



Handbuch für Kunden, 2017



Dienstleistungen des Prüflabors

| | |
|-------------------|------------------------|
| Wirksam seit: | 1. 9. 2017 |
| Verfasser: | Leitung des Prüflabors |
| Herausgegeben am: | 1. 9. 2017 |

1 Einleitung

Das Ziel dieses Handbuchs für Kunden ist die erleichterte Orientierung bei der Bestellung einer der Fachdienstleistungen von Prüflaboratorien der Division Prüfwesen des Instituts für Prüfung und Zertifizierung AG Zlín - Louky. Hier sind alle Informationen und wichtige Links zu den Webseiten der ITC AG und anderer Institutionen zusammengefasst, die für die Auftragsdurchführung erforderlich sind, und zwar:

- Umfang der Laborkompetenz,
- verschiedene Bestellverfahren für eine Dienstleistung,
- Arbeitsprozesse während der Durchführung,
- Übersicht der Abschlussdokumentation,
- Zahlungsbedingungen,
- die für den jeweiligen Prüfbereich verantwortlichen Ansprechpartner inkl. Kontaktangaben.

2 Definition

2.1 Grundlegende Begriffe

Akkreditiertes Prüflabor

Ein Prüflabor, dessen Erfüllung der Normanforderungen gem. ČSN EN ISO/IEC 17025 "Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien" durch die nationale Akkreditierungsstelle (in der Tschechischen Republik ist es Tschechisches Institut für Testen und Akkreditierung, TITA) mit einer Akkreditierungsurkunde bescheinigt wurde. Der Geltungsbereich der Akkreditierung in der Anlage zu der Akkreditierungsurkunde definiert.

Autorisierte Person gem. Gesetz Nr. 258/2000 GBl. zum Schutz der öffentlichen Gesundheit

Eine Institution, die zur Beurteilung der Gesundheitsunbedenklichkeit ausgewählter Produkte durch das Staatliche Gesundheitsinstitut (dieses wurde zu Autorisierungen in diesem Bereich durch das Gesundheitsministerium beauftragt) gem. Gesetz Nr. 258 GBl. zum Schutz der öffentlichen Gesundheit beauftragt wurde. Der Geltungsbereich der Autorisierung ist im Autorisierungszertifikat und in seiner Anlage spezifiziert.

2.2 Verwendete Abkürzungen

APL - Akkreditiertes Prüflabor
TITA - Tschechisches Institut für Testen und Akkreditierung
ITC AG - Institut für Prüfung und Zertifizierung AG
SGI - Staatliches Gesundheitsinstitut
PL - Prüflabor

3 Dienstleistungsumfang – Laborkompetenz der Division Prüfwesen

3.1 Laborkompetenz

Akkreditierung gem. ČSN EN ISO/IEC 17025

Das Labor ist durch das TITA unter der Bezeichnung AZL 1004 akkreditiert. Der Umfang der akkreditierten Prüfungen ist auf den TITA-Webseiten www.cai.cz unter „Liste der akkreditierten Subjekte“ sowie auf den Webseiten der ITC AG www.itczlin.cz unter „Akkreditierung“ zu finden.

Autorisierung gem. Gesetz 258/2000 GBl.

Das Labor wurde durch das SGI beauftragt, die autorisierten Prüfungen für den Satz D3 - Produkte mit Lebensmittelkontakt durchzuführen. Der Umfang der Autorisierung ist auf den SGI-Webseiten <http://www.szu.cz/autorizace/program-autorizace> unter „Liste der autorisierter Laboratorien“ sowie auf den Webseiten der ITC AG www.itczlin.cz unter „Autorisierung“ zu finden.

Beauftragung zur Herausgabe von Fachgutachten

Das Labor als ein Teil der ITC AG ist aufgrund eines Beschlusses des Justizministeriums mit der Durchführung von Expertengutachten und Verbraucherreklamationen beauftragt. Die Beauftragung

sowie der Umfang der Dienstleistung ist auf den Webseiten der ITC AG www.itczlin.cz unter „DIENSTLEISTUNGEN - Fachgutachten“ zu finden.

3.2 Bereich der Fachtätigkeiten

Das Prüflabor bietet seinen Kunden eine breite Palette von Tätigkeiten und Prüfungen an, die sich einerseits aus den für das Labor erteilten Beauftragungen ergeben (Art. 3.1) und andererseits auf die Bedürfnisse und Anforderungen der inländischen und ausländischen Kunden aus vielen Bereichen der menschlichen Tätigkeit (Verbraucher-, Bau-, Automobil- und Leichtindustrie, Gesundheitswesen etc.) reagieren.

Die Prüfungen werden gem. internationaler und nationaler Normen durchgeführt (ISO, DIN, EN, ČSN etc.), gem. den Betriebsnormen der Klienten (z. B. Prüfungen für die Automobilindustrie), lt. Anforderung der Rechtsvorschriften sowie Verfahren nationaler oder internationaler Vereine. Das Labor ist ebenfalls in der Lage, die gewünschte Dienstleistung den Anforderungen des Klienten in Form von maßgeschneiderten Prüfungen anzupassen. Das Labor verfügt ebenfalls über eine Vielzahl eigener internen Prüfverfahren, die in den meisten Fällen akkreditiert sind.

Weitere Informationen über das gesamte Dienstleistungsspektrum finden Sie auf der Webseite der ITC AG www.itczlin.cz unter „DIENSTLEISTUNGEN – Prüfungen“.

4 Vorgehen bei der Bestellung einer Dienstleistung

4.1 Allgemein

Das Interesse an der Dienstleistung kann folgend bekundet werden:

- im persönlichen Gespräch
- telefonisch
- per E-Mail
- mit einem Postbrief

(s. Kontakte im Kap. 7 oder unter <http://www.itczlin.cz/kontakty.php>)

4.2 Bestellung

Eine Bestellung kann in schriftlicher oder elektronischer Form erfolgen, ggf. auch mündlich in einem persönlichen Gespräch.

Für die Bestellung einer Dienstleistung sind folgende Angaben erforderlich:

- Bezeichnung des Kunden (Firmenname, Kundenname),
- genaue Adresse inklusive PLZ,
- Name, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse der Kontaktperson,
- Firmen-Identifikationsnummer, bei juristischen Personen Steuer-ID,
- Spezifizierung der Fachdienstleistung - gewünschter Umfang der Facharbeiten (Prüfungen, Auswertungen), Spezifikation von Prüfverfahren, Beschreibung und Anzahl der Proben, evtl. weitere erforderlichen Angaben, um die gewünschte Dienstleistung klar abzugrenzen.
- gewünschtes Abschlussdokument einschließlich gewünschter Sprachversion (z. B. „Prüfprotokoll eines akkreditierten Prüflabors“, „BESCHEINIGUNG“ etc.).

Die Bestellung kann an folgende Personen gerichtet werden:

- Direktor der Division Prüfwesen,
- Leiter der jeweiligen PL-Abteilung der Division Prüfwesen,
- Mitarbeiter – zukünftiger Auftragschef, der bereits in Verhandlungen mit dem Kunden eingetreten ist.

4.3 Überprüfung der Bestellung

Die ITC AG wird für die weitere Kommunikation einen Beauftragten bestimmen, mit dem weitere Auftragsdetails geklärt werden, wie z. B. benötigte Anzahl der Proben, ihre Entnahme, geforderte technische Dokumentation, Liefertermin und Preis. Jedem Auftrag wird von der ITC AG eine unikale Auftragsnummer zugeteilt.

Die Kontaktangaben der Schlüsselmitarbeiter des Labors finden Sie im Kap. 7 dieses Handbuchs und auf der ITC-Webseite <http://www.itczlin.cz/kontakty.php>.

4.4 Preisgestaltung und Ausfertigungstermin

Der Preis und der Termin der Ausfertigung der Dienstleistung werden in der Regel erst nach der Bereitstellung sämtlicher Informationen vereinbart, die für die Bestimmung des Facharbeitenumfangs erforderlich sind. Der Termin kann nicht vor Ablauf der notwendigen technologischen Zeit für die Konditionierung von Proben und für die Durchführung der Prüfungen nach vereinbarten Verfahren liegen. Falls vom Kunden während des Auftrags der Umfang der Arbeiten geändert wird (Durchführung von zusätzlichen Prüfungen, Änderung der Prüfbedingungen etc.), wird der Preis in Absprache mit dem Kunden entsprechend angepasst.

4.5 Bestätigung der Geschäftsbedingungen für die Zusammenarbeit

Die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der ITC AG wird je nach Art, Komplexität und Preislage der Fachdienstleistung – des Auftrags – vereinbart.

Für die einfachen Aufträge wird zwischen der ITC AG und dem Klienten sog. kurzer Vertrag im Sinne des tschechischen BGB in aktueller Fassung vereinbart, der üblicherweise folgende Angaben enthält:

- Spezifikation der Vertragsparteien
- Umfang der vereinbarten Facharbeiten einschließlich des gewünschten Outputs
- Information über Preis und Zahlungsbedingungen
- Termin der Ausfertigung der Dienstleistung
- allgemeine Vertragskonditionen

Alternativ kann mit dem Klienten ein detaillierter Vertrag im Sinne der aktuellen Fassung des tschechischen BGB vereinbart werden, der folgende Angaben enthält:

- Spezifikation der Vertragsparteien
- Umfang der vereinbarten Arbeiten einschließlich des gewünschten Outputs
- Information über Preis und Zahlungsbedingungen
- Termin der Ausfertigung der Dienstleistung
- Vertragsverletzung und ihre Folgen
- Regeln für den Rücktritt vom Vertrag
- weitere spezifische Vereinbarungen, die für den jeweiligen Auftrag relevant sind.

4.6 Zahlungsbedingungen

Wenn eine Vorschusszahlung vertraglich vereinbart wurde, ist der Beginn der Arbeiten durch die Zahlung der Vorschussrechnung in der Regel in Höhe von 100 % des Leistungspreises + MwSt gemäß den aktuellen Rechtsvorschriften bedingt. Für weniger umfangreiche Aufträge und von langjährigen Kunden mit einer guten Zahlungsmoral wird i. d. R. kein Vorschuss verlangt.

Die Auftragsarbeiten werden mit der Herausgabe des Abschlussdokuments (DUZP) und nachfolgende Übermittlung einer Rechnung abgeschlossen. Das Zahlungsziel der Rechnung beträgt 14 Tage ab Rechnungsdatum, soweit kein anderes Valutadatum vereinbart wurde. Die Rechnung erfüllt die Erfordernisse eines Steuerbelegs gemäß § 12 des Gesetzes Nr. 235/2004 GBl. in gültiger Fassung und enthält einen Verweis auf die Auftragsnummer.

5 Verfahren für die Durchführung der Fachdienstleistung

Der Beginn der Arbeiten ist durch die Vertragszustimmung, die zur Verfügung gestellten Proben und ggf. die erforderliche Dokumentation bedingt.

Falls der Prüfungsablauf Divergenzen oder einen anderen vom Standard abweichenden Ablauf aufweist, wird der Kunde umgehend informiert. Die Arbeiten an dem Auftrag werden gestoppt und das weitere Vorgehen wird mit dem Kunden konsultiert.

Nach dem Abschluss sämtlicher Arbeiten wird das entsprechende Abschlussdokument herausgegeben. Seine Herausgabe kann in folgenden Formen erfolgen:

- als Anschreiben
- persönliche Übergabe mit einer Übernahmestätigung
- elektronisch im PDF Format – entweder als eine eingescannte Kopie des Abschlussdokuments oder als eine elektronisch signierte PDF-Version.

6 Ausgestellte Dokumente

Die vom Prüflabor ausgestellten Abschlussdokumente werden je nach Kundenwunsch standardmäßig in der tschechischen, ggf. englischen Sprache angefertigt. Auf Wunsch des Kunden kann das Dokument auch in anderen Sprachversionen angefertigt werden. Zusätzliche Anforderungen, die Form und der Inhalt des endgültigen Dokuments können auch im Laufe der Auftragsdurchführung vervollständigt werden.

Übersicht der Abschlussdokumentation:

- **Prüfbericht des akkreditierten Labors** - mit einem Verweis auf die Akkreditierung des Labors gemäß ČSN EN ISO/IEC 17025. Dieses Dokument unterliegt den multilateralen Abkommen über gegenseitige Anerkennung der Dienstleistungen und Ergebnisse der Konformitätsprüfung im Rahmen der EA MLA und ILAC MRA.
- **Prüfbericht** - enthält die nicht akkreditierten Prüfverfahren oder Verfahren im Umfang der Akkreditierung, aber in diesem Fall unterliegen die Prüfungsergebnisse nicht den Abkommen der gegenseitigen Anerkennung der Ergebnisse der Konformitätsprüfung im Rahmen der EA MLA und ILAC MRA.
- **Attest** - ein Dokument, das immer aufgrund des ausgestellten Prüfberichts (akkreditiert oder nicht akkreditiert) herausgegeben wird, in dem Prüfergebnisse oder ihre Fachbeurteilung in Bezug auf die festgelegten technischen Spezifikationen enthalten sind. Die Bescheinigung wird in einer zusammenfassenden und grafisch attraktiven Form präsentiert, die beispielsweise für eine Marketing-Präsentation dieser Ergebnisse geeignet ist.
- **Protokoll über eine autorisierte Untersuchung** - für Tätigkeiten laut Gesetz Nr. 258/2000 GBl. zum Schutz der öffentlichen Gesundheit, mit Verweis auf die Autorisierung des Labors laut dieses Gesetzes.
- **Bericht** - ein Fachtext, der in der Regel einen theoretischen und einen experimentellen Teil sowie die Ergebnisse und Fazit enthält. Diese Art der Präsentation wird meist dort angewendet, wo die Darstellung eines breiteren Rahmens der Test-, Ergebnis und Analyseumstände erforderlich ist.
- **Gutachten** – dieses Dokument wird im Rahmen des Fachgutachtendienstes für Bürger und Organisationen ausgehändigt, es dient nicht für behördliche Zwecke.
- **Expertengutachten** - ein von der ITC AG als qualifiziertem Institut für Gutachtertätigkeit herausgegebenes Dokument

7 Kontakte

Die Kontaktdaten der Mitarbeiter der ITC AG, die für den jeweiligen Geschäftsfall verantwortlich sind, finden Sie auf der Webseite <http://www.itczlin.cz/kontakty.php> oder für die einzelnen Teilbereiche der gewünschten Dienstleistung unter <http://www.itczlin.cz/testovani-vyrobky.php>.

Die nachfolgende Tabelle enthält die Kontaktdaten der Führungskräfte der einzelnen Abteilungen des Prüflabors, sortiert nach Art oder Gegenstand der Prüfung.

| Name | Wirkungsbereich | Telefon/ Mobiltelefon | E-Mail |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Jiří Samsonek, Ing., Ph.D. | Direktor der Division Prüfwesen und Leiter des Prüflabors | 577 601 272 / 603 101 139 | testing@itczlin.cz |
| Ing. Lenka Velísková | Quality Manager Prüflabor | 577 601 530 / 608 741 590 | lveliskova@itczlin.cz |
| Ing. Věra Vilímková | Leiterin des Labors für analytische Chemie und Mikrobiologie | 577 601 634 / 734 161 144 | analyt@itczlin.cz |
| Beata Frydrychová, MUDr. | Stellvertretende Leiterin für mikrobiologisches Labor | 577 601 276 | mikrobiologie@itczlin.cz |
| Roman Dlabaja, Mgr., Ph.D. | Leiter der Physikalischen Prüfstelle | 572 779 904 | tubes@itczlin.cz |
| Irena Látalová Ing. | Leiterin der Prüfstelle für Textilmaterialien und Produkte | 577 601 268 | ilatalova@itczlin.cz |
| Marie Ordeltová, Ing. | Leiterin der Prüfstelle für Schuhe und persönliche Schutzausrüstung | 577 523 657 / 603 565 751 | mordeltova@itczlin.cz |
| Jiří Růžička, Ing. | Leiter der Prüfstelle für Bauwerkstoffe und Produkte | 572 779 901 / 737 203 195 | jruzicka@itczlin.cz |