifikačných služieb príslušný certifikačný orgán DQS vydá zákazníkovi špecifický certifikát potvrdzujúci zhodu s príslušnými požiadavkami, keď je zrejmé splnenie všetkých platných požiadaviek.

Ak sa počas auditu zistia nezhody s požiadavkami príslušnej normy alebo špecifikácie, klient naplánuje a v stanovenej lehote vykoná nápravné opatrenia. Certifikáty budú vydané až po preukázaní účinného zavedenia vhodných nápravných opatrení. Rozsah a trvanie platnosti sa uvedie na certifikáte.

Väčšina zistení auditu je založená na procese výberu vzoriek, ktorý je zameraný na spoľahlivé dôkazy o účinnom zavádzaní a zhode systému riadenia, procesu alebo produktu. Môžu existovať ďalšie obchodné aspekty, pozitívne alebo negatívne, ktoré audítorský tím nepreskúmal. Za preskúmanie a vyhodnotenie potenciálneho vplyvu a rozsahu zistení je zodpovedná výlučne organizácia, ktorá tak priebežne zabezpečuje úplnú zhodu s uplatňovanou normou (normami). V prípadoch nedodržania požiadaviek nenesie DQS žiadnu zodpovednosť.

Spoločnosť DQS je pri svojich auditoch a certifikáciách nezávislá, neutrálna a objektívna. Audity sa zvyčajne vykonávajú v mieste prevádzky klienta (na mieste), ale môžu byť čiastočne vykonané, nahradené alebo doplnené audítorskými činnosťami na diaľku (mimo miesta). Typ, rozsah a časový harmonogram postupu podliehajú samostatnej dohode zmluvných strán. DQS sa snaží minimalizovať akékoľvek narušenie obchodného procesu pri vykonávaní auditu v priestoroch Klienta.

Proces certifikácie vo všeobecnosti zahŕňa tieto kroky:

- 2.1** Proces sa začína potrebami a očakávaniami klienta. DQS sa chce dozvedieť o organizácii Klienta, jeho systéme riadenia, veľkosti a typoch prevádzky. Obe strany spoločne definujú ciele auditu a/alebo certifikácie vrátane platných noriem a špecifikácií.
- 2.2** DQS poskytne podrobnú ponuku na auditorské a certifikačné služby prispôbenú individuálnym potrebám klienta na základe pôvodne poskytnutých informácií. V písomnej zmluve budú špecifikované všetky príslušné výstupy, ako aj platné kritériá auditu a certifikácie.
- 2.3** Predbežný audit môže slúžiť ako počiatočná analýza výkonnosti alebo nedostatkov, ktorá identifikuje silné stránky a oblasti, ktoré je potrebné zlepšiť. Pri väčších projektoch auditu a certifikácie poskytuje plánovacie stretnutie projektu klientovi cennú príležitosť stretnúť sa s vedúcim audítorom a vypracovať plán auditu prispôbený všetkým zúčastneným funkciám a miestam. Obe služby sú voliteľné.



- 2.4** Fáza 1 auditu: Samotný certifikačný postup sa začína preskúmaním a vyhodnotením dokumentácie systému, cieľov, výsledkov preskúmania manažmentom a interných auditov. Počas tohto procesu sa určí, či je systém manažérstva klienta dostatočne rozvinutý a pripravený na certifikáciu. Audítor vysvetlí zistenia a koordinuje všetky potrebné činnosti na prípravu na audit v 2. etape. Audit v etape 1 sa zvyčajne neuplatňuje pri certifikácii procesov a výrobkov.
- 2.5** Fáza 2 auditu: Pridelený auditorský tím vykoná audit systému riadenia, procesov alebo produktov klienta na mieste výroby alebo poskytovania služieb a/alebo pomocou technik auditu na diaľku. Pri uplatnení definovaných noriem a špecifikácií systému manažérstva auditorský tím zhodnotí efektívnosť všetkých funkčných oblastí, ako aj všetkých procesov systému manažérstva na základe pozorovaní, inšpekcií, rozhovorov, preskúmania príslušných záznamov a iných auditorských technik. Výsledok auditu vrátane odporúčania o certifikácii a všetkých zistení bude prezentovaný klientovi počas záverečného stretnutia a zahrnutý do písomnej správy. V prípade potreby sa dohodnú požadované akčné plány.
- 2.6** Hodnotenie systému: Certifikačná funkcia príslušného certifikačného orgánu DQS vyhodnotí proces auditu a jeho výsledky a nezávisle rozhodne o vydaní certifikátu na základe objektívnych dôkazov. Akékoľvek odporúčanie vydané auditorským tímom a zdokumentované v správe nie je pre certifikačný orgán DQS záväzné a rozhodnutie o vydaní certifikátu je výlučne na rozhodnutí certifikačného orgánu DQS. Klient dostane správu z auditu, ktorá dokumentuje výsledky auditu, a ak sú splnené všetky príslušné požiadavky, dostane aj certifikát.
- 2.7** Audity dohľadu: Polročne alebo aspoň raz ročne sa vykoná audit kritických zložiek systému riadenia. Identifikuje sa potenciál zlepšovania so zameraním na neustále zlepšovanie a trvalú účinnosť. V prípade certifikácie výrobku sa dozorový audit zvyčajne nahrádza každoročným opakovaným auditom.
- 2.8** Recertifikačný audit: Certifikát je platný na obmedzené obdobie, väčšinou maximálne tri roky. Na konci tohto cyklu sa vykoná opätovný audit, aby sa zabezpečilo priebežné plnenie všetkých platných požiadaviek. Na základe tohto splnenia sa vydá nový certifikát.

V prípade sektorových noriem alebo certifikácie procesov a výrobkov sa môže opisovaný certifikačný proces líšiť.

3. Práva a povinnosti klienta

3.1. Udržiavanie systému riadenia / zhody procesov a výrobkov

Na získanie a udržanie certifikátu musí klient zaviesť a udržiavať zdokumentovaný systém riadenia, ktorý spĺňa požiadavky vybranej normy alebo špecifikácie. V prípade certifikácie procesu/výrobku je Klient zodpovedný za zabezpečenie trvalej zhody. Klient poskytne dôkazy o zhode a účinnosti posudzovaného systému riadenia, procesov alebo výrobkov, ktoré sú ľahko dostupné pre audit prideleným auditorským tímom. Klient prijme všetky potrebné opatrenia, aby zabezpečil, že systém riadenia a/alebo výrobok sa bude neustále udržiavať v zhode a bude účinný.

Klient bude informovaný o všetkých zmenách v certifikačnom programe alebo o nových či revidovaných požiadavkách, ktoré sa ho týkajú. V prípade, že sa certifikácia vzťahuje na prebiehajúcu výrobu, Klient zabezpečí, aby certifikovaný výrobok naďalej spĺňal požiadavky na systém alebo výrobok. DQS overí implementáciu zmien zo strany Klienta a iniciuje požadované opatrenia v procese certifikácie.

3.2. Prístup k informáciám

Klient zabezpečí, aby DQS mala prístup ku všetkým potrebným informáciám a potrebným zariadeniam na vykonávanie pridelených auditorských úloh. DQS môže poveriť výkonom všetkých služieb alebo ich časti zástupcu alebo subdodávateľa a Klient oprávňuje DQS, aby poskytla zástupcovi alebo subdodávateľovi všetky informácie potrebné na takýto výkon. Klient sa zaväzuje, že všetci nominovaní zástupcovia a zamestnanci umožnia auditorskému tímu prístup a včas mu poskytnú presné a úplné informácie a objektívne dôkazy týkajúce sa všetkých procesov, ktoré môžu byť pre audit dôležité. V rámci certifikovaných systémov manažérstva, procesov a/alebo produktov sa na požiadanie predložia DQS všetky záznamy týkajúce sa sťažností a ich nápravných opatrení.

3.3. Oznamovanie zmien a mimoriadnych udalostí

Klient je povinný bezodkladne informovať DQS o všetkých zmenách, ktoré môžu mať vplyv na certifikovaný systém riadenia, procesy alebo certifikované výrobky. To sa týka najmä kúpy/predaja celej spoločnosti alebo jej časti, akejkolvek zmeny vlastníctva, významných zmien v prevádzke, zásadných zmien v procesoch, udalostí, ako je závažná nehoda alebo závažné porušenie predpisov/právnych povinností, ktoré si vyžaduje zapojenie príslušného regulačného orgánu, alebo vyhlásenia konkurzu alebo vyrovnania. V každom z týchto prípadov bude DQS konzultovať s klientom a určí, ako môže byť certifikát zachovaný.

Klient je povinný bezodkladne informovať DQS v prípade stiahnutia výrobku z trhu. Jednotlivé certifikačné normy a ich predpisy používajú rôzne časové rámce z hľadiska dodržania tejto lehoty. Tieto špecifikácie nájdete v príslušných normách a ich platných predpisoch.

3.4. Nezávislosť auditu

Klient je povinný vyvarovať sa všetkého, čo by mohlo ohroziť nezávislosť zamestnancov a audítorov DQS. To sa týka najmä ponúk na poradenstvo, ponúk na zamestnanie, platených aj subdodávateľských, samostatných dohôd o honorároch alebo iných peňažných odmenách.

3.5 Právo odmietnuť audítora

Pred potvrdením dátumu auditu je klient oprávnený preskúmať a odmietnuť audítora(-ov) prideleného(-ých) spoločnosťou DQS s náležitým odôvodnením. V odôvodnených prípadoch, napr. v prípade ohrozenia nestrannosti, a ak to príslušné akreditačné pravidlá umožňujú, prideliť DQS za odmietnutého audítora náhradu.

3.6. Dôvernosť a bezpečnosť informácií

Dokumenty, ktoré DQS poskytuje Klientovi, vrátane značiek a certifikačného symbolu DQS, sú chránené autorským právom. Klient výslovne berie na vedomie, že všetky dokumenty, ktoré mu DQS poskytne alebo sprístupní na preskúmanie, zostávajú majetkom DQS a že ich môže použiť len pre interné potreby Klienta a nesmie ich sprístupniť tretím stranám ani ich použiť na iné účely, ako je dohodnuté v tomto dokumente alebo písomne. Klient je povinný zachovávať prísnu mlčanlivosť o všetkých informáciách zistených v rámci podmienok tejto zmluvy, ako aj o všetkých poznatkoch týkajúcich sa záležitostí DQS, jej zamestnancov a audítorov. Táto povinnosť platí aj po ukončení zmluvy. Klient rovnako prijíma túto povinnosť v mene všetkých zástupcov a pomocných osôb. Klient je oprávnený zaslať auditorskú správu v plnom rozsahu. Zasielanie výňatkov nie je povolené.

3.7 Právo používať certifikáciu a značky

S platným certifikátom DQS je klient oprávnený používať certifikát, príslušné certifikačné značky a v niektorých prípadoch aj akreditačné značky na propagačné účely podľa príslušných pravidiel uverejnených na [webovej stránke DQS](#).

Autorizované používanie autorskej značky DQS Certified Management System Mark®, značky UL Registered Firm Mark® a iných certifikačných alebo akreditačných značiek zvyšuje dôveru zákazníkov v certifikovaný systém riadenia klienta a v jeho výkonnosť. Tieto značky sa často používajú na firemných tlačovinách, v brožúrach, na internete, na výstavách, na vozidlách alebo v reklamách a sú priamo spojené s certifikovanou organizáciou a jej systémom riadenia, procesmi alebo výrobkami. Používanie certifikátov a značiek je obmedzené na rozsah a obdobie platnosti certifikácie a nesmú sa používať na výrobok ani na obale výrobku, ani žiadnym iným spôsobom, ktorý by sa mohol interpretovať ako označenie zhody výrobku.

3.8 Sťažnosti

Každý klient DQS má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom rozsahu tak, aby boli splnené všetky oprávnené očakávania a požiadavky. V prípade nesplnenia má Klient právo podať sťažnosť príslušnej spoločnosti DQS. Spoločnosť DQS si vyžiada informácie potrebné na analýzu a zlepšenie.

3.9 Odvolania

Ak klient nesúhlasí s konkrétnym rozhodnutím o certifikácii, môže podať písomné odvolanie a požiadať o prehodnotenie rozhodnutia. Konečné rozhodnutie o odvolaní prijíma samostatný nestranný technický kontrolór príslušného certifikačného orgánu DQS, ktorý sa nepodieľal na vykonávaní auditu a pôvodnom rozhodnutí. Vedenie certifikačného orgánu DQS je vždy informované o stave počas odvolacieho procesu.

4. Práva a povinnosti DQS

4.1. Auditovanie systémov riadenia

DQS overuje zhodu a efektívnosť certifikovaného systému manažérstva, procesov alebo produktov klienta vykonávaním pravidelných auditov (zvyčajne na polročnej alebo ročnej báze). Na účely týchto auditov má DQS právo na prístup do zariadení Klienta v rámci plánovaných auditných návštev, pozorovanie prevádzky, kontrolu procesov, výrobkov a služieb, rozhovory so zamestnancami a zástupcami, preskúmanie dokumentov a príslušných záznamov a zhromažďovanie informácií pomocou iných auditorských techník s cieľom získať dostatočné objektívne dôkazy, na základe ktorých sa prijme rozhodnutie o certifikácii. Ak DQS dostane od tretích strán informácie, ktoré spochybňujú zhodu alebo efektívnosť systému manažérstva, procesu alebo produktu, ktoré DQS certifikovala, je oprávnená po konzultácii s klientom vykonať dodatočné, nerutinné audity. V zákonom regulovaných oblastiach je DQS oprávnená vykonať dodatočné neohlásené audity, kedykoľvek je to opodstatnené.

4.2. Akreditácia a autorizácia

Certifikačné orgány DQS sú oprávnené rôznymi akreditačnými orgánmi a inými vládnyimi a mimovládnyimi orgánmi alebo vlastními programov vydávať auditorské správy a certifikáty podľa rôznych noriem a špecifikácií. To zahŕňa povinnosť umožniť zamestnancom alebo pomocným osobám týchto orgánov zúčastňovať sa na auditoch. V súlade s platnými akreditačnými a autorizačnými pravidlami umožňuje DQS týmto osobám prístup k vlastným dokumentom aj k údajom týkajúcim sa klientov, pričom podlieha požiadavkám na zachovanie dôvernosti uvedeným v tomto dokumente. Okrem toho vždy, keď to jednotlivé normy alebo špecifikácie výslovne vyžadujú, údaje týkajúce sa klienta a výsledky auditu sa týmto orgánom odovzdávajú. Prijatím týchto Pravidiel auditu a certifikácie klient súhlasí s platnými požiadavkami na akreditáciu a autorizáciu v ich aktuálnom znení (napr. ISO/IEC 17021-1 alebo ISO/IEC 17065) vrátane všetkých vyššie uvedených požiadaviek.

Certifikačné orgány DQS sú oprávnené poveriť poskytovaním všetkých alebo časti služieb, s výnimkou akýchkoľvek rozhodnutí o certifikácii, iné kancelárie DQS, zástupcu alebo subdodávateľa. Vždy, keď certifikáty vydáva iný certifikačný orgán DQS ako miestny partner DQS Klienta, všetky príslušné práva a povinnosti uvedené v tomto dokumente sa vzťahujú rovnako na certifikačný orgán DQS a miestneho poskytovateľa služieb.

4.3 Pridelenie audítorov

Za pridelenie kompetentných audítorov je výlučne zodpovedná spoločnosť DQS. DQS sa zaväzuje využívať len audítorov, ktorí sú na túto úlohu kvalifikovaní na základe ich technickej kvalifikácie, skúseností a osobných schopností. Audítori musia mať oprávnenie na požadovanú(-é) normu(-y) alebo špecifikáciu(-y) a budú mať primerané skúsenosti v oblasti činnosti Klienta, ako aj v oblasti riadenia a auditu. V mnohých prípadoch môže DQS na konkrétny proces auditu alebo certifikácie prideliť auditorský tím zložený z dvoch alebo viacerých audítorov. Na požiadanie DQS predloží Klientovi krátky životopis vybraného audítora.

Ak sa audítor stane nedostupným pred auditom alebo počas neho, spoločnosť DQS sa bude snažiť zabezpečiť vhodného náhradného audítora, ak to bude možné.

4.4 Plánovanie auditov

DQS má právo a povinnosť naplánovať audity systému riadenia, procesov alebo produktov klienta. Audity sa naplánujú podľa vzájomnej dohody oboch strán v časových rámcoch stanovených platnými požiadavkami. Termíny auditov sa dohodnú písomne. Po potvrdení sú tieto termíny auditov záväzné. Jednotlivé dohody o audite môžu obsahovať ustanovenia o kompenzácií za zrušenie alebo odloženie potvrdených auditov.

Certifikácia môže v závislosti od normy zahŕňať aj neohlásené audity, ktoré sú buď úplne neohlásené, alebo ohlásené v krátkom čase. Ak sa neohlásený audit nemôže vykonať z dôvodov, za ktoré zodpovedá klient (odmietnutie vstupu),

DQS môže účtovať náklady skutočne vynaložené na prípravu neohláseného auditu na účet klienta. Certifikované pracovisko musí prijať potrebné opatrenia na zabezpečenie prístupu audítora v prípade neohláseného auditu.

4.5 Vydávanie správ a osvedčení

DQS vydá správy z auditov a certifikát DQS (ďalej len "certifikát") a doručí ho klientovi po splnení všetkých certifikačných požiadaviek a zmluvných povinností zo strany klienta. Za rozhodnutie o certifikácii je výlučne zodpovedný Certifikačný orgán DQS na základe odporúčania audítora na vydanie a všetkých výsledkov auditu, ako sú zaznamenané alebo uvedené v správe z auditu. Akékoľvek odporúčanie uvedené v správe nie je pre certifikačný orgán DQS záväzné. Správa a certifikáty zostávajú vo vlastníctve DQS; DQS udeľuje klientovi právo používať ich v súlade s týmto predpisom. Certifikáty DQS majú obmedzenú platnosť, zvyčajne maximálne tri roky, počnúc dňom vydania.

4.6 Dôvernosť a ochrana údajov

DQS sa zaväzuje chrániť dôvernosť všetkých dôverných informácií a osobných údajov (napr. podľa článku 4 GDPR a iných platných právnych požiadaviek) Klienta a jeho zamestnancov, ktoré nie sú verejne dostupné a ktoré sú DQS sprístupnené v rámci jej činnosti v priestoroch Klienta, bez ohľadu na to, či sa tieto informácie týkajú interných záležitostí Klienta alebo jeho obchodných vzťahov. To platí aj pre ústne a písomné výsledky auditu. DQS sprístupní dôverné informácie tretím stranám len s písomným súhlasom Klienta, pokiaľ to nevyžaduje zákon alebo pokiaľ nie je v týchto Pravidlách auditu a certifikácie výslovne uvedené inak. Tieto záväzky platia aj po ukončení zmluvy. V niektorých sektorových certifikačných schémach sa časť údajov o audite a klientovi povinne spracúva v aplikáciách, ktoré poskytuje vlastník schémy (napr. schémy pre automobilový priemysel, letecký priemysel, potravinárstvo); Klient s tým súhlasí. Ak príslušný akreditačný orgán alebo zákon nevyžaduje inak, DQS uchováva vo svojom archíve záznamy súvisiace s auditmi a certifikáciami minimálne počas dvoch certifikačných cyklov (zvyčajne šesť rokov). V plnej miere sa zohľadňujú príslušné vnútroštátne alebo medzinárodné právne požiadavky (napr. z nariadenia GDPR). Na konci minimálneho obdobia archivácie si DQS ponechá alebo zlikviduje materiály podľa vlastného uváženia, pokiaľ klient nedá iný pokyn; poplatky za vykonanie takýchto pokynov budú klientovi fakturované.

4.7 Publicita

Spoločnosť DQS je oprávnená viesť a zverejňovať register všetkých klientov, ktorí sú držiteľmi aktuálnej certifikácie DQS. Toto zverejnenie obsahuje názov a adresu certifikovanej organizácie, ako aj rozsah a referenčnú normu/specifikáciu a stav certifikácie. Klient týmto súhlasí so zverejnením týchto informácií podľa tohto dokumentu, ako aj so zverejnením rovnakých údajov v povinných národných a medzinárodných databázach spravovaných orgánmi jednotlivých krajín, akreditačnými orgánmi alebo vlastníckymi programov. Okrem toho sa v priebehu spracovania zákazky údaje zákazníka ukladajú a spracúvajú v externých databázach vlastníkov programov. Klient prijatím ponuky súhlasí s tým, že údaje o zákazníkovi môžu byť v príslušných databázach uložené, prístupné a prehliadané tretími stranami.

4.8 Elektronická komunikácia

Bez ohľadu na vyššie uvedené Klient týmto oprávňuje DQS prenášať nešifrované dôverné informácie a iné informácie prostredníctvom internetu alebo verejnej siete na e-mailové adresy alebo iné miesta poskytnuté Klientom. Klient berie na vedomie, že DQS nemôže zaručiť súkromie a dôvernosť takýchto prenosov. Klient súhlasí s tým, že prenos dôverných informácií spoločnosťou DQS prostredníctvom internetu alebo inej verejnej siete nie je porušením žiadnej povinnosti zachovávať mlčanlivosť podľa týchto Pravidiel auditu a certifikácie a že spoločnosť DQS nenesie zodpovednosť za žiadne škody vyplývajúce z takýchto prenosov za predpokladu, že s takýmito dôvernými informáciami bude zaobchádzať s rovnakou mierou opatrnosti, s akou spoločnosť DQS zaobchádza so svojimi vlastnými dôvernými informáciami.

Ak klient odkazuje na webové sídlo spoločnosti DQS, súhlasí s tým, že: (i) informácie obsiahnuté na webovom sídle spoločnosti DQS patria spoločnosti DQS; (ii) odkazujúce webové sídlo preniesie používateľa priamo na webové sídlo spoločnosti DQS, ako ho zverejnila spoločnosť DQS, bez toho, aby sa na ňom nachádzali rámce, okná prehliadača alebo obsah tretích strán; a (iii) odkazujúce webové sídlo nesmie uvádzať ani naznačovať, že spoločnosť DQS podporuje klienta alebo jeho produkty či služby.

5. Certifikáty a známky

5.1 Vydávanie osvedčení a používanie značiek

Certifikačný orgán DQS vydáva certifikáty potvrdzujúce zhodu systému manažérstva, procesov alebo výrobku klienta s vybranými národnými a medzinárodnými normami, ako aj s uznanými požiadavkami špecifickými pre dané odvetvie alebo zákazníka, ak klient pri audite preukázal, že všetky príslušné požiadavky boli splnené. Klient je oprávnený

používať certifikát a súvisiace certifikačné značky na podporu dôvery u obchodných partnerov.

Po vydaní certifikátu sa zriadi služba priebežného dohľadu s cieľom zabezpečiť, aby sa nepretržite udržiavala zhoda systému riadenia, procesov alebo výrobkov. Zavedenie a udržiavanie certifikácie je podmienené uzavretím zmluvy o audite a certifikácii a trvalým dodržiavaním jej podmienok zo strany klienta.

Klient sa zaväzuje spolupracovať s DQS pri zisťovaní skutočností, ak sa nahlási, že systém riadenia, procesy, produkty alebo služby Klienta nie sú v súlade s regulačnými, zákonnými, certifikačnými alebo inými platnými požiadavkami, vrátane zdieľania informácií, ktoré Klient získa v súvislosti s nahlásenou nezhodou, a prijať a oznámiť DQS všetky potrebné nápravné opatrenia.

Klient súhlasí s tým, že služba dohľadu, ako sú dozorné audity a akékoľvek špeciálne audity vykonávané DQS, majú slúžiť len ako kontrola prostriedkov, ktoré klient využíva na určenie zhody svojho systému manažérstva, procesov alebo výrobkov s požiadavkami na certifikáciu, a že klient nie je v žiadnom prípade zbavený zodpovednosti za svoj systém manažérstva, procesy, výrobky a služby v rámci rozsahu certifikácie.

Certifikáty a certifikačné značky sa nesmú prenášať na právnych nástupcov alebo iné organizácie. Po uplynutí platnosti certifikátu alebo po jeho pozastavení, odobratí alebo zrušení musí klient upustiť od akejkoľvek propagácie alebo iného používania certifikátu. Klient sa zaväzuje vrátiť všetky fyzicky vydané certifikáty po ich odobratí alebo zrušení; právo na zadržanie je výslovne vylúčené.

5.2 Nevydanie certifikátov

Certifikačný orgán DQS môže vydať certifikáty len vtedy, ak boli po audite (počiatočnom/opätovnom) splnené všetky požiadavky vybraných noriem, špecifikácií a zmlúv. V prípade nesplnenia audítor zdokumentuje nedostatky v správe o nezhode a/alebo inak určí obmedzenia, ktoré musia byť splnené, aby mohol byť vydaný certifikát.

Všetky nezhody alebo obmedzenia sa musia odstrániť pred vydaním osvedčenia DQS. V prípade potreby DQS audit čiastočne alebo úplne zopakuje. Ak sa nezhody neodstránili alebo ak sa ani po následnom alebo osobitnom audite nedosiahli predpoklady na udelenie certifikátu, certifikačný postup sa ukončí vydaním správy bez certifikátu.

5.3 Pozastavenie, odňatie a zrušenie certifikátu

5.3.1 Pozastavenie

Certifikačný orgán DQS je oprávnený dočasne pozastaviť platnosť certifikátu, ak klient porušuje certifikačné, zmluvné alebo finančné záväzky voči DQS, okrem iného:

- Nápravné opatrenia neboli preukázateľne a účinne vykonané v dohodnutom časovom rámci;
- Harmonogram auditov navrhnutý DQS pre audit(y) potrebný(é) na udržanie certifikácie nebol dodržaný a tým bola prekročená predpísaná frekvencia od predchádzajúceho auditu;
- DQS nebol včas informovaný o plánovaných zmenách systému riadenia, osobitných udalostiach alebo stiahnutí výrobku z trhu (pozri bod 3.3) alebo iných zmenách, ktoré majú vplyv na zhodu s normou alebo špecifikáciou, ktorá je základom pre audit;
- premiestnenie certifikovaného miesta/zariadenia bez predchádzajúceho oznámenia spoločnosti DQS;
- Certifikát DQS alebo certifikačný symbol bol použitý zavádzajúcim alebo neoprávneným spôsobom;
- Dĺžné platby za auditorské a certifikačné služby neboli uhradené včas po aspoň jednej písomnej upomienke.

Certifikačný orgán DQS je tiež oprávnený pozastaviť platnosť certifikátu, ak sa po rozhodnutí o certifikácii zistia závažné porušenia akreditačných pravidiel a v prípadoch vyššej moci (pozri bod 6.6).

Spoločnosť DQS písomne oznámi Klientovi navrhované pozastavenie. Ak sa dôvody navrhovaného pozastavenia neodstránia do dvoch týždňov, DQS písomne informuje klienta o pozastavení certifikátu s uvedením dôvodov, ako aj nápravných opatrení potrebných na obnovenie certifikácie.

Certifikáty sú pozastavené na obmedzené obdobie (zvyčajne maximálne 90 dní). Ak boli požadované opatrenia preukázateľne a účinne vykonané do stanoveného termínu, pozastavenie platnosti certifikátu sa zruší. Ak sa požadované opatrenia v stanovenej lehote nezaviedli, certifikačný orgán DQS môže Certifikát odobrať, ako je uvedené nižšie.

5.3.2 Stiahnutie

Certifikačný orgán DQS je oprávnený odobrať Certifikáty alebo ich vyhlásiť za neplatné na základe písomného oznámenia Klientovi, ak:

- Doba pozastavenia platnosti certifikátu bola prekročená,
- Nie je zabezpečená zhoda systému riadenia, procesov alebo výrobkov s normou alebo špecifikáciou, na ktorej je založený, alebo klient nie je ochotný alebo schopný odstrániť nezhody;

- Po pozastavení platnosti certifikátu klient naďalej používa certifikát na propagáciu;
- Klient využíva certifikáciu takým spôsobom, ktorý poškodzuje dobré meno certifikačného orgánu DQS alebo DQS;
- Predpoklady, ktoré viedli k vydaniu osvedčenia, už neplatia;
- Klient podá akýkoľvek dobrovoľný alebo nedobrovoľný návrh na vyhlásenie konkurzu;
- Klient účinne ukončí svoj zmluvný vzťah s DQS.

5.3.3 Zrušenie

Certifikačný orgán DQS je oprávnený zrušiť Certifikáty alebo ich spätne vyhlásiť za neplatné, ak:

- Následne sa ukázalo, že podmienky potrebné na vydanie osvedčenia v skutočnosti neboli splnené;
- Klient ohrozil certifikačný postup tak, že podľa názoru DQS je objektívnosť, nestrannosť alebo nezávislosť výsledkov auditu spochybnená.

6. Rôzne

6.1 Žiadne partnerstvo alebo agentúra

Zmluvné strany berú na vedomie, že DQS poskytuje služby Klientovi ako nezávislý dodávateľ a že Zmluva nezakladá medzi DQS a Klientom žiadny partnerský, agentúrny, pracovný ani fiduciárny vzťah.

Klient berie na vedomie, že DQS nenahrádza Klienta ani žiadnu tretiu stranu, ani ich nezbavuje žiadnych záväzkov, ani inak nepreberá, neskracuje, neruší ani sa nezaväzuje splniť žiadnu povinnosť Klienta voči akejkoľvek tretej strane alebo akúkoľvek povinnosť tretej strany voči Klientovi.

6.2 Obmedzenie zodpovednosti a odškodnenie

Spoločnosť DQS pri poskytovaní služieb postupuje s odbornou starostlivosťou a opatrnosťou, akú možno rozumne očakávať od renomovaného poskytovateľa podobných služieb, a zodpovednosť za škody preberá len v prípadoch preukázanej nedbanlivosti.

Žiadne ustanovenie týchto Pravidiel nevylučuje ani neobmedzuje zodpovednosť DQS voči Klientovi za smrť alebo zranenie osôb alebo za podvod alebo akúkoľvek inú záležitosť vyplývajúcu z nedbanlivosti DQS, za ktorú by bolo nezákonné vylúčiť alebo obmedziť jej zodpovednosť.

Ak nie je dohodnuté inak, celková zodpovednosť DQS voči klientovi v súvislosti s akýmkoľvek nárokom na náhradu škody, straty alebo výdavkov akejkoľvek povahy je obmedzená v súvislosti s jednou udalosťou alebo sériou súvisiacich udalostí na sumu rovnajúcu sa dvojnásobku poplatkov zaplatených DQS podľa zmluvy.

Spoločnosť DQS nenesie žiadnu zodpovednosť za nároky na náhradu straty, škody alebo výdavkov, pokiaľ sa rozhodcovské konanie nezačne do jedného roka odo dňa, keď spoločnosť DQS poskytla službu, ktorá je dôvodom nároku, alebo v prípade údajného neposkytnutia služby do jedného roka odo dňa, keď mala byť takáto služba dokončená.

6.3 Žiadne priradenie

Ak nie je výslovne upravené inak alebo ak sa strany písomne nedohodnú inak, zmluva je osobná pre strany a žiadna zo strán nesmie postúpiť, previesť, zaťažiť, založiť, uzavrieť subdodávateľskú zmluvu alebo akýmkoľvek iným spôsobom nakladať so všetkými svojimi právami a povinnosťami vyplývajúcimi zo zmluvy. Každá strana potvrdzuje, že koná vo vlastnom mene a nie v prospech inej osoby.

Bez ohľadu na vyššie uvedené môže spoločnosť DQS postúpiť, previesť alebo zadať subdodávateľom akékoľvek alebo všetky svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na spoločnosť a partnerov DQS alebo na niektorého z ich zástupcov.

6.4 Etický kódex a politika proti úplatkárstvu a korupcii

Spoločnosť DQS vykonáva svoju činnosť prísne v súlade so zásadami stanovenými v Etickom kódexe, ktorý obsahuje aj Politiku proti úplatkárstvu a korupcii. Etický kódex DQS nájdete na [webovej stránke DQS](#).

Zamestnanci, zástupcovia a iní predstavitelia spoločnosti DQS nesmú dávať ani prijímať peniaze alebo dary, ktoré by sa mohli považovať za úplatky, ani uzatvárať dohody, ktoré sa považujú za korupčné praktiky. Spoločnosť DQS počas celej doby platnosti zmluvy udržiava v platnosti zásady a postupy a v prípade potreby ich bude presadzovať, aby sa zabezpečilo dodržiavanie vyššie uvedeného.

6.5 Čiastočná invalidita

Ak sa zistí, že jedno alebo viacero ustanovení tohto poriadku je v akomkoľvek ohľade nezákonné alebo nevykonateľné, platnosť, zákonnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení tým nie je nijako dotknutá ani narušená.

6.6 Vyššia moc

DQS ani Klient neporušujú tieto Pravidlá ani nenesú zodpovednosť za akékoľvek zlyhanie alebo oneskorenie plnenia podľa týchto Pravidiel, ak je príčina takéhoto zlyhania alebo oneskorenia spôsobená udalosťami mimo primeranej kontroly dotknutej strany, vrátane, ale nie výlučne, vojny, ozbrojeného konfliktu, teroristického útoku, občianskej vojny, nepokojov, toxických rizík, pandémieí, epidémií, prírodných katastrof, extrémnych poveternostných podmienok, požiaru, výbuchu, výpadku služieb, štrajku, poruchy infraštruktúry, meškania dopravy alebo akýchkoľvek verejných obmedzení v dôsledku vyššie uvedených udalostí alebo akejkoľvek inej udalosti vyššej moci.

V prípade výskytu vyššej moci dotknutá strana bez zbytočného odkladu oznámi druhej strane podrobnosti o situácii a predpokladané trvanie. Každá zo strán je oprávnená ukončiť zmluvu s okamžitou platnosťou, ak vyššia moc trvá dlhšie ako deväťdesiat (90) dní.

7. Spory

Ak nie je výslovne dohodnuté inak, všetky spory vyplývajúce z týchto pravidiel alebo v súvislosti s nimi sa riadia právnymi predpismi krajiny sídla certifikačného orgánu DQS a s konečnou platnosťou ich rieši podľa pravidiel rozhodcovského konania Medzinárodnej obchodnej komory jeden alebo viac rozhodcov vymenovaných v súlade s uvedenými pravidlami. Rozhodcovské konanie sa uskutoční v Paríži (Francúzsko) a bude prebiehať v nemeckom alebo anglickom jazyku.

8. Ďalšie požiadavky na program

Na niektoré špecifické sektorové služby certifikácie systémov riadenia alebo výrobkov a auditu sa môžu vzťahovať ďalšie povinné programové požiadavky, okrem iného. Tieto "programové požiadavky" sú k dispozícii na stránke <https://dqsglobal.com/intl/>.

Automobilový priemysel:	Príloha Automotive
Letecký a kozmický sektor:	Príloha Aerospace
DQS GmbH - železničný sektor:	Príloha IRIS
DQS Inc. - Sektor telekomunikácií:	Príloha TL9000
Programy DQS MED:	DQS Audit a Certifikačný poriadok spoločnosti DQS Medizinprodukte GmbH a jeho dodatky
Programy DQS CFS:	Osobitné podmienky pre posúdenie systému riadenia a certifikáciu výrobkov spoločnosti DQS CFS GmbH
Čínsky trh:	Osobitné podmienky pre činnosti na čínskom trhu, ako ich definovali čínske vládne orgány (napr. CNCA)

Koniec dokumentu