



## Příručka pro klienty, 2012



### Služby **zkušební laboratoře**

Účinnost od:	1. 4. 2012
Zpracoval:	Vedení zkušební laboratoře
Datum vydání:	30. 3. 2012

# 1 Úvod

Cílem této klientské příručky je usnadnění orientace klientů při objednání odborné služby poskytované laboratořemi Divize zkušebnictví Institutu pro testování a certifikaci, a.s. Zlín - Louky. Jsou zde definovány všechny informace a důležité odkazy na webové stránky ITC a dalších institucí nezbytné pro realizaci služby a to zejména rozsahy kompetencí laboratoře, způsoby objednání služby, postupy při její realizaci, přehled výstupní dokumentace, platební podmínky a kontakty pracovníků odpovědných za jednotlivé oblasti zkoušení.

## 2 Definice

### 2.1 Základní pojmy

#### Akreditovaná zkušební laboratoř

Zkušební laboratoř, u níž je národním akreditačním orgánem potvrzeno prostřednictvím vydaného Osvědčení o akreditaci splnění požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17025 "Všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří". Rozsah akreditace je dán její přílohou k osvědčení o akreditaci.

#### Osoba autorizovaná v souladu se zákonem č. 258/2000 Sb. O ochraně veřejného zdraví

Instituce, která byla autorizována Státním zdravotním ústavem (pověřeným Ministerstvem zdravotnictví k provádění autorizací) k vyšetřování zdravotní nezávadnosti vybraných výrobků, v souladu se zákonem č. 258 Sb., O ochraně veřejného zdraví. Rozsah autorizace je vymezen Osvědčením o autorizaci a přílohou k osvědčení.

### 2.2 Použité zkratky

AZL	- akreditovaná zkušební laboratoř
ČIA	- Český institut pro testování a akreditaci
ITC	- Institut pro testování a certifikaci, a.s.
SZÚ	- Státní zdravotní ústav
ZL	- Zkušební laboratoř

## 3 Rozsah služby – kompetence laboratoří divize zkušebnictví

### 3.1 Kompetence laboratoře

- laboratoř je akreditována ČIA pod označením AZL 1004. Rozsah akreditovaných zkoušek je uveden na [www.cai.cz](http://www.cai.cz) v části Seznamy akreditovaných subjektů a na stránkách ITC [www.itczlin.cz](http://www.itczlin.cz) v části Akreditace
- laboratoř je autorizovaná ze strany SZÚ pro provádění autorizovaných vyšetření podle zákona 258/2000 Sb. pro sady D1, D2 a D3. Rozsah autorizace je uveden na stránkách SZÚ <http://www.szu.cz/autorizace/program-autorizace> v části Seznam autorizovaných laboratořích a na stránkách ITC [www.itczlin.cz](http://www.itczlin.cz) v části Autorizace.
- Na základě pověření ze strany Státní potravinářské a zemědělské inspekce je laboratoř způsobilá k provádění laboratorních rozborů pro účely hodnocení a zařídování vína podle §26 odst. 5 zákona č. 321/2004 Sb., o vinohradnictví a vinařství
- laboratoř jako součást ITC je na základě rozhodnutí Ministerstva spravedlnosti pověřena k provádění znaleckých posudků a spotřebitelských reklamací. Pověření a rozsah poskytované služby je uveden na stránkách ITC [www.itczlin.cz](http://www.itczlin.cz) v části Služby - Znalecké posudky.

### 3.2 Rozsah odborných činností

Zkušební laboratoř nabízí svým zákazníkům širokou škálu činností a zkoušek vyplývajících jednak z pověření udělených laboratoři - viz čl. 3.1 Kompetence laboratoře - a dále reagujících na potřeby a požadavky zákazníků z mnoha odvětví lidské činnosti (spotřební, stavební, automobilový a lehký průmysl, zdravotnictví, ...) jak z tuzemska, tak i ze zahraničí.

Laboratoř je schopna zákazníkům nabídnout zkoušení dle mezinárodních norem (ISO, DIN, EN, ČSN,..), dle norem podnikových (např. zkoušky pro automobilový průmysl), případně uzpůsobit poskytovanou službu podle požadavků zákazníka.

Podrobné informace o celém rozsahu poskytovaných služeb je možno najít na webových stránkách ITC [www.itczlin.cz](http://www.itczlin.cz) v části Služby - Testování.

## 4 Postup objednání služby

### 4.1 Obecně

Zájem o službu je možno projevit:

- osobním jednáním
- telefonicky
- mailem
- faxem
- poštovním dopisem

(viz. kontakty uvedené v bodě 7. nebo na <http://www.itczlin.cz/kontakty.php> )

### 4.2 Objednávka

Závazná objednávka je písemná a má obsahovat minimálně následující údaje:

- označení zákazníka (obchodní jméno firmy, jméno zákazníka),
- přesnou adresu zákazníka včetně PSČ,
- jméno kontaktní osoby zákazníka,
- telefoní číslo . popř. mailovou adresu kontaktní osoby zákazníka,
- IČ, příp. DIČ,
- číslo bankovního spojení,
- specifikaci odborné služby - požadovaný rozsah odborných prací (zkoušek, hodnocení), specifikaci zkušebních postupů, popis vzorků a jejich počet, popř. další potřebná technická data,
- požadovaný výstupní dokument včetně požadavku na jeho jazykové mutace (např. Zkušební protokol akreditované laboratoře, ATEST, apod.)

Vzor objednávky je uveden v příloze č. 1.

Objednávka může být adresována na:

- ředitele divize
- vedoucího příslušné části ZL
- pracovníka – budoucího řešitele dané zakázky, který již vstoupil se zákazníkem v jednání

Kontaktní údaje jsou uvedené v bodě 7, nebo na <http://www.itczlin.cz/kontakty.php> .

Současně s objednávkou je vhodné – nejlépe po konzultaci s příslušným pracovníkem ITC - doručit také vzorky popř. technickou dokumentaci v dohodnutém rozsahu.

Jako objednávku je možné použít formulář, který je přílohou č. 1 tohoto dokumentu.

### 4.3 Přezkoumání objednávky

Objednávka je přezkoumána z hlediska správnosti a kompletnosti údajů a je zaevidována. Jsou-li objednávka nebo rozsah dodané dokumentace neúplné, ITC písemnou formou (dopisem, e-mailem, faxem) specifikuje chybějící položky a vyžádá jejich doplnění.

### 4.4 Stanovení ceny a termínu vyhotovení

Cena a termín vyhotovení služby jsou obvykle sjednávány až po dodání všech informací, které jsou nezbytné pro stanovení rozsahu odborných prací. Termín nemůže být kratší, než je nezbytná technologická doba kondicionace vzorků a vlastního provedení zkoušek dle dohodnutých postupů. V případě, že v průběhu zakázky dojde ke změně rozsahu prací (provedení doplňujících zkoušek, změna zkušebních podmínek ze strany zákazníka, apod.), cena je po dohodě se zákazníkem adekvátně navýšena.

### 4.5 Potvrzení obchodních podmínek spolupráce

Obchodní vztah mezi klientem a ITC je sjednáván podle charakteru, náročnosti a cenových relací odborné služby – zakázky.

V případě jednoduchých zakázek v cenách do 20.000,- Kč postačuje potvrzení objednávky ze strany ITC, které obvykle obsahuje:

- rozsah sjednaných odborných prací včetně charakteru písemného zpracování
- informaci o ceně a platební podmínky
- termín vyhotovení služby

V případě zakázek v cenách nad 20.000,- Kč je s klientem uzavřena písemná smlouva dle Obchodního zákoníku obsahující:

- specifikaci smluvních stran
- rozsah sjednaných prací včetně charakteru písemného zpracování
- informaci o ceně a platební podmínky
- termín vyhotovení služby
- porušení smluvních povinností a jeho následky
- pravidla odstoupení od smlouvy

#### 4.6 Platební podmínky

Zahájení prací je podmíněno úhradou zálohové faktury obvykle ve výši 100% ceny služby + DPH dle platné legislativy. Výjimky z tohoto režimu jsou možné na základě podané a schválené žádosti adresované generálnímu řediteli ITC.

Práce na zakázce jsou ukončeny vydáním faktury se splatností 14 dnů od data jejího vystavení. Faktura má náležitosti daňového dokladu podle § 12 zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění a obsahuje odkaz na číslo zakázky.

## 5 Postup provedení odborné služby

- Zahájení prací je podmíněno oboustranným písemným odsouhlasením smlouvy, dodáním zkoušených vzorků, pokud je služba realizovaná na pracovištích zkušební laboratoře, případně potřebné dokumentace. Množství, způsob odběru zkušebních vzorků, případně jejich dopravu do ITC je nezbytné konzultovat s pracovníkem ZL v návaznosti na zadaný rozsah technických prací.
- V případě, že průběh zkoušek vykazuje neshody popř. jiný nestandardní průběh, zákazník je neprodleně informován, práce na zakázce jsou zastaveny a další postup je pečlivě konzultován se zákazníkem.
- Po ukončení všech prací je vydán příslušný výstupní dokument podle sjednané odborné práce, který může být zákazníkovi předán těmito způsoby
  - jako doporučená zásilka nebo do vlastních rukou v případě prokazatelně uhrazené zálohové platby ve výši 100% ceny + 19% DPH
  - dobírkou, je-li zakázka bez zálohy nebo se zálohou menší než 100% + 19% DPH ceny služby
  - elektronicky v pdf formátu

## 6 Vydávané dokumenty

Výstupní dokumenty vydávané ZL jsou standardně vystavovány v českém jazyce. Na základě požadavku zákazníka je možné je vydat také v různých jazykových mutacích. Informace o formě dokumentace a jejich jazykových variacích musí být uvedeno na objednávce nebo ve smlouvě. Doplnkové požadavky, podoba a obsah výsledného dokumentu mohou být upřesňovány i v průběhu zakázky. Změny rozsahu služby mohou ovlivnit výslednou cenu.

Přehled vydávaných dokumentů:

- Zkušební protokol akreditované laboratoře - s odkazem na akreditaci laboratoře
- Protokol o zkoušce o analytickém rozboru vína - s odkazem na akreditaci laboratoře
- Protokol o autorizovaném vyšetření - pro činnosti podle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví s odkazem na autorizaci
- Zkušební protokol laboratoře
- ATEST - forma zkušebního protokolu, prezentující na první straně souhrnnou a graficky atraktivní formou výsledky zkoušek a hodnocení provedených na zkoušeném vzorku

- Protokol o zkoušce o analytickém rozboru vína
- Zpráva nebo Odborný posudek – technický text
- Znalecký posudek - dokument vydaný ITC jako ústavem kvalifikovaným pro znaleckou činnost

## 7 Kontakty

Kontakty na pracovníky ITC odpovědné za řešení dané problematiky jsou uvedeny na webových stránkách na <http://www.itczlin.cz/kontakty.php> nebo u jednotlivých oblastí poskytované služby na adrese <http://www.itczlin.cz/testovani-vyrobky.php>. Níže uvedená tabulka obsahuje kontakty na vedoucí pracovníky jednotlivých částí zkušební laboratoře rozdělené podle charakteru nebo předmětu zkoušení.

Jméno	Oblast působnosti	Telefon/ fax	e-mail
Jiří Samsonek, Ing., Ph.D.	Ředitel Divize zkušebnictví a vedoucí ZL	577 601 272 / 577 601 702	<a href="mailto:testing@itczlin.cz">testing@itczlin.cz</a>
Ing. Lenka Velísková	Manažerka kvality ZL	577 601 530	<a href="mailto:lveliskova@itczlin.cz">lveliskova@itczlin.cz</a>
Ing. Věra Vilímková	Vedoucí Laboratoře Analytické chemie a mikrobiologie	577 601 389 / 577 601 389	<a href="mailto:analyt@itczlin.cz">analyt@itczlin.cz</a>
Beata Janoušková, MUDr.	Zástupce vedoucí pro mikrobiologickou laboratoř	577 601 276 / 577 601 389	<a href="mailto:mikrobiologie@itczlin.cz">mikrobiologie@itczlin.cz</a>
Věra Bohatová, Ing.	Vedoucí Fyzikální laboratoře	577 601 267 / 577 601 278	<a href="mailto:vbohatoва@itczlin.cz">vbohatoва@itczlin.cz</a>
Irena Látalová Ing.	Vedoucí Laboratoře textilních materiálů a výrobků	577 601 268 / 577 601 268	<a href="mailto:ilatalova@itczlin.cz">ilatalova@itczlin.cz</a>
Marie Ordeltová, Ing.	Vedoucí Laboratoře obuvi a osobních ochranných prostředků	577 523 657 / 577 523 657	<a href="mailto:mordeltova@itczlin.cz">mordeltova@itczlin.cz</a>
Jiří Růžička, Ing.	Vedoucí Laboratoře stavebních materiálů a výrobků	577 601 507 / 577 601 577	<a href="mailto:jruzicka@itczlin.cz">jruzicka@itczlin.cz</a>

