

Certifikační schéma pro certifikaci překladatelských služeb

1. Všeobecně

Toto certifikační schéma (dále jen CS) udává rámec pro proces hodnocení, certifikace a dozoru procesu poskytování překladatelských služeb v souladu s aktuálně platnými akreditačními kritérii.

2. Vztah mezi CS a systémem certifikace překladatelských služeb

Na CS navazuje řízená dokumentace certifikačního orgánu, akreditovaného podle ISO/IEC 17065, který provádí hodnocení a certifikaci procesu poskytování překladatelských služeb. Tento celek naplňuje požadavky kladené na rozsah a obsah CS doporučené návody normy ISO/IEC 17067.

3. Vlastník schématu

Vlastníkem certifikačního schématu pro certifikaci překladatelských služeb jsou společně certifikační orgány Česká společnost pro jakost, z. s. (IČ: 00417955), a TÜV NORD Czech, s. r. o. (IČ: 45242330) Oba certifikační orgány (dále jen vlastníci) vlastní a spravují certifikační schéma na základě dohody podepsané statutárními zástupci obou stran.

Vlastníci přijímají plnou odpovědnost za cíle, obsah a integritu certifikačního schématu. Provoz a management CS zajišťuje Česká společnost pro jakost, z. s., v součinnosti s TÜV NORD Czech, s. r. o.

Při vytvoření a následné validaci CS byla zajištěna odborná kompetence týmu z hlediska technických aspektů i aspektů posuzování shody. Kompetenci zapojených osob prokazují záznamy v papírové a elektronické podobě, popřípadě v informačním systému.

Interní procesy vlastníků zajišťují ochranu důvěrnosti informací, které jsou poskytovány uživateli CS.

Rizika a závazky vyplývající z činnosti vlastníků jsou hodnoceny a řízeny v rámci interních procesů.

Odpovědnosti vlastníků plynoucí z jejich činnosti jsou kryty pojištěním. Finanční stabilita vlastníků je dostatečná pro plnění rolí v provozování CS.

4. Cíle a účel CS pro překladatelské služby

Cílem CS je zajištění jednotnosti a objektivnosti postupů certifikace procesu poskytování překladatelských služeb podle ISO 17100 u objednatelů certifikace / držitelů certifikátů.

Vlastníci chápou předpoklady, vlivy a důsledky vytvoření, provozu a udržování CS.

Vlastníci CS identifikovali zainteresované strany, vyžádali jejich vyjádření a názor na CS a přizvali je ke spolupráci na CS.

5. Základní zásady CS pro překladatelské služby

Vlastníci se zainteresovanými stranami projednali a potvrdili:

- a) vlastnictví CS;
- b) management CS;
- c) základní činnosti a financování modelu;
- d) rámec pro monitorování, pravidelné přezkoumávání schématu a provádění změn.

CS je pravidelně přezkoumáváno a jeho cíle hodnoceny. Zainteresované strany jsou informovány o změnách CS, které jsou provedeny na základě zjištění z přezkoumání.

6. Obsah schématu

6.1 Rozsah schématu a požadavky

CS je využíváno k hodnocení a certifikaci procesů poskytování překladatelských služeb, zdokumentovaných a zavedených v souladu s normou ISO 17100.

6.2 Hodnocení a certifikace

CS zahrnuje certifikační činnosti v rámci prvotního posouzení shody (prvotní certifikace), opakovaného posouzení shody (recertifikace) a průběžných dozorových činností.

Na základě prvotního prokázání shody s kritérii normy ISO 17100 uděluje certifikační orgán poskytovateli překladatelských služeb certifikaci s platností 3 roky od data rozhodnutí o udělení certifikace.

Po prokázání shody s kritérii normy ISO 17100 na základě opakovaného posouzení shody se poskytovateli překladatelských služeb uděluje certifikace s platností na další 3 roky nebo 5 let od data rozhodnutí o prodloužení platnosti udělené certifikace podle úspěšnosti systému klienta.

Platnost udělené certifikace je podmíněna realizací pravidelných dozorových činností u poskytovatele překladatelských služeb minimálně jednou za 12 měsíců s tolerancí dva měsíce.

Audity prováděné v rámci prvotního i opakovaného posouzení shody a dozorových činností zahrnují pravidelné, a je-li odůvodněno také mimořádné, posouzení systému managementu, včetně procesu poskytování služeb.

6.3 Požadavky na CO

Kritéria způsobilosti pro certifikační orgány posuzující a certifikující poskytovatele překladatelských služeb jsou založena na ISO/IEC 17065.

Certifikační orgán prokazuje:

- a) nezávislost a nestrannost;

- b) odbornou způsobilost v oblasti posuzování výrobků a služeb;
- c) odbornou způsobilost v oblasti překladatelských služeb;
- d) akreditaci udělenou signatářem MLA EA pro oblast výrobkové certifikace.

6.4 Metody a postupy k zajištění integrity a konzistence výsledku procesu posuzování shody

Proces posouzení a certifikace je zahájen na základě podání žádosti o certifikaci. Ta je přezkoumána a slouží jako podklad jmenování auditního týmu s patřičnou kompetencí.

O certifikaci je rozhodnuto na základě nestranného přezkoumání výstupů z auditu.

CO provádí své činnosti tak, aby mj. zajistil:

- a) nediskriminační přístup ke klientovi certifikace a transparentnost postupů certifikace;
- b) nestrannost pracovníků CO a minimalizaci jejich konfliktu zájmů;
- c) kvalifikaci pracovníků CO pro jednotlivé funkce na základě jejich kompetencí;
- d) interní audity a přezkoumání vlastního SM;
- e) prokazatelné a funkční řízení dokumentů a záznamů.

6.5 Žádost o certifikaci

Zájemce o certifikaci uvede v žádosti minimálně tyto údaje:

- a) název, sídlo a právní forma;
- b) požadovaný rozsah certifikace;
- c) charakteristika organizace včetně názvu, adresy, pracovišť, významných aspektů procesů a činností a všechny významné právní závazky nebo právní požadavky, které se na organizaci vztahují;
- d) informace podstatné pro oblast požadované certifikace, jako jsou činnosti, lidské a technické zdroje, funkce a vztahy k nadřízené společnosti, pokud existují;
- e) informace týkající se všech outsourcovaných procesů využívaných klientem;
- f) rozsah požadované certifikace – z hlediska míst;
- g) závazek objednavatele vyhovět certifikačnímu orgánu a předložit dokumenty nezbytné pro hodnocení překladatelských služeb, které jsou předmětem certifikace;
- h) kritérium (kritéria) certifikace;
- i) informace týkající se využití poradenství.

6.6 Omezování rozsahu certifikace, pozastavování nebo odnímání certifikace

Na základě zjištění neshod v rámci dozorového auditu může certifikační orgán rozhodnout o omezení, pozastavení nebo odejmutí certifikace, nejsou-li tyto neshody odstraněny ve stanovené době. S pravidly pro pozastavování a odnímání certifikace CO seznamuje klienta již v okamžiku udělení certifikace, spolu s pravidly o používání certifikátu a značky.

Jestliže je certifikace ukončena (na žádost klienta), pozastavena nebo odňata, jsou provedeny všechny nezbytné úpravy, tj. úpravy:

- formálních dokumentů o certifikaci;
- oprávnění pro používání značek atd., aby se zajistilo, že klient neposkytuje žádné údaje o tom, že je produkt nadále certifikován.

6.7 Certifikát a značka

Certifikační orgán uděluje poskytovateli překladatelských služeb na základě prokázání shody s kritérii normy ISO 17100 certifikát. Vzhled a obsah certifikátu jsou v souladu s požadavky normy ISO/IEC 17065.

Jestliže spolu s certifikátem obdrží certifikovaný klient certifikační značku, CO stanovuje podmínky a pravidla pro používání certifikátu i certifikační značky a také postup při zjištění jejich porušení.

Informace o platnosti certifikace poskytuje příslušný certifikační orgán.

6.8 Kritéria kvalifikace a zkušenosti auditorů

Kvalifikační kritéria pro auditory posuzující poskytování překladatelských služeb jsou založena na požadavcích pro auditory systému kvality a na znalostech a praktických zkušenostech v oblasti překladatelských služeb. Auditóři musí:

- a) splňovat obecná kritéria auditorů systému kvality v souladu s ISO 19011;
- b) prokázat zkušenosti z auditů v rozsahu 5 dní za poslední tři roky (uznat lze také prokazatelné interní audity a zákaznické audity) nebo mít 1 rok praxe v řízení procesu překladatelských služeb nebo prokázat minimálně tříleté zkušenosti v oblasti překladatelských služeb v posledních deseti letech;
- c) prokázat jazykové znalosti alespoň jednoho cizího jazyka slovem i písmem (úroveň B1/B2 a vyšší podle Evropského referenčního rámce pro jazyky);
- d) prokázat znalost požadavků normy ISO 17100.

Odborná způsobilost týmu auditorů v oblasti jazykových znalostí může být zajištěna doplněním týmu auditorů o experta (experty) splňujícího požadavky na kvalifikaci a zkušenosti expertů.

Požadavky na kvalifikaci a zkušenosti expertů:

- a) vzdělání magisterské či VŠ v oboru překladatelství nebo VŠ vzdělání a dvouletá praxe v řízení procesu překladatelských služeb nebo 5 let praxe v procesu překladatelských služeb nebo státní zkouška z cizího jazyka na úrovni C1 a dvouletá praxe v procesu překladatelských služeb nebo kvalifikace soudního překladatele;
- b) všeobecná znalost požadavků normy ISO 17100.

6.9 Zpracování a řešení neshod

Zjištění z posuzování jsou hodnotiteli (auditóři) klasifikována na základě objektivních nálezů. Podmínkou pro udělení certifikace je odstranění zjištění klasifikovaných jako neshoda.

6.10 Dozor

Platnost certifikace překladatelských služeb závisí na trvalé shodě s normou ISO 17100. Certifikační orgán provádí dozorové audity za účelem ověření skutečnosti, zda držitel certifikátu splňuje příslušná certifikační kritéria a zda jsou postupy PPS uplatňovány, přičemž

bere v úvahu změny u certifikovaného zákazníka a změny v jeho postupech. Dozorové audity se konají v pravidelných intervalech 12 měsíců.

6.11 Opakované hodnocení / recertifikace

Platnost certifikace je omezena na dobu tří let, resp. pěti let (viz 6.1). Po uplynutí této doby je proveden recertifikační audit za účelem ověření, že příslušný proces poskytování překladatelských služeb je trvale řádně zaveden a udržován v souladu s normou ISO 17100. Podmínky pro udělení certifikátu jsou shodné s prvotní certifikací.

Opakované hodnocení je zahájeno před ukončením platnosti certifikátu. Postup recertifikace je analogický s postupem certifikačního auditu včetně stanovených odpovědností, pravomocí a termínů.

Základní postup:

- žádost o (re)certifikaci;
- přezkoumání žádosti o (re)certifikaci;
- uzavření smluv s klientem a auditním týmem (pokud auditor (auditoři) není zaměstnancem cert. místa);
- příprava plánu auditu;
- provedení auditu;
- předání výstupů z auditu;
- doložení odstranění neshod;
- rozhodnutí o certifikaci;
- zaplánování auditu.

V rámci recertifikačního auditu je přezkoumána dosavadní funkčnost procesů po dobu platnosti certifikace včetně přezkoumání zpráv z dozorového auditu.

Recertifikace přinejmenším zajišťuje:

- účinnou interakci mezi všemi prvky procesu;
- efektivnost celého procesu z hlediska změn činností;
- prokázaný závazek udržovat efektivnost procesu;
- dosažení naplňování politiky a cílů organizace.

6.12 Kritéria (podmínky) přístupu CO a klientů do schématu

Certifikační schéma je zveřejněno na webových stránkách České společnosti pro jakost. Klienti certifikace jej mají volně k použití.

Certifikační orgány získají práva k užívání schématu na základě vstupního poplatku 20.000,- Kč + DPH a dohody o užívání schématu uzavřené s vlastníky.

6.13 Smluvní vztahy

Právně vymahatelnou dohodu o certifikaci uzavírá CO a klient certifikace.

6.14 Způsob vypořádání stížnosti klientů

Rozhodnutí o řešení odvolání nebo stížnosti je prováděno nebo přezkoumáno a schváleno osobou (osobami), která není zapojena v certifikačních činnostech souvisejících se stížností nebo s odvoláním.

Aby se zajistilo, že neexistuje žádný konflikt zájmů, nejsou pracovníci (včetně pracovníků působících v manažerském postavení), kteří poskytovali klientovi poradenství nebo byli klientem zaměstnání, využíváni certifikačním orgánem pro přezkoumání nebo schválení řešení stížnosti nebo odvolání pro tohoto klienta, a to po dobu dvou let po ukončení poradenství nebo zaměstnání.

6.15 Marketing a odkazování klientů na certifikaci překladatelských služeb

Certifikační orgán propaguje výhody poskytování překladatelských služeb v režimu certifikované překladatelské služby. Certifikovaným klientům poskytuje certifikační značku včetně pravidel pro její používání.

6.16 Uchovávání záznamů

Uchování dokumentů a záznamů řídí certifikační orgán v souladu s pravidly vlastního systému managementu, který byl posouzen v rámci procesu akreditace.

6.17 Vzorkování

Informace týkající se cílů, předmětu a kritérií auditu jsou shromažďovány prostřednictvím vhodného vzorkování, podle pravidel IAF MD 1, a to včetně informací, které se vztahují k rozhraním mezi funkcemi, činnostmi a procesy. Tyto informace jsou ověřovány a slouží jako důkaz z auditu.

Certifikační orgán zodpovídá za sdělení klientovi, že důkazy z auditu jsou založeny na vzorkování informací, a vysvětlení prvku nejistoty.

Může být použito také vzorkování týkající se více pracovišť a pokrývající stejnou činnost na různých místech. Veškeré využití vzorkování je zaznamenáno.

6.18 Uznání výsledků posuzování shody

Certifikační orgán se spoléhá na výsledky hodnocení vztahující se k certifikaci dokončené před žádostí o certifikaci v rámci převodu akreditované certifikace, a to pouze tehdy, jestliže přejme odpovědnost za výsledky a přesvědčí se, že certifikační orgán, který provedl hodnocení, splňuje aplikovatelné požadavky příslušných mezinárodních norem a jiných dokumentů, jak jsou specifikovány v certifikačním schématu.

Posouzení pro převod akreditované certifikace provádí CO formou speciálního nebo řádného auditu, který zahájí na základě obdržené žádosti držitele platného certifikátu.

Členové auditního týmu se při speciálním auditu na místě zaměří na:

- posouzení zpráv z proběhlých hodnocení třetí stranou;
- posouzení obdržených stížností a přijatých opatření;
- ověření, zda nebyla subjektu pozastavena certifikace nebo zda mu nehrozí pozastavení její platnosti;

- kontrolu nápravných opatření stanovených v rámci odstranění neshod, které doposud neprovedl vydávající certifikační orgán;
- stupeň věrohodnosti prováděných interních auditů;
- přezkoumávání PPS;
- ostatní oblasti, přichází-li to v úvahu.

V případě realizace převodu certifikace je žadateli vystaven certifikát s datem rozhodnutí certifikačního orgánu.

6.19 Outsourcing

Outsourcing procesu posuzování shody ve smyslu ISO/IEC 17065 se neprovádí.

V případě využití outsourcingu činností posuzování shody ze strany certifikačního orgánu musí certifikační orgán splňovat aplikovatelné požadavky normy ISO/IEC 17021 pro outsourcing. Vlastník CS musí být informován před zahájením procesu posuzování shody a musí vydat s využitím outsourcingu souhlas.

6.20 Stížnosti a odvolání

Proti jakémukoliv rozhodnutí CO je možno se písemně odvolat k vedoucímu CO. Stížnosti na všechny pracovníky CO (včetně auditorů/expertů) řeší vedoucí CO. Odvolání a stížnosti řeší CO v souladu s dokumentovaným postupem zavedeným v jeho systému managementu.

6.21 Podvodné jednání při certifikaci

V případě zjištění podvodného jednání v rámci certifikačního schématu oznámí tuto skutečnost vlastník schématu akreditačnímu orgánu, který udělil akreditaci, s žádostí o prověření a posouzení prováděné činnosti.

7. Flexibilní rozsah akreditace

Uplatnění flexibilního rozsahu udělené akreditace tak, jak jej definuje standard ISO/IEC 17011, je pro certifikační schéma „Překladačské služby“ reprezentováno příslušnou částí přílohy k aktuálně platnému osvědčení o akreditaci subjektu posuzování shody podle ISO/IEC 17065. Podmínky pro udělení flexibility jsou formulovány aktuálně platnými dokumenty IAF, EA a národního akreditačního orgánu, zejm. mandatorním dokumentem EA 2/15 Požadavky EA na akreditaci flexibilního rozsahu a metodickým pokynem pro akreditaci MPA 00-09-xx ¹ Flexibilní rozsah akreditace.

Vzhledem k výčtu oblastí, pro které je flexibilitu možno aplikovat ², není uplatnění flexibilního rozsahu akreditace pro certifikační schéma „Překladačské služby“ požadováno. Požadavek na uplatnění flexibility může být aktualizován jako výstup pravidelné revize nebo revize vyvolané změnou požadavků, které jsou formulovány ve výše uvedených závazných

¹ V aktuálně platném znění.

² v aktuálním znění MPA-00-09-XX

dokumentech, a to podle postupu správce schématu pro revizi dokumentů certifikačních schémat.

8. Udržování a zlepšování schématu

8.1 Přezkoumání schématu

Vlastníci schématu společně přezkoumávají CS v pravidelných intervalech (min. jednou za 2 roky), potvrzují jeho platnost a identifikují aspekty vyžadující zlepšení. Zohledňují rovněž zpětnou vazbu od zainteresovaných stran.

8.2 Změny požadavků

Vlastníci schématu společně monitorují vývoj technických norem a normativních dokumentů, které stanovují specifické požadavky používané ve schématu. Změny v normativních dokumentech jsou změnovým řízením promítnuty do změn CS. Také pro řízení implementace dalších změn je vytvořen proces změnového řízení.

Jestliže se certifikačním schématem zavádějí nové nebo revidované požadavky, které ovlivňují klienta, zajistí certifikační orgán sdělení těchto změn všem klientům. Certifikační orgán ověřuje implementaci těchto změn jeho klienty (zpravidla v rámci auditu, který následuje po uvedené změně) a přijímá opatření požadované daným schématem.

8.3 Dokumentace CS

Pro provoz, údržbu a zlepšování CS je v rámci odpovídajících procesů CO vytvořena dokumentace, ve které jsou specifikována pravidla a provozní postupy CS. Odpovědnost za správu CS je stanovena dohodě mezi vlastníky CS.

8.4 Přechodná a závěrečná ustanovení

Toto certifikační schéma nabývá účinnosti dnem udělení akreditace. O nabytí účinnosti a o změnách certifikačního schématu „Překladačské služby“ jsou zainteresované strany informovány postupem CO pro komunikaci se zainteresovanými stranami.

Klienti certifikace mohou pro aplikaci požadavků certifikačního schématu a jejich změn využít přechodného období v trvání 3 let od publikace aktuálního znění certifikačního schématu. Po uplynutí tří let od nabytí účinnosti je pro řízení kvality a poskytování překladačských služeb platnost certifikace podle neaktuálního znění pozastavena. Nejsou-li všechny certifikační činnosti včetně rozhodování o certifikaci ukončeny tří let a 6 měsíců od nabytí účinnosti změn požadavků certifikačního schématu, je certifikace odebrána.

Posouzení shody řízení kvality a poskytování překladačských služeb s požadavky certifikačního schématu „Překladačské služby“ je u klienta certifikace provedeno v rámci pravidelné certifikační činnosti (recertifikační nebo dozorový audit), nebo v odůvodněných případech prostřednictvím mimořádné certifikační činnosti. Odůvodněné případy zahrnují

zejména okolnosti, pro které nebylo z objektivních důvodů možno plně aplikovat nebo posoudit publikované změny požadavků certifikačního schématu v termínu pravidelné certifikační činnosti.

Úprava rozsahu doby potřebné k provedení auditu je přiměřená k rozsahu změn požadavků certifikačního schématu.