



SV CERTIFICATION SRO

Termini e condizioni per la certificazione dei sistemi di gestione

All.1 mod.03.02.03
Rev.05
Date: 28.03.2025

1. Scopo e campo di applicazione

Scopo del presente documento è quello di definire i rapporti fra SV Certification e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla Certificazione dei Sistemi di Gestione in accordo ai requisiti della norma degli Organismi di Certificazione ISO/IEC 17021-1:2015 e alle regole previsti dall'ente di accreditamento.

Attraverso il presente documento SV Certification si impegna:

- a operare secondo i principi di imparzialità e indipendenza;
- a **non** svolgere attività di consulenza
- a fornire al cliente il servizio per le sedi e il campo di applicazione, come indicato nell'offerta che è parte integrante di questo documento;
- a informare il cliente dell'eventuale sospensione, revoca o rinuncia dell'accreditamento, nonché a supportare il cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; SV Certification non è responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla sospensione, revoca o rinuncia, dell'accreditamento; in questi casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con SV Certification, senza preavviso e senza costi aggiuntivi;
- a utilizzare personale dipendente o soggetti esterni che operano per conto di SV Certification, adeguatamente qualificati. Tali soggetti sono tenuti a firmare accordi di riservatezza e a operare secondo i principi di imparzialità e indipendenza.

SV Certification eroga servizi di certificazione dei seguenti Sistemi di gestione:

- SGQ - Sistemi di Gestione Qualità;
- SGA - Sistemi di Gestione Ambientali;
- SGS – Sistemi di gestione per la Sicurezza;
- ISMS – Sistemi di gestione Per la sicurezza della Informazioni;

I servizi di certificazione, relativi schemi e settori particolari accreditati, sono definiti in dettaglio nei Certificati di Accredimento rilasciati dagli Organismi di Accredimento.

SV Certification fornisce anche servizi di valutazione e certificazione riferiti ad attività, schemi, settori, norme di riferimento non accreditati.

In questi casi le certificazioni emesse non rientrano nell'ambito dell'accreditamento. I requisiti validi per le attività accreditate sono comunque applicati anche per attività, schemi e/o settori non ancora accreditati; infatti, la politica di SV Certification è di estendere gradualmente l'accreditamento a tutti quei settori che manifestino l'interesse nella certificazione indipendente di parte terza e come elemento di garanzia nei confronti del mercato e/o del committente circa la capacità di operare in accordo ai principi e requisiti di norme di riferimento relative a Sistemi di Gestione Aziendale.

La decisione di estensione dell'Accreditamento è in ogni caso una prerogativa della Direzione di SV Certification.

SV Certification non può (è vietato) rilasciare certificati non

accreditati negli ambiti coperti da accreditamento. Il termine certificato non accreditato indica un certificato che è stato emesso in regime non accreditato, ovvero non contiene un marchio di accreditamento o un riferimento all'accreditamento

SV Certification non può concludere tali accordi con i clienti per la certificazione, il cui risultato sarebbe l'emissione di un certificato non accreditato in ambito accreditato.

2. Requisiti generali

Affinché venga attivato il servizio di certificazione, il cliente deve soddisfare i seguenti requisiti:

- deve avere un Sistema di Gestione documentato in accordo ai requisiti della norma di riferimento richiesta e deve dimostrare di applicarlo operativamente;
- Garantire le condizioni necessarie per la conduzione dell'audit: disponibilità della documentazione per il suo esame, l'accesso a tutte le aree, alle registrazioni (inclusi i rapporti degli audit interni) e al personale durante ogni audit;
- Ad attenersi sempre alle disposizioni applicabili allo schema di certificazione.
- Il Sistema deve essere operativo da almeno 3 mesi;
- deve consentire il libero accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le proprie aree/sedi dove vengono svolte le attività rilevanti rientranti nel campo di applicazione richiesto;
- Deve essere completato almeno un intero ciclo di Audit Interni;
- deve informare preventivamente SV Certification in caso di trasferimenti di proprietà, variazioni di indirizzi, apertura di nuove sedi, cambi di ragione sociale e di ogni variazione che possa influire sulla capacità ed efficacia del Sistema di Gestione, comprendendo tutte le situazioni difformi rilevate da qualsiasi Autorità di controllo nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative all'oggetto della certificazione;
- Garantire che nessun documento, marchio o rapporto di certificazione, comprese parti di esso siano utilizzati in modo ingannevole;
- Attenersi alle regole sull'uso del marchio e della certificazione previste da SV Certification sui propri documenti quali: lettere, materiale illustrativo o pubblicitario.
- Deve essere eseguito almeno un Riesame da parte della Direzione
- deve accettare, senza nessun costo aggiuntivo, l'eventuale presenza durante l'audit di rappresentanti dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di Osservatori;
- deve accettare tutte le condizioni contenute nel presente documento e nel modulo di accettazione dell'offerta.
- Non utilizzare la certificazione in modo da discreditarla SV Certification e non fare alcuna dichiarazione circa la propria

certificazione che possa essere considerata da SV Certification come ingannevole o non autorizzata;

Nell'ambito delle attività di audit, i valutatori SV Certification considerano come interlocutori i rappresentanti dell'Organizzazione indicati nell'organigramma del sistema di gestione oggetto di certificazione;

se l'Organizzazione intende far partecipare altre persone (es: consulenti) è tenuta in ogni modo ad assicurare che il loro ruolo sia quello di osservatore.

3. Iter di Certificazione

a. Domanda di offerta e riesame dell'offerta

A ogni Organizzazione interessata alla certificazione di un Sistema di Gestione Aziendale, SV Certification elabora e trasmette un'offerta specifica e completa di tutte le informazioni relative alle attività e ai prezzi, sulla base delle tariffe in vigore.

Il Cliente (Organizzazione) che intende ottenere la certificazione del Sistema di Gestione, trasmette a SV Certification i dati essenziali compilando ed inviando il "Richiesta di offerta", disponibile sul sito www.svcertification.com, sulla base dei quali SV Certification emette un'offerta di contratto.

Dopo aver ricevuto richiesta da parte del cliente attraverso il modulo compilato, SV Certification procede al riesame della domanda. Qualora dal riesame della domanda le informazioni siano incomplete o carenti, SV Certification richiede informazioni aggiuntive al cliente.

Prima all'esecuzione dell'audit SV Certification esamina: che le informazioni relative al Cliente ed al suo sistema di gestione siano:

- che le informazioni relative al Cliente ed al suo sistema di gestione siano sufficienti per condurre l'audit
- che i requisiti per la certificazione siano chiaramente stabiliti (ad es. ISO 9001:2015, ecc.);
- che sia stata risolta ogni diversità d'interpretazione;
- Che SV Certification abbia le competenze (ad es. Quality auditor, Quality, Lead Auditor, Quality Expert) e la capacità per eseguire le attività di certificazione (ad es. in termini di Quality/Environment/Safety/Security Lead Auditor, Auditor, Expert disponibili).

Il riesame della domanda da parte di SV Certification prende in considerazione i seguenti elementi:

- definizione tempi di audit come da documenti IAF MD 05- IAF MD 22 – ISO/IEC 27006-1:2024
- coerenza di tutti i dati forniti dal cliente
- presenza o meno di società di consulenza
- attività in outsourcing
- verifica delle cause di aumento o riduzione dei tempi di audit

b. Emissione offerta

A seguito del riesame positivo viene emessa un'offerta economica in conformità al proprio tariffario disponibile su richiesta. L'offerta conterrà le seguenti informazioni:

- Standard di riferimento
- Settore NACE/EA
- Tipo di accreditamento
- Scopo di certificazione richiesto
- Durata dell'audit di certificazione, sorveglianze e rinnovo
- Condizioni generali

Con la firma dell'Offerta il richiedente dichiara espressamente di conoscere, comprendere e accettare quanto stabilito nei termini e condizioni generali di contratto e nei regolamenti applicabili.

Le condizioni contrattuali sono da considerarsi valide se le attività di audit hanno inizio entro 1 (uno) anno dalla data di accettazione; in caso contrario SV Certification si riserva il diritto di rivedere i termini del contratto.

Nell'ipotesi in cui l'Organizzazione decida di rescindere il contratto, è tenuta in ogni modo a corrispondere a SV Certification quanto specificato nei termini e condizioni generali di contratto.

SV Certification comunica, con anticipo inviando il piano di audit, al cliente i nominativi del Gruppo di audit nel caso sussistano conflitti di interesse, il cliente può chiederne la sostituzione, entro 5 giorni lavorativi motivandone la richiesta.

c. Pre-audit (facoltativo)

Il cliente può chiedere lo svolgimento di un Audit Preliminare, tale audit, a titolo oneroso, ha lo scopo di valutare il grado di implementazione del Sistema di Gestione prima di attivare l'iter di certificazione. Al termine del pre-audit non vengono rilasciati rapporti di non conformità, ma viene redatta una relazione che viene lasciata in copia al cliente

d. Audit iniziale di certificazione

L'audit di certificazione prevede sempre due fasi.

- **L'audit di stage 1:** SV Certification effettua lo Stage1, il quale consiste in un esame documentale e dei requisiti cogenti applicabili, presso il sito/i (audit Stage1 "on-site") o in ufficio (audit Stage1 "off-site" – solo il 20%); comprende:

- la verifica della documentazione di sistema; l'Organizzazione deve avere un Sistema di Gestione dimostrato dalla presenza dei seguenti documenti:

- Secondo lo schema di certificazione applicabile, informazioni documentate in forma controllata (es. Manuale e/o Procedure), del Sistema in vigore indispensabili alla valutazione del sistema;
- Informazioni di carattere generale sulla società e sulla tipologia di prodotti e/o servizi interessati dalla certificazione

- la verifica che gli audit interni e il riesame della direzione siano stati svolti;

Termini e condizioni per la certificazione dei sistemi di gestione

- il riesame del campo di applicazione del Sistema di Gestione;
- il riesame degli aspetti legali e regolamentari
- il riesame dell'assegnazione delle risorse per la fase 2 e la relativa pianificazione.
- La conferma da parte dell'Organizzazione che le risorse previste nello Stage 2 sono sufficienti.

L'audit Stage1 "on-site" del sistema di gestione è effettuato presso il sito/i del Cliente, con la seguente finalità:

- analizzare il sistema stesso raccogliendo le informazioni necessarie riguardo alle attività ed i siti del Cliente, con i relativi aspetti cogenti (attraverso il campionamento);
- pianificare l'audit Stage 2 riesaminando le risorse previste per l'effettuazione di tale audit e concordando con il Cliente i dettagli dell'audit Stage 2;
- verificare che la documentazione cogente del sistema di gestione, copra i requisiti del Documento di riferimento.

Al termine dell'audit Stage1 è consegnato al Cliente copia del rapporto di audit Stage1, sul quale sono tra l'altro riportate le eventuali anomalie riscontrate incluse quelle che potrebbero essere classificate come non conformità o osservazioni durante l'audit di Stage 2.

Le azioni intraprese dal Cliente per la risoluzione di tali anomalie (Trattamenti e Azioni Correttive), saranno verificate durante l'audit Stage 2. In presenza di rilievi ritenuti particolarmente significativi, a giudizio dei tecnici che hanno effettuato l'audit, può essere richiesta la loro completa risoluzione prima dell'audit Stage 2 presso il Cliente. Qualora, in quest'ultimo caso, non si provvedesse alla risoluzione, non può essere prevista la fase 2

L'audit di fase 2 dovrà essere eseguito non oltre 6 mesi dopo l'audit di fase 1, oltre tale periodo, si dovrà procedere di nuovo con la fase 1.

In alcuni casi (organizzazione con sistemi di gestione a bassa complessità o con ridotte dimensioni) la fase 2 potrà essere pianificata conseguentemente alla fase 1;

in questi casi il cliente dovrà inviare almeno una settimana prima dell'avvio dell'audit di fase 1 tutta la documentazione richiesta dal gruppo di verifica.

Nel caso l'esito dell'audit di fase 1 risultasse negativo non potrà proseguire con l'audit di fase 2 sino alla risoluzione delle criticità rilevate.

Per l'ISMS le risultanze della fase 1 devono essere documentati in forma scritta all'interno del rapporto di audit rapporto. Prima di poter passare allo stage 2 è necessario sottoporre il report di stage 1 ad un comitato per la verifica di tutte le condizioni necessarie a proseguire l'audit di stage 2 (competenza del team di audit, Ecc.).

L'audit di Stage 2: SV Certification effettua l'audit on-site.

SV Certification comunica al Cliente i nomi dei tecnici incaricati, inviando il piano di audit, dell'effettuazione dell'audit Stage 2;

il Cliente può revocare, nel termine di 3 giorni, la nomina di tali tecnici, giustificandone i motivi.

Durante l'audit iniziale il Cliente deve poter dimostrare:

- che il sistema di gestione sia adottato ed efficacemente attuato.
- che viene sempre eseguito presso la sede del cliente, comprende la verifica:
 1. della chiusura dei rilievi critici emersi nell'audit di fase 1;
 2. delle informazioni e delle evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
 3. il monitoraggio, la misurazione, il reporting e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse;
 4. del controllo operativo dei processi del cliente;
 5. degli audit interni e del riesame della direzione;
 6. della responsabilità della direzione per le politiche del cliente;
 7. del sistema di gestione e le prestazioni con riferimento ai requisiti cogenti applicabili.
- 8. che le informazioni rilevate in sede di stage 1 non siano mutate.
- 9. che le risorse messe a disposizione dall'Organizzazioni siano sufficienti.

L'audit Stage 2 presso il Cliente è effettuato, dopo l'audit Stage1, al fine di verificare la corretta attuazione del sistema di gestione.

Al termine dell'audit Stage 2 è consegnato al Cliente copia del rapporto di audit, sul quale sono tra l'altro riportate le eventuali non conformità (NC), osservazioni (OSS) e commenti (COM) riscontrati.

Il Cliente può annotare sue eventuali riserve od osservazioni, in merito ai rilievi espressi dagli Auditor, su un apposito spazio del rapporto di audit.

In presenza di Non Conformità il processo di certificazione è sospeso;

nel caso di altri rilievi (OSS), la cui numerosità (maggiore di 8), a giudizio del gruppo di audit sia tale da pregiudicare il corretto funzionamento del sistema di gestione, il processo di certificazione è ugualmente sospeso.

Al termine dell'audit il gruppo di audit lascia un rapporto al cliente dove verranno anche evidenziate le eventuali anomalie emerse classificandole come segue nel paragrafo seguente.

- **Riunione iniziale**

L'audit inizia con la riunione di apertura la cui finalità sono dettagliate nella norma ISO/IEC 17021-1; in particolare si ritiene utile qui condividere le seguenti finalità:

- Presentare i membri del Gruppo di Audit, i partecipanti ed il loro ruolo;
- Presentare le finalità e le regole di conduzione dell'audit, le regole di classificazione delle anomalie e dell'esito dell'audit;
- Stabilire le linee di comunicazione ufficiali tra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione cliente che richiede l'audit e identificare un responsabile al quale rivolgersi durante l'audit in caso di controversie;
- Chiarire eventuali dubbi e instaurare un clima di fiducia reciproca.

- Conduzione dell'Audit

Il Gruppo di Audit procede, quindi, alla valutazione dell'effettiva applicazione e conformità del Sistema di Gestione applicato ai requisiti delle norme di riferimento e alla documentazione di Sistema.

L'Organizzazione è tenuta a rendere disponibile al Gruppo di Audit la documentazione di Sistema e le informazioni e registrazioni che dimostrano l'applicazione dello stesso e a collaborare durante le attività di audit.

Al termine delle attività, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione dei rilievi registrati, la loro classificazione e per la preparazione del Rapporto di Audit Iniziale.

- Riunione Finale

L'audit si conclude con la riunione di chiusura la cui finalità sono dettagliate nella norma ISO/IEC 17021-1; in particolare si ritiene utile qui condividere le seguenti finalità:

- Presentazione dei risultati dell'audit e delle eventuali Non-Conformità ed Osservazioni emerse. In caso di opinioni divergenti circa le conclusioni dell'audit, è facoltà del cliente registrarle e portarle a conoscenza di SV Certification;
- Descrizione del proseguimento dell'iter certificativo;
- Distribuisce del rapporto all'Organizzazione. Il rapporto è di proprietà di SV Certification che ne autorizza l'uso secondo i requisiti contrattuali stabiliti.

- Classificazione rilievi

I rilievi riscontrati durante gli audit sono così classificati:

➤ Non Conformità:

Mancato soddisfacimento di un requisito della norma tale da influenzare la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati attesi.

Una situazione tale da provocare una grave deficienza del sistema di gestione, o da ridurre la sua capacità ad assicurare il rispetto della legislazione applicabile. Deve inoltre riguardare anche l'incapacità dei singoli processi o del sistema di gestione di raggiungere i propri obiettivi operativi.

Numero di Osservazioni associate allo stesso requisito che potrebbero evidenziare una debolezza sistemica

Le NC devono essere verificate e chiuse da SV Certification per giudicare conforme il sistema e raccomandare l'emissione del certificato e/o considerare valido un certificato già emesso. La risoluzione prevede le seguenti fasi:

- Entro 2 (due) settimane dalla data di audit l'Organizzazione definisce le Azioni Correttive per

risolvere le NC e le invia per iscritto a SV Certification;

- SV Certification verifica e approva le Azioni Correttive proposte;
- Entro 90 (novanta) giorni dalla data di audit, l'Organizzazione attua le Azioni Correttive e SV Certification verifica, con un audit di chiusura non-conformità, la chiusura delle NC e l'efficace applicazione delle Azioni Correttive.

Per le Non Conformità, l'Audit di Chiusura previsto dovrà avvenire entro il termine concordato con il Lead Auditor, comunque entro i 90 (novanta) giorni dalla chiusura dell'audit.

Nel caso in cui l'Organizzazione, già in possesso di un certificato SV Certification per lo stesso schema di certificazione oggetto della Non-Conformità, non fosse in grado di rispettare tale termine, si rende necessaria la sospensione del certificato.

Nel caso in cui non sia possibile verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive entro 6 mesi dalla data di chiusura dell'audit di Fase 2 (Audit Iniziale), si rende necessaria la conduzione di un secondo audit di Fase 2.

L'audit di chiusura delle Non Conformità deve normalmente essere eseguito on-site al fine di poter verificare la chiusura e l'efficacia delle Azioni Correttive e quindi chiudere o declassare la Non Conformità a Osservazione o Commento. In casi eccezionali e adeguatamente motivati, l'audit di chiusura delle Non Conformità può essere svolto off-site come una revisione documentale; questo può essere applicabile quando il Lead Auditor ritiene che le evidenze documentali siano sufficienti a chiudere la Non Conformità.

➤ Osservazioni:

Mancato soddisfacimento di un requisito non tale da ridurre la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati attesi.

Per le Osservazioni, devono essere verificate e approvate da SV Certification le Azioni Correttive e il piano d'adeguamento corrispondente.

Ciò è necessario per giudicare conforme il sistema e raccomandare l'emissione del certificato o considerare valido un certificato già emesso.

La risoluzione prevede le seguenti fasi:

- Entro 10 (dieci) giorni dalla data di audit l'Organizzazione definisce e pianifica le Azioni Correttive per risolvere le OSS e le invia per iscritto a SV Certification;
- SV Certification verifica e approva le Azioni Correttive proposte;
- L'Organizzazione attua le Azioni Correttive entro i tempi definiti e SV Certification ne valuta la chiusura e l'efficacia nel corso del successivo audit programmato.

➤ Commenti:

Una situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del Sistema di Gestione.

I Commenti non pregiudicano il giudizio di conformità del sistema, ovvero la raccomandazione per l'emissione del certificato e/o la continua validità di un certificato già emesso;

le eventuali risoluzioni dei COM prevedono in ogni modo le seguenti fasi:

- L'Organizzazione attua le azioni definite per risolvere le anomalie entro l'audit successivo;
- SV Certification valuta l'attuazione e l'efficacia delle azioni negli audit successivi e, se la valutazione è positiva, il Commento è chiuso; diversamente il Commento rimane aperto come tale (salvo che la situazione sia degenerata in una situazione di Non Conformità o Osservazione).

- **Delibera di approvazione della certificazione**

Il Comitato di delibera può essere composto da un solo membro o da più membri, in funzione delle necessità e delle competenze necessarie.

Al termine della verifica di certificazione il Lead Auditor invia a SV Certification tutta la documentazione.

A completamento degli accertamenti (dello Stage 2) e previa valutazione e decisione dell'apposito Comitato di Approvazione (CdA) viene rilasciato, per il sistema di gestione in esame, un Certificato di conformità con validità triennale.

La validità del certificato è, tuttavia subordinata, oltre che dal perdurare del rapporto contrattuale con SV Certification, al risultato positivo dei successivi audit di sorveglianza ordinari/straordinari ed al rinnovo triennale eseguiti sul sistema di gestione dell'Organizzazione.

La validità del certificato è, altresì, subordinato anche al pagamento delle tariffe relative alle attività di audit svolte.

A seguito dell'esito positivo dell'audit di rinnovo e della relativa attività di delibera da parte del preposto Comitato, il certificato viene rimesso. La mancata esecuzione di tale attività, così come il mancato invio e/o la mancata attuazione delle Azioni Correttive entro la data di scadenza del certificato, comportano la perdita di validità di quest'ultimo con SV Certification, con conseguente necessità di riavviare ex novo l'iter di certificazione.

Qualora il Comitato di Approvazione deliberasse negativamente, si procede con una verifica addizionale entro e non oltre 4 (quattro) mesi dalla delibera del comitato. Se, in seguito a tale verifica, la delibera da parte del comitato fosse negativa si procederà con una nuova certificazione (Stage 1 e Stage 2).

Il CdA durante la sua attività di valutazione della pratica, potrebbe richiedere chiarimenti, variazioni o integrazioni alle attività svolte al fine di ottemperare ai requisiti definiti dall'Ente di accreditamento. La mancata fornitura delle ulteriori informazioni necessarie potrebbe comportare l'impossibilità di emettere il certificato.

Qualora, in seguito allo stage 2 si riscontrassero 5 (cinque) o più Non Conformità si procede con una verifica di Follow-Up entro 4 (quattro) mesi dalla verifica di stage 2. Se, in seguito a tale verifica, la delibera da parte del comitato fosse negativa si procederà con una nuova certificazione (Stage 1 e Stage 2).

La certificazione potrà essere concessa soltanto in assenza di non conformità; in caso di non conformità rilevate in sede di audit la certificazione potrà essere concessa solo a completa chiusura delle stesse. A seguito della delibera positiva SV Certification emette il certificato di conformità.

Il certificato ha validità di 3 anni dalla data di delibera e riporterà i seguenti dati:

- Ragione sociale dell'organizzazione certificata
- Sede legale dell'azienda
- Indirizzo della sede/i oggetto di certificazione
- Norma di riferimento
- Settore EA
- Campo di applicazione
- Numero di certificato
- Data di prima emissione
- Data di emissione corrente
- Data di scadenza
- Dichiarazione di applicabilità (in caso di certificazione secondo lo standard ISO/IEC 27001)

I dati relativi ai certificati emessi vengono riportati nel registro delle organizzazioni certificate sul sito www.svcertification.com.

4. Audit di Sorveglianza

Lo scopo degli audit di sorveglianza è quello di verificare il mantenimento del sistema di gestione certificato è efficace risoluzione delle eventuali Non Conformità, Osservazioni, Commenti riscontrate negli audit precedenti.

Il Cliente è tenuto a dare prontamente informazione a SV Certification, che valuterà le azioni da intraprendere, in merito ad eventuali rilievi, osservazioni o segnalazioni pervenute dalle autorità nazionali o locali preposte ai controlli (es. sanzioni civili e penali inerenti l'attività oggetto della certificazione).

Gli audit di sorveglianza possono avere periodicità trimestrale e/o semestrale e/o annuale e/o altra periodicità (a seconda delle dimensioni, della classe di rischio del Cliente, dei risultati dell'Audit, delle conclusioni del CdA).

Durante tale audit si effettua una valutazione a campione sul sistema di gestione.

Gli audit coprono gli elementi del sistema indicati in uno specifico "Programma di Audit" consegnato dal Lead Auditor a conclusione dell'iter di certificazione iniziale o di riesame periodico del sistema oppure ogni qual volta sia necessario aggiornarlo.

Gli audit di sorveglianza sono condotti presso il sito/i del Cliente. La descrizione delle attività e delle disposizioni per la

conduzione dell'audit di sorveglianza presso il sito/i sono riportate, in dettaglio, nel piano di audit, che SV Certification invia al Cliente almeno 5 giorni prima dell'effettuazione dell'audit stesso.

SV Certification si riserva inoltre di effettuare audit aggiuntivi/supplementari rispetto a quanto previsto, annunciati o non annunciati, presso il Cliente:

- nel caso gli pervengano reclami o segnalazioni, ritenute significative, relative alla non rispondenza del sistema di gestione del Cliente ai requisiti della Documento di riferimento e al presente Regolamento;
- in relazione a cambiamenti intervenuti all'Organizzazione del Cliente;
- nel caso in cui è stata sospesa la certificazione.

In caso di rifiuto, senza valide motivazioni, da parte del Cliente, SV Certification può avviare l'iter di sospensione della certificazione.

Nel caso in cui i reclami e le segnalazioni siano ritenute giustificate da SV Certification, il costo dell'effettuazione dell'audit aggiuntivo/supplementare è a carico del Cliente.

In ogni audit verranno sempre verificati:

- Chiusura delle NC e OSS rilevate nel precedente audit
- Audit interni e riesame della direzione
- Trattamento dei reclami
- Controllo operativo dei processi
- Ogni modifica eventualmente intervenuta
- il monitoraggio, la misurazione, la registrazione e il riesame delle prestazioni a fronte degli obiettivi previsti
- Utilizzo dei marchi/loghi

Gli audit di sorveglianza avvengono con le stesse modalità previste per la fase 2 degli audit di certificazione.

La validità del certificato di conformità è confermata, a seguito dell'esito positivo dell'audit di sorveglianza e in seguito alla decisione della Comitato di Approvazione (CdA).

In presenza di non conformità o di osservazioni la cui numerosità a giudizio del gruppo di audit sia tale da pregiudicare il corretto funzionamento del sistema di gestione, l'Organizzazione del Cliente è sottoposta ad un audit supplementare entro i tempi stabiliti da SV Certification in accordo con il team di audit, in relazione all'importanza delle non conformità/osservazioni stesse e, comunque, non oltre tre mesi dal termine dell'audit di sorveglianza.

Nel caso le non conformità/osservazioni non siano risolte entro i tempi stabiliti o qualora le non conformità rilevate siano tali da non assicurare il controllo delle attività e/o i requisiti del Documento di riferimento, SV Certification può sospendere la certificazione sino a che le non conformità/osservazioni stesse non siano state corrette e le azioni correttive valutate nell'efficacia

La data dell'audit di prima sorveglianza sarà obbligatoriamente pianificata entro 12 mesi dalla delibera della certificazione.

La data dell'audit di seconda sorveglianza verrà pianificata entro i 24 mesi dalla delibera di certificazione, con una tolleranza di circa 2 mesi

Gli audit di sorveglianza devono comunque essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare) fatta eccezione negli anni di rinnovo della certificazione.

L'esecuzione degli audit di sorveglianza previsti dal programma è subordinata alla condizione che l'Organizzazione sia in regola con i pagamenti relativi alle attività precedenti.

In caso contrario, SV Certification si riserva di non portare a compimento le attività previste e provvede alla sospensione del Certificato di Conformità.

5. Audit di Ri-Certificazione

Qualora l'Organizzazione non abbia presentato disdetta nei termini previsti, SV Certification pianifica l'audit di rinnovo (Ri-Certificazione) dopo 33 mesi dalla delibera di certificazione e, al più tardi, un mese prima della scadenza del certificato, in modo tale da provvedere, nei tempi previsti, al rinnovo.

L'audit di Rinnovo della certificazione valuta la conformità a tutti i punti della norma applicabili, prende in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e comprende il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.

Se l'organizzazione non intende procedere con il rinnovo della certificazione, deve darne comunicazione scritta entro 4 mesi dalla data di scadenza, in assenza di detta comunicazione l'organizzazione tacitamente accetta il rinnovo della certificazione.

Qualora l'organizzazione non comunicasse entro i termini temporali sopra indicati la propria volontà di recedere al contratto di certificazione, SV Certification addebiterà una sanzione pari al 30% del costo di Rinnovo.

Gli audit di rinnovo avvengono con le stesse modalità previste per la fase 2 degli audit di certificazione

Può essere previsto un aumento dei tempi di audit qualora siano intervenute modifiche significative nel sistema di gestione, nell'organizzazione o nel contesto in cui il sistema di gestione opera

Lo scopo è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del Sistema di gestione.

Prima di procedere alla programmazione dell'attività di audit di rinnovo, SV Certification analizza le informazioni pervenute al fine di verificare che tutti i requisiti generali per la certificazione siano mantenuti dall'azienda.

SV Certification provvederà alla nomina del Responsabile del gruppo di valutazione che sarà anche responsabile dell'esame della documentazione del sistema di gestione dell'azienda, proponendo una data di pianificazione della verifica, tale data sarà trasmessa all'organizzazione tramite il piano di audit. L'organizzazione dovrà rinviare il documento accettato o indicare le eventuali motivazioni per un rinvio, entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione. SV Certification riceverà la motivazione provvederà con l'RGVI a pianificare una nuova data.

Il rinnovo della certificazione è rilasciato in seguito al risultato positivo dell'Audit e ad un riesame completo della documentazione di sistema, per cui l'azienda deve fornire una copia della documentazione inerente il sistema di gestione qualità;

Durante l'Audit di rinnovo sono verificati:

- la permanenza della conformità e dell'efficacia del sistema di gestione certificato ai requisiti normativi e alla documentazione di sistema,
- l'attuazione delle eventuali azioni correttive, relative a non conformità emerse da Audit precedenti,
- l'efficace attuazione delle eventuali azioni correttive, relative a osservazioni di miglioramento emerse da Audit precedenti,
- l'uso del marchio e del certificato
- la gestione dei reclami.

Anche nell'Audit di rinnovo si possono verificare le situazioni come indicate nella sorveglianza, la procedura è analoga secondo i casi che il GdV incontra durante gli Audit.

L'esecuzione degli audit di Rinnovo previsti dal programma è subordinata alla condizione che l'Organizzazione sia in regola con i pagamenti relativi alle attività precedenti.

In caso contrario, SV Certification si riserva di non portare a compimento le attività previste e provvede alla sospensione del Certificato di Conformità.

Prima dell'Audit SV certification verifica se ci sono variazioni contrattuali e in questo caso invia all'Organizzazione le nuove condizioni riguardanti il successivo triennio di certificazione, altrimenti è automaticamente rinnovato il contratto precedente.

Nel caso in cui siano intervenute variazioni nell'Organizzazione (es. n. dipendenti, siti, campo di applicazione) o delle norme di accreditamento o certificazione applicabili, saranno specificate le nuove condizioni riguardanti gli aspetti tecnici ed economici. Al ricevimento dell'accettazione della proposta tecnico-economica da parte dell'Organizzazione, SV Certification procede all'effettuazione dell'audit di riesame periodico del sistema.

▪ Pubblicazione dei certificati

I certificati in corso di validità sono inseriti e pubblicati sul sito Internet www.svcertification.com. Lo SNAS dispone inoltre di un sito pubblico www.snas.sk, nel quale i Certificati emessi sotto tale accreditamento sono visibili e aggiornati periodicamente.

6. Audit con breve o senza preavviso. Audit speciali

SV Certification si riserva il diritto di eseguire audit non programmati sull'Organizzazione certificata, con breve o senza preavviso, per verificare che il sistema certificato sia applicato e mantenuto in maniera adeguata e che tutte le condizioni di certificazione siano rispettate.

Tali audit sono generalmente effettuati nel caso in cui SV Certification abbia validi motivi per richiederle:

- siano state ricevute segnalazioni dal mercato

- vi gravi carenze del sistema di gestione
- su richiesta dell'Organismo di Accreditamento

Gli audit con breve preavviso vengono pianificati minimo di 5 giorni prima. L'Organizzazione non può recusare il gruppo di auditor inviato per la verifica.

SV Certification in risposta ad una domanda di estensione del campo di applicazione di una certificazione già rilasciata (quando questa avviene prima o dopo l'audit di sorveglianza o rinnovo), deve intraprendere un esame della domanda e stabilire le attività di audit necessarie per decidere se possa essere, o meno, concessa l'estensione.

I dettagli circa l'audit saranno concordati tra l'Organizzazione e SV Certification. Le tariffe normalmente applicate per gli Audit con breve o senza preavviso sono calcolate in funzione dei tempi necessari e della tariffa oraria vigente (escluse le spese che vengono rifatturate secondo quanto previsto dal contratto in essere).

Il Cliente si impegna a:

- notificare immediatamente a SV Certification tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relativamente ad aspetti legali e legati all'oggetto della certificazione
- notificare immediatamente a SV Certification eventuali procedimenti legali in corso inerenti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge,
- notificare immediatamente a SV Certification eventuali incidenti che abbiano richiesto l'intervento di enti esterni per la risposta e/o che abbiano comportato comunicazioni a pubbliche autorità,
- tenere informato SV Certification sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra, SV Certification potrà eseguire visite di controllo straordinarie/supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato di conformità, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

❖ Audit presso fornitori (outsourcing)

Per verificare l'efficacia del Sistema di Gestione Aziendale dell'Organizzazione potrebbe essere necessario condurre audit presso fornitori (nell'ambito dell'Audit Iniziale e/o degli Audit Periodici di Mantenimento e/o dell'Audit di Ri-Certificazione), quando alcuni processi dell'Organizzazione siano, esternalizzati (Outsourcing).

Tali audit, preventivamente concordati, potranno essere eseguiti soprattutto nei casi in cui, a giudizio del Lead Auditor, l'influenza dei prodotti / processi del fornitore sulla conformità del prodotto e/o servizio dell'Organizzazione risulti rilevante ed il fornitore non risulti certificato in accordo alle normative del Sistema di Gestione da un Ente Accreditato oppure adeguatamente controllato dall'Organizzazione.

Il fornitore deve consentire l'accesso a tutte le registrazioni / processi / notizie riguardanti la realizzazione ed il controllo dei prodotti o servizi relativi all'Organizzazione certificata da SV

Certification in accordo alle normative del Sistema di Gestione.

❖ Modifiche al campo di applicazione della certificazione

Durante il periodo di validità della certificazione l'Organizzazione può richiedere modifiche del campo di applicazione del certificato (es: modifica o estensione dei prodotti o servizi; cambiamento della normativa di riferimento; incremento, diminuzione, spostamento delle unità produttive coperte dalla certificazione);

In questi casi l'Organizzazione è tenuta a fare richiesta scritta a SV Certification che, in base alle informazioni ricevute, valuta se le modifiche richiedano audit supplementari e relativa revisione dei termini contrattuali e ne informa conseguentemente l'Organizzazione.

In caso d'esito positivo delle attività di audit e successiva approvazione da parte della Funzione Tecnica, il certificato di conformità viene riemesso.

Il CdA, durante la sua attività di valutazione della pratica, potrebbe richiedere chiarimenti, variazioni o integrazioni alle attività svolte al fine di ottemperare ai requisiti definiti dall'Ente di accreditamento.

La mancata fornitura delle ulteriori informazioni necessarie potrebbe comportare l'impossibilità di emettere il certificato revisionato.

In caso di estensione o riduzione del campo di applicazione verrà modificata la durata dei tempi di audit. La stessa sarà commisurata all'entità della variazione;

Se la riduzione, l'estensione o la modifica dello scopo avviene durante la verifica di sorveglianza e rinnovo l'aumento dei tempi di audit non può essere inferiore a 0,5 giornate uomo;

Qualora, invece, si richiedesse che la riduzione, l'estensione o la modifica dello scopo avvenga prima o successivamente alla verifica di sorveglianza o rinnovo l'audit non può avere una durata inferiore a 1 giorno uomo

❖ Audit Da parte dell'Ente di Accreditemento

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da SV Certification siano conformi alle norme di accreditamento di riferimento, l'Ente di Accreditemento (SNAS, ecc.) garante delle certificazioni può richiedere la partecipazione del proprio personale, in qualità di osservatori, agli audit di SV Certification.

L'Organizzazione deve consentire al Gruppo di Audit incaricato dall'Ente di Accreditemento l'accesso al sito e di verificare le attività in campo del Gruppo di Audit di SV Certification.

Questo in relazione alle regole in vigore per l'accREDITamento (per esempio EA, European co-operation for Accreditation, e IAF, International Accreditation Forum, nell'ambito degli accordi MLA, Multilateral Recognition Arrangement).

Se l'Organizzazione si rifiuta di consentire l'accesso al Gruppo di Audit incaricato dall'Ente di Accreditemento, SV Certification potrà procedere al ritiro del certificato.

7. CERTIFICAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE DI UN'ORGANIZZAZIONE MULTISITO

Un'organizzazione multi-sito è un'organizzazione coperta da un unico sistema di gestione comprendente un'identificata funzione centrale (non necessariamente la sede dell'organizzazione) a cui determinati processi/attività sono pianificati e controllati, e un certo numero di siti (permanente, temporaneo o virtuale) in cui tali processi/attività sono pienamente o parzialmente effettuate.

Un'organizzazione multi-sito non deve necessariamente essere un'entità legale unica, ma tutti i siti devono avere un legame legale o contrattuale con la funzione centrale dell'organizzazione ed essere soggetto ad un unico sistema di gestione, che è definito, stabilito, soggetto a sorveglianza continua e audit interni da parte della funzione centrale. Questo significa che la funzione centrale ha i diritti per richiedere che i siti implementino azioni correttive quando necessario in qualsiasi sito.

Ove applicabile, dovrebbe essere indicato nel accordo formale tra la funzione centrale e i siti.

I tempi di audit possono subire variazioni e/o incrementi in presenza di un'organizzazione multi sito secondo quanto previsto nello IAF MD 1:2023 e MD 22:2018.

8. Sospensione, rinnovo, ripristino, revoca, rinuncia, estensione o riduzione dello scopo

SV Certification può sospendere la validità del certificato in tutti i casi in cui si è in possesso di informazioni inconfutabili tali che abbia ragione di ritenere il sistema di gestione certificato dell'Organizzazione non risponda più ai requisiti del Documento di riferimento e nei seguenti casi:

- assenza di conformità da parte dell'Organizzazione del Cliente alle modifiche del presente Regolamento o del Documentazione comunicate da SV Certification;
- mancata accettazione di visite periodiche (trimestrali o semestrali o annuali) o suppletive (supplementari) richieste da SV Certification;
- mancata comunicazione delle eventuali modifiche dell'organizzazione del Cliente;
- assenza di comunicazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contestazioni, aventi ad oggetto il campo di applicazione del sistema di gestione;
- mancato pagamento da parte del Cliente dei compensi dovuti a SV Certification, nei termini previsti dal contratto e dal presente Regolamento;
- mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione del Certificato di conformità nel termine comunicato da SV Certification;
- cessazione delle attività del Cliente oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 12 mesi;
- condanna del Cliente per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema di gestione.

Il provvedimento di sospensione della certificazione e l'eventuale ripristino vengono comunicati all'organizzazione tramite PEC o raccomandata A/R

Termini e condizioni per la certificazione dei sistemi di gestione

Durante il periodo di sospensione, il Cliente non può fare uso del Certificato o fregiarsi della qualità di Organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati con mezzi adeguati la sospensione della certificazione.

La sospensione della certificazione sarà comunicata da SV Certification agli eventuali Organismi di Accreditamento.

In caso di revoca/annullamento della certificazione il Cliente deve restituire il Certificato di conformità entro 15 giorni dalla comunicazione di revoca/annullamento da parte di SV Certification.

Il nominativo del Cliente sarà inoltre indicato nel sito web www.svcertification.com.

La sospensione non dovrà eccedere i sei mesi.

Il ripristino del certificato, in caso di sospensione, è possibile solo quando l'organizzazione è in grado di dimostrare la completa risoluzione della causa che ha portato alla sospensione entro i termini predetti.

Qualora non venga risolta la causa della sospensione della certificazione entro i termini previsti, SV Certification dispone l'annullamento/ritiro del certificato.

Il ritiro, altresì, è previsto in caso di rinuncia della certificazione da parte dell'organizzazione.

La certificazione può essere revocata in caso di:

- a. Grave inosservanza degli impegni assunti da parte del Cliente;
- b. Mancato pagamento degli importi dovuti, a qualunque titolo, a SV Certification. In tal caso, prima di procedere alla revoca, SV Certification provvede ad inviare all'organizzazione una comunicazione di preavviso di revoca del certificato; decorsi 15 (quindici) giorni da tale comunicazione senza che l'organizzazione abbia provveduto al saldo degli importi dovuti, il certificato viene revocato.
- c. Fallimento o cessazione dell'attività dell'Organizzazione;
- d. Gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio;
- e. condanna dell'Organizzazione per il mancato rispetto di requisiti cogenti del Sistema di gestione o del prodotto/servizio erogato;
- f. mancato adeguamento, da parte dell'Organizzazione, a modifiche normative e/o regolamentari.

La decisione di revoca viene comunicata all'Organizzazione mediante PEC o raccomandata A/R

Nel caso di revoca della certificazione, l'organizzazione si obbliga:

- a) non utilizzare più il/i certificato/i ottenuto/i ed i marchi;
- b) restituire il/i certificato/i entro 15 giorni dalla relativa comunicazione;
- c) eliminare dalla carta intestata, da tutti i documenti i marchi, nonché ogni riferimento alla certificazione.

In seguito alla revoca del certificato, qualora l'Organizzazione intendesse continuare l'iter certificativo dovrà effettuare una nuova certificazione (stage 1 + stage 2).

In caso di esito negativo dell'iter certificativo, SV Certification, non emetterà il certificato, dandone comunicazione motivata al Cliente.

Il certificato è annullato e ritirato se:

- l'Organizzazione non intende continuare a mantenere la certificazione e confermerà questa sua volontà per iscritto.
- Il certificato è annullato e ritirato in caso di azioni legali.
- Il certificato è annullato e ritirato in caso di mancato rinnovo della certificazione entro il termine del triennio di validità.

L'annullamento e ritiro del certificato è notificato ufficialmente all'Organizzazione tramite PEC o altro mezzo equivalente. Dalla data di ricezione della comunicazione, l'Organizzazione è tenuta a non fare più uso del certificato, del marchio di certificazione e di ogni altra eventuale documentazione che ne attesti la certificazione.

In caso d'annullamento e ritiro del certificato l'Organizzazione deve restituire i vecchi certificati a proprie spese.

In caso di certificato scaduto, l'Organizzazione deve attivare un nuovo iter di certificazione consapevole del fatto che, tra il periodo di scadenza e l'emissione del nuovo certificato, non può avvalersi di alcuna certificazione.

L'organizzazione può richiedere l'estensione o la riduzione del campo di applicazione del certificato per includervi o meno nuove tipologie di prodotti/servizi, nuove sedi o stabilimenti produttivi, nuove attività/processi, requisiti precedentemente e motivatamente esclusi e gestiti successivamente nell'ambito del sistema di gestione certificato. In tale caso, l'iter da seguire è identico a quello della richiesta iniziale.

A seguito della concessione dell'estensione o riduzione, il certificato viene aggiornato e rimesso con il nuovo campo di applicazione ed inviato all'organizzazione; quello precedente deve essere restituito dall'organizzazione a SV Certification.

Il comitato di delibera esamina tutti i casi di estensione. L'attività di delibera copre tutto lo spettro delle possibilità decisionali: concessione, mantenimento, rinnovo, riduzione, revoca, sospensione ed estensione della certificazione.

■ RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione:

- a. nelle ipotesi di recesso contemplate nel contratto;
- b. quando non si intenda adeguarsi alla variazione delle norme di riferimento ovvero alle prescrizioni applicabili all'attività di certificazione;
- c. quando non si accetti le variazioni apportate al presente Regolamento;
- d. quando non si accetti la variazione delle tariffe;

In caso di rinuncia o revoca dell'accreditamento a SV Certification per lo schema di certificazione e per il settore EA

cui la certificazione si riferisce, la comunicazione deve avvenire tramite PEC o raccomandata A/R

Nel caso di rinuncia alla certificazione, L'Organizzazione si obbliga a:

- I. non utilizzare il/i certificato/i ed i marchi, restituendo inoltre il/i certificato/i a SV Certification;
- II. eliminare dalla carta intestata e da tutti i documenti i marchi relativi alla certificazione, nonché ogni riferimento alla stessa;
- III. provvedere al saldo di tutti gli importi dovuti a SV Certification

SV Certification, a sua volta, provvede a:

- interrompere l'attività di sorveglianza/rinnovo;
- cancellare la certificazione dell'Organizzazione dai registri.

9. Trasferimento della Certificazione

Il trasferimento di certificazione è definito come il riconoscimento di una esistente e valida certificazione del sistema di gestione, rilasciata da un organismo di certificazione accreditato e accettato da un altro organismo di certificazione accreditato, per il scopo di rilasciare la propria certificazione.

Per il Trasferimento della certificazione da altro Ente Accreditato nell'ambito del mutuo riconoscimento internazionale, si applica quanto previsto dal documento IAF MD2.

SV Certification, prima di prendere una decisione sulla certificazione, effettua un "PRE-TRANSFER REVIEW" documentale e verificherà che l'organizzazione richiedente soddisfi le seguenti condizioni:

- abbia un certificato in corso di validità accreditato rilasciato da un Ente di Certificazione firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento IAF/MLA
- che siano presenti tutti i rapporti dell'intero ciclo di certificazione
- che l'organizzazione non abbia nessun procedimento giudiziario in corso
- che siano presi in considerazione eventuali reclami ricevuti da parte dei clienti
- che l'ente di certificazione che ha rilasciato il certificato non abbia cessato l'attività o sia sospeso
- le motivazioni di richiesta per il trasferimento

Ad esito positivo del riesame verrà emesso il certificato attraverso il normale iter di delibera.

Il certificato emesso riporterà la data di prima emissione rilasciata dal precedente Ente, la data corrente coincidente con la delibera, la data di scadenza pari alla data di scadenza del certificato precedente.

Si ricorda che l'attività di trasferimento non potrà mai coincidere con gli audit di sorveglianza rinnovo.

Può essere trasferita solo una certificazione accreditata valida. Una certificazione notoriamente sospesa non può essere accettata per il trasferimento.

SV Certification deve richiedere la documentazione necessaria (Rapporti, check-list, chiusura non conformità, ecc..) relativa alla/e verifica/che già effettuate, nell'ultimo triennio (qualora il trasferimento avvenisse durante le sorveglianze si necessita di tutta la documentazione fino a quel momento ottenuta), con il precedente ente di certificazione accreditato.

Il riesame documentale deve comprendere almeno i seguenti aspetti:

- La conferma che la certificazione del Cliente rientri nell'ambito di applicazione dell'ente di certificazione accreditato emittente e accettante.
- La conferma che lo scopo dell'ente di certificazione accreditato emittente cade nel campo di applicazione di SV Certification.
- Le ragioni per il quale si richiede il trasferimento della certificazione a SV Certification.
- Il sito o i siti per il quale si desidera il trasferimento della certificazione detengano un certificato valido e accreditato.
- L'invio della documentazione di certificazione iniziale o i più recenti rapporti e check-list di audit di rinnovo e l'ultimo rapporto e la check-list di sorveglianza; Lo stato di tutte le non conformità e osservazioni (rilievo, trattamento, chiusura, ecc..). Qualora i rapporti e le check-list di audit non sono messi a disposizione di SV Certification, non sono disponibili o se l'audit di sorveglianza o l'audit di ri-certificazione non è stato eseguito e completato come richiesto dal programma di audit dell'ente di certificazione accreditato emittente, allora SV Certification tratterà l'organizzazione come un nuovo cliente;
- I reclami ricevuti e le azioni intraprese.
- Considerazioni rilevanti per stabilire e compilare un piano e un programma di audit. SV Certification può rivedere il programma di audit se è reso disponibile.
- Qualsiasi impegno in corso da parte del cliente trasferente con organismi di regolamentazione pertinenti allo scopo della certificazione rispetto alla conformità di legge.

NOTA: la "PRE-TRANSFER REVIEW" non è un audit (controllo).

SV Certification non rilascia la certificazione al Cliente trasferente fino a quando:

- ha verificato l'implementazione delle correzioni e le azioni correttive di tutte le non conformità principali in sospeso;
- ha accettato i piani di azioni correttive e il relativo trattamento di tutte le osservazioni (non conformità minori) in sospeso del cliente trasferente.

Quando la "PRE-TRANSFER REVIEW" (revisione documentale e/o visita pre-trasferimento) identifica problemi che impediscono il completamento del trasferimento, SV Certification tratta il Cliente come nuovo Cliente.

SV Certification spiegherà la motivazione di questa azione in maniera documentata.

Il processo decisionale di certificazione si svolgerà secondo la ISO/IEC 17021-1:2015 punto 9.5. Il/i membro/i che effettua/no la decisione della certificazione è/sono diverso/i da quello/i che esegue/ono la "PRE-TRANSFER REVIEW".

Se non viene rilevato nessun problema nella "PRE-TRANSFER REVIEW", il ciclo di certificazione deve basarsi sul precedente ciclo di certificazione e SV Certification stabilisce il programma di audit per il resto del ciclo di certificazione.

NOTA: SV Certification può citare la certificazione iniziale dell'organizzazione data sui documenti di certificazione indicando che l'organizzazione è stata certificata da un organismo di certificazione accreditato diverso prima di una certa data.

Se SV Certification ha dovuto trattare l'organizzazione come nuovo Cliente in seguito alle risultanze della "PRE-TRANSFER REVIEW", il ciclo di certificazione inizia con la certificazione.

Il cliente deve autorizzare l'organismo di certificazione emittente a rilasciare le informazioni richieste da SV Certification. L'ente di certificazione emittente non può e non deve sospendere o ritirare la certificazione, se il cliente continua a soddisfare i requisiti della certificazione, dell'organizzazione dopo la notifica di trasferimento.

SV Certification e/o il cliente trasferente devono contattare l'ente di accreditamento di cui l'ente di certificazione ha chiesto l'accREDITAMENTO (SNAS, ecc..) quando:

- l'ente di certificazione emittente non ha fornito le informazioni richieste da SV Certification;
- l'ente di certificazione emittente ritira il certificato senza una giusta causa.

Qualora si riscontrassero delle non conformità non ancora chiuse SV Certification procede con un pre-transfer visit. La visita può essere effettuata da una o più persone. La Pre-transfer visit non è un audit.

Qualora SV Certification non è in possesso di tutta la documentazione necessaria per la pre-transfer review non potrà procedere a rilasciare il certificato.

Possono essere trasferiti solo certificati emessi sotto accREDITAMENTO in ambito IAF (International Accreditation Forum) o EA.

Nel caso di richiesta di trasferimento della certificazione da un Organismo non accreditato (in generale o nel settore merceologico del certificato in oggetto), si applica un iter di audit e certificazione completo (FASE 1 + FASE 2).

Possono essere trasferiti solo certificati in corso di validità;

I certificati sospesi non possono essere trasferiti.

I Certificati emessi da Organismi di Certificazione che abbiano cessato l'attività o il cui stato di accREDITAMENTO sia scaduto o sospeso o ritirato possono essere trasferiti (emissione di un nuovo certificato da parte di SV Certification) entro 6 mesi dall'evento o entro scadenza.

SV Certification informerà, prima del trasferimento, di tale situazione l'Ente sotto il cui accREDITAMENTO emetterà il certificato.

10. Riservatezza

SV Certification assicura la completa riservatezza sulle informazioni ricevute e sulle valutazioni espresse dal proprio personale e dai propri fornitori di servizi.

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc..) relativi alle attività di Certificazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione sono considerati riservati e sono quindi gestiti in conformità alle disposizioni legislative vigenti in materia di tutela della privacy.

I dipendenti e fornitori di servizi di SV Certification sottoscrivono e sono tenuti ad assicurare il proprio impegno a non divulgare a terzi, se non a seguito d'autorizzazione scritta dell'Organizzazione, eventuali informazioni raccolte durante le attività di audit, salvo richieste da parte dell'Organismo di AccREDITAMENTO e/o delle Autorità Competenti.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione ed all'Organizzazione in oggetto, nonché ai Rappresentanti degli Enti di accREDITAMENTO e controllo.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione del Cliente debbano essere divulgate per obblighi di legge, SV Certification ne darà avviso al Cliente.

SV Certification non sarà responsabile per eventuali danni arrecati al Cliente dovute ad informazioni false o incomplete o eventuali omissioni apposte nei documenti, da qualsiasi soggetto esterno a SV Certification.

11. Concessione e Uso del Marchio

Una volta completato positivamente il processo di audit ed emesso il relativo certificato, all'Organizzazione è concessa esplicita autorizzazione scritta all'utilizzo del marchio di certificazione di sistema e del certificato, in conformità al presente Regolamento e al Regolamento ed uso del marchio di certificazione

Il marchio è d'esclusiva proprietà di SV Certification e ne è vietato l'uso senza esplicita autorizzazione (che coincide con la lettera d'invio del certificato), o qualora il certificato sia ritirato, come contrattualmente previsto.

L'utilizzo dei marchi:

- dovrà essere riferito esclusivamente ai servizi di certificazione interessati dalle verifiche effettuate da SV Certification medesimo ed a cui attengono le certificazioni rilasciate dallo stesso.
- non può essere in alcun modo trasferita a terzi dal Cliente.
- solo per il periodo di validità della certificazione rilasciate da SV Certification.

Ove, per qualsiasi motivo la certificazione sia sospesa, revocata, o venga comunque a cessare, anche temporaneamente, la propria efficacia, il Cliente dovrà immediatamente interrompere qualsiasi utilizzo dei marchi.

I marchi di SV Certification possono essere riprodotti in dimensioni reali o anche maggiori o minori rispetto ad esse, purché ne vengano rispettate le proporzioni e ne venga assicurata la leggibilità.

Non è consentita la riproduzione parziale dei marchi.

Alle medesime condizioni previste dal presente regolamento, possono essere riprodotti, purché in forma integrale e leggibile, anche i certificati di certificazione rilasciati da SV Certification.

Per ogni violazione delle regole in materia di uso dei marchi contenute nel presente Documento, nei contratti o nell'ulteriore disciplina applicabile, il Cliente dovrà corrispondere a SV Certification una penale pari a euro 10.000 (diecimila).

È fatta salva la facoltà per SV Certification di chiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno a qualsivoglia titolo subito, in ragione dell'uso improprio dei marchi da parte del Cliente.

SV Certification si riserva di effettuare le verifiche ritenute più opportune al fine accertare che i marchi siano utilizzati nel rispetto di quanto previsto dal presente Regolamento e dal Regolamento ed uso del marchio di certificazione e da ogni altra regolamentazione applicabile, anche richiedendo al Cliente l'esibizione di documentazione quale cataloghi, imballaggi, carta intestata, ecc...

Il rifiuto ingiustificato da parte del Cliente di esibire quanto richiesto da SV Certification comporta l'applicazione di quanto previsto al successivo capoverso.

In caso di violazione delle previsioni contenute ai precedenti punti, SV Certification avrà la facoltà di risolvere il contratto per l'erogazione dei servizi.

È consentito al Cliente di inserire sui prodotti o sugli imballaggi la dizione "Organizzazione con sistema di gestione certificato da SV Certification".

Nel caso di certificazione parziale dei siti aziendali l'utilizzo dei marchi deve rendere esplicito che la certificazione non si riferisce alla totalità dell'Organizzazione del Cliente.

12. Condizioni economiche

Gli importi relativi alle attività svolte devono essere corrisposti a SV Certification secondo quanto stabilito nell'offerta accettata dall'Organizzazione.

I compensi sono riferiti esclusivamente alle prestazioni e mai ai risultati, pertanto gli importi relativi alle attività effettuate sono dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato per assenza di requisiti di conformità, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.

Nel caso in cui il rilascio del certificato richieda attività supplementari non espressamente previste, sarà dovuto dal Cliente un corrispettivo ulteriore commisurato all'effettivo impegno richiesto e calcolato sulla base della tariffa indicata nel contratto in termini di man/day (giorno/uomo).

Oltre ai compensi previsti nel contratto, saranno a carico del Cliente le spese sostenute da SV Certification per le attività di verifica forfettizzate nella misura indicata nel contratto stesso.

Ove quest'ultimo non specificasse la misura forfettaria delle spese, le stesse saranno rimborsate al costo effettivo sostenuto da SV Certification previa presentazione di copia dei giustificativi delle spese addebitate.

Il contratto è valido per anni 3 (tre) dalla stipula e s'intende rinnovato annualmente, in assenza di revoca scritta inviata 6 (sei) mesi prima della scadenza. SV Certification può modificare l'importo di certificazione inviando comunicazione per email 6 (sei) mesi prima della scadenza.

13. Reclami, Ricorsi e Contenziosi

Il *reclamo* è la manifestazione d'insoddisfazione dell'Organizzazione in relazione ad aspetti amministrativi e tecnici delle attività svolte da SV Certification.

Il *ricorso* è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da SV Certification nell'ambito delle attività di audit.

Il *contenzioso* deriva dall'eventuale non accettazione da parte dell'Organizzazione delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi

Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, SV Certification comunica al reclamante di aver ricevuto il reclamo stesso.

Nel caso di reclamo fondato SV Certification provvederà al trattamento analizzando i fatti descritti, le registrazioni, i comportamenti degli auditor, ecc.

Sulla base di tali analisi, SV Certification provvederà alla correzione dell'evento e, quando sono note le cause, aprirà un'azione

Il reclamo sarà gestito dal Responsabile Qualità entro 15 gg dall'invio del reclamo stesso e l'esito della gestione sarà comunicato dal Responsabile Qualità al soggetto interessato.

L'Organizzazione può fare ricorso contro le decisioni di SV Certification, esponendo le ragioni del dissenso, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione.

Il ricorso deve essere indirizzato alla sede di SV Certification

SV Certification esamina il ricorso, entro 20 giorni dalla sua presentazione, sentendo eventualmente i rappresentanti dell'Organizzazione;

La persona che esamina e le persone coinvolte nell'analisi del ricorso non devono essere state precedentemente coinvolte nell'argomento oggetto del ricorso.

SV Certification invierà al ricorrente dei rapporti sul progresso e sui risultati del ricorso.

SV Certification darà formale informazione al ricorrente del termine del processo di gestione del ricorso.

Ogni spesa relativa al ricorso rimane a carico dell'Organizzazione salvo i casi di riconosciuta fondatezza.

Qualsiasi persona o Organizzazione può inoltrare reclami a SV Certification, in riferimento a sue attività o attività svolte da Organismi posti sotto certificazione da parte di SV Certification.

Il reclamo può essere inviato attraverso PEC, e-mail e dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il reclamo;

- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del reclamo.

L'Organizzazione certificata è tenuta a mantenere una registrazione di tutti i reclami e tutti i ricorsi ricevuti (relativamente ad ogni prodotto o servizio che rientra nello scopo del certificato) e delle azioni correttive intraprese per l'efficace gestione degli stessi e di rendere disponibili tali registrazioni a SV Certification su richiesta.

Inoltre, se il certificato rientra in uno degli schemi e/o settori per i quali SV Certification è accreditato, detti documenti devono essere tenuti a disposizione per un eventuale audit da parte di un rappresentante autorizzato dell'Ente di Accredimento.

14. Emergenza Coronavirus Covid-19

Per garantire la sicurezza dei propri auditor e dei clienti, la SV Certification ha adottato apposite procedure sia per la gestione dell'emergenza in conformità al documento IAF ID 03 "Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs", CABs and Certified Organizations", sia per la gestione degli audit in remoto in conformità al IAF MD 04 Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes e alla IAF ID 12:2015.