

SLUŽBY POSKYTOVANÉ BOHEMIA CERTIFICATION s.r.o.

Seznámení klientů se službami poskytovanými Bohemia Certification v oblasti certifikace systémů

OBSAH

1. Úvod a rozsah
2. Akreditace a certifikace
3. Všeobecně
4. Žádost o certifikaci
5. Certifikační audit
6. Certifikace a použití certifikačních symbolů (znaků)
7. Udržování certifikátu (dozorové audity)
8. Změny v systému managementu organizace
9. Závažné události/významné změny
10. Pozastavení, odnětí nebo zrušení certifikátu
11. Odvolání
12. Stížnosti
13. Důvěrnost

ZKRATKY A DEFINICE

BC	Bohemia Certification s. r.o.
ČIA	Český institut pro akreditaci, o.p.s.
EMS	Systém environmentálního managementu (Environmental Management System)
FSMS	Systém managementu bezpečnosti potravin (Food Safety Management System)
FSSC	Systém certifikace bezpečnosti potravin (Food Safety System Certification)
HACCP	Systém kritických kontrolních bodů (Hazard Analysis and Critical Control Points)
BOZP	Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
Organizace	auditovaná organizace
QMS	Systém managementu kvality (Quality Management System)

1. ÚVOD A ROZSAH

Bohemia Certification s.r.o. (dále jen Bohemia Certification) nabízí svým klientům certifikaci systémů managementu podle příslušných norem a jejich národních či mezinárodních verzí. Tyto normy, respektive příslušná část z nich, jsou dále v textu této směrnice označovány názvem „NORMA“. Klient, který se uchází o služby Bohemia Certification, anebo přijímající služby Bohemia Certification, je dále v textu této směrnice nazýván „ORGANIZACE“.

2. AKREDITACE A CERTIFIKACE

Akreditace slouží jako prostředek k získání důvěry v certifikační organizaci. Systém řízení kvality Bohemia Certification je provozován v souladu s požadavky ČIA (Českého institutu pro akreditaci). Bohemia Certification spravuje a řídí poskytované služby v oblasti prověřování systémů managementu vnitřním systémem managementu a tento systém odpovídá akreditačním požadavkům. Snahou Bohemia Certification je poskytovat služby dle akreditačních požadavků za všech okolností a naši zákazníci – pokud je to možné – obdrží vždy certifikáty s příslušným akreditační značkou a certifikační značkou, kterými se můžou prokazovat v souladu s touto akreditací. Certifikace slouží jako prostředek k získání důvěry zákazníka k organizaci. Certifikace je účinná, pokud je prováděna uznávanou certifikační organizací podle pravidel a předpisů národních akreditací. Udělení schvalovacího certifikátu, který nese akreditační znak, je konečnou pečeti zvýrazňující úspěšné završení auditu ve shodě s těmito akreditačními pravidly a předpisy. Společnosti Bohemia Certification byla udělena akreditace společností ČIA v souladu s národními akreditačními předpisy.

3. VŠEOBECNĚ

Tento dokument uvádí postup pro získání certifikace systému managementu organizace, tj. popisuje činnosti, jež musí být podniknuty v průběhu certifikačního procesu a jež jsou potřebné k jeho završení, a to jak ze strany Bohemia Certification, tak ze strany organizace. Organizace certifikovaná v rámci pravidel uvedených v této směrnici obdrží schvalovací certifikát (certifikáty) na certifikovaný systém managementu a získá také právo prokazovat se příslušnou značkou Bohemia Certification kombinovanou s akreditační značkou nebo značkou pro jinou normu (např. FSSC) a tyto značky předepsaným způsobem používat. Podmínky pro používání jsou organizaci předány spolu s certifikáty. Bohemia Certification vystavuje pro každý systém managementu samostatný certifikát. K dosažení a udržení certifikace musí organizace splňovat požadavky této směrnice a ostatních souvisejících dokumentů Bohemia Certification pro akreditovanou certifikaci a musí následně tento systém řízení managementu udržovat funkční. Certifikát (certifikáty) udělovaný Bohemia Certification pokrývá pouze ty výrobky a/nebo služby, jež jsou pod přímou kontrolou organizace. Položky dodávané z jiných zdrojů (nevyráběné organizací) a uváděné na trh pod jejím jménem se nazývají „Factored Items“ (zprostředkované položky nebo také hotové nakoupené položky). Tyto položky mohou být zahrnuty do rozsahu certifikace pouze tehdy, jsou-li stanovena, prokázána a udržována opatření pro řízení procesů a kontrol nebo pokud jsou takové položky nakupovány od uznaných akreditovaných dodavatelů. Pokud není aplikována žádná z uvedených možností, je povinností organizace informovat vhodnou formou o této skutečnosti své zákazníky.

4. ŽÁDOST O CERTIFIKACI/POPTÁVKA

Podkladem pro vypracování nabídky Bohemia Certification je standardní formulář „Poptávka“. Bohemia Certification potřebuje od organizace získat, mimo jiné, následující údaje:

- Kontaktní údaje (jména, adresa, spojení).
- Popis činnosti (výrobce nebo společnost poskytující služby, rozsah činností).
- Počet a rozmístění lokalit a personálu.
- Druh požadované certifikace (např. referenční standard...)

Na základě výše uvedených informací a přezkoumání poptávky, vypracuje Bohemia Certification návrh smlouvy, ve které uvede rozsah a cenu certifikačního auditu a řádných dozorových auditů. Pokud organizace návrh smlouvy akceptuje, smlouvu podepíše a vzniká tak smluvní vztah pro provedení certifikace. Po oboustranném podepsání smlouvy, přezkoumá Bohemia Certification veškerou dokumentaci, kterou má k dispozici a po vyřešení případných rozporů nebo dotazů s organizací naplňuje termín certifikačního auditu tak, aby bylo vyhověno předpisům akreditačních organizací. V této fázi je vhodné, aby organizace rovněž písemně oznámila Bohemia Certification termín, v němž by chtěla absolvovat certifikační audit.

5. CERTIFIKAČNÍ AUDIT

Certifikační audit se provádí zásadně ve dvou stupních: prvním a druhém stupni auditu

5.1. PRVNÍ STUPEŇ AUDITU

První stupeň auditu QMS, EMS, BOZP obsahuje:

- A) Audit dokumentace
- B) Vyhodnocení specifických podmínek pracoviště a diskuze s pracovníky o připravenost na druhý stupeň
- C) Přezkoumání statusu klienta a pochopení požadavků normy s ohledem na identifikaci klíčových, výkonnostních nebo důležitých hledisek, procesů, cílů (provedené analýzy)
- D) Získání (ověřit vůči poptávce) informací týkající se rozsahu systému včetně: pracoviště klienta, používané procesy a vybavení, úroveň stanovených nástrojů řízení, aplikace příslušných požadavků zákonů a předpis
- E) Přezkoumání přidělení zdrojů pro druhý stupeň
- F) Získání informací pro plánování druhého stupně s ohledem na fungování jednotlivých pracovišť
- G) Vyhodnocení, zda jsou interní audity a přezkoumání systému plánovány a prováděny a zda úroveň implementace systému prokazuje připravenost na druhý stupeň

První stupeň auditu FSMS, FSSC, HACCP se provádí za účelem zda:

- A) Organizace identifikovala PNP, jež jsou vhodná pro její podnikání (např. právní a statutární požadavky)
- B) Systém managementu bezpečnosti potravin zahrnuje odpovídající procesy a metody pro identifikaci a posouzení nebezpečí týkajících se bezpečnosti potravin v organizaci a následující výběr a kategorizaci ovládacích opatření (nebo jejich kombinace) – úroveň provedené analýzy HACCP, stanovení CCP
- C) Je zavedena legislativa týkající se bezpečnosti potravin pro relevantní sektor organizace
- D) Systém je navržen tak, aby se dosáhlo politiky týkající se bezpečnosti potravin v organizaci
- E) Nastavení implementace systému managementu opodstatňuje přikročení k 2.stupni auditu
- F) Validace, ověření a programy pro zlepšení odpovídají požadavkům normy systému managementu bezpečnosti potravin

- G) Existují dokumenty a ujednání systému managementu bezpečnosti potravin sloužící pro interní komunikaci, komunikaci s příslušnými dodavateli, zákazníky a zainteresovanými stranami

První stupeň auditu QMS, EMS, BOZP a HACCP se provádí buď na místě nebo na dálku. Je-li první stupeň auditu prováděn na dálku, musí si auditor zabezpečit stejné informace, jako kdyby byl v organizaci na místě (poštou, telefonicky, e-mailem apod.). Podmínkou provedení auditu na dálku je možnost poskytnout auditorovi dokumentaci systému managementu organizace, kterou označí jako nezbytnou pro posouzení systému. Provádí-li se první stupeň auditu na místě, může být jeho součástí prohlídka provozů.

První stupeň u auditu FSMS a FSSC se provádí vždy na místě.

Přezkoumání dokumentů systému managementu

Přezkoumání dokumentace systému managementu organizace se provádí:

1. Off-site, a to v případě, že se první stupeň auditu neprovádí na místě. Auditor si zažádá od organizace potřebnou dokumentaci k přezkoumání v termínu, který sdělí organizaci, nejpozději však 2 týdny před plánovaným datem druhého stupně auditu, aby organizace měla dostatek času na vypořádání případných nedostatků. Zjištění z přezkoumání dokumentace uvede auditor do zprávy z auditu,
2. Na místě (on-site) při realizaci prvního stupně auditu. I v tomto případě uvede auditor zjištění z přezkoumání dokumentace a dokumentace do zprávy z auditu.

Výsledky přezkoumání dokumentace jsou uvedeny ve zprávě z auditu. Akreditační organizace vyžaduje, aby třetí strana, tj. certifikační organizace, ověřovala účinnost systému řízení v oblasti zjišťování, nabývání a zavádění těch národních a/nebo mezinárodních závazných předpisů, které jsou aplikovatelné na výrobky a/nebo služby pokryté systémem managementu organizace. Bohemia Certification se v průběhu certifikačního auditu ujistí o tom, že organizace takové předpisy oficiálně zná a používá. Organizace musí dokumentovat postup pro řízení příslušných norem, závazných a zákonných požadavků, které mají vztah k poskytovaným službám nebo výrobkům. Přezkoumání v průběhu prvního stupně auditu systému zahrnuje ověření informací z vyplněného formuláře „Poptávka“ a zhodnocení předložené dokumentace organizace. Účelem přezkoumání v tomto stadiu je zjistit, zda systém managementu organizace uvádí všechny požadavky NORMY do té míry, že certifikační audit se značnou mírou pravděpodobnosti vyústí v úspěšnou certifikaci.

V průběhu prvního stupně auditu se nevystavují neshody, jen tzv. nálezy. V případě, že některé nálezy jsou limitující pro doporučení organizace k vykonání druhého stupně auditu, označí auditor tyto nálezy ve zprávě výrazně a je povinností organizace informovat auditora o jejich vyřešení v termínu, který stanoví, a to ještě před konáním hlavního auditu. Organizace obdrží od auditora Zprávu z prvního stupně auditu.

5.2. DRUHÝ STUPEŇ AUDITU

Hlavním účelem druhého stupně auditu je prověřit shodu systému managementu organizace s NORMOU.

Ke splnění tohoto požadavku organizace musí:

1. Poskytnout týmu auditorů Bohemia Certification dostatečné informace, postačující k vytvoření konečného závěru o tom, že systém managementu je plně dokumentován v souladu s NORMOU.
2. Umožnit skupině auditorů přístup k vybavení, personálu a záznamům tak, aby mohla ověřit, že je systém managementu organizace vytvořen a udržován.
3. Plně spolupracovat při řešení jakýchkoliv neshod.
4. Zajistit, že v době certifikace jsou k dispozici důkazy k ověření toho, že proces nápravných opatření je funkční, tj. že historie činností a příslušné záznamy zpětně ukazují efektivní ukončování nápravných opatření.
5. Provést přezkoumání funkčnosti a efektivnosti systému managementu provedením interních auditů ve společnosti.
6. Zajistit, aby se periodická přezkoumání vedením systému managementu uskutečňovala alespoň jednou ročně. V době konání certifikačního auditu musí být k dispozici příslušné záznamy o výsledku tohoto přezkoumání.

Bohemia Certification zajistí, aby organizace obdržela plán auditu s dostatečným předstihem před plánovaným auditem. Organizace bude informována o dodatečných požadavcích potřebných k dosažení akreditované certifikace. V případě, že Bohemia Certification bude požadovat na auditu účast tzv. „observera“, Organizace bude o této skutečnosti předem informována.

Certifikační audit bude proveden plně podle platných postupů Bohemia Certification a bude sestávat z následujících prvků:

1. Úvodního setkání s vrcholovým vedením organizace, na němž bude potvrzen rozsah certifikace, požadované akreditace a vysvětlen způsob provedení auditu a podávání zpráv z auditu. Toto setkání může zahrnovat i krátkou prohlídku prostor organizace.
2. Podrobného přezkoumání systému jako takového, v jeho průběhu budou prodiskutovány zjištěné neshody a zaznamenány jako „Záznamy neshod“.
3. Závěrečného setkání auditního týmu, které slouží k utřídění nálezů prověřkové skupiny a vytvoření potřebných dokumentů
4. Následné předložení závěrů auditu vrcholovému vedení organizace.

V průběhu závěrečného setkání vedoucí auditor:

- Shrne, utřídí a kategorizuje každou neshodu vystavenou na systém managementu organizace a prodiskutuje akceptovatelný průběh opatření k nápravě.
- Domluví se společností text rozsahu, který bude uveden na certifikát a počet jazykových mutací. K odsouhlasení textu a jazykových mutací může dojít přímo při auditu nebo následně po auditu elektronicky potvrzení těchto informací podpisem oprávněného zástupce.
- V případě neshod vedoucí auditního týmu dohodne s představitelem organizace způsob vypořádání neshod včetně důsledků týkajících se certifikace klienta

Bohemia Certification udělí doporučení k vydání / prolongování certifikátu až poté, kdy budou vypořádány všechny neshody vydané při auditu. Vedoucí auditor vypořádá vydané neshody na základě předložených důkazů od odpovědných pracovníků auditované společnosti.

Neshody jsou klasifikovány jako:

1/ velké – pokud zjištění ovlivní schopnost systému řízení dosáhnout zamýšlených výsledků.

- 2/ malé – pokud zjištění neovlivní schopnost systému řízení dosáhnout zamýšlených výsledků
3/ kritické (pro FSMS, HACCP) – pokud je bezpečnost potravin přímo ovlivněna během auditu

Existují tři možnosti uzavření vystavených protokolů o neshodách:

- Opatření k nápravě mohou být navržena a realizována v průběhu auditu. V tomto případě mohou být záznamy o neshodách uzavřeny i před závěrečným setkáním s vedením organizace (lze aplikovat pouze tehdy, nevyžaduje-li ověření navrženého opatření k nápravě delší časový úsek).
- Opatření k nápravě se týkají pouze změn v dokumentaci. V tomto případě může být ověření takových opatření k nápravě provedeno bez následné návštěvy pracoviště, kde byly neshody zjištěny, a to po předložení důkazů, které vedou k odstranění neshod. Poté může auditor audit uzavřít.
- Opatření k nápravě vyžaduje zavedení takových změn, které mohou být ověřeny pouze na pracovišti, kde byly zjištěny. V tomto případě Bohemia Certification zorganizuje v přiměřené době následnou návštěvu.

Opatření k nápravě (mimo systému FSSC, FSMS) musí být zavedena do 90 dnů od data konání závěrečného setkání s vedením organizace. Pokud nebudou realizována v této časové lhůtě, certifikační proces se ukončuje a Bohemia Certification provede opakovaný certifikační audit. V tomto případě budou veškeré náklady spojené s opakovaným certifikačním auditem účtovány podle cen dle platných v příloze potvrzené objednávkou. V případě že, nedojde ke splnění výše uvedeného požadavku zavedení opatření k nápravě do 90 dnů u dozorového auditu, potom Bohemia Certification informuje organizaci o pozastavení platnosti certifikátu a nutnosti provést speciální dozorový audit na náklady organizace. Pozastavení může trvat maximálně 6 měsíců od posledního provedení auditu.

V případě jazykové bariéry na jedné či druhé straně je možno použít tlumočnický. Tito musí být seznámeni se zásadami mlčenlivosti a musí stvrdit příslušný dokument. Tlumočnick by měl být znalý technického jazyka z auditované oblasti.

5.3 Neshody u normy FSSC, FSMS a HACCP

Neshody jsou klasifikovány jako:

1/ **Malá neshoda** – pokud zjištění neovlivní schopnost systému řízení dosáhnout zamýšlených výsledků

1. ORGANIZACE poskytne certifikačnímu orgánu objektivní důkazy vyšetření příčiny, vystavených rizicích a navrhovaném nápravném akčním plánu
2. Bohemia Certification přezkoumá plán nápravných opatření a je-li to přijatelní, plán schválí, a to nejpozději do tří (3) měsíců od posledního dne auditu. Překročení této lhůty má za následek pozastavení platnosti certifikátu.
3. Po dohodě s Bohemia Certification musí být akční plán zaveden ORGANIZACÍ v dohodnutém časovém termínu
4. Účinnost provedení plánu opatření se přezkoumá nejpozději v příštím plánovaném auditu na místě.

2/ **Velká neshoda** – pokud zjištění ovlivní schopnost systému řízení dosáhnout zamýšlených výsledků
Při vydání velké neshody, musí klient poskytnout BC objektivní důkazy o vyšetřování příčinných faktorů a rizik (provedení analýzy) a navrhnou plán nápravných opatření.

- Bohemia Certification přezkoumá plán nápravných opatření a provede následný audit na místě, aby ověřila, zda příslušná ORGANIZACE uzavřela velkou neshodu. V případech, kdy dokumentační důkazy jsou dostačující k uzavření velké neshody, může Bohemia Certification

rozhodnout o provedení písemné kontroly. Tato následná opatření budou provedena do 28 dnů od posledního dne auditu.

- Velká neshoda bude uzavřena Bohemia Certification do 28 kalendářních dnů od posledního dne auditu. **Nelze-li v této lhůtě velkou neshodu uzavřít, certifikace se pozastaví.**
- Dokončení nápravných opatření může trvat více času v závislosti na možné závažnosti velkých neshod a množství práce potřebné k odstranění příčinných faktorů. V takových případech plán nápravných opatření musí zahrnovat jakákoli dočasná opatření nebo kontroly nezbytné ke zmírnění rizika, dokud nebudou provedena trvalá nápravná opatření. V případě potřeby je možné provést následný audit s cílem ověřit trvalé nápravné kroky a uzavřít hlavní neshodu.

3/ **Kritická neshoda** se vydává tehdy, když je bezpečnost potravin přímo ovlivněna během auditu nebo je ohrožena integrita zákonnosti a / nebo certifikace

1. Pokud je v certifikovaném místě vydána kritická neshoda, **platnost certifikátu je okamžitě pozastavena** po dobu nejvýše šesti (6) měsíců.
2. ORGANIZACE zašle auditorovi objektivní důkazy vyšetření příčiny, vystavených rizicích a navrhovaném nápravném akčním plánu do 14 dnů po ukončení auditu.
3. BC provede **následný audit** v období od šesti (6) týdnů do šesti (6) měsíců od ukončení provedeného auditu, aby ověřil ukončení kritické neshody. Tento audit je úplný audit na místě v rozsahu min. 1 den. Pokud bude audit úspěšný, bude certifikát obnoven a další audit proběhne podle původního plánu. **Následný audit** je dodatečný a nenahrazuje řádný roční audit. Výstupem následného auditu je zpráva, která je nahraná na portál FSSC.
4. **Certifikát bude zrušen**, pokud kritická neshoda nebude účinně vyřešena ve lhůtě šesti (6) měsíců.
5. Bude-li kritická neshoda vydána při prvním certifikačním auditu – musí znovu proběhnou celý znovu

U auditů FSSC nesmí auditor provádět audity více než dva tříleté cykly u stejné organizace. Pokud auditor začne provádět audity v rámci certifikačního cyklu, bude po 6 letech střídán.

5.4. Neohlášené audity FSSC (jsou povinné)

- Jeden z dozorových auditů **musí** být neohlášený. Datum auditu se dopředu neohlašuje. Bohemia Certification rozhodne, který z dozorových auditů bude vybrán jako neohlášený.
- Dobrovolně mohou být všechny audity (kromě počátečního) provedeny neohlášeně
- Obvyklá doba je mezi 8-12 měsíci po předchozím auditu. Z tohoto důvodu se může stát, že audit není proveden každoročně
- Neohlášený audit probíhá během pracovní doby včetně nočních směn.
- Klient může předem nahlásit dny v průběhu, kterých si nepřeje provedení neohlášeného auditu (období plánovaných odstávek).
- Neohlášený audit je úplným dozorovým auditem. Auditor musí strávit min. 50% času ve výrobních oblastech pro hodnocení programů PRP a OPRP. Nemusí být auditováno vrcholové vedení, ale **musí být** auditovány sklady.
- Audit začíná ve výrobě minimálně do 1 hodiny od příjezdu do společnosti.
- V případě, že **klient odmítne účast** na neohlášeném auditu, certifikát bude okamžitě pozastaven. Pokud ORGANIZACE neprovede neohlášený audit ve lhůtě šesti (6) měsíců od data odmítnutí, certifikát se odejme.
- Bude-li auditorovi odepřen přístup do společnosti, klient hradí veškeré náklady spojené s auditem.
- Pokud nebudou v průběhu neohlášeného auditu splněny všechny jeho cíle, BC rozhodne o charakteru následujícího auditu (auditor na základě charakteru výsledku doporučí BC, zda tento následující audit bude ohlášený nebo neohlášený). Pokud budou identifikovány problémy ve výrobě je vhodné provést neohlášený audit v ostatních případech je vhodné provést ohlášený audit.

6. CERTIFIKÁT A POUŽITÍ CERTIFIKAČNÍCH SYMBOLŮ

Po úspěšném dokončení certifikačního auditu vystaví Bohemia Certification pro organizaci schvalovací certifikát (certifikáty), který bude uvádět referenční normu, podle níž byl certifikační audit proveden a rozsah vyráběných/dodávaných výrobků a/nebo poskytovaných služeb zahrnutých v systému managementu společnosti. Schvalovací certifikát (certifikáty) platí po dobu tří let od data, kdy byla organizace doporučena k certifikaci. Certifikace dle tohoto schématu neznamena výrobovou certifikaci, a tudíž ji nezabavuje jejich zákonných závazků. Schvalovací certifikát (certifikáty), vystavený Bohemia Certification, je opatřen příslušnými akreditačními značkami. Organizace je oprávněna využívat své certifikáty na pracovištích nebo je uvádět v jakékoli reklamní či propagační literatuře. Organizace je oprávněna používat příslušnou certifikační značku na firemních tiskopisech, ostatních písemných materiálech a v propagační literatuře. Bohemia Certification dodá organizaci značky v elektronické podobě k případné reprodukci.

6.1. Pravidla pro používání certifikační značky

1. Značky musí být reprodukovány jako celek dle příslušné směrnice včetně ohraničujících čar v originálních barvách nebo jako jednobarevný a v přiměřené (čitelné) velikosti;
2. Značky musí být používány k propagaci schváleného systému managementu organizace, a ne jeho výrobků;
3. Značky nesmějí být používány způsobem, jenž by zkreslil udělenou certifikaci.
4. Minimální výška značky je 10 mm. Pokud by značka byla menší – byla by nečitelná a vizuální identita by byla nejasná.
5. Aby byla zachována integrita jednotného designu, musí být dodržena ochranná zóna (prázdné místo) kolem celé certifikační značky. Do ochranné zóny nesmí nikdy zasahovat text, další grafické prvky a vždy musí zůstat prázdná (bez jakýchkoliv dalších prvků). Velikost poloviny písmena B musí být ochranná zóna. Tato velikost vyznačuje vzdálenost mezi spodním okrajem loga a spodním okrajem pozadí loga.
6. Barevné specifikace, které jsou dodány s grafickým souborem, se používají při tisku na papír a měly by být použity jako předloha pro všechny materiály a druhy papírů (včetně matného). Z důvodu různého nastavení barevných profilů v tiskárnách je nutné přizpůsobit tisk tak, aby co nejvíce odpovídal doporučeným barvám v závislosti na druhu materiálu, na který se tiskne. Uvedené barvy musí být přesně dodrženy, s výjimkou materiálů, kde to technické možnosti zachování barevnosti neumožňují. V tomto případě je doporučován tisk značky pouze v černé barvě.

Tisk v jedné barvě:

V některých případech může být tisk certifikační značky BOHEMIA CERTIFICATION proveden jen v jedné barvě. Nevhodná volba barvy by mohla výrazně zmenšit sílu certifikační značky a její vnímání. Proto je povolen tisk jednobarevné značky pouze v barvě černé šedé nebo bílé, a to dle dodaných vzorů.

Tisk na podklad shodné barvy jako jsou použity na certifikační značce

Na podkladech, které jsou v barvách společnosti Bohemia Certification (šedá nebo červená) musí být proveden tisk vždy v jiné kontrastní barvě.

Tisk na podklady odlišných barev

Technické omezení (např. tiskové publikace, potisk předmětů) může vyžadovat řešení pomocí specifických přístupů.

Pokud se používá barevný podklad, volba barvy certifikační značky se musí přizpůsobovat případ od případu. Cílem je maximalizovat viditelnost certifikační značky na daném podkladu. Přesto však i na velmi světlém podkladu bude vždy tisk v našich firemních barvách (červené a šedé) první volbou. V tomto případě bude grafické znázornění naší značky v bílé barvě – nikoliv průhledné. Na světlém podkladu by celá značka měla být tištěna v černé barvě. Na tmavém podkladu by celá značka měla být tištěna v bílé barvě.

7. Certifikační značka může být aplikována na tiskovinách, na letácích, hlavičkových papírech, vizitkách, firemních dokumentech a výkazech; v reklamních materiálech firmy, emailech a na internetových stránkách; na firemních vozidlech, stejně tak na dodávkách a na plachtách nákladních automobilů; na firemních cedulích a vlajkách; na vybavení veletrhů, výstav a firemních displejích. Lze také využít možnosti odkazu na internetové stránky www.bohemiacertification.cz, kde mohou klienti nalézt podrobnější informace o jednotlivých standardech;
- Zákazník BOHEMIA CERTIFICATION musí věnovat přiměřenou pozornost tomu, aby se vyhnul nedodržení jakýchkoliv specifických požadavků certifikačního orgánu (pokud existují);

Certifikační značka se nesmí používat na:

výrobci a jejich primárních obalech; certifikátech, zprávách, stanoviscích, rozbořech apod., které vydává klient, (jedná se např. o projektovou dokumentaci na CD, která nesmí nést certifikační značku BOHEMIA CERTIFICATION, certifikát ze školení atd.). Doporučujeme používání značek a jejich kombinací s akreditačními značkami konzultovat s BOHEMIA CERTIFICATION

8. CERTIFIKAČNÍ ZNAČKA NA SEKUNDÁRNÍM OBALU může být uvedena jen tehdy, jestliže je doplněna následujícím nebo obdobným textem:
- „Tento výrobek/služba byl/byla vyroben/poskytnuta v podmínkách systému managementu (např. kvality/environmentu/ HACCP/...), který je ve shodě s normou (nap. ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ...), přičemž tento systém byl certifikován u Bohemia Certification pod registračním číslem certifikátu: XXXXXX.“*

V případě pochybností o užití certifikační značky se obraťte na kancelář Bohemia Certification s.r.o.

Vystavený certifikát a zpráva z auditu jsou vlastnictvím Bohemia Certification s.r.o.

6.2. Používání loga FSSC

Certifikované organizace jsou oprávněny používat logo FSSC 22000. Logo FSSC 22000 může být použito na tiskovinách organizace, na internetových stránkách a dalších propagačních materiálech s následujícími specifikacemi návrhu:

Barva	PMS	CMYK	RGB	
Zelená	348 U	82/25/76/7	33/132/85	218455
Šedá	60% black	0/0/0/60	135/136/138	87888a

Použití loga v černobílé barvě je přípustné, pokud jsou všechny ostatní texty a obrázky černé a bílé.

Aby se zabránilo jakémukoli tvrzení, že certifikační orgán certifikoval nebo schválil jakýkoli výrobek, proces nebo službu dodávanou certifikovanou organizací, nesmí být logo FSSC 22000 používáno pro:

- výrobek
- jeho označování
- jeho balení
- jiným způsobem, který předpokládá, že FSSC 22000 schvaluje produkt, proces nebo službu.

7. UDRŽOVÁNÍ CERTIFIKÁTU/DOZOROVÉ AUDITY

Schvalovací certifikát platí po dobu tří let. Schválení je udržováno za předpokladu trvalé shody systému managementu s požadavky NORMY. Bohemia Certification tuto shodu sleduje prostřednictvím dozorových auditů, prováděných zpravidla ve dvanáctiměsíčních intervalech. Řádné dozorové audity se řídí podle formuláře Program auditu, který vypracuje kancelář ve spolupráci s auditorem po ukončení certifikačního auditu. Tento program zajišťuje, aby všechny části systému organizace byly prověřeny v průběhu tříletého certifikačního období alespoň jedenkrát za rok a zároveň zohledňuje stav systému managementu, potvrzený certifikačním auditem. Datum prvního dozorového auditu následujícího po prvotní certifikaci nesmí být stanoveno déle než 12 měsíců od posledního dne druhého stupně certifikačního auditu. V průběhu udržování certifikace může provést Bohemia Certification mimořádný dozorový audit, pokud vzniknou okolnosti, které určí takovou potřebu jako nezbytnou (rozhoduje ředitel na podnět vedoucího auditora nebo informace od certifikované organizace). Těmito okolnostmi mohou být:

1. Přání organizace rozšířit rozsah certifikace
2. Reakce na incident nebo konflikt týkající se systému managementu (např. stížnost uplatněná na nefunkčnost nebo nízkou efektivnost systému managementu klienta Bohemia Certification).
3. Podstatná změna v systému managementu organizace a podobně.

Rozsah mimořádného nebo dozorového auditu stanovuje ředitel. Po vypršení tříletého certifikačního období je třeba provést recertifikační audit systému managementu jehož trvání bude záviset mimo jiné i na míře fungování systému managementu během předcházejícího tříletého období (tzv. recertifikační audit).

8. ZMĚNY V SYSTÉMU MANAGEMENTU

Pokud v průběhu tříletého certifikačního období provede organizace v systému managementu **větší změny** (např. změna názvu organizace, změny vlastníka, změny organizační struktury, změny pravomocí v rozhodujících funkcích, změny sídla, rozšíření nebo zúžení aktivit, změna systému řízení nebo procesů, jakékoli další změny jež mají vliv na informace v certifikátu atd.), je povinností organizace **oznámit** tyto **změny** Bohemia Certification **do 3 pracovních dnů**, jež je posoudí a zajistí, aby nebyly v rozporu s požadavky NORMY a vydaného certifikátu na systém managementu. K tomu může být nařízen i mimořádný audit, viz výše. Pokud organizace v systému managementu provede menší změny, přezkoumá stanovený auditor příslušné změny v dokumentaci systému managementu při nejbližším následujícím řádném dozorovém auditu.

V případech, kdy dojde k pochybnostem o významu změn, organizace **musí** požádat certifikační společnost o radu.

Pokud v průběhu tříletého cyklu dojde k **závažným změnám** (např. soudní řízení týkající se bezpečnosti výrobků; stažení výrobku z trhu z důvodu bezpečnosti potravin; závažné hrozby pro kontinuitu provozu jako je zemětřesení, požár, záplavy a vyšší moc) je povinností organizace **oznámit** tyto **změny** Bohemia Certification **do 3 pracovních dnů**

9. ZÁVAŽNÉ UDÁLOSTI/VÝZNAMNÉ ZMĚNY

V ORGANIZACI může dojít při auditu nebo bezprostředně před konáním auditu k závažné události. **Závažnou událostí se rozumí:**

- Ohrožení kontinuity podnikání: válka, povstání, politická nestabilita, terorismus, pandemie, požár, zemětřesení, zřícení budovy, živelné pohromy, úspěšný počítačový útok, krádež dat ve společnosti, výpadek elektrické energie a vody, stávka pracovníků a pod.
- Soudní konání
- Stažení produktu z důvodu bezpečnosti nebo legálnosti

Povinností každé ORGANIZACE je informovat Bohemia Certification o závažné události **do 3 pracovních dnů**.

BC je připravena na základě provedené analýzy rizik tyto situace ve spolupráci s klientem zvládnout. Pro úspěšné zvládnutí závažné události s minimem negativních dopadů na majitele standardu i na certifikační společnost. Podstatou zvládnutí situací je efektivně zpracovaný havarijný plán s popisem komunikačních kanálů vůči BC.

ORGANIZACE musí ohlásit významné změny, které mají vliv na certifikaci a to do 3 pracovních dnů

Významnou změnou se rozumí:

- Právní, obchodní, organizační statut nebo vlastnictví
- Změny v organizaci a v managementu (klíčoví pracovníci)
- Název organizace, kontaktní adresa, údaje o místě auditu
- Rozsah činnosti certifikace, kategorie výrobků
- Systém řízení nebo procesů
- Další změny, které způsobí, že informace na certifikátu jsou nepřesné

10. POZASTAVENÍ, ODNĚTÍ NEBO ZRUŠENÍ CERTIFIKÁTU

Bohemia Certification si vyhrazuje právo pozastavit, odejmout nebo zrušit schvalovací certifikát a to kdykoliv v průběhu tříletého certifikačního období. Certifikace může být pozastavena, odňata nebo zrušena v souladu se všeobecným postupem Bohemia Certification, jenž je k dispozici na vyžádání. Obecně se pozastavení, odnětí nebo zrušení zvažuje v následujících případech:

1. Pokud existují důkazy o tom, že organizace nedokončí v dohodnutém termínu opatření k nápravě a vypořádání všech neshod z auditu;
2. Přetrvávají neshody s NORMOU;
3. Pokud je zjištěno nesprávné použití nebo zneužití certifikačních symbolů nebo příslušných log Bohemia Certification;
4. Pokud je zjištěno, že organizace má certifikát, jehož rozsah překračuje jeho schopnost plnit požadavky normy, BC příslušně sníží rozsah certifikace
5. Pokud organizace neplní podmínky smlouvy s Bohemia Certification včetně finančních;
6. Zjistí-li se riziko bezpečnosti výrobku, který má vliv na zdraví spotřebitelů
7. Pokud organizace neumožní provedení neohlášeného auditu, řádného dozorového auditu nebo recertifikačního auditu
8. Pokud organizace dobrovolně požádá o pozastavení či zrušení certifikátu
9. Pokud organizace zneváží Bohemia Certification nebo poškodí jeho pověst.

Bohemia Certification učiní vše pro to, aby organizaci umožnila přijmout příslušná opatření k nápravě; pokud však tak nebude učiněno v určené stanovené časové lhůtě, bude certifikace pozastavena, odňata nebo zrušena. Organizace se uzavřením smluvního vztahu s Bohemia certification zavazuje, že v takovém případě se zdrží nebo ukončí jakékoliv propagace svého systému managementu ve smyslu propagace certifikovaného systému.

Bohemia Certification si vyhrazuje právo jakýmkoliv způsobem podle svého uvážení publikovat, že organizaci pozastavila, odňala nebo zrušila schvalovací certifikát. Pokud se během tříletého certifikačního období organizace rozhodne, že nebude certifikaci nadále udržovat nebo pokud to shledá jako nemožné, Bohemia Certification zruší schvalovací certifikát po přijetí takového oznámení. V tomto případě je organizace povinna přestat

používat tento certifikát i příslušné certifikační značky a vrátit originály certifikátů Bohemia Certification kanceláři, která je vydala.

Pro systém FSSC platí, že v případě stažení, pozastavení nebo snížení rozsahu certifikace, bude neprodleně o tomto kroku informována nadace FSSC a bude provedena změna stavu certifikátu databázi FSSC 22000. Organizace bude písemně informována o rozhodnutí BC odebrat, pozastavit nebo okamžitě změnit rozsah certifikace a to **do 3 dnů** po posledním dni auditu nebo po zjištění skutečností vedoucí k odnětí, pozastavení nebo změně rozsahu.

Organizace je povinna informovat klienty, že certifikát je stažen, pozastaven nebo došlo ke změně rozsahu. Při odebrání nebo pozastavení certifikátu je organizace povinna stáhnout veškeré informace o certifikaci ze svých webových stránek.

V případě, že organizace není schopna nebo ochotná informovat o nových skutečnost své klienty, BC zveřejní informaci na svých webových stránkách, případně přijme i jiná vhodná opatření.

11. ODVOLÁNÍ

Organizace se může odvolat proti rozhodnutí Bohemia Certification v případě:

1. Odepření přijmout žádost organizace o certifikaci,
2. Nezdaru při doporučení k certifikaci,
3. Pozastavení, odnětí nebo zrušení schvalovacího certifikátu,
4. Odvolání třetí strany proti rozhodnutí o udělení certifikace,

Měla by tak učinit v souladu s všeobecným postupem Bohemia Certification pro odvolání, jehož kopie bude poskytnuta na vyžádání.

12. STÍŽNOSTI

Stížnosti ve věcech související s výkonem certifikačních aktivit jsou přijímány certifikačním orgánem pouze v písemné nebo elektronické podobě (dopis, email) na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou na webových stránkách BC. Přijetí stížnosti je potvrzeno podavateli do 5 pracovních dnů. Stížnost je vyřízena do 30 dnů a o výsledku šetření je podavatel informován do 3 dnů od vyřízení stížnosti.

Přijetí stížnosti nebo reklamace musí být zákazníkovi potvrzena písemně (dopisem, e-mailem) nejpozději do 7 kalendářních dnů. V případě, že zákazník se proti rozhodnutí odvolá, počítají se lhůty jako při prvním podání. Veškerá komunikace s organizací musí být evidována.

13. DŮVĚRNOST

S výjimkou, kdy je tak požadováno zákony příslušného státu a/nebo příslušným akreditačním orgánem, bude Bohemia Certification zacházet s jakoukoliv informací, kterou se dozví jeho zaměstnanci, subdodavatelé nebo zástupci v průběhu auditu nebo procesu certifikace systému managementu organizace, jako s přísně důvěrnou a nebude s ní seznamovat jakoukoliv třetí stranu bez písemného svolení organizace. Toto ustanovení je závazné pro interní i smluvní pracovníky certifikačního orgánu Bohemia Certification s.r.o.