



# SLUŽBY AKREDITOVANÉ ZKUŠEBNÍ LABORATOŘE Č. 1007.1



# PŘÍRUČKA PRO KLIENTY

INSTITUT PRO TESTOVÁNÍ A CERTIFIKACI, a. s.

[WWW.ITCZLIN.CZ](http://WWW.ITCZLIN.CZ)



Účinnost od: 5/2022

Zpracovala: Ing. Velísková

Schválila: Ing. Hrdinová

Verze příručky: 1

Datum vydání: 5/2022

Místo vydání: Zlín

Divize: D5

## **1. ÚVOD**

Cílem této klientské příručky je usnadnění orientace klientů při objednání odborné služby poskytované Stavební zkušebnou Zlín. 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“.

### **2.2 Použité zkratky**

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

### **3. ROZSAH SLUŽBY – KOMPETENCE LABORATOŘE**

#### **3.1 Kompetence laboratoře**

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

Laboratoř je akreditována ČIA pod označením AZL 1007.1. Přehled zkoušek prováděných v rozsahu akreditace 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 „KVALIFIKACE & ZKOUŠKY / Akreditace“.

#### **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), dle legislativních požadavků, postupů národních či mezinárodních sdružení, případně dle vlastních interních zkušebních postupů.

Podrobné informace o celém rozsahu poskytovaných služeb je možno najít na webových stránkách [www.itczlin.cz](http://www.itczlin.cz) v části „SLUŽBY / Testování I Laboratoře“.

## **4. POSTUP OBJEDNÁNÍ SLUŽBY**

### **4.1 Obecně**

Zájem o službu je možno projevit:

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

Kontakt na odpovědné pracovníky laboratoře je k dispozici na webových stránkách ITC v sekci „KONTAKTY“ a v „SLUŽBY / Testování I Laboratoře“.

### **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

Objednávka může být adresována na:

- vedoucí pracovníky stavební zkušebny Zlín,
- pracovníka laboratoře odpovědného za danou oblast zkoušení,
- pracovníka - budoucího šéfa 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 „SLUŽBY / Testování I Laboratoře“.

### **4.3 Přezkoumání objednávek**

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.



#### **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**

Zakázky jsou řešeny buď bez-zálohově, nebo je vyžadována zálohová platba. U zakázek, kde je vyžadována zálohová platba, je zahájení prací podmíněno úhradou zálohové faktury obvykle ve výši 100% ceny služby + DPH dle platné legislativy.

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 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. Může obsahovat i označené neakreditované zkoušky, na které se dohody nevztahují.
- Zkušební protokol – vydává se na zkoušky, které jsou mimo rozsah akreditace. Dokument je bez odkazu na akreditaci a na výsledky těchto zkoušek se nevztahují dohody o vzájemném uznávání výsledků posuzování shody v rámci EA MLA a ILAC MRA.
- Certifikát na vlastnost výrobku – 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 výpočtu – vydává se na výpočty, které jsou mimo rozsah akreditace. Dokument je bez odkazu na akreditaci a na výsledky těchto výpočtů se nevztahují dohody o vzájemném uznávání výsledků posuzování shody v rámci EA MLA a ILAC MRA.

- 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
- Vydávané dokumenty

## 7. KONTAKTY

Ing. Jiří Růžička  
vedoucí zkušebny Zlín  
+420 572 779 901  
jruzicka@itczlin.cz

Ing. Petra Hrdinová  
vedoucí AZL 1007.1  
+420 577 604 335  
phrdinova@itczlin.cz

Kontakty na pracovníky odpovědné za stěžejní oblasti zkoušení jsou uvedeny na webových stránkách ITC.

<https://www.itczlin.cz/laboratore/diagnostika-stavba-zkusebna>

