**1 Všeobecně**

Tato příručka definuje a popisuje certifikační postup při certifikaci organizací podle specifických systémových norem. Příručka je zpracována pro zájemce o certifikaci systému managementů v rámci rozsahu akreditace Certing. s.r.o., Liberec.

**2 Definice pojmů a zkratky**

**2.1 Definice pojmů**

Příručka využívá definicí obsažených v:

ČSN EN ISO/IEC 17021-1 Posuzování shody – Požadavky na orgány poskytující služby auditů a certifikace systémů managementu – Část 1: Požadavky

ČSN EN ISO 9000 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu kvality – Požadavky

**2.2 Zkratky**

ČIA - Český institut pro akreditaci, o.p.s.

PSM/SD - Příručka systému managementu/Související dokumenty

SM - systém managementu

CO - certifikační orgán

MK - manažer kvality

SoD - Smlouva o dílo = Smlouva o certifikaci a kontrolní činnosti

**3 Certifikační postup**

Certifikací ve smyslu této příručky se rozumí posouzení shody SM organizace s požadavky specifické systémové normy. Posuzuje se jak shoda dokumentace organizace, tak i zavedený a uplatňovaný SM organizace. Proto je posouzení rozděleno do dvou kroků:

* přezkoumání dokumentace,
* provedení auditu na místě.

**Časový průběh certifikace:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pořadové****číslo** | **Název činnosti** | **Čas** |
| **1** | **Vypracování nabídky**  | **Do 7 dnů** |
| **2** | **Přijetí Žádosti o certifikaci** |  |
| **3** | **Přezkoumání Žádosti o certifikaci** **a vypracování návrhu** **SoD o certifikaci** | **Do 10 dnů (maximálně)** |
| **4** | **Podepsána SoD o certifikaci** |  |
| **5** | **Přezkoumání dokumentace** | **20 dní (maximálně) ode dne podepsaní SoD, ale minimálně** **14 kalendářních dní před auditem na místě** |
| **6** | **Jmenovací dekret, plán auditu** |  **3 dny před auditem (minimálně)** |
| **7** | **Audit na místě** | **Podle plánu auditu** |
| **8** | **Zpráva z auditu**  | **7 dní po provedení auditu na místě (maximálně)** |
| **9** | **Certifikát** | **Po zaplacení celkové faktury za certifikaci** **a neuplatnění námitky vůči Zprávě z auditu** |

**3.1 Podání žádosti o certifikaci**

Zájemci o certifikaci mohou kontaktovat Certing s.r.o. Základní informaci o certifikaci obdrží od kompetentních pracovníků CO osobně (základní informace tel. 485151265 nebo 485150496). Pokud o certifikaci projeví zájem, obdrží **Žádost o certifikaci SM spolu s Dotazníkem k žádosti.**

Tyto dokumenty obsahují základní identifikační údaje o žadateli a informace týkající se rozsahu činností, které chce mít žadatel certifikací pokryté.

Vyplněná **Žádost o certifikaci** je podkladem k uzavření SoD o certifikaci a kontrolní činnosti a obsahuje přílohy:

* příloha č. 1- dotazník,
* příloha č. 2 - kopie výpisu z obchodního rejstříku,
* příloha č. 3 - aktuální PSM/kompletní dokumentované informace SM (pokud již toto není u CO)/,

CO provede přezkoumání Žádosti o certifikaci a připraví **návrh SoD** (určený vzor smlouvy dle přílohy PSM) a spolu s **Potvrzením o přijetí a registraci žádosti o certifikaci SM** odešle žadateli o certifikaci.

Současně s uzavíráním SoD klient od CO obdrží následující SD:

SD č. 06 Pravidla pro používání loga certifikačního orgánu, certifikační značky a odkazu na certifikaci;

SD č. 09 Pravidla pro klasifikaci neshod;

SD č. 10 Pravidla pro vyřizování námitek a stížností;

SD č. 11 Práva a povinnost žadatelů o certifikaci;

V případě, že **SoD** bude ze strany žadatele **bez připomínek** (oprávněný zástupce organizace ji potvrdí svým podpisem a jeden výtisk vrátí CO), pak přijetím podepsané smlouvy CO přistoupí k další etapě certifikačního procesu. V opačném případě (tzn., že žadatel má námitky nebo připomínky ke smlouvě) proces uzavření SoD bude pokračovat do doby, pokud nebudou odsouhlaseny a vyřešeny všechny záležitosti potřebné pro její podepsání.

**3.2 Přezkoumání dokumentace**

CO přezkoumá předloženou dokumentaci SM z hlediska její úplnosti a správnosti. Po ukončení prověřování dokumentace vypracuje **Zprávu o přezkoumání dokumentace SM**. Tato zpráva se zpracovává ve dvou vyhotoveních a musí obsahovat informaci o tom, zda má žadatel dostatečně dokumentován způsob plnění příslušných certifikačních kritérií.

Pokud jsou v posuzované dokumentaci organizace zjištěny závažné neshody, pak je dokumentace spolu se záznamem neshod vrácena a je dohodnut termín na odstranění neshod a úpravu dokumentace (podle závažnosti neshod může být termín na odstranění neshod max. 90 dní). V souladu s odsouhlaseným termínem pro provedení úprav dokumentace je automaticky upraven i plán dalších certifikačních činností. V případě, že organizace nedodrží tuto stanovenou lhůtu, může s ní CO ukončit smluvní vztah.

Interval mezi prvním (Zpráva o přezkoumání dokumentace SM) a druhým stupněm auditu (Audit na místě) může být podle potřeby případného dořešení problémů, vzniklých v prvním stupni auditu, upraven. Při významných problémech CO zváží možnost opakování prvního stupně. Klient je o všech možnostech informován při uzavírání SoD. Pokud není CO schopen ověřit zavedení náprav/nápravných opatření významných neshod do šesti měsíců po posledním dni konání prvního stupně, pak je nutno provést znovu druhý stupeň.

**3.3 Audit na místě**

Audit na místě je dán termínem uvedeným v SoD. Skupinu auditorů, v čele které stojí vedoucí auditor, schvaluje odpovědná osoba CO formou **Jmenovacího dekretu**. Tento dokument slouží vedoucímu auditorovi jako podklad pro zahájení přípravy k auditu na místě.

Jmenovaný vedoucí auditor vypracuje P**lán auditu,** který obsahuje**:**

●cíle a kritéria;

●rozsah, identifikaci organizačních jednotek/procesů;

●termíny a pracoviště, kde budou probíhat činnosti, včetně návštěv dočasných pracovišť;

●očekávanou dobu trvání činností na místě;

●role a odpovědnostiauditorů/průvodců/technických expertů/pozorovatelů (viz Jmenovací dekret).

 Zároveň připraví nezbytnou dokumentaci včetně formulářů a záznamů potřebných při auditu na místě.

Organizace obdrží **Jmenovací dekret** a P**lán auditu k odsouhlasení** min. 3 dny před datem auditu na místě.

Pokud si to klient vyžádá, je mu neprodleně zaslána písemně i základní informace o jeho jednotlivých členech. Klient může písemně uplatnit oprávněné námitky ke složení týmu, CO pak musí navrhnout jeho jiné složení. Pro urychlení může vše proběhnout i telefonicky a Plán auditu je pak odsouhlasen na místě.

**Pozorovatelé, techničtí experti a průvodci:**

Opodstatnění a přítomnost pozorovatelů při auditu je odsouhlasena CO a klientem také před jeho prováděním. Tým auditorů musí zajistit, aby pozorovatelé neovlivňovali/nenarušovali proces a výsledky auditu (pozorovatelem může být osoba klienta, CO, dozorového orgánu, jiná odůvodněná). Technický expert nevystupuje jako auditor a je doprovázen auditorem a poskytuje mu rady.

**Průvodci:**

Každý auditor musí být doprovázen průvodcem, pokud se vedoucí auditor a klient nedohodnou jinak. Průvodce usnadňuje průběh auditu. Tým auditorů musí zajistit, aby pozorovatelé neovlivňovali/nenarušovali proces a výsledky auditu. Odpovědnosti průvodce mohou zahrnovat: vytvoření a zorganizování kontaktů a jejich načasování, zajištění pravidel bezpečnosti, sledování auditu jménem klienta, podávání informací a vysvětlivek auditorovi.

Audit na místě se začíná **úvodním jednáním**, které je prováděno vedoucím auditorem. Po ukončení tohoto jednání začíná **audit na místě**.

Vedení organizace umožní auditorům přístup na jednotlivá pracoviště podle plánu auditu, zajistí komunikaci s pracovníky odpovědnými za prověřované činnosti a prostudování vyžádané dokumentace SM. Auditoři za asistence zástupců organizace (obvykle se jedná o představitele vedení odpovědné za systém řízení nebo jeho zástupce nebo určené průvodce), prověří systém řízení v organizačních jednotkách, včetně případných změn přijatých při úvodním jednání.

Při auditu je prověřeno, zda je systém řízení zaveden a uplatněn ve shodě se systémovou normou, zda deklarované skutečnosti jsou plněny a zda je zavedený systém řízení funkční a efektivní. Auditoři jsou oprávněni a povinni shromažďovat důkazní materiály. Součástí vlastního posuzování na místě je i posouzení dokumentace a funkčnosti SM organizace, posouzení všech norem, předpisů nebo postupů, zda odpovídají danému typu posouzení, zda splňují požadavky systémové normy.

Posouzení probíhá formou otázek kladených auditorem odpovědným osobám prověřované organizace. Cílem je získat objektivní důkaz k auditované oblasti. Všechny auditorem zjištěné neshody jsou zaznamenávány do **formuláře o neshodě.** Certifikační orgán rozděluje neshody do 3 skupin. Je povinností CO seznámit organizaci s **klasifikací neshod** (viz SD č. 09).

V případě zjištění neshody I. skupiny se audit na místě ukončí předčasně. O neshodě tohoto typu, jakož i u všech typů neshod, se vystaví záznam, který je předán vedení organizace pro provedení nápravných opatření spolu se Zápisem o ukončení auditu. V tomto případě, po provedení nápravných opatření organizací, se může provést následný audit úplně od začátku.

Ukončení auditu se provádí formou **závěrečného jednání**, které řídí VA za účasti týmu auditorů a managementu klienta. Z jednání je vždy pořízen zápis se záznamem účasti. Účelem je prezentovat závěry ze zhodnocení dle předchozího kroku a doporučení ohledně certifikace.

**Závěrečné jednání zahrnuje** následující součásti (úroveň projednávaných podrobností musí být v souladu s tím, jak je klient obeznámen s procesem auditu): splnění plánovaných činností; upřesnění názvu předmětu certifikace, který bude zapsán do certifikátu; vyjádření vedení organizace ke zjištěním z auditu; vysvětlení klientovi, že důkazy z auditu jsou založeny na vzorkování (je zde tedy prvek nejistoty); způsob a časový rámec podávání zpráv, včetně klasifikace zjištění z auditu; proces CO pro zacházení s neshodami, včetně důsledků pro certifikaci klienta; časový rámec pro nápravná opatření všech neshod; činnosti CO následující po auditu; informace o postupech vyřizování stížností a odvolání.

Klient má (nejen v průběhu auditu) **právo pokládat otázky**. Jakékoli názorové rozdíly mezi klientem a týmem auditorů musí být diskutovány a podle možností i vyřešeny. Vše je nutné zaznamenat.

**3.4 Vypracování zprávy z auditu**

Písemnou zprávu – **Zprávu z auditu**, obsahující zjištění z auditu a další důležité údaje obdrží organizace do 7 kalendářních dnů po provedení auditu. Vedoucí auditor vypracuje zprávu podle zavedeného vzoru a vedoucí auditor za ni nese odpovědnost. **Zpráva z auditu poskytuje** přesný, stručný a jasný záznam z auditu tak, aby bylo možné učinit rozhodnutí o certifikaci. Dále **zahrnuje/odkazuje** na následující:

●identifikaci CO ●název a adresu klienta a jeho představitele ●typ auditu (počáteční/dozorový/recertifikační/ speciální/kombinovaný/společný/integrovaný) ●kritéria, cíle, rozsah (zejména identifikaci organizačních jednotek/procesů) a dobu trvání auditu ●identifikaci vedoucího auditora a týmu a jakýchkoli doprovázejících osob ●data a místa provedení činností auditu (na místě/od stolu) ●zjištění, důkazy a závěry auditu v souladu s požadavky typu auditu ●jakékoli nevyřešené záležitosti (pokud byly identifikovány) ●odchylky od plánu auditu se zdůvodněním ●významné záležitosti s vlivem na program auditu ●významné změny od posledního auditu mající vliv na SM ●případná doporučení ●sdělení, že je audit založen na procesu vzorkování ●informace o využívání certifikačních dokumentů a značek ●ověření efektivnosti nápravných opatření u dřívějších neshod.

Zpráva **dále obsahuje**: ●prohlášení, že SM klienta je efektivní, je ve shodě se systémovou normou, je způsobilý plnit očekávání a požadavky ●kontrolu procesů interních auditů a přezkoumání SM ●závěr týkající se vhodnosti rozsahu certifikace ●potvrzení splnění cílů auditu.

**Analýza příčin neshod**

CO po ukončení auditu předloží případné zjištěné neshody a vyžaduje po klientovi vyjádření o jejich analýze a termín plánovaných opatřeních k odstranění.

**Efektivita náprav a nápravných opatření**

CO provede v určeném termínu přezkoumání náprav a nápravných opatření a zhodnocení jejich účinnosti a klienta o výsledku přezkoumání informuje.

Organizace může uplatnit námitky ke zprávě z auditu u certifikačního orgánu do 15 dnů od jejího doručení. Současně vedoucí auditor připraví **Plán pravidelných dozorů** na jednotlivé roky tak, aby po dobu platnosti certifikátu (platnost je 3 roky) byl prověřen soulad všech činností certifikované organizace s požadavky certifikačních kritérií.

**3.5 Dokumentace ukládaná v CO**

CO ukládá všechny dokumenty, záznamy a zprávy týkající se certifikace organizací po dobu platnosti a 3 roky po ukončení platnosti certifikátů.

**3.6 Rozhodování o certifikaci**

Podklady pro rozhodování o certifikaci jsou zprávy z auditů, zprávy o přezkoumání dokumentace, vyžádaná dokumentace SM organizace, která byla posuzována a další dokumenty obsažené ve složce případu. CO **vydá** organizaci **certifikát**, pokud z podkladů pro rozhodování vyplývá, že žadatel splňuje stanovená certifikační kritéria a má v době vydání certifikátu vytvořeny předpoklady pro jejich trvalé plnění. Certifikát má předepsaný vzor stanovený CO a obsahuje následující informace:

* název a adresa dodavatele, jehož systém managementu se certifikuje,
* rozsah udělené certifikace,
* datum platnosti certifikátu.

Pokud audit nalezne neshody nebo chybějící důkazy shody, pak CO stanoví termíny a opatření pro nápravu/opatření k nápravě. Tato opatření musí být implementována a ověřena ještě před ukončením platnosti certifikace.

Pokud není CO schopen ověřit zavedení náprav/nápravných opatření významných neshod do šesti měsíců po posledním dni konání prvního stupně, pak je nutno provést znovu druhý stupeň.

**Převádění certifikace od jiného CO**

Certifikované organizace se mohou svobodně rozhodnout pro změnu certifikačního orgánu. Organizace, která se takto rozhodne a projeví zájem u CO, je považována za nového klienta (bez certifikace) a celý proces certifikace probíhá podle předepsaného postupu od podání žádosti až do vydání certifikátu. CO tedy nezohledňuje certifikace klientem již získané.

Pokud žadatel o certifikaci nesplňuje certifikační kritéria nebo nemá předpoklady pro jejich trvalé plnění, vydá CO dokument o **odmítnutí** vydání **certifikátu**. O vydání, respektive odmítnutí vydání, certifikátu rozhoduje odpovědná osoba CO. Případné námitky vůči jejímu rozhodnutí se řeší podle SD č. 10 „**Pravidel pro řešení stížnosti a námitek**“

**3.7 Použití certifikátu, loga a certifikační značky**

 Použití certifikátu, loga a certifikační značky je upraveno SoD o certifikaci a kontrolní činnosti (viz SD č. 06).

**3.8 Dozor nad certifikovanými organizacemi**

Za účelem udržování platnosti certifikátu provádí CO **dozor** nad organizacemi, jimž byl udělen certifikát. Dozory se provádějí v době platnosti certifikátu a to v prvním a druhém roce po vydání certifikátu. Dozor má podobu auditu na místě. V průběhu **dozorového auditu**, který je součástí plánovaných činností CO, je prověřen soulad všech deklarovaných činností certifikované organizace s požadavky certifikačních kritérií.

**3.9 Odvolávání se na certifikaci**

Odvolávání se na certifikaci se řídí „**Pravidly pro používání loga certifikačního orgánu, certifikační značky a odkazu na certifikaci**“ (viz SD č. 06). Organizace, které jsou certifikovány, musí být s těmito pravidly seznámeni odpovědnými osobami CO.

**3.10 Poplatky**

Poplatky za certifikaci jsou stanoveny na základě platného ceníku. Jednotlivé ceny se mohou upravovat přiměřeně k certifikačním činnostem. Pro upřesnění výpočtu definitivní ceny za poskytnutou službu se vychází z **Pravidel pro výpočet doby posuzování** a **Pravidel pro výběr míst pro posuzování**.

Poplatky jsou hrazeny organizací na základě Smlouvy o certifikaci a kontrolní činnosti. Nezaplacení jednotlivých faktur může vést k ukončení smluvního vztahu.

**3.11 Námitky a stížnosti**

Organizace mohou proti rozhodnutí CO podávat námitky proti průběhu nebo výsledkům certifikačního auditu nebo následného dozoru, mohou podávat stížnosti, podněty nebo oznámení týkající se dodržování certifikační postupů. CO má vypracovaná **Pravidla pro vyřizování námitek**, která upravují zejména obsah námitek/stížností, způsob jejich podání a postup řešení ze strany CO. Námitky a stížnosti se podávají na adresu společnosti Certing. s.r.o., ul. Chodská 7, 460 10 Liberec 3. S těmito pravidly jsou seznamováni všichni zájemci o certifikaci a držitelé certifikátu.

**3.12 Další důležité informace**

**3.12.1 Podmínky pro zahájení certifikačního procesu**

1. Organizace zdokumentovala SM v Příručce kvality/ kompletní dokumentované informace SM a v normou požadovaných postupech a uplatňuje je v praxi.
2. Organizace identifikovala vzájemně provázané procesy SM, stanovila jejich pořadí a vzájemné vazby, stanovila kritéria procesů včetně jejich způsobu monitorování a analýzy.
3. Organizace zvážila rizika nezbytná pro vybudování efektivního SM, plánuje a realizuje opatření pro řešení rizik a příležitostí
4. Organizace stanovila a vyhlásila svou Politiku a Cíle kvality.
5. Organizace provedla interní audity celého SM.
6. Organizace provedla přezkoumání SM.
7. Má zaplacené faktury CO.

**3.12.2 Podmínky pro vydání certifikátu**

CO vydá certifikát potvrzující shodu se systémovou normou organizaci, která:

* má kompletně zdokumentován SM;
* má popsané procesy SM;
* zvážila rizika nezbytná pro vybudování efektivity SM, plánuje a realizuje opatření pro řešení rizik a příležitostí
* má deklarovanou Politiku a cíle kvality;
* provedla interní audity a přezkoumání SM vedením;
* prošla certifikačním auditem bez zjištění neshod skupiny I. (neshody jsou klasifikovány v „Pravidlech pro klasifikaci neshod);
* realizovala nápravná opatření;
* je seznámena s Povinností certifikovaných organizací;
* je seznámena s Pravidly pro používání loga certifikačního orgánu, certifikační značky a odkazu na certifikaci a s ostatními SD dle čl. 3.2;
* uhradí poplatky za poskytnuté služby.

**3.12.3 Podmínky pro vydání certifikátu po absolvování dalšího certifikačního auditu**

Dalším certifikačním auditem se rozumí audit, který CO provede u certifikované organizace, u níž končí platnost certifikace. Aby organizace neměla „přetržené“ certifikační období, CO provede certifikační audit v časové návaznosti na platnost ukončení certifikátu. Platnost tohoto certifikátu (vydává se nový certifikát) je 3 roky. O recertifikaci mohou požádat ti držitele certifikátu, kteří v průběhu držení certifikátu splnili podmínky pravidelných ročních dozorů ale i dalších podmínek ve smyslu pravidel pro používání certifikátu. K recertifikaci držitel certifikátu podává žádost o certifikaci stejným způsobem, shodným s postupem první certifikace. Certifikační proces je stejný jako u první certifikace s tím rozdílem, že u recertifikace je kladen důraz na prokázání praktické realizace udržování, zdokonalování a zefektivňování SM.

CO vydá organizaci certifikát po recertifikaci za stejných podmínek jako při první certifikaci.

Pokud jsou recertifikační činnosti úspěšně dokončeny před datem ukončení stávající certifikace, pak je datum ukončení této stávající stanoveno podle platnosti stávajícího certifikátu. Datum vydání nového certifikátu je stanoveno v návaznosti na ukončení stávajícího, ale je minimálně shodné s datem rozhodnutí o certifikaci, nebo pozdější.

Pokud CO neprovede recertifikační audit před ukončením certifikace, nebo nemohl ověřit plnění nápravných opatření významných neshod, neprodlouží ani nepotvrdí recertifikaci. Klient je o těchto faktech informován.

Pokud jsou v průběhu šesti měsíců od vypršení data platnosti certifikace recertifikační činnosti ukončeny CO obnoví platnost certifikace. Pokud ne, pak je realizován minimálně druhý stupeň auditu. Datum začátku platnosti certifikátu musí být shodné s datem rozhodnutí o certifikaci, nebo pozdější a datum ukončení platnosti je založeno podle předchozího certifikačního cyklu.

**3.12.4 Podmínky pro pozastavení certifikátu**

V případě porušení SoD o certifikaci a kontrolní činnosti držitelem certifikátu může být certifikát **pozastaven na dobu 6 měsíců**. Jedná se hlavně o porušení následujícího charakteru:

1. nedodržení povinností objednatele (např. zaplacení faktur CO, nesprávné používání certifikátu, certifikační značky a odkazu na certifikaci, atd.);
2. SM organizace není udržován a není funkční (zjištění např. ze zpráv o dozorových auditech);
3. dozorový audit není možné provést v plánovaném termínu z viny certifikované organizace;
4. zákazník může požádat i dobrovolně.

Pozastavení je sděleno písemně držiteli certifikátu a musí obsahovat:

* uvedení důvodu pozastavení,
* termín k odstranění závad,
* termín pozastavení,
* upozornění na používání loga po dobu pozastavení.

 Pozastavení zruší CO okamžitě po prokázání, že zákazník zjednal nápravu ve stanoveném čase a příčina pozastavení certifikátu je odstraněna. Kontrola nápravy může být provedena **mimořádným auditem.**

O obnovení účinnosti certifikátu musí certifikovaná organizace písemně požádat CO nejpozději do 1 měsíce před ukončením pozastavení. CO nejpozději do jednoho měsíce po obdržení žádosti zahájí v příslušné organizaci mimořádný dozor a na základě zjištěných skutečností rozhodne, zda je možno obnovit certifikát. Doba pozastavení účinnosti certifikátu neovlivňuje ukončení jeho platnosti.

**3.12.5 Podmínky pro zrušení certifikátu**

Podmínky pro zrušení platnosti certifikátu nastanou v případě:

1. hrubého porušení smlouvy o certifikaci a kontrolní činnosti držitelem certifikátu,
2. neplnění certifikačních pravidel včetně nepřijetí nápravných opatření,
3. uplynutí doby pozastavení certifikátu,
4. neúspěšného mimořádného dozorového auditu,
5. odstoupení od smlouvy a zrušení platnosti certifikátu na žádost držitele (certifikát je automaticky zrušen).

Zrušení certifikátu je sděleno písemně, se sdělením důvodu jeho odejmutí. Organizace, již byla zrušena platnost certifikátu, musí bezodkladně přestat používat odkazy na certifikaci a vrátit certifikačnímu orgánu certifikát.

**3.12.6 Změny požadavků na certifikaci**

Proces certifikace SM, který CO provádí je založen na platných normách a akreditačních požadavcích ČIA. Jelikož existuje přímá vazba stanovených pravidel CO a jejich dodržení ze strany klienta, pak v případě změn těchto pravidel, musí provést změny i klient. O těchto změnách v CO je dodavatel neprodleně a včas písemně informován (max. do 1 měsíce).

Tyto změny mohou nastat například v případech:

* revize a změn norem pro certifikaci;
* změn akreditačních pravidel;
* změn certifikačního postupu atd.

V případě, že dodavatel neakceptuje změnu požadavků na certifikaci v termínu dohodnutém s CO, je toto pokládáno za nedodržování certifikačních pravidel s důsledky z toho vyplývajícími (např. pozastavení resp. odnětí certifikace).

**3.12.7 Změny v certifikované oblasti klienta**

Organizace, která je držitelem platného certifikátu SM - je povinna neprodleně písemně informovat CO o všech změnách svého certifikovaného SM majících vliv na rozsah platnosti certifikátu. Mohou to být například:

* organizační změny (změna identifikačních údajů, adresy, organizační struktury, místa provozu nebo rozšíření/zúžení, zrušení organizace, změna počtu pracovníků, atd.);
* změny rozsahu poskytovaných služeb, změny hlavních činností, atd.;
* podstatné změny v dokumentaci SM.

CO oznámené změny neprodleně prošetří. V případě, že změna může vyvolat rozšíření nebo omezení certifikátu, bude SM prověřen pravidelným nebo mimořádným dozorovým auditem.

**4. Závěrečná ustanovení**

Za změnové řízení dokumentu odpovídá MK. Aktualizace se provádí podle potřeby, revize (přezkoumání) - min. jednou ročně. Doba platnosti dokumentu není omezena.