



## Příručka pro klienty, 2017



### Služby zkušební laboratoře

Účinnost od:	1. 9. 2017
Zpracoval:	Vedení zkušební laboratoře
Datum vydání:	1. 9. 2017

# 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 uvedeny 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,
- kontakty pracovníků odpovědných za jednotlivé oblasti zkoušení.

## 2 Definice

### 2.1 Základní pojmy

#### **Akreditovaná zkušební laboratoř**

Zkušební laboratoř, u níž je národním akreditačním orgánem (v ČR je to Český institut pro akreditaci, dále ČIA) 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 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 v této oblasti) 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 jeho přílohou.

### 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

#### **Akreditace podle ČSN EN ISO/IEC 17025**

Laboratoř je akreditována ČIA pod označením AZL 1004. Rozsah akreditovaných zkoušek je uveden na webových stránkách ČIA [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“.

#### **Autorizace podle zákona 258/2000 Sb.**

Laboratoř je autorizovaná ze strany SZÚ pro provádění autorizovaných vyšetření pro set D3 - výrobky, určené pro styk s potravinami. Rozsah autorizace je uveden na stránkách SZÚ <http://www.szu.cz/autorizace/program-autorizace> v části „Seznam autorizovaných laboratoří“ a na stránkách ITC [www.itczlin.cz](http://www.itczlin.cz) v části „Autorizace“.

#### **Pověření k vydávání znaleckých posudků**

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 udělené laboratoři (čl. 3.1) a dále z potřeb a požadavků tuzemských i zahraničních zákazníků z mnoha odvětví lidské činnosti (spotřební, stavební, automobilový a lehký průmysl, zdravotnictví ...).

Zkoušení je prováděno dle mezinárodních a národních norem (ISO, DIN, EN, ČSN,...), podnikových norem zákazníků (např. zkoušky pro automobilový průmysl), dle legislativních požadavků, postupů národních či mezinárodních sdružení, případně je laboratoř schopna uzpůsobit poskytovanou službu podle požadavků zákazníka formou zkoušek „na míru“. Laboratoř rovněž disponuje širokou škálou vlastních interních zkušebních postupů, ve většině případů akreditovaných.

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
- e-mailem
- poštovním dopisem

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

### 4.2 Objednávka

Objednávka může být písemná nebo elektronická, popř. i formou ústní dohody při osobním jednání.

Pro objednání služby jsou potřebné následující údaje:

- označení zákazníka (obchodní jméno firmy, jméno zákazníka),
- přesná adresa včetně PSČ,
- jméno, telefonní číslo, popř. e-mailová adresa kontaktní osoby,
- IČ, příp. DIČ u právnických osob,
- specifikace odborné služby - požadovaný rozsah odborných prací (zkoušek, hodnocení), specifikace zkušebních postupů, popis vzorků a jejich počet, popř. další potřebné informace k jasnému vymezení požadované služby,
- požadovaný výstupní dokument včetně požadavku na jeho jazykovou mutaci (např. „Zkušební protokol akreditované laboratoře“, „ATEST“, apod.).

Objednávka může být adresována na:

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

### 4.3 Přezkoumání objednávky

Ze strany ITC je k další komunikaci ohledně zakázky pověřen její řešitel, se kterým se komunikují další porobnosti zakázky, jako např. potřebné množství vzorků, jejich odběr, požadovaná technická dokumentace, termín řešení zakázky i její cena. Každá zakázka je ze strany ITC identifikována jedinečným číslem zakázky.

Kontaktní údaje na klíčové pracovníky laboratoře jsou uvedené v čl. 7 této příručky a na webu ITC <http://www.itczlin.cz/kontakty.php>

#### 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 ze strany klienta (provedení doplňujících zkoušek, změna zkušebních podmínek, apod.), cena je po dohodě se zákazníkem adekvátně upravena.

#### 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 je ze strany ITC vystavena dle Občanského zákoníku v platném znění tzv. krátká smlouva, která obvykle obsahuje:

- specifikaci smluvních stran
- rozsah sjednaných odborných prací včetně požadovaného výstupu
- informaci o ceně a platebních podmínkách
- termín vyhotovení služby
- obecné smluvní podmínky

Alternativně je s klientem uzavřena detailní smlouva dle Občanského zákoníku v platném znění obsahující:

- specifikaci smluvních stran
- rozsah sjednaných prací včetně požadovaného výstupu
- informaci o ceně a platební podmínky
- termín vyhotovení služby
- porušení smluvních povinností a jeho následky
- pravidla odstoupení od smlouvy
- další specifické ujednání, které jsou pro daný kontrakt relevantní

#### 4.6 Platební podmínky

Zahájení prací je podmíněno úhradou zálohové faktury obvykle ve výši 100% ceny služby + DPH dle platné legislativy, pokud je tato záloha smluvně vyžadována. U zakázek menšího rozsahu a u dlouhodobých klientů s dobrou platební morálkou se obvykle záloha nevyžaduje.

Práce na zakázce jsou ukončeny vydáním výstupního dokumentu (DUZP) a následně faktury se splatností 14 dnů od data jejího vystavení, pokud není splatnost dohodnuta jinak. 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 odsouhlasením smlouvy, dodáním zkoušených vzorků, případně potřebné dokumentace.

V případě, že průběh zkoušek vykazuje neshody popř. jiný nestandardní průběh, zákazník je neprodleně informován, práce na zakázce mohou být zastaveny a další postup konzultován se zákazníkem.

Po ukončení všech prací je vydán příslušný výstupní dokument, jehož předání může být realizováno těmito způsoby:

- jako doporučená zásilka
- osobní předání s potvrzením převzetí dokumentu
- elektronicky v pdf formátu buď formou skenu finálního dokumentu nebo v elektronicky podepsané PDF verzi

## 6 Vydávané dokumenty

Výstupní dokumenty vydávané ZL jsou standardně vystavovány v českém, popřípadě anglickém jazyce, dle požadavku zákazníka. Na základě požadavku je možné vydat dokument také v dalších jazykových mutacích. Doplňkové požadavky, podoba a obsah výsledného dokumentu mohou být upřesňovány i v průběhu zakázky.

### Přehled vydávaných dokumentů:

- **Zkušební protokol akreditované laboratoře** - s odkazem na akreditaci laboratoře podle ČSN EN ISO/IEC 17025. Na tento dokument se vztahují mezinárodní dohody o vzájemném uznávání výsledků posuzování shody v rámci EA MLA a ILAC MRA.
- **Zkušební protokol laboratoře** - obsahuje neakreditované zkušební postupy nebo postupy z rozsahu akreditace, ale v tomto případě se na výsledky takovýchto zkoušek nevztahují dohody o vzájemném uznávání výsledků posuzování shody v rámci EA MLA a ILAC MRA.
- **ATEST** - dokument, který je vždy vystaven na základě vydaného zkušební protokolu (akreditovaného nebo neakreditovaného), ve kterém jsou výsledky zkoušek, případně jejich odborné posouzení ve vztahu k zadané technické specifikaci prezentovány souhrnnou a graficky atraktivní formou, která dokument předurčuje například k marketingové prezentaci těchto výsledků.
- **Protokol o autorizovaném vyšetření** - pro činnosti podle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví s odkazem na autorizaci laboratoře podle tohoto zákona
- **Zpráva** - odborný text obvykle obsahující část teoretickou, experimentální, výsledky a závěr. Většinou se tento způsob prezentace používá tam, kde je nezbytné uvádět širší souvislosti testování, výsledků a analýz.
- **Odborný posudek** – dokument se vydává jako expertizní služba pro občany a subjekty, neslouží pro potřeby státních orgánů
- **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 <http://www.itczlin.cz/kontakty.php> nebo u jednotlivých oblastí poskytované služby na adrese <http://www.itczlin.cz/testovani-vyroby.php>.

Níže uvedená tabulka obsahuje kontakty na vedoucí pracovníky jednotlivých částí zkušební laboratoře rozdělené podle charakteru nebo předmětu zkoušení.

Jméno	Oblast působnosti	Telefon/ Mobil	e-mail
Jiří Samsoněk, Ing., Ph.D.	Ředitel Divize zkušebnictví a vedoucí ZL	577 601 272 / 603 101 139	<a href="mailto:testing@itczlin.cz">testing@itczlin.cz</a>
Ing. Lenka Velísková	Manažerka kvality ZL	577 601 530 / 608 741 590	<a href="mailto:lveliskova@itczlin.cz">lveliskova@itczlin.cz</a>
Ing. Věra Vilímková	Vedoucí Laboratoře Analytické chemie a mikrobiologie	577 601 634 / 734 161 144	<a href="mailto:analyt@itczlin.cz">analyt@itczlin.cz</a>
Beata Frydrychová, MUDr.	Zástupce vedoucí pro mikrobiologickou laboratoř	577 601 276	<a href="mailto:mikrobiologie@itczlin.cz">mikrobiologie@itczlin.cz</a>
Roman Dlabaja, Mgr., Ph.D.	Vedoucí Fyzikální laboratoře	572 779 904	<a href="mailto:tubes@itczlin.cz">tubes@itczlin.cz</a>
Irena Látalová Ing.	Vedoucí Laboratoře textilních materiálů a výrobků	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 / 603 565 751	<a href="mailto:mordeltova@itczlin.cz">mordeltova@itczlin.cz</a>
Jiří Růžička, Ing.	Vedoucí Laboratoře stavebních materiálů a výrobků	572 779 901 / 737 203 195	<a href="mailto:jruzicka@itczlin.cz">jruzicka@itczlin.cz</a>