



ZMLUVA NA CERTIFIKÁCIU SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA
číslo: CSM-37/11

Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Novot'

so sídlom : Novot' 976, 029 55 Novot'
zapísaná : v ŽSK č.spisu: 3496/2010/OSV-010
zastúpená : **Mgr. Petra Novotná, riaditeľ organizácie**
IČO : 00632830
DIČ : 2020573368
bankové spojenie : Dexia banka Slovensko, a.s., Námestovo
číslo účtu : 4050912110/5600

(ďalej len objednávateľ)

a

QECON, spol. s r.o.

so sídlom : Trieda SNP 4/1717, 974 01 Banská Bystrica
zapísaná : v obch. reg. Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č.: 8293/S
zastúpená : **Ing. Milan Vaník, konateľ spoločnosti**
IČO : 360 595 87
IČ DPH : SK2021726938
bankové spojenie : Tatra banka, a.s., Banská Bystrica
číslo účtu : 2622782771/1100

(ďalej len vykonávateľ)

uzavreli dnešného dňa túto zmluvu v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka.

Článok I.
PREDMET ZMLUVY.

Vykonávateľ, ktorý je akreditovaným certifikačným orgánom, sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa certifikačný audit a nezávislé posúdenie existujúceho systému manažérstva zavedeného podľa normy: **STN EN ISO 9001:2009**. Postupy a podmienky jeho vykonania sú bližšie upravené v nasledujúcich článkoch tejto zmluvy. Certifikačný audit bude na základe dohody medzi zmluvnými stranami vykonaný v termíne: od **01.12.2011 do 30.12.2011**.

Článok II.
PRÁVA A POVINNOSTI VYKONÁVATEĽA.

1. Vykonávateľ v rámci plnenia tejto zmluvy vykoná v prospech objednávateľa certifikáciu a posúdenie jeho systému manažérstva podľa medzinárodne platných pravidiel (EN ISO/IEC 17021:2006) certifikačného orgánu QECON, spol. s r. o., s ktorými sa objednávateľ oboznámil pred podpisom tejto zmluvy a zaväzuje sa ich dodržiavať pri naplňaní obsahu tejto zmluvy.
2. Ak v priebehu platnosti tejto zmluvy dôjde k zmene pravidiel vykonávania certifikácie a posudzovania systému manažérstva, je vykonávateľ povinný o týchto zmenách informovať objednávateľa, a to bez zbytočného odkladu.





3. V rámci certifikačného procesu sa vykonávateľ zaväzuje tento vykonať za podmienok bližšie dohodnutých v článku IV. tejto zmluvy.
4. V rámci dozoru nad systémom manažérstva sa vykonávateľ zaväzuje tento vykonať za podmienok bližšie dohodnutých v článku V. tejto zmluvy.
5. Vykonávateľ si vedie zoznam ním certifikovaných organizácií v súlade s jeho platnými internými predpismi.
6. V prípade, že je doručená vykonávateľovi písomná sťažnosť objednávateľa vo veci plnenia tejto zmluvy, je tento povinný začať jej vybavovanie najneskôr v lehote 14 dní odo dňa jej doručenia vykonávateľovi.
7. Vykonávateľ má právo na vykonanie dozorného auditu u objednávateľa počas doby platnej certifikácie a používania certifikátu objednávateľom.
8. Ak na základe výsledkov dozorného auditu (plánovaného alebo mimoriadneho (neplánovaného)) sú dané dôvody pre okamžité ukončenie práva užívať certifikát systému manažérstva objednávateľom, vedúci certifikačného orgánu vydá Rozhodnutie o odobratí certifikátu, ktoré doručí objednávateľovi. Vykonávateľ má právo na okamžité vrátenie všetkých oficiálnych výťažkov certifikátov vydaných objednávateľovi a súčasne uverejni vyššie uvedené Rozhodnutie o odobratí certifikátu v odbornej tlači, resp. v iných médiách a na svojej web stránke www.qecon.sk.
9. Vykonávateľ má právo voči objednávateľovi na odmenu podľa prác v prospech neho vykonaných.
10. V prípade odstúpenia od tejto zmluvy zo strany objednávateľa ešte pred vykonaním certifikačného auditu, má vykonávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 170,- EUR.
11. V prípade, že vykonávateľ má viacero svojich pracovísk na území SR alebo v zahraničí, právo neustranne rozhodovať o certifikácii objednávateľa prináleží vždy hlavnému sídlu vykonávateľa.

Článok III. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA.

1. Objednávateľ poskytne vykonávateľovi podľa jeho požiadaviek k dispozícii minimálne 5 dní pred zahájením činnosti podľa tejto zmluvy (ďalej len certifikačný proces), všetky platné dokumenty týkajúce sa systému manažérstva napr. Príručku kvality, normy, smernice, technicko-organizačné postupy, záznamy a pod.
 2. Objednávateľ vykoná pred certifikačným auditom kompletný interný audit systému manažérstva vo svojej organizácii.
 3. Objednávateľ umožní auditorskému tímu, ktorý je poverený vykonávateľom, nahliadnuť do záznamov týkajúcich sa existujúceho systému manažérstva a súčasne im umožní prístup do organizačných útvarov, ktoré sú zahrnuté do predmetu certifikácie.
 4. Objednávateľ určí kontaktnú osobu z členov vedenia, ktorá bude sprevádzať auditorský tím a bude zodpovedná za nerušený priebeh auditu.
 5. Ak dôjde u objednávateľa ku nasledovným zmenám:
 - zmena legislatívneho, komerčného, organizačného štatútu alebo vlastníctva
 - zmena organizácie a manažmentu
 - zmena sídla alebo kontaktnej adresy
 - zmena predmetu činnosti, ktoré boli predmetom certifikácie
 - zásadným zmenám v procesoch a v systéme manažérstva,musí o tom bez zbytočného odkladu informovať vykonávateľa.
 6. Objednávateľ je povinný všetky reklamácie, týkajúce sa jeho systému manažérstva, predložiť k nahliadnutiu auditorovi pri dozornom audite.
 7. Objednávateľ súhlasí, aby pre účely akreditácie vykonávateľa (certifikačného orgánu QECON, spol. s r.o.), bolo vykonané svedecké posúdenie, t.j., aby sa certifikačného procesu zúčastnil akreditačný orgán SNAS.
 8. Objednávateľ súhlasí, aby pre účely pravidelných dohľadov nadriadeného orgánu vykonávateľa (SNAS), mu bolo umožnené nahliadnuť do zložky objednávateľa, pričom bude zachovaná dôvernosť získaných informácií.
 9. Objednávateľ sa zaväzuje po udelení platnej certifikácie jeho systému manažérstva splniť všetky povinnosti uvedené v tejto zmluve, a v prípade nemožnosti ich splnenia ihneď o tejto skutočnosti informovať vykonávateľa.
- Ide o tieto povinnosti:
- Stanoviť, vybudovať a zachovať systém manažérstva podľa normy **STN EN ISO 9001:2009/EN ISO 9001:2008**.

- Priebežne sledovať celý systém manažérstva pod vedením manažéra, ktorý je oprávnený dávať odborné pokyny všetkým zúčastneným osobám.
 - Vo všetkých prevádzkach objednávateľa vykonávať interné audity na prebiehajúce procesy v organizácii, a to podľa schváleného Programu interných auditov na stanovený rok.
 - Splniť všetky zmluvné záväzky voči vykonávateľovi.
10. Vystavený platný certifikát vykonávateľom, nadobúda platnosť dňom jeho vydania a vydáva sa na dobu 3 rokov počas, ktorej je objednávateľ oprávnený ho používať.
 11. Objednávateľ ručí za to, že certifikát a certifikačné značky vykonávateľa (certifikačného orgánu QECON, spol. s r.o.) nebudú použité takým spôsobom, ktorý by mohol pomýliť iné organizácie a jednotlivcov tak, že by si mysleli, že nakupujú certifikované výrobky.
 12. Objednávateľ ručí za to, že certifikát môže byť použitý v súťaži len vtedy, ak propagácia systému manažérstva je taká, aby bolo jasné, že certifikovaný nie je výrobok ale systém manažérstva organizácie, ktorá vlastní platný certifikát.
 13. Poskytnuté certifikačné značky vykonávateľa musia byť reprodukované a používané iba podľa podkladov dodaných od vykonávateľa. (Organizačná smernica vykonávateľa: OS-10-0 Certifikačná značka.)
 14. Objednávateľ má právo zverejniť na svojej internetovej stránke informáciu, že má zavedený systém manažérstva.
 15. V prípade, že objednávateľ má viacero svojich pracovísk na území SR alebo v zahraničí, musí byť potvrdená Zmluva na certifikáciu systému manažérstva medzi vykonávateľom a všetkými jeho pracoviskami, ktoré sú zahrnuté do predmetu certifikácie.

Článok IV. CERTIFIKAČNÝ PROCES.

Certifikačný proces zahŕňa:

- Naplánovanie a vykonanie certifikačného auditu
- Vypracovanie Protokolu z certifikačného auditu a poukázanie na silné a slabé stránky
- Rozhodnutie o udelení (neudelení) platnej certifikácie
- Vystavenie medzinárodne platného certifikátu a registrácia u objednávateľa
- Používanie certifikačnej značky vykonávateľa (QECON, spol. s r.o.) a akreditačnej značky orgánu SNAS
- Výkon dozorných auditov (prípadne mimoriadnych a neplánovaných auditov)
- Vypracovanie Protokolu z dozorného auditu a poukázanie na funkčnosť celého systému manažérstva
- Recertifikácia systému manažérstva objednávateľa (pred skončením 3 ročného obdobia platnosti certifikácie)

CERTIFIKAČNÝ AUDIT:

Prvá etapa auditu:

- auditovanie dokumentácie systému manažérstva objednávateľa
- zhodnotenie podmienok a špecifik lokalít objednávateľa a posúdenie pripravenosti na druhú etapu auditu
- preskúmanie stavu objednávateľa a jeho chápanie požiadaviek normy, podľa ktorej sa certifikuje
- zozbieranie potrebných informácií o rozsahu manažérstva, procesov a pracovísk objednávateľa ako aj súvisiacich štatutárnych a právnych aspektov
- prípravenie podmienok pre výkon druhej etapy auditu dostatočným pochopením systému manažérstva u objednávateľa
- posúdenie plánovania a vykonávania interných auditov a preskúmavania manažmentom

Časť posudzovania prebieha v priestoroch objednávateľa. Všetky zistenia prvej etapy auditu sa zaznamenávajú. So zisteniami je objednávateľ oboznámený a upozornený na skutočnosti, ktoré by mohli byť v druhej etape auditu identifikované ako nezhody.

Interval medzi prvou a druhou etapou auditu závisí hlavne od oblasti obáv možných nezhôd zistených v prvej etape auditu a potrebného času na ich odstránenie.

**Druhá etapa auditu:**

Vykonáva sa priamo na mieste v sídle objednávateľa s cieľom preskúmať zavedenie jeho systému manažérstva a zhodnotiť jeho efektívnosť. Druhá etapa auditu obsahuje:

- informácie a dôkazy o zhode so všetkými požiadavkami aplikovanej normy systému manažérstva
- monitorovanie a meranie výkonnosti systému manažérstva v porovnaní so zámermi a cieľmi kľúčových činností objednávateľa
- zisťovanie, či je zhoda systému manažérstva objednávateľa s platnou legislatívou
- prevádzkové riadenie objednávateľových procesov
- preskúmanie vykonaných interných auditov a vykonaných preskúmaní manažmentom
- preskúmanie zodpovednosti manažmentu objednávateľa za stanovenú politiku
- zisťovanie aké sú väzby medzi normatívnymi požiadavkami, stanovenou politikou objednávateľa, jeho zámermi a cieľmi, platnou legislatívou, kompetentnosťou pracovníkov, činnosťami a postupmi objednávateľa, údajmi o výkonnosti systému a závermi z interných auditov

Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom:

1. Personálne obsadenie certifikačného auditu: vedúci auditor, auditor, expert 2 auditodní

Dohodnutá cena za certifikačný audit je : 2.600,- EUR

2. V cene vystaveného certifikátu je zahrnuté:

- Vyhotovenie a používanie certifikátu po dobu 3 rokov (6 ks certifikátov vo formáte A4).
- Vystavenie certifikátu v 3 jazykových mutáciách (2 ks slovensky, 2 ks anglicky, 2 ks nemecky).
- Registrácia u objednávateľa a doručenie certifikačných značiek na používanie.

**Článok V.
DOHODA NAD SYSTÉMOM MANAŽÉRSTVA.
DOZORNÉ AUDITY.**

K optimalizácii systému manažérstva vykonávateľ minimálne raz ročne musí vykonať dozorný audit. Termín dozorného auditu sa musí vykonať **najneskôr v mesiaci, kedy bola udelená platná certifikácia**. Vykonávateľ (certifikačný orgán) tu hodnotí účinnosť a efektívnosť zavedeného systému manažérstva s dôrazom na:

- výkon interných auditov a preskúmanie manažmentom
- realizáciu nápravných opatrení pri zistených nezhodách na predošlom audite
- vybavovanie sťažností
- efektívnosť systému manažérstva
- proces zlepšovania
- preskúmanie akýchkoľvek zmien
- používanie certifikačných značiek
- odvolania sa na certifikáciu

Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom:

Personálne obsadenie dozorného auditu: vedúci auditor, auditor 1 auditodeň

Dohodnutá cena za dozorný audit je : 500,- EUR

Ak bude potrebné vykonať mimoriadne a neplánované audity alebo dodatočné hodnotenia podkladov a dokumentácie systému manažérstva, náklady s tým vzniknuté budú vyúčtované dodatočne v časovom rozsahu potrebnom na ich vykonanie. Cena za vykonanie uvedených auditov a služieb je rovnaká ako cena za dozorný audit za jeden auditodeň.



Článok VI. OBLASŤ PLATNOSTI CERTIFIKÁCIE.

Oblasť platnosti certifikácie sa týka činností uvedených v Žiadosti o certifikáciu systémov manažérstva a je uvedená priamo v texte na certifikáte.

Článok VII. ZRUŠENIE CERTIFIKÁCIE A UKONČENIE PRÁVA POUŽÍVAŤ CERTIFIKÁT.

1. Právo objednávateľa na používanie platného certifikátu zaniká uplynutím času, na ktorý bol vydaný.
2. K zániku práva objednávateľa na používanie certifikátu pred uplynutím času, na ktorý bol vydaný, môže dôjsť skôr, ak sa na tom účastníci tejto zmluvy dohodnú.
3. Vykonávateľ môže zrušiť platnosť certifikátu ak objednávateľ už nevykonáva činnosti v odbore, pre ktorý bol certifikát vystavený.
4. Právo objednávateľa na používanie certifikátu môže zaniknúť okamžite, ak nastane niektorá z nasledovných skutočností:
 - ak objednávateľ neupovedomí vykonávateľa bez zbytočného odkladu o vykonaných alebo predpokladaných zmenách u objednávateľa, ktoré môžu mať zásadný vplyv na certifikáciu alebo
 - ak objednávateľ zneužije certifikát (t.j. použije ho v rozpore s platnými právnymi predpismi, či dobrými mravmi alebo
 - ak podľa záverov vykonaného dozorného auditu nie je daný dôvod na ponechanie certifikátu objednávateľovi alebo
 - ak bol na majetok objednávateľa vyhlásený konkurz, prípadne bolo konkurzné konanie zastavené pre nedostatok majetku objednávateľa alebo
 - ak objednávateľ vstúpil do likvidácie alebo
 - ak objednávateľ neumožní vykonať dozorné audity vykonávateľovi alebo
 - ak objednávateľ neuhradil faktúru za certifikačný, dozorný alebo mimoriadny (neplánovaný) audit do 10 mesiacov od jeho vykonania
5. Ak dôjde k zániku práva používať certifikát je objednávateľ povinný zabezpečiť jeho vrátenie vykonávateľovi nasledujúcim dňom po skončení jeho platnosti.

Článok VIII. ROZŠÍRENIE, POZASTAVENIE, ZÚŽENIE A OBMEDZENIE ROZSAHU CERTIFIKÁCIE.

1. Objednávateľ má právo požiadať o rozšírenie, prípadne zúženie, certifikácie pri zmene jeho pôsobnosti v podnikaní. Vykonávateľ potvrdí rozšírený alebo zúžený rozsah platnosti certifikácie o nové alebo neaktuálne odbory a zamerania vykonaním mimoriadneho auditu (mimo stanovený plán dozoru) alebo vykonaním dozorného auditu v bežnom termíne.
2. Pri sťažnostiach tretej strany, ktoré spochybňujú zavedený systém manažérstva objednávateľa, môže vykonávateľ čiastočne obmedziť alebo úplne pozastaviť platnosť certifikácie na dobu minimálne, kým sa sťažnosť nevyrieši. Na preverenie oprávnenosti takýchto sťažností, vykonávateľ:
 - rozhodne o uskutočnení mimoriadneho auditu, ktorý daný stav potvrdí alebo vyvráti
 - oboznámi klienta, za akých podmienok sa mimoriadny audit uskutočníCertifikácia sa pozastaví v prípade ak:
 - certifikovaný systém manažérstva objednávateľa trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva pri plnení požiadaviek certifikácie vrátane požiadaviek na jeho efektívnosť
 - ak objednávateľ neumožní výkon recertifikačného, dozorného alebo mimoriadneho auditu
 - objednávateľ sám požiada o pozastaveniePri pozastavení platnosti certifikácie:
 - certifikácia systému manažérstva objednávateľa sa stáva dočasne neplatnou





- objednávateľ nesmie ďalej propagovať svoju certifikáciu
- informácie o pozastavení zverejní vykonávateľ na svojej web stránke
- vykonávateľ určí čas potrebný na odstránenie príčin pozastavenia (maximálne však 6 mesiacov)
- nevyriešenie príčin pozastavenia v stanovenom čase môže vyústiť do zúženia rozsahu alebo až do zrušenia udelenia certifikácie

Certifikačný orgán QECON, spol. s r.o. na požiadanie akejkoľvek strany musí uviesť aktuálny stav certifikácie systému manažérstva jeho klientov, t.j. či sa certifikácia rozšírila, zúžila, pozastavila alebo zrušila.

Článok IX. POUŽÍVANIE AKREDITAČNEJ ZNAČKY SNAS NA CERTIFIKÁTOCH VYDANÝCH VYKONÁVATEĽOM.

1. Na vystavených certifikátoch používa vykonávateľ akreditačnú značku SNAS vo forme certifikačnej kombinovanej značky M1.A, ktorá poskytuje informáciu, že vykonávateľ (certifikačný orgán QECON, spol. s r.o.), ktorý vydal certifikát je akreditovaný signatárom Mnohostranného dohovoru o uznávaní MLA IAF, (kde MLA – Mnohostranný dohovor o uznávaní a IAF – Medzinárodné akreditačné fórum)

Článok X. PLATOBNÉ PODMIENKY.

1. Dohodnutá cena, ktorú sa objednávateľ zaväzuje vykonávateľovi uhradiť je vypočítaná podľa platného cenníka certifikačných služieb vykonávateľa.
2. Všetky uvedené ceny v tejto zmluve sú ceny **bez DPH**.
3. Stanovené ceny v tejto zmluve sa **budú** navyšovať ročne o percento inflácie deklarované Štatistickým úradom Slovenskej republiky.
4. Vykonávateľ vystaví faktúru na úhradu za práce ním vykonané nasledovným spôsobom:
650,- EUR do 15.10.2011
650,- EUR do 15.11.2011
650,- EUR do 15.12.2011
650,- EUR do 30.12.2011 (alebo do 5 dní po uskutočnení certifikačného auditu)
5. Vykonávateľ si vyhradzuje právo odovzdať objednávateľovi certifikát až po uhradení faktúry za celý certifikačný proces a vyúčtovať úrok z omeškania za každý deň omeškania platby po uplynutí splatnosti faktúry z celkovej sumy vo výške 0,05 % za každý deň omeškania nezaplatenej čiastky.
6. Splatnosť faktúr sa stanovuje na 14 dní.
7. Ak objednávateľ neuhradí do 30 dní odo dňa splatnosti inú splatnú faktúru vykonávateľa, má vykonávateľ právo prerušiť ďalšiu nadväzujúcu činnosť do času úhrady tejto faktúry a súčasne má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05% za každý deň omeškania z výšky fakturovanej sumy.

Článok XI. DÔVERNOSŤ POSKYTNUTÝCH INFORMÁCIÍ.

1. Vykonávateľ sa zaväzuje zachovávať prísnu dôvernosť o všetkých informáciách získaných v rámci plnenia tejto zmluvy, či sa už jedná o informácie v písomnej alebo v ústnej podobe a bude ich používať len pre zmluvné účely a nebude ich odovzdávať žiadnej, v tejto zmluve neuvedenej, tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov.



**Článok XII.
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.**

1. Táto zmluva nadobúda platnosť podpismi oboch zmluvných strán a účinnosť odo dňa jej zverejnenia, platí po dobu troch rokov. Vždy sa predlžuje o ďalšie tri roky pri udelení zákazky objednávateľom.
2. Zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých po jednom obdrží každá zo zmluvných strán.
3. Akékoľvek zmeny je možné uskutočniť len písomným dodatkom k tejto zmluve po dohode oboch zmluvných strán.
4. Práva a povinnosti zmluvných strán, pokiaľ nie sú stanovené touto zmluvou, sa riadia Obchodným zákonníkom a súvisiacimi právnymi predpismi.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržať mlčanlivosť o záležitostiach, ktoré budú označené ako dôverné.

V Banskej Bystrici dňa: 28.09.2011



Objednávateľ



Vykonávateľ (QECON, spol. s r.o.)