

# POŽADAVKY NA SYSTÉM ŘÍZENÍ PORADENSKÝCH SUBJEKTŮ POSKYTUJÍCÍCH PORADENSKÉ SLUŽBY V OBLASTI ZEMĚDĚLSTVÍ

## OBSAH

<b>Význam dokumentu.....</b>	<b>2</b>
Čl. 1 Definice poradenské služby .....	2
Čl. 2 Zaměření poradenské služby.....	2
Čl. 3 Charakteristika poradenské služby .....	4
Čl. 4 Systém řízení poradenské služby .....	4
Čl. 5 Procesy systému řízení poradenské služby .....	4
Čl. 6 Vedení poradenského subjektu .....	4
Čl. 7 Zaměření na klienta .....	5
Čl. 8 Řízení lidských zdrojů .....	5
Čl. 9 Technické požadavky na infrastrukturu .....	5
Čl. 10 Kompetence .....	5
Čl. 11 Povědomí .....	6
Čl. 12 Komunikace .....	6
Čl. 13 Dokumentovaná informace .....	6
Čl. 14 Požadavky na plánování poradenské služby .....	7
Čl. 15 Přezkoumání požadavků a potřeb klienta týkající se poradenské služby .....	7
Čl. 16 Požadavky na realizaci poradenské služby.....	7
Čl. 17 Řízení stížnosti .....	8
Čl. 18 Hodnocení výkonnosti poradenského subjektu .....	8
Čl. 19 Požadavky na poradenský subjekt žádající o certifikaci.....	9
Čl. 20 Výklad pojmů .....	9

## VÝZNAM DOKUMENTU

Dokument popisuje požadavky na systém řízení poradenských subjektů poskytujících poradenské služby v oblasti zemědělství a žádajících o certifikaci v souladu s tímto dokumentem. Pravidla pro certifikační proces jsou stanovena normou ČSN EN ISO/IEC 17065 „Posuzování shody - Požadavky na orgány certifikující produkty, procesy a služby“ a dále jsou vymezena certifikačním schématem. Součástí tohoto dokumentu je vzorové schéma pro posuzování shody.

### Čl. 1

#### Definice poradenské služby

- (1) Poradenské služby pro zemědělství mají ekonomický, environmentální a společenský rozměr a poskytují aktuální technologické a vědecké informace získané prostřednictvím výzkumu a inovací.<sup>1</sup>
- (2) Poradenská služba je komplexní činnost obsahující lidské zdroje, materiální zdroje, nemateriální zdroje (informace, znalosti) a finanční zdroje.
- (3) Řízení poradenské služby je multidisciplinární oblast, která zahrnuje požadavky na plánování, vytvoření, zavedení, provoz, monitorování, přezkoumávání a zlepšování systému řízení poskytování poradenské služby.
- (4) Poradenská služba:
  - a) zahrnuje zákaznický přístup, tj. vymezení potřeb klienta se zvážením rizik souvisejících s jeho činností;
  - b) je poskytovaná odborně způsobilými pracovníky;
  - c) má komplexní výstup pro řešenou problematiku v podobě dokumentované informace;
  - d) zhodnocuje efektivitu využívání dostupných finančních zdrojů.
- (5) Poradenská služba se týká zejména následujících rámcových aktivit:
  - a) technologické poradenství;
  - b) legislativní a dotační poradenství;
  - c) ekonomické poradenství;
  - d) poradenství v environmentální oblasti.

### Čl. 2

#### Zaměření poradenské služby

- (1) Posláním poradenské služby je přispívat k naplňování následujících cílů<sup>2</sup>:
  - a) podporovat příjmy a odolnost životaschopných zemědělských podniků v celé Unii za účelem posílení bezpečnosti potravin,

---

<sup>1</sup> Odst. 2 čl. 13 Návrhu NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY, kterým se stanoví pravidla podpory pro strategické plány, jež mají být vypracovány členskými státy v rámci společné zemědělské politiky (strategické plány SZP) a financovány Evropským zemědělským záručním fondem (EZZF) a Evropským zemědělským fondem pro rozvoj venkova (EZFRV), a zrušuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1305/2013 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1307/2013.

<sup>2</sup> Specifické cíle uvedené v čl. 6 Návrhu NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY, kterým se stanoví pravidla podpory pro strategické plány, jež mají být vypracovány členskými státy v rámci společné zemědělské politiky (strategické plány SZP) a financovány Evropským zemědělským záručním fondem (EZZF) a Evropským zemědělským fondem pro rozvoj venkova (EZFRV), a zrušuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1305/2013 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1307/2013.

- b) zlepšovat tržní orientaci a zvyšovat konkurenceschopnost, včetně většího zaměření na výzkum, technologie a digitalizaci,
  - c) zlepšovat postavení zemědělců v hodnotovém řetězci,
  - d) přispívat ke zmírňování změny klimatu a přizpůsobování se této změně, jakož i k udržitelné energii,
  - e) podporovat udržitelný rozvoj přírodních zdrojů, jako je voda, půda a ovzduší, a účinné hospodaření s nimi,
  - f) přispívat k ochraně biologické rozmanitosti, posilovat ekosystémové služby a zachovávat stanoviště a krajiny,
  - g) získávat mladé zemědělce a usnadňovat rozvoj podnikání ve venkovských oblastech,
  - h) podporovat zaměstnanost, růst, sociální začleňování a místní rozvoj ve venkovských oblastech, včetně biohospodářství a udržitelného lesního hospodářství,
  - i) zlepšovat reakci zemědělství EU na společenskou poptávku po potravinách a zdraví, včetně bezpečných, výživných a udržitelných potravin, potravinového odpadu, jakož i dobrých životních podmínek zvířat.
- (2) Poradenské služby pokrývají alespoň tyto oblasti<sup>3</sup>:
- a) veškeré požadavky, podmínky a závazky hospodaření vztahující se na zemědělce a jiné příjemce stanovené ve strategickém plánu SZP, včetně požadavků a norem v rámci podmíněnosti a podmínek pro režimy podpor, jakož i informace o finančních nástrojích a podnikatelských plánech stanovených v rámci strategického plánu SZP,
  - b) požadavky vymezené členskými státy pro provádění směrnice 2000/60/ES, směrnice 92/43/EHS, směrnice 2009/147/ES, směrnice 2008/50/ES, směrnice (EU) 2016/2284, nařízení (EU) 2016/2031, nařízení (EU) 2016/429, článku 55 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2009 a směrnice 2009/128/ES,
  - c) zemědělské postupy bránící rozvoji antimikrobiální rezistence podle sdělení „Evropský akční plán „Jedno zdraví“ proti antimikrobiální rezistenci“,
  - d) řízení rizik podle článku 70<sup>4</sup>,
  - e) podpora inovací, zejména pro přípravu a provádění projektů operační skupiny evropského inovačního partnerství v oblasti zemědělské produktivity a udržitelnosti podle článku 114<sup>4</sup>,
  - f) rozvoj digitálních technologií v zemědělství a venkovských oblastech podle článku 102 písm. b)<sup>4</sup>,
  - g) povinná školení pro příjemce, kteří obdrželi včasné varování v rámci podmíněnosti.
- (3) Poradenský subjekt není povinen poskytovat služby v celém rozsahu odst. 2.

<sup>3</sup> Oblasti a) až f) uvedené v čl. 13 Návrhu NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY, kterým se stanoví pravidla podpory pro strategické plány, jež mají být vypracovány členskými státy v rámci společné zemědělské politiky (strategické plány SZP) a financovány Evropským zemědělským záručním fondem (EZZF) a Evropským zemědělským fondem pro rozvoj venkova (EZFRV), a zrušuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1305/2013 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1307/2013.

<sup>4</sup> Návrh NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY, kterým se stanoví pravidla podpory pro strategické plány, jež mají být vypracovány členskými státy v rámci společné zemědělské politiky (strategické plány SZP) a financovány Evropským zemědělským záručním fondem (EZZF) a Evropským zemědělským fondem pro rozvoj venkova (EZFRV), a zrušuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1305/2013 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1307/2013.

### **Čl. 3**

#### **Charakteristika poradenské služby**

- (1) Poradenská služba je poskytovaná certifikovaným poradenským subjektem (fyzickou nebo právnickou osobou), dle požadavků tohoto dokumentu.
- (2) Povinností poskytovatele poradenské služby je neustálé zlepšování úrovně poskytovaných služeb a sledování trendů v dané oblasti, ve které poskytuje poradenská služba.
- (3) Příjemcem poradenské služby je klient, jehož činnost se týká aktivit v zemědělství.
- (4) Poradenská služba je dostupná dle zveřejněného definovaného časového rámce stanoveného poradenským subjektem.
- (5) Poradenská služba musí být poskytována poradenským subjektem, který musí splňovat podmínku nezávislosti, pokud jde o distribuci či know-how výrobků a služeb dodávaných na trh a nesmí jednat v rámci poskytování předmětných poradenských služeb ve shodě s dodavatelem takového zboží a služeb ani je sám inzerovat či nabízet.

### **Čl. 4**

#### **Systém řízení poradenské služby**

- (1) Systém řízení je vyžadován z důvodu zajištění schopnosti trvale poskytovat poradenskou službu, která splňuje požadavky klienta a požadavky tohoto dokumentu, a je schopna poskytnout komplexní řešení této služby.
- (2) Poradenský subjekt musí uplatnit všechny požadavky tohoto dokumentu, dále určit hranice a aplikovatelnost svého systému řízení v návaznosti kontextu poskytovaných poradenských služeb.

### **Čl. 5**

#### **Procesy systému řízení poradenské služby**

- (1) Poradenský subjekt musí vytvořit, zavést, udržovat a neustále zlepšovat systém řízení poradenské služby, včetně řídicích, realizačních a podpůrných procesů pro poskytování poradenské služby a jejich vzájemných vztahů. U dále definovaných procesů je nutné:
  - a) určit požadované vstupy a očekávané výstupy;
  - b) určovat posloupnost a vzájemné vazby;
  - c) určit a aplikovat kritéria a metody pro měření výkonnosti procesu;
  - d) určit potřebné zdroje a zajistit jejich dostupnost;
  - e) přidělovat odpovědnosti a pravomoci;
  - f) řešit rizika a příležitosti stanovené v souladu s potřebami klienta a pravidly pro poskytovanou poradenskou službu.
- (2) Poradenský subjekt musí v nezbytném rozsahu udržovat dokumentované informace pro podporu fungování procesu a uchovávat tyto dokumentované informace, aby měl jistotu, že procesy probíhají tak, jak byly plánovány.

### **Čl. 6**

#### **Vedení poradenského subjektu**

- (1) Vedení poradenského subjektu odpovídá za efektivitu systému řízení, zajištění integrace požadavků, podporu používání procesního přístupu a zvažování rizik a zajištění potřebných zdrojů.

## **Čl. 7**

### **Zaměření na klienta**

- (1) Poradenský subjekt musí zajistit konzistentní a profesionální přístup ke všem klientům (např. etický kodex). Tento přístup musí být dokumentován a dostupný všem pracovníkům i klientům.
- (2) Poradenský subjekt se neustále zaměřuje na zvyšování spokojenosti klienta.
- (3) Poradenský subjekt zajistí, že jsou určeny, pochopeny a trvale plněny požadavky klienta ve shodě s příslušnými požadavky zákonů a předpisů.
- (4) Poradenský subjekt zajistí, že jsou určena a řešena rizika a příležitosti, které mohou ovlivnit shodu poradenské služby a schopnost zvyšovat spokojenost klienta.

## **Čl. 8**

### **Řízení lidských zdrojů**

- (1) Poradenský subjekt disponuje pracovníky, kteří jsou způsobilí vykonávat potřebné procesy pro zajištění plánovaného objemu poskytování poradenských služeb.
- (2) Poradenské služby poskytované akreditovanými poradci, kteří jsou vedeni v Registru poradců akreditovaných MZe<sup>5</sup>, musí pokrýt min. 20 % celkové roční kapacity poskytnuté poradenské služby.
- (3) Poradenský subjekt musí zpracovávat časové kapacity pracovníků pro zajištění včasného poskytnutí poradenské služby. Výsledek této činnosti musí být hodnocen jako klíčový ukazatel efektivity systému řízení a při neplnění nastavených požadavků je nutné přijmout relevantní opatření.

## **Čl. 9**

### **Technické požadavky na infrastrukturu**

- (1) Poradenský subjekt musí mít zajištěny stálé prostory (kancelář a související technické vybavení) pro výkon poradenské služby, které jsou udržovány a zajišťují tak fungování procesů pro dosažení shody poskytované poradenské služby.
- (2) Poradenský subjekt musí mít vybavení nezbytné pro zajištění chodu kanceláře včetně hardwaru a softwaru, informační a komunikační technologie.

## **Čl. 10**

### **Kompetence**

- (1) Poradenský subjekt musí určit potřebné kompetence pracovníků, jejichž práce je poradenským subjektem řízena a má vliv na výkonosti a efektivitu systému řízení a musí brát v úvahu způsobilost a omezení existujících zdrojů.
- (2) Poradenský subjekt musí zajistit, aby pracovníci byli kompetentní na základě vhodného vzdělání, výcviku a zkušenosti.
- (3) Poradenský subjekt musí zajistit zvyšování a udržování odborných znalostí pracovníků, kteří poskytují poradenskou službu. Pracovníci poskytující poradenskou službu, kteří nejsou poradci akreditovanými MZe, jsou povinni se účastnit minimálně jedenkrát ročně vzdělávací akce (semináře, konference apod.), a to v odborné oblasti, ve které poradenskou službu poskytují.
- (4) Poradenský subjekt dále musí uchovávat odpovídající dokumentované informace jako důkaz o kompetenci.

---

<sup>5</sup> Akreditované osoby dle Směrnice Ministerstva zemědělství č. j. 214610/2012-MZE-17013 ze dne 12. 2. 2013 o akreditaci poradců a jejich vedení v Registru poradců akreditovaných Ministerstvem zemědělství.

- (5) Poradenský subjekt musí vytvořit organizační strukturu a přidělit role a k nim dané odpovědnosti. Musí být přidělena odpovědnost a pravomoc za:
- a) zajišťování, že systém řízení poradenského subjektu odpovídá požadavkům tohoto dokumentu;
  - b) zajišťování, že procesy poskytují zamýšlené výstupy;
  - c) předkládání zpráv o výkonnosti systému řízení a o příležitostech ke zlepšení;
  - d) zajišťování podpory pro klienta.

### **Čl. 11 Povědomí**

- (1) Poradenský subjekt musí zajistit, aby pracovníci, jejichž práce je poradenským subjektem řízena, byli seznámeni s posláním, kontextem, vizemi a cíli pro poskytování poradenské služby, důsledky neplnění požadavků nastaveného systému řízení a etického kodexu pro přístup ke klientovi.

### **Čl. 12 Komunikace**

- (1) Poradenský subjekt musí určit potřebu a formu interní i externí komunikace týkající se systému řízení včetně toho, co je předmětem, kdy se má komunikovat a kdo má komunikovat.
- (2) Poradenský subjekt musí mít veřejně dostupné kontaktní údaje a definovat dobu, vyhrazenou pro komunikaci s klienty.
- (3) Poradenský subjekt musí prezentovat svoji činnost formou webových stránek.
- (4) Maximální reakční doba pro externí komunikaci musí být 5 pracovních dní.

### **Čl. 13 Dokumentovaná informace**

- (1) Systém řízení poradenského subjektu musí obsahovat dokumentované informace požadované tímto dokumentem a dále ty, co si poradenský subjekt sám určí jako nezbytné pro efektivitu systému řízení.
- (2) Rozsah dokumentace se u jednotlivých poradenských subjektů může lišit dle velikosti a rozsahu poradenství, složitosti procesů či kompetence osob.
- (3) Vytvoření a aktualizace dokumentované informace. Je nutné zajistit vhodnou identifikaci a popis (např. název, datum, autor, ref. číslo) a systém schválení z hlediska vhodnosti a přiměřenosti.
- (4) Řízení dokumentované informace. Dokumentované informace tímto dokumentem a systémem poradenského subjektu musí být řízeny tak, aby byla zajištěna jejich:
- a) dostupnost a vhodnost pro použití v místě a době potřeby;
  - b) přiměřená ochrana proti ztrátě důvěrnosti, nevhodnému použití nebo ztrátě integrity.
- (5) Při řízení dokumentu musí poradenský subjekt podle potřeby řešit:
- a) jeho distribuci, přístup, vyhledávání;
  - b) jeho ukládání a ochranu včetně ochrany čitelnosti;
  - c) řízení změn;
  - d) jeho uchování a likvidaci, která musí zajistit doložitelnost zpětně po dobu trvání certifikace a 5 let po skončení certifikace.

## Čl. 14

### Požadavky na plánování poradenské služby

- (1) Poradenský subjekt musí zajistit postup pro příjem a vedení poptávek na poskytnutí poradenské služby.
- (2) Pro činnost zpracování nabídky na obdrženou poptávku (písemnou či ústní) musí být zpracován záznam ve vhodné formě a stanoveny odpovědnosti a kompetence. Dále musí být zajištěna návaznost nabídky poradenského subjektu na poptávku klienta.
- (3) Pokud je nabídka klientem akceptovaná, poradenský subjekt musí pro projektovou poradenskou službu dle čl. 16 odst. 1 zajistit její převedení do formy smlouvy.
- (4) Poradenský subjekt může nastavit rozdílné postupy pro řízení poptávek pro druhy služeb popsané v čl. 16 Požadavky na realizaci poradenské služby.

## Čl. 15

### Přezkoumání požadavků a potřeb klienta týkající se poradenské služby

- (1) Proces přezkoumání požadavků a potřeb klienta týkající se poradenské služby musí být jednoznačně definován a dokumentován se stanovenými odpovědnostmi.
- (2) Poradenský subjekt musí přezkoumat požadavky klienta ve formě poptávky před zpracováním nabídky. Je nutné přezkoumat realizovatelnost těchto požadavků z hlediska časových možností a kompetencí poradenského subjektu poskytnout požadovanou poradenskou službu.
- (3) Součástí přezkoumání musí být provedení analýzy rizik na základě požadavků klienta oproti proveditelnosti řešení se všemi možnými souvislostmi.
- (4) Poradenský subjekt musí stanovit postup pro přiřazení pracovníka/ků k dané zakázce. Součástí tohoto postupu musí být také forma oznámení a seznámení daných pracovníků s realizovanou zakázkou.
- (5) Poradenský subjekt musí při změně požadavků klienta (během realizace zakázky) řídit a dokumentovat tyto změny.

## Čl. 16

### Požadavky na realizaci poradenské služby

- (1) Poradenské služby se dělí na konzultační poradenské služby a projektové poradenské služby:

	Konzultační poradenská služba	Projektová poradenská služba
<b>Forma poskytnutí</b>	Telefon/e-mail/osobní/hromadné konzultace*	Osobní setkání
<b>Forma výstupů</b>	Ústní, písemná	Písemná
<b>Časový rozsah činnosti</b>	Určí poradenský subjekt	Dle smlouvy
<b>Záznam</b>	Deník konzultací/Prezenční listina	Řídí se dle požadavku na plánování poradenské služby (čl. 14)
<b>Odborná způsobilost</b>	Řídí se dle požadavku na řízení lidských zdrojů (čl. 8)	Řídí se dle požadavku na řízení lidských zdrojů (čl. 8)
<b>Popis</b>	Vstupní/odborné konzultace menšího rozsahu	Individuální terénní poradenství
<b>Místo výkonu</b>	Určí poradenský subjekt	U klienta či na jiném místě po vzájemné domluvě klienta a poradenského subjektu

\* Hromadné konzultace – semináře, workshopy, apod.

- (2) Poradenský subjekt musí definovat postup poskytování poradenské služby, definovat metodiku k provedení analýzy požadavků klienta s jasně definovanými výstupy, které jsou výsledkem poradenské služby.
- (3) Poradenský subjekt si vyžádá od klienta potřebné informace k úspěšnému poskytnutí služby.
- (4) Obchodní/smluvní podmínky poradenského subjektu musí být veřejně dostupné.
- (5) Výstupní dokumenty musí minimálně obsahovat následující:
  - a) identifikaci klienta;
  - b) identifikaci poskytnuté služby pro zpětnou sledovatelnost;
  - c) údaje o pracovníkovi/pracovnících, který/kteří poradenskou službu poskytli/i;
  - d) výsledky analýzy rizik provedené před zahájením poradenské služby;
  - e) využitou metodu (pokud byla aplikována);
  - f) výsledek poskytnuté poradenské služby.
- (6) Poradenský subjekt musí v příslušných etapách realizace poradenské služby zavádět plánovaná opatření, kterými ověří, zda byly splněny požadavky na službu. Poradenský subjekt musí uchovávat dokumentované informace o předání výstupní zprávy z poradenské služby klientovi. Dokumentovaná informace musí zahrnout:
  - a) důkazy o shodě s přejímajícími kritérii;
  - b) sledovatelnost k osobě, která poskytnutí poradenské služby schválila.

#### **Čl. 17 Řízení stížnosti**

- (1) Poradenský subjekt musí mít definován a dokumentován postup pro řízení stížností. Doba pro vyřízení stížností je nastavena max. 30 dní ode dne přijetí stížnosti.
- (2) Poradenský subjekt musí reagovat na neshodu a přichází-li to v úvahu, přijmout opatření k řízení a nápravě neshody a vypořádat následky. Dále je nutné zhodnotit potřebu přijmout opatření pro odstranění příčiny neshody, aby se tato neshoda neopakovala nebo se nevyskytla někde jinde.
- (3) Nápravná opatření musí být přiměřená účinkům neshod, které se vyskytly. Poradenský subjekt musí uchovávat dokumentované informace o povaze neshod a výsledcích řešení.

#### **Čl. 18 Hodnocení výkonnosti poradenského subjektu**

- (1) Poradenský subjekt musí monitorovat, jak klienti vnímají míru splnění jejich potřeb a očekávání. Poradenský subjekt musí určit způsoby, monitorování a přezkoumání těchto informací.
- (2) Poradenský subjekt musí vytvořit postupy pro přezkoumání systému řízení v plánovaném časovém intervalu s cílem zajistit stálou vhodnost, přiměřenost a efektivitu.
- (3) Poradenský subjekt musí provádět systémové kontroly nastaveného systému řízení, zda dochází k naplnění požadavků poradenské služby, a to minimálně 1x ročně v celé jeho šíři.
- (4) Poradenský subjekt musí sledovat výkonnost svých procesů, pro zjištění stavu systému řízení a jeho následného zefektivnění. Musí být sledovány nejméně následující ukazatele:
  - a) průměrná doba zpracování poptávky v obou typech služby;
  - b) poměr obdržených stížností versus oprávněných stížností;
  - c) finanční ukazatele poradenského subjektu;



- d) počet poskytnutých poradenských služeb v určitém období;
  - e) celková vytiženost pracovníků v poradenské činnosti – poměr poskytnutých poradenských služeb (např. ve dnech) versus celková lidská kapacita (plánovaná, dostupná).
- (5) Poradenský subjekt musí zajistit a definovat postup pro zjištění účinnosti poradenské služby. Za tímto účelem musí poradenský subjekt definovat zodpovědného pracovníka za tuto činnost.

## Čl. 19

### Požadavky na poradenský subjekt žádající o certifikaci

- (1) Poradenský subjekt žádající o certifikaci (fyzická nebo právnická osoba) předkládá doklad prokazující předmět činnosti (např. výpis z příslušného rejstříku, zaregistrované stanovy atd.). V předmětu činnosti musí mít zaměření na poradenství a/nebo konzultace.
- (2) Poradenský subjekt musí mít odpovídající opatření k pokrytí odpovědnosti, např. pojistnou smlouvu.
- (3) Poradenský subjekt aktivně poskytuje poradenskou činnost zaměřenou na zemědělství alespoň 12 měsíců po sobě jdoucích před podáním žádosti o certifikaci. Poradenský subjekt doloží přehled jím poskytnutých poradenských služeb v oblasti zemědělství za 12 měsíců po sobě jdoucích před podáním žádosti o certifikaci, který bude zahrnovat:
  - a) konzultační poradenské služby;
  - b) projektové poradenské služby.
- (4) Poradenský subjekt dále doloží seznam pracovníků, kteří vykonávali aktivity uvedené dle odst. 3, u akreditovaných poradců bude uvedeno i jejich registrační číslo.
- (5) Poradenský subjekt musí splňovat podmínku nezávislosti dle čl. 3, odst. 5, kterou doloží čestným prohlášením o nestrannosti podepsaným osobou oprávněnou jednat za poradenský subjekt.

## Čl. 20

### Výklad pojmů

- (1) **Zemědělství** - Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **zemědělství** rozumí: zemědělství, vodní hospodářství, potravinářství, lesní hospodářství, myslivost, rybářství.
- (2) **Pracovník** - Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **pracovník** rozumí: osoba, která vykoná potřebné procesy související s poskytováním poradenské služby bez definice vztahu k poradenskému subjektu.
- (3) **Poptávka** – Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **poptávka** rozumí: první kontakt klienta s poradenským subjektem v podobě předání požadavků na poradenskou službu. Předmětem poptávky by mělo být sdělení klienta o jakou poradenskou službu má zájem, případně v jakém rozsahu.
- (4) **Nabídka** - Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **nabídka** rozumí: odpověď poradenského subjektu na poptávku klienta, která obsahuje informace o možnostech realizace poptávané poradenské služby a je zpracována kompetentní osobou na základě zkušeností s realizací poradenské služby.
- (5) **Zakázka** - Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **zakázka** rozumí: poradenská služba, kterou poradenský subjekt realizuje pro klienta na základě klientem akceptované nabídky, pokud byla zpracována či předložena.