ZAPYTANIE OFERTOWE

Zapytanie ofertowe służy poznaniu działalności Państwa firmy. Udostępniane przez Państwa dane i informacje mają wpływ na ustalenie  
i uzasadnienie czasu audytu. Rozmiar audytu zostanie Państwu przekazany w ramach oferty stanowiącej integralna część umowy. Staramy  
się poznać jak najlepiej Państwa działalność, aby przygotowana oferta spełniła Państwa oczekiwania i była zgodna z obowiązującymi wytycznymi dla Jednostek Certyfikujących. Sporządzenie oferty na podstawie niniejszego zapytania jest bezpłatne i nie zobowiązuje Państwa do skorzystania  
z naszych usług. Prosimy o przesłanie wypełnionego zapytania ofertowego na adres [oferta@tuv-nord.pl](mailto:oferta@tuv-nord.pl).

# OGÓLNE DANE FIRMY

|  |  |
| --- | --- |
| **Zarejestrowana nazwa firmy:**  *Proszę kliknąć w niebieski tekst, aby wpisać:* | **Osoba kontaktowa:** *imię nazwisko*  Telefon:*numer:*Komórkowy:*numer:*  e-mail:*adres e-mail:* |
| **Ulica, kod, miasto:** *uzupełnij pole:*  **Województwo***:* *uzupełnij pole:* | **Pełnomocnik:** *imię nazwisko*  Telefon:*numer:*Komórkowy:*numer:*  e-mail:*adres e-mail:* |
| **NIP:** *uzupełnij pole:* | **www:** *strona www:* **fax:** *numer:* |

# DZIAŁALNOŚĆ FIRMY

**Wnioskowany zakres certyfikacji** (podany zakres po weryfikacji podczas auditu znajdzie się na certyfikacie):

*Wpisz wnioskowany zakres certyfikatu:*

Klasyfikacja PKD: *uzupełnij pole:*

# PODSTAWA CERTYFIKACJI

|  |  |
| --- | --- |
| **ISO 9001** *Zarządzanie Jakością* | **ISO 27018***Bezpieczeństwo danych osobowych w chmurze internetowej* |
| **ISO 27001***Bezpieczeństwo Informacji* | **ISO 22301** *Zarządzanie ciągłością działania* |
| **ISO 20000***Jakość w usługach IT* | **Inne** *uzupełnij pole:* |
| **ISO 27017***Bezpieczeństwo danych w chmurze internetowej* |  |

# OFERTA

Oferta powinna obejmować:

Audit certyfikacyjny, wg normy: *uzupełnij pole:*

Audit recertyfikacyjny, wg normy: *uzupełnij pole:*

Audit nadzoru, wg normy: *uzupełnij pole:*

Proponowany orientacyjny termin auditu:  **Tak,** data: *kliknijj, aby wprowadzić datę*. **Nie**

**DANE DOTYCZĄCE ZATRUDNIENIA**

*Jeśli organizacja posiada więcej lokalizacji, możecie Państwo umieścić poniższe informacje w dodatkowym pliku np. excel*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Całkowita liczba lokalizacji stałych**  *uzupełnij pole:* | **Lokalizacja pełniąca funkcję centralną** | **Lokalizacja II** | **Lokalizacja III** | **Lokalizacja IV** | **Suma** |
| Nazwa firmy / zakładu / oddziału | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |
| Adres (ulica, kod, miasto) | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |
| **Realizowane procesy / działania**  **w związku z zakresem systemu zarządzania**  ( Dla organizacji wielooddziałowych prosimy o podanie procesów realizowanych w poszczególnych lokalizacjach wraz z informacją dotyczącą miejsca realizacji procesów zarządczych **(np. kadry, księgowość itp.)** | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |
| **Całkowita liczba osób zatrudnionych**  **w obszarze objętym certyfikacją**  ( w przeliczeniu na pełne etaty ) | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |
| **Pracownicy realizujący prace powtarzalne** – proszę podać ilość i rodzaj wykonywanej pracy (np. kierowcy, handlowcy, programiści, pracownicy biurowi, pracownicy ochrony, call center, pracownicy produkcyjni – tokarze, spawacze, pracownicy budowlani itp.) | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |
| **Pracownicy sezonowi / podwykonawcy / realizujący prace na podstawie umów o dzieło / zlecenie**  jeśli zostali ujęci w zakresie certyfikacji).**– proszę podać ilość osób oraz rodzaj wykonywanej pracy (czas ich zatrudnienia w roku)** -jeśli dotyczy | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |
| **W przypadku systemu pracy zmianowej prosimy podać ilość pracowników na każdej zmianie w przeliczeniu na pełne etaty oraz informację jakie czynności wynikające z zakresu działalności są wykonywane na poszczególnych zmianach** | | | | | |
| Liczba pracowników na I zmianie  / zakres czynności | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |
| II zmianie / zakres czynności | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |
| III zmianie / zakres czynności | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* | *uzupełnij pole:* |

**ODZIAŁY TYMCZASOWE ( jeśli dotyczy )**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Czy organizacja dostarcza wyroby lub usługi w oddziałach tymczasowych ?**  (**oddziały tymczasowe –** są to lokalizacje nie zdefiniowane jako oddziały stałe, w których organizacja wykonuje określone prace lub świadczy usługi w ograniczonym okresie czasu) | | |
|  | NIE | |
|  | TAK, proszę podać liczbę oddziałów tymczasowych:…………………………………………….. | |
| Czy w tych oddziałach prowadzone są podobne procesy: | |
|  | TAK |
|  | NIE, proszę scharakteryzować procesy występujące w oddziałach tymczasowych: ……………….. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pracownicy tymczasowi** – proszę podać ilość osób oraz rodzaj wykonywanej pracy (czas ich zatrudnienia w roku)  (niskie kwalifikacje/proste powtarzalne czynności) | *uzupełnij pole:* |

# CERTYFIKACJA WIELOODDZIAŁOWA

### W przypadku posiadania filii, oddziałów, zakładów prosimy o określenie:

firma posiada centralę, gdzie planuje się, nadzoruje i zarządza pewnymi działaniami sieci filii, zakładów, oddziałów, w których te działania są w całości lub częściowo prowadzone

wszystkie oddziały są prawnie lub kontraktowo powiązane z centralą i objęte są wspólnym systemem zarządzania jakością ustanowionym i nadzorowanym przez centralę

wyroby / usługi dostarczane przez wszystkie oddziały są „w zasadzie” tego samego rodzaju, wytwarzane „w zasadzie” tymi samymi metodami, według tych samych procedur

firma posiada oddziały tymczasowe, jeśli tak prosimy o wpisanie ich w tabelce powyżej.

# CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

Prosimy o zakreślenie właściwych punktów charakteryzujących Państwa działalność i podanie uzasadnienia odpowiedzi

|  |  |
| --- | --- |
| **Wymagania normy ISO 9001 nie mające zastosowania proszę zaznaczyć, jeśli występują:**  **8.3** projektowanie i rozwój  **inne:** *uzupełnij pole:* | **firma posiada certyfikat innej niezależnej jednostki certyfikującej lub kontrolującej**  \* organizacja wydająca certyfikat (nazwa, data ważności): *uzupełnij pole:*  \* w przypadku chęci przeniesienia certyfikatu z innej Jednostki Certyfikującej prosimy o przesłanie kopii certyfikatu/ów oraz raportu z ostatniego przeprowadzonego auditu. Przejęte mogą być wyłącznie certyfikaty wydane przez jednostki należące do MLA |
| mała lokalizacja firmy w porównaniu z liczbą pracowników (np. kompleks biurowy, firma nie posiada oddziałów, firma znajduje się na jednym terenie) | rozległa lokalizacja - istnieje skomplikowana logistyka obejmująca więcej niż jeden budynek (trzeba się poruszać między dzielnicami, gminami, miastami) *uzupełnij pole:* |
| wysoki poziom automatyzacji w realizowanych procesach | bardzo duży oddział w stosunku do liczby personelu |
| w składzie personelu znajdują się osoby pracujące „poza lokalizacją”, np. handlowcy, kierowcy, prosimy podać liczbę osób *uzupełnij pole:* | **proszę wymienić wszystkie podzlecane procesy** i funkcje zidentyfikowane w organizacji (wymagane) *uzupełnij pole:* |
| **z**naczna część personelu organizacji wykonuje powtarzalne, nieskomplikowane zadania ( na przykład: w transporcie przy pracy taśmowej, na liniach montażowych, wykonując czynności administracyjne itp.) | procesy produkcyjne są skomplikowane, złożone i składają się z dużej ilości nietypowych czynności, istnienie istotnych zagrożeńoraz wysoki udział procentowy pracowników szczególnie narażonych |
| firma posiada akredytacje innej jednostkibranżowej  *uzupełnij pole:* | personel mówiący kilkoma językami – istnieje konieczność tłumaczenia w trakcie auditu *uzupełnij pole:* |
| istnieje znaczna liczba przepisów regulujących działalność (np. żywność, leki, lotnictwo, energia jądrowa) *uzupełnij pole:* | istnieją lokalizacje wirtualne (środowisko sieciowe), w których wykonuje się prace lub realizowane są usługi dla klientów *uzupełnij pole:* |
| czy dysponują Państwo zasobami technicznymi i ludzkimi umożliwiającymi przeprowadzi części auditu w sposób zdalny. Np. video konferencja, telekonferencja, komunikatory (np. Skype), dokumentacja w chmurze internetowej, e-mail. Jeśli tak prosimy wskazać jakie: *uzupełnij pole:* | istnienie specyficznych dla branży wymagań prawnych lub konieczność uzyskania dodatkowych zezwoleń np. uprawnienia do nadzoru lub prac przy urządzeniach elektrycznych, uprawnienia do obsługi dźwigów lub maszyn budowlanych, uprawnienia górnicze: *uzupełnij pole:* |
| **Prosimy o określenie poziomu ryzyka prowadzonej działalności:**  **Wysokie ryzyko** - sytuacja, w której wadliwość wyrobu lub usługi powoduje katastrofę gospodarczą  lub stanowi zagrożenie życia.  **Średnie ryzyko** - sytuacja, w której wadliwość wyrobu lub usługi może spowodować obrażenie lub chorobę.  **Niskie ryzyko** - sytuacja, w której spowodowanie obrażenia lub choroby przez wadliwość wyrobu  lub usługi jest mało prawdopodobne. | |
| Czy w przeszłości zdarzyło się, aby Państwa wyrób, usługa spowodował/a któreś z wyżej wymienionych zagrożeń?  **nie**  **tak,** prosimy o opis:*uzupełnij pole:*  Czy w ostatnim cyklu certyfikacji zdarzyło się, aby Państwa wyrób, usługa została wycofana z rynku?  **nie**  **tak,** prosimy o opis:*uzupełnij pole:* | |

# CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI

# ISO 27001, ISO 20000, ISO 22301

Czy istnieją jakieś udokumentowane informacje, które nie mogą być udostępnione do wglądu dla zespołu audytowego, ponieważ zawierają poufne lub wrażliwe informacje?  nie  tak

Jeśli tak to czy mogą być nadane specjalne uprawnienia dla zespołu audytującego?  nie  tak

**Uwagi:** *uzupełnij pole:*

|  |  |
| --- | --- |
| Złożoność SZBI (procesy i zadania)  Skomplikowane procesy; wiele jednostek biznesowych objęte zakresem; (duża liczba produktów i usług)  Standardowe ale nie powtarzalne procesy; (duża liczba produktów i usług)  Procesy standardowe ze standardowymi i powtarzalnymi zadaniami; (kilka produktów i usług) | Typy działalności biznesowej prowadzonej w zakresie SZBI:  Wysokie ryzyko działalności biznesowej z (tylko) ograniczonymi wymaganiami regulacyjnymi. Organizacja działa w krytycznych sektorach biznesu.  Wysokie wymagania regulacyjne. Organizacja ma klientów w krytycznych sektorach biznesu  Niskie ryzyko działalności biznesowej bez wymagań regulacyjnych |
| Wykazywane wcześniej wyniki SZBI:  Brak certyfikatu i niedawnych audytów  Brak certyfikatu, ale SZBI częściowo wdrożony: są dostępne i wdrożone niektóre narzędzia systemu zarządzania; istnieją niektóre procesy ciągłego doskonalenia, ale są częściowo udokumentowane  Niedawno certyfikowany. Brak certyfikatu ale SZBI w pełni wdrożony na przestrzeni kilku cykli audytu i doskonalenia, w tym udokumentowanych audytów wewnętrznych, przeglądów zarządzania i skutecznego systemu ciągłego doskonalenia | Złożoność infrastruktury IT. Rozległość i zróżnicowanie techniki stosowanej we wdrożeniu różnych elementów SZBI (np. liczba różnych platform IT, liczba wydzielonych sieci):  Wiele różnych platform IT, serwery, systemy operacyjne, bazy danych, sieci, ...> 5000  Kilka różnych platform IT, serwery, systemy operacyjne, bazy danych, sieci, ...> 500  Niewiele lub wysoko standaryzowane platformy IT, serwery, systemy operacyjne, bazy danych, sieci, ...> 50 |
| Zakres zlecania, przetwarzania na zewnątrz (outsourcingowych) i umów ze stronami trzecimi wykorzystywanymi w zakresie SZBI (w tym Cloud Service)  Wysoka zależność od przetwarzania na zewnątrz lub od dostawcy, silnie wpływająca na ważne działania biznesowe lub nieznana ilość lub nieznany zakres przetwarzania na zewnątrz lub kilka niezarządzanych umów przetwarzania na zewnątrz  Kilka, częściowo zarządzanych umów  Brak zlecania przetwarzania na zewnątrz i niewielka zależność od dostawców lub dobrze określone, zarządzane i monitorowane umowy; zlecania przetwarzania na zewnątrz, zleceniobiorca posiada certyfikowany SZBI, dostępne są istotne niezależne raporty uzasadniające zaufanie | Zakres rozwijania systemów informacyjnych  Podjęte na szeroką skalę wewnętrzne działania w zakresie rozwijania oprogramowania w ramach kilku aktualnie prowadzonych projektów do realizacji ważnych celów biznesowych  Stosowanie ustandaryzowanych platform oprogramowania ze złożoną konfiguracją/ parametryzacją, w dużym stopniu spersonalizowane oprogramowanie, wąskie działania w zakresie rozwijania (w organizacji lub zlecane na zewnątrz)  Rozwijanie systemów poza organizacją, stosowanie ustandaryzowanych platform oprogramowania |

|  |  |
| --- | --- |
| Liczba lokalizacji i liczba ośrodków odtwarzania po katastrofie  Wysokie wymagania dostępności, np. usługi 24/7, kilka alternatywnych ośrodków odtwarzania po katastrofie  Średnie lub wysokie wymagania dostępności i brak lub jeden alternatywny ośrodek odtwarzania po katastrofie  Niskie wymagania dostępności i brak alternatywnych lokalizacji lub jeden ośrodek odtwarzania po katastrofie | Dla audytu nadzoru i ponownej certyfikacji: Ilość i zakres zmian istotnych dla SZBI  Znaczne zmiany w Deklaracji Stosowania lub zakresie, np. nowe procesy nowe jednostki, obszary, metodyka zarządzania szacowaniem ryzyka, polityki, dokumentacja, postępowanie z ryzykiem, znaczne zmiany w elementach powyżej  Nieznaczne zmiany w Deklaracji Stosowania lub zakresie SZBI, np. niektóre rodzaje polityki, dokumenty itd., nieznaczne zmiany w elementach powyżej  Brak zmian od czasu ostatniego audytu ponownej certyfikacji |

|  |  |
| --- | --- |
| Sieć i technologie szyfrowania. Czy firma używa zewnętrznych internetowych połączeń do zasobów firmy?:  Wysokie wymagania dla sieci oraz standard szyfrowania, zgodne z normami i wymaganiami (np. ETSI)  Technologii szyfrowania, podpisu elektronicznego, wdrożona struktura PKI.  Technologii szyfrowania i dedykowanych urządzeń, bez podpisu elektronicznego, bez wdrożonej struktury PKI. | Lokalizacje i logistyka w zakresie SZBI.  Skomplikowana logistyka obejmujące kilka budynków lub lokalizacje w zakresie SZBI.  Duży kompleks, ale łatwo zarządzane logistycznie, obejmujący tylko kilka budynków.  Mała lokalizacja nieobejmująca więcej niż jeden budynek. |
| Personel mówi więcej niż jednym językiem lub dokumentacja dostarczona jest więcej niż w jednym języku.  Wymóg użycia tłumacza.  Personel i dokumenty organizacji są w języku polskim ale również w innym języku. Proszę podać język: *uzupełnij pole:*  Personel i dokumenty organizacji są w języku polskim. Brak konieczności tłumaczenia, audytorzy mogą pracować niezależnie. | Działania, które wymagają wizyty w tymczasowych lub bezobsługowych miejscach w celu potwierdzenia skuteczności systemu stałych miejsc, których MS podlega certyfikacji.  Jest to konieczne, aby odwiedzić 5 lub więcej tymczasowych lub bezobsługowych miejsc  Zespół audytowy musi odwiedzić co najmniej 2 tymczasowe lub bezobsługowe miejsca, ale nie więcej niż 4.  Brak tymczasowych lub bezobsługowych miejsc |
| Duża liczba norm i i regulacji mających zastosowanie do SZBI.  Ponad 3 normy lub rozporządzenia mają zastosowanie do SZBI.  Istnieją dwie normy lub przepisy, które mają zastosowanie do systemu zarządzania.  Maksymalnie jedna norma lub regulacja dotycząca SZBI. | Uwagi: *uzupełnij pole:* |

|  |  |
| --- | --- |
| Procesy i produkty z niskim ryzykiem  Brak w SZBI produktów lub procesów o niskim/zerowym ryzyku  Istnieje tylko jeden proces lub produkt o niskim/ zerowym ryzyku  W SZBI występują dwa lub więcej procesy lub produkty o niskim/zerowym ryzyku | Procesy zawierające proste czynności:  Nie ma procesów, które zawierają proste czynności.  Istnieją co najmniej dwa procesy, które zawierają pojedyncze działania  Istnieją co najmniej trzy procesy zawierające pojedyncze działania |

|  |  |
| --- | --- |
| Określenie ilości osób wykonujących te same zadania.  Mniej niż 30% pracowników wykonuje zadania podobne lub identyczne w stosunku do całkowitej liczby osób zatrudnionych.  Co najmniej 30% pracowników wykonuje takie same zadania.  Ponad 70% całej kadry, wszystkich osób w zakresie systemu, wykonuje te same zadania. | Ilość wdrożonych standardów w organizacji, które już zostały certyfikowane przez tę samą jednostkę certyfikującą.  Nie istnieją inne standardy, które zostały certyfikowane przez tę samą jednostkę certyfikującą.  Istnieje jeden standard certyfikowany prze tę samą jednostkę.  Istnieją dwa lub więcej standardów, które zostały certyfikowane przez tę samą jednostkę certyfikującą, wcześniejsza znajomość organizacji. |
| Wysoka gotowość klienta do certyfikacji (na przykład systemy certyfikowane przez inną jednostkę certyfikującą).  Organizacja nie posiada żadnego certyfikowanego systemu.  Organizacja została certyfikowana przez inną jednostkę certyfikującą, cykl certyfikacji trwa co najmniej 3 lata.  Organizacja została certyfikowana przez inną jednostkę certyfikującą, cykl certyfikacji trwa co najmniej 6 lat. | Dojrzałość systemu zarządzania SZBI.  Brak certyfikowanego systemu zarządzania  Organizacja posiada certyfikowany system co najmniej dwa lata  Organizacja posiada certyfikowany system co najmniej sześć lat |

# CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZINTEGROWANYCH

W przypadku certyfikacji systemów zintegrowanych prosimy o zaznaczenie punktów, które pozwolą określić poziom zintegrowania Państwa systemów zarządzania. Zaznaczenie wszystkich punktów oznacza pełną integrację wdrożonych systemów.

Przeglądy zarządzania, które uwzględniają ogólną strategię biznesową i plan.

Zintegrowane podejście do auditów wewnętrznych.

Zintegrowane podejście do polityki i celów.

Zintegrowane podejście do procesów systemowych.

Zintegrowany zbiór dokumentacji obejmujący instrukcje robocze, na dobrym poziomie rozwoju, stosownie do sytuacji.

Zintegrowane podejście do mechanizmów doskonalenia (korekcje i działania korygujące; pomiary i ciągłe doskonalenie).

Zintegrowane podejście do planowania z dobrym wykorzystaniem całościowego podejścia do zarządzania ryzykiem w działalności.

Zunifikowane wsparcie i odpowiedzialność kierownictwa.

Audit systemów przeprowadzany: razem osobno

# INFORMACJE DODATKOWE

Czy przy wdrażaniu systemu korzystali Państwo z usług zewnętrznych konsultantów?

**Tak** proszę podać kogo: *uzupełnij pole:* **Nie**

W jaki sposób uzyskali Państwo nasz adres: *uzupełnij pole:*

Państwa uwagi, życzenia: *uzupełnij pole:*

Oświadczam, iż dane osobowe zawarte w niniejszym zapytaniu ofertowym zostały uzyskane i przekazane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *uzupełnij pole:*  Imię i Nazwisko  osoby upoważnionej  sporządzającej wniosek | *kliknijj, aby wprowadzić datę*.  Data | Podpis |

# Dziękujemy za wypełnienie formularza zapytania ofertowego.

*Prosimy o przesłanie na adres* [***oferta@tuv-nord.pl***](mailto:oferta@tuv-nord.pl)*lub faxem 032/ 786 46 02.*

*Odwiedź nas*

[**www.tuv-nord.pl**](http://www.tuv-nord.pl)