



—  
**SLUŽBY AKREDITOVANÉ  
ZKUŠEBNÍ LABORATOŘE  
Č. 1007.4**



—  
**PŘÍRUČKA  
PRO KLIENTY**

INSTITUT PRO TESTOVÁNÍ A CERTIFIKACI, a. s.

**WWW.ITCZLIN.CZ**



**Účinnost od: 2/2023**

**Zpracovala: Ing. Strmisková**

**Schválil: Slaboch**

**Verze příručky: 1**

**Datum vydání: 2/2023**

**Místo vydání: Praha**

**Divize: D5**

## **1. ÚVOD**

Cílem této klientské příručky je usnadnění orientace klientů při objednání odborné služby poskytované Stavební zkušebnou Praha. 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 1007.4. 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,...).

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.

Laboratoř je také registrovanou laboratoří v rámci mezinárodního schématu KEYMARK, což klientům v oblasti tepelných izolací umožňuje využití provedených zkoušek k vlastní certifikaci KEYMARK (značka KEYMARK je dobrovolnou značkou kvality s nadstandardními požadavky na přesnost měření a je vlastněna evropskými normalizačními organizacemi CEN a CENELEC).

Společnost ITC je zároveň certifikačním orgánem č. 032 pro KEYMARK a je oprávněna vydávat certifikáty umožňující výrobcům označení CE doplnit i označením KEYMARK.

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 Praha,
- 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 je vždy odvislý od nezbytné technologické doby kondicionace vzorků, vlastního provedení zkoušek dle dohodnutých postupů a zpracování výstupních dokumentů. 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,

## **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:**

- Protokol o zkoušce – 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.
- Protokol o výpočtu – vydává se na výpočty, které jsou v rozsahu akreditace. Na tento dokument se vztahují mezinárodní dohody o vzájemném uznávání výsledků posuzování shody v rámci EA MLA a ILAC MRA.
- Protokol o zkoušce – 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.
- Protokol o klasifikaci – dokument, který je vždy vystaven na základě vydaného zkušební protokolu (akreditovaného nebo neakreditovaného), ve kterém jsou klasifikovány výsledky zkoušky vzhledem ke klasifikační specifikaci. Neobsahuje odkaz na akreditaci.
- Požárně klasifikační osvědčení – dokument, který je vždy vystaven na základě vydaného zkušební protokolu z požární zkoušky (akreditovaného nebo neakreditovaného), ve kterém jsou klasifikovány výsledky zkoušky vzhledem ke klasifikační specifikaci. Neobsahuje odkaz na akreditaci.

- Posouzení požárně technických vlastností – dokument, který uvádí posouzení požárně technických vlastností. Jedná se o expertní službu. Neobsahuje odkaz na akreditaci.

## **7. KONTAKTY**

Vít Slaboch

vedoucí zkušebny Praha, vedoucí AZL 1007.4

+420 721 933 871

+420 281 017 451

slaboch@csias.cz

Kontakty na pracovníky odpovědné za stěžejní oblasti zkoušení jsou uvedeny na webových stránkách ITC. <https://www.itczlin.cz/laboratore/diagnostika-stavba-zkusebna>

