



SLUŽBY AKREDITOVANÉ ZKUŠEBNÍ LABORATOŘE č. 1004



PŘÍRUČKA PRO KLIENTY

INSTITUT PRO TESTOVÁNÍ A CERTIFIKACI, a. s.

WWW.ITCZLIN.CZ



Účinnost od: 11/2018

Zpracoval: Ing. Velísková

Schválil: Ing. Samsonek, Ph.D.

Verze příručky: 6

Datum vydání: 11/2018

Místo vydání: Zlín

Divize zkušebnictví ITC

1. ÚVOD

Cílem této klientské příručky je usnadnění orientace klientů při objednání odborné služby poskytované zkušební laboratoří 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 v části „[Seznamy akreditovaných subjektů](#)“ a na stránkách ITC 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 www.szu.cz v části „[Seznam autorizovaných laboratoří](#)“ a na webových stránkách ITC 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 webových stránkách ITC 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 (např. 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 v části „[SLUŽBY – Testování](#)“.

4. POSTUP OBJEDNÁNÍ SLUŽBY

4.1 Obecně

Zájem o službu je možno projevit:

- osobním jednáním
- telefonicky
- e-mailem
- poštovním dopisem

Kontakt na odpovědné pracovníky je k dispozici na webových stránkách ITC v sekci „[kontakty](#)“

4.2 Objednávka

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 doručena osobně, písemně, nebo elektronicky kontaktním pracovníkům:

- ředitel divize zkušebnictví,
- vedoucí pracovník laboratoře odpovědné za danou oblast zkoušení,
- pracovník, budoucí šéf dané zakázky, který již vstoupil se zákazníkem v jednání.

Kontaktní údaje na klíčové pracovníky laboratoře jsou uvedeny na webových stránkách ITC v příslušných sekcích nabídky Testování:

Analytická laboratoř	http://www.itczlin.cz/analyticka-chemie
Mikrobiologie	http://www.itczlin.cz/mikrobiologie
Fyzikální zkušebna	http://www.itczlin.cz/fyzika-zkusebna
Požární laboratoř	http://www.itczlin.cz/pozar-horlavost-laborator
Defektoskopie	http://www.itczlin.cz/defektoskopie
Stavební zkušebna	http://www.itczlin.cz/diagnostika-stavba-zkusebna
Zkušebna asfaltů	http://www.itczlin.cz/asfalt-zkusebna
Zkušebna textilu	http://www.itczlin.cz/textil-zkusebna
Zkušebna obuvi	http://www.itczlin.cz/zkusebna-obuv-ochana-pracovni-laborator

5. PŘEZKOUMÁNÍ OBJEDNÁVKY

Ze strany ITC je k další komunikaci ohledně zakázky pověřen pracovník (šéf zakázky), 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.

6. 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.

7. SMLOUVA

- V případě zakázek AZL se s klientem uzavírají smlouvy podle Obchodního zákoníku.
- Smlouva obsahuje:
 - specifikaci smluvních stran
 - rozsah sjednaných prací
 - informaci o ceně a platební podmínky
 - termín provedení zkoušky s vydáním zkušebního protokolu

8. 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

9. 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. Doplnkové 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. Může obsahovat i označené neakreditované zkoušky, na které se dohody nevztahují.
- **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