

Výskumný ústav vodného hospodárstva v Bratislave
Národné referenčné laboratórium pre oblasť vôd na Slovensku

NRL/VŠ – IP/4

List : 1/6

Nahradzuje :

NÁZOV: **Informácie pre zákazníkov**

DÁTUM VYPRACOVANIA: 14.1.2022

VYPRACOVAL: Ing. Lucia Pediačová

AKTUALIZOVAL:

DÁTUM AKTUALIZÁCIE:

OBSAH

	OBSAH	1
	ZOZNAM PRÍLOH	2
1.	PRÍJEM VZORKY	3
2.	POKYNY PRE ODBER VZORKY	3
3.	TERMÍN PRIJATIA VZORKY	3
4.	CENY ANALÝZ	4
5.	PROTOKOL O SKÚŠKACH	4
6.	SPÔSOB ÚHRADY CENY PRÁČ	4
7.	REKLAMÁCIE ZÁKAZNÍKA	5
	LITERATÚRA	5
	ZMENY A REVÍZIE	6

Výskumný ústav vodného hospodárstva v Bratislave <i>Národné referenčné laboratórium pre oblasť vôd na Slovensku</i>	
NRL/VŠ – IP/4	List : 2/6 Nahrádza :
NÁZOV: Informácie pre zákazníkov	DÁTUM VYPRACOVANIA: 14.1.2022 VYPRACOVAL: Ing. Lucia Pediačová AKTUALIZOVAL: DÁTUM AKTUALIZÁCIE:

ZOZNAM PRÍLOH

- Príloha č. 1: Inštrukcie pre zákazníka o odbere vzoriek
- Príloha č. 2: Inštrukcie pre zákazníka, ktorý požiadal o účasť pri vykonávaní skúšok
- Príloha č. 3: Postup pri podávaní odvolaní, reklamácií, pripomienok

Výskumný ústav vodného hospodárstva v Bratislave <i>Národné referenčné laboratórium pre oblasť vôd na Slovensku</i>	
NRL/VŠ – IP/4	List : 3/6 Nahradzuje :
NÁZOV: Informácie pre zákazníkov	DÁTUM VYPRACOVANIA: 14.1.2022 VYPRACOVAL: Ing. Lucia Pediačová AKTUALIZOVAL: DÁTUM AKTUALIZÁCIE:

1. PRÍJEM VZORKY

Žiadosť o analýzu vzorky zákazníka vybavuje osobne alebo telefonicky na telefónnom čísle 02/59 343 456, resp. 02/59 343 432, kde sa dozvie podmienky prijatia vzorky.

Zákazník predkladá objednávku na analýzu vzorky písomne. V objednávke zákazník podrobne a zreteľne uvedie, o aké skúšky (ukazovatele) žiada. Pri odovzdávaní vzoriek na Centrálnom prijme vzoriek v NRL, zákazník vypisuje „Žiadosť o analýzu vzorky“, ktorej súčasťou je aj „Protokol o transporte a prevzatí vzorky“.

Po prijatí objednávky od zákazníka zodpovední pracovníci Oddelenia riadenia kvality a logistiky túto objednávku buď zašlú mailom do podateľne VÚVH na zaregistrovanie v registratúrnom denníku alebo ak ju zákazník doručí v písomnej/papierovej forme, túto doručia do podateľne na zaevidovanie. Následne je zaregistrovaná objednávka postúpená v registratúrnom denníku na vybavenie zodpovednému pracovníkovi Oddelenia riadenia kvality a logistiky. Ten na základe požiadavky zákazníka vypracuje cenovú ponuku podľa aktuálne platného cenníka analýz. Vypracovanú cenovú ponuku zašle mailom zákazníkovi, vloží ju do registratúrneho denníka k príslušajúcej zaevidovanej objednávke od zákazníka a kópiu uloží aj na sieti NRL na adresu: ..\..\NRL-SERVER\Users\Logistika\Cenové ponuky a fakturácie\príslušný rok.“

V prípade, ak zákazník v „Žiadosti o analýzu vzorky_Protokole o transporte a prevzatí vzorky“ označí žiadosť o účasť na skúškach, musí rešpektovať inštrukcie uvedené v prílohe č. 2 tohto interného predpisu (IP).

V prípade pravidelných sériových vzoriek pre dlhodobé (alebo opakujúce sa) projekty, vyplní zákazník „Žiadosť o analýzu vzorky_Protokol o transporte a prevzatí vzorky“ na začiatku projektu s pripojením termínov odberu vzoriek a zoznamom požadovaných skúšok. Dlhodobé zákazky a projekty je potrebné vopred prekonzultovať s vedúcim NRL alebo s jeho zástupcom.

V prípade, ak zákazník potrebuje konzultáciu, je možné konzultovať výber skúšok s jednotlivými vedúcimi oddelení NRL.

Vzorky musí zákazník odovzdať na Centrálnom prijme vzoriek v NRL. Do chladničky ich môže uložiť sám len po predchádzajúcej dohode (neskorý príchod z odberu a pod.) s referentom príjmu vzoriek, príp. určenými pracovníkmi.

2. POKYNY PRE ODBER VZORKY

NRL zabezpečuje odber vzoriek vlastnými pracovníkmi. Požiadavku na odber vzoriek je potrebné dohodnúť minimálne mesiac pred odberom vzoriek.

Ak si zákazník zabezpečuje odber vlastnými prostriedkami, je poučený o spôsobe odberu vzorky a o druhu vzorkovnic použitých na odber vzoriek (príloha č. 1 tohto IP), čo potvrdí podpisom v „Žiadosti o analýzu vzorky_Protokol o transporte a prevzatí vzorky“. Po dohode môže NRL zákazníkovi poskytnúť vzorkovnice na odber vzoriek, v prípade odberov pre mikrobiologické ukazovatele a ukazovatele s prídavkom konzervantu musí zákazník urobiť odber do vzorkovnic, ktoré mu poskytne výlučne NRL.

3. TERMÍN PRIJATIA VZORKY

Pokiaľ nie je stanovené, resp. dohodnuté so zákazníkom inak (sviatky, dovolenky, resp. iné nepredvídateľné okolnosti), vzorky sa do NRL prijímajú v pondelok – štvrtok od 8.00 – do 12.00 h. V piatok je možné priniesť vzorku v čase od 8.00 – do 11.00 h len po predchádzajúcej dohode s referentom príjmu vzoriek.

Výskumný ústav vodného hospodárstva v Bratislave <i>Národné referenčné laboratórium pre oblasť vôd na Slovensku</i>	
NRL/VŠ – IP/4	List : 4/6 Nahradzuje :
NÁZOV: Informácie pre zákazníkov	DÁTUM VYPRACOVANIA: 14.1.2022 VYPRACOVAL: Ing. Lucia Pediačová AKTUALIZOVAL: DÁTUM AKTUALIZÁCIE:

Vzorku, v ktorej je požadované stanovenie BSK₅, je potrebné priniesť len v stredu, štvrtok alebo v piatok do 10.00 h. Vzorku, v ktorej je požadované stanovenie mikrobiologických ukazovateľov, je potrebné priniesť v pondelok a/alebo v utorok do 13.00 h.

Termín prijatia vzorky je potrebné vopred dohodnúť osobne alebo telefonicky na Centrálnom príjme vzoriek v NRL.

Mimoriadne prípady treba konzultovať s pracovníkmi Oddelenia riadenia kvality a logistiky.

4. CENY ANALÝZ

Ceny analýz sú uvedené v „Cenníku základných analýz NRL“ na daný rok, ktorý je zákazníkovi zaslaný na vyžiadanie.

Na základe objednávky vypracujú pracovníci Oddelenia riadenia kvality a logistiky (Mgr. Marek Juhás, Ing. Lucia Pediačová) predbežnú cenovú kalkuláciu. Po vykonaní analýz sa fakturujú skutočné náklady.

Pokiaľ nedôjde k závažným zmenám (nepredpokladaná časovo a finančne náročná úprava vzorky alebo stanovenie daného ukazovateľa kvôli zložitej matici, zmena metódy a pod.), výsledná cena sa nebude líšiť od predbežnej cenovej kalkulácie. V opačnom prípade budú pracovníci Oddelenia riadenia kvality a logistiky zákazníka o zmenách ceny informovať telefonicky alebo e-mailom.

Ak cena za vykonané práce presahuje sumu 4000,- € (slovom štyritisíc eur), NRL uzatvorí so zákazníkom zmluvu o dielo podľa § 536 a Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

Práce vykonávané v rámci interných kooperácií VÚVH musia byť evidované pod internými číslami úloh. O každej internej kooperácii a aj o zmenách v priebehu vykonávania prác musí byť vedúci NRL vopred informovaný. Ku každej internej kooperácii musí byť priložená špecifikácia prác.

5. PROTOKOL O SKÚŠKACH

Po vykonaní analýz vypracujú správcovia databázy „Protokol o skúškach ku vzorke č.“. Po uhradení sumy za vykonanie príslušných analýz zákazník dostane „Protokol o skúškach ku vzorke č.“ buď osobne na Centrálnom príjme vzoriek v NRL proti podpisu, poštou alebo na požiadanie zákazníka ako naskenovaný PDF súbor elektronicky.

V prípade uzavretej zmluvy o dielo, resp. potvrdenej objednávke, je „Protokol o skúškach ku vzorke č.“ zaslaný spolu s faktúrou, resp. podľa podmienok uvedených v zmluve.

Telefonicky NRL výsledky skúšok neposkytuje!

Zákazník je upozornený, že výsledky skúšok sa týkajú len uvedených vzoriek a „Protokol o skúškach ku vzorke č.“ nenahradzuje žiadne iné dokumenty.

Zákazník je oboznámený a súhlasí s rozhodovacím pravidlom pri oznámení vyhlásení o zhode. Rozhodovacie pravidlo je pravidlo, ktoré opisuje, ako sa neistota merania zohľadňuje pri uvádzaní súladu so špecifikovanou požiadavkou. NRL nezahŕňa pri oznámení vyhlásení o zhode do rozhodovacieho pravidla neistotu merania. Neistoty merania sú na požiadanie zákazníka k nahliadnutiu v NRL na Oddelení riadenia kvality a logistiky. V prípade, ak zákazník požaduje zahrnutie neistôt výsledkov meraní do rozhodovacieho pravidla, tieto budú uvedené v tlačive „Názory a interpretácie“ k „Protokolu o skúškach

Výskumný ústav vodného hospodárstva v Bratislave <i>Národné referenčné laboratórium pre oblasť vôd na Slovensku</i>	
NRL/VŠ – IP/4	List : 5/6 Nahradzuje :
NÁZOV: Informácie pre zákazníkov	DÁTUM VYPRACOVANIA: 14.1.2022 VYPRACOVAL: Ing. Lucia Pediačová AKTUALIZOVAL: DÁTUM AKTUALIZÁCIE:

ku vzorke č.“, ktoré vypracuje pracovník spôsobilý vyjadrovať názory a interpretácie v danej oblasti.

„Protokol o skúškach ku vzorke č.“ sa vyhotovuje len v jednom rovnopise. V prípade, ak zákazník žiada vyhotoviť viac rovnopisov, musí o to písomne požiadať (v „Žiadosti o analýzu vzorky_Protokol o transporte a prevzatí vzorky“, resp. v Objednávke alebo v Zmluve o dielo).

6. SPÔSOB ÚHRADY CENY PRÁČ

Zákazník môže uhradiť sumu za vykonané práce formou faktúry, ktorú dostane od VÚVH poštou alebo elektronicky, bankovým prevodom alebo vkladom na účet VÚVH.

7. REKLAMÁCIE ZÁKAZNÍKA

Zákazník je oboznámený s postupom pri predkladaní odvolaní, reklamácií a pripomienok (príloha č. 3 tohto IP) pri vypisovaní „Žiadosti o analýzu vzorky_Protokol o transporte a prevzatí vzorky“, čo potvrdí svojím podpisom priamo na žiadosti.

LITERATÚRA

[1] STN EN ISO 19458 Kvalita vody. Odber vzoriek na mikrobiologickú analýzu.

[2] STN EN ISO 5667-3 Kvalita vody. Odber vzoriek. Časť 3: Konzervácia vzoriek vody a manipulácia s nimi.

Výskumný ústav vodného hospodárstva v Bratislave <i>Národné referenčné laboratórium pre oblasť vôd na Slovensku</i>	
NRL/VŠ – IP/4	List : 6/6 Nahradzuje :
NÁZOV: Informácie pre zákazníkov	DÁTUM VYPRACOVANIA: 14.1.2022 VYPRACOVAL: Ing. Lucia Pediačová AKTUALIZOVAL: DÁTUM AKTUALIZÁCIE:

ZMENY A REVÍZIE

P. č.	Kapitola/ Príloha/ Strana	Dátum zmeny alebo revízie	Dôvod zmeny alebo revízie	Zmenu alebo revíziu
1.		10.1.2023	Preskúmanie aktuálnosti riadenej dokumentácie - bez zmien.	Vypracoval: Preskúmal: Mgr. D. Kútniková Schválil:
2.	Kapitola 1/ strana 3; kapitola 3, 4, 5/ strana 4; Prílohy 1, 2, 3	04.09.2023	Aktualizácia v zmysle novej organizačnej štruktúry VÚVH.	Vypracoval: Ing. L. Pediačová Preskúmal: Mgr. M. Juhás Schválil: Ing. M. Kirchner, PhD.
				Vypracoval: Preskúmal: Schválil:
				Vypracoval: Preskúmal: Schválil:
				Vypracoval: Preskúmal: Schválil: