Organismo di Certificazione per Sistemi di Gestione FAKT Certification Services

1 Presentazione FAKT Certification Services

L'Organismo di Certificazione (in seguito denominato OdC) per sistemi di gestione FAKT Certification Services è stato fondato nel 2006. La FAKT Certification Services S.r.l. si sostiene autofinanziandosi con i proventi derivanti dalle seguenti attività:

- Valutazione della conformità (Audit e certificazioni) di sistemi di gestione
- prestazione di servizi nel settore di certificazione di prodotti

Si sottolinea inoltre che la FAKT Certification Services non offre o fornisce consulenze relative ai sistemi di gestione, al fine di garantire una valutazione di conformità da una terza parte imparziale e competente e di aumentare il valore della certificazione.

L'Organismo di Certificazione FAKT Certification Services capisce l'importanza dell'imparzialità durante l'esecuzione delle attività di certificazione di sistemi di gestione, gestisce i conflitti di interessi e garantisce l'obiettività delle sue attività di certificazione di sistemi di gestione.

Regolamento per la Certificazione e/o la Verifica:

2 Requisiti generali

L'OdC FAKT Certification Services esegue certificazioni di sistemi di gestione in accordo ai principi e requisiti della norma EN ISO/IEC 17021-1 ed alle relative disposizioni degli enti di riconoscimento (organismo di accreditamento e/o organismo di designazione). Questo regolamento si applica sia per le attività di certificazione di sistemi di gestione svolte sotto l'accreditamento di ACCREDIA sia per le attività di certificazione (incl. Verifica e/o Audit per la valutazione iniziale) svolte sotto la designazione del KBA.

Sul sito http://www.faktcertificationservices.com si ha la possibilità di visionare direttamente i certificati di riconoscimento in vigore con gli allegati inerenti ai settori coperti da essi. Si informa inoltre che, la designazione rilasciata dal KBA (Kraftfahrt-Bundesamt) trova applicazione per i requisiti rilevanti per l'approvazione con il procedimento di approvazione di tipo (type approval) presso il KBA stesso nei settori connessi.

3 Scopo e Responsabilità

Il presente regolamento definisce e stabilisce i procedimenti adottati per la gestione delle attività di certificazione e le attività di valutazione di terza parte di sistemi di gestione secondo norme nazionali ed internazionali riconosciute.

Questo regolamento descrive inoltre le responsabilità che l'OdC FAKT Certification Services e il cliente (l'organizzazione il cui sistema di gestione è sottoposto ad audit a fini di certificazione) devono assolvere durante il periodo di validità del contratto di certificazione.

Il cliente certificato, e non l'Organismo di Certificazione, ha la responsabilità del costante conseguimento dei risultati attesi relativi all'attuazione della norma di sistema di gestione e della conformità ai requisiti di certificazione. L'Organismo di Certificazione ha la responsabilità di valutare evidenze oggettive sufficienti su cui fondare la decisione di certificazione. Sulla base delle conclusioni dell'audit, l'organismo prende la decisione di rilasciare la certificazione, se vi è sufficiente evidenza di conformità, o di non rilasciarla, se non sussiste tale evidenza.

Clienti certificati da FAKT Certification Services S.r.l. sono autorizzati a creare un link alla home page http://www.faktcertificationservices.com .

3.1 Tutela dell'imparzialità e dell'indipendenza della FAKT Certification Services

FAKT Certification Services non svolge né direttamente né indirettamente prestazioni di consulenza relativa a sistemi di gestione a tutela della propria indipendenza, imparzialità, correttezza e trasparenza nell'erogazione delle attività di certificazione in accordo al presente documento.

Ai fini di salvaguardarne l'indipendenza, l'imparzialità e la competenza, l'attività di certificazione di sistemi di gestione è soggetta alla supervisione di un comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (comitato rappresentativo delle parti) al quale partecipano gli interessi principali. L'elenco degli attuali membri di tale comitato è visibile sul ns. sito.

L'OdC FAKT Certification Services consente l'accessibilità ai servizi offerti a tutte le organizzazioni che sottoscrivono l'osservanza dei requisiti del presente regolamento. L'OdC FAKT Certification Services si impegna inoltre a non applicare condizioni indebite di carattere finanziario o di altra natura, così come a non condizionare l'accesso al servizio di certificazione dalle dimensioni dell'organizzazione o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo o di altre caratteristiche dello stesso.

Le organizzazioni oggetto di provvedimenti da parte della Pubblica Amministrazione, così come quelle che non rispettano le leggi, decreti e/o i regolamenti cogenti inerenti al prodotto e/o al servizio fornito, potranno essere escluse dai servizi di certificazione. Si considerano escluse dai servizi offerti le organizzazioni come anche enti collegati che offrono o eseguono servizi come lo stesso OdC FAKT Certification Services. Per un periodo di due (2) anni sono anche escluse organizzazioni presso le quali l'OdC ha eseguito delle verifiche ispettive interne.

3.2 Riservatezza

La FAKT Certification Services considera confidenziali tutte le informazioni acquisite durante le attività di certificazione salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, dalla norma EN ISO/IEC 17021-1 o dagli organismi di riconoscimento.

Il Cliente rilascia con la firma del contratto il consenso a favore dell'OdC al trattamento dei propri dati ai sensi della normativa in vigore (GDPR Regolamento (UE) 2016/679 - D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196). Le informazioni possono essere utilizzate dall'OdC (incl. società collegate), dai propri dipendenti ed ausiliari, dagli organismi di riconoscimento così come dai soci, nell'ambito delle prestazioni richieste, nonché per le finalità ad esse strumentali.

Informazioni su certificazioni rilasciate, sospese o revocate vengono inserite in un apposito "Elenco dei clienti certificati" che potrà essere pubblicato in Internet. L'OdC fornisce su richiesta queste informazioni, che sono in particolare il nome, i documenti normativi correlati, il campo di applicazione e la posizione geografica, così come i contatti dei clienti certificati. L'OdC comunica su richiesta se un'organizzazione sia stata o meno da esso certificata e conferma eventualmente la validità di una certificazione rilasciata. Per certificazioni sotto accreditamento ACCREDIA avviene la pubblicazione anche attraverso la banca dati di ACCREDIA (visibile poi in internet), per processi sotto la designazione del KBA avviene un'informazione continua al KBA. Indipendentemente dall'obbligo d'informazione da parte del proprietario di un'approvazione, l'Organismo di Certificazione deve immediatamente informare il KBA (solo per casi di competenza dell'autorità tedesca) per esempio anche se si verifica quanto segue:

- rifiuto, revoca, riduzione o sospensione della certificazione/verifica inerenti a requisiti rilevanti per l'approvazione (ARR = Approval Relevant Requirements) incl. relativi procedimenti in atto
- se viene accertato che il proprietario di un'approvazione devia dalle prescrizioni dell'approvazione e non realizza immediatamente azioni correttive adeguate
- se viene accertato che prodotti marcati con numero di approvazione (assegnato in anticipo) vengono immessi sul mercato senza che l'approvazione sia stata concessa
- se vengono accertati altri casi gravi relativamente ai requisiti rilevanti per l'approvazione.

Allo stesso modo il personale che collabora con l'OdC sottoscrive un impegno formale alla riservatezza per assicurare di non divulgare a terzi le informazioni raccolte durante l'attività di certificazione.

4 Campo di applicazione

Il presente documento si applica per le attività di certificazione svolte sotto la designazione del KBA e l'accreditamento di ACCREDIA, così come per ogni altro futuro riconoscimento.

Designazione KBA:

La FAKT Certification Services ha la competenza per eseguire autonomamente verifiche o altre valutazioni per il soddisfacimento di requisiti rilevanti per l'approvazione nei sistemi di gestione qualità (ARR) di produttori di veicoli, sistemi, componenti ed entità tecniche separate, se queste valutazioni vengono svolte nel contesto del rilascio di approvazioni secondo

- la legge tedesca sull'"Agreement of 20 March 1958 concerning the adoption of uniform technical prescriptions for wheeled vehicles, equipment and parts and the conditions for reciprocal recognition of approvals"
- il decreto tedesco EG-FGV per la ri-organizzazione del diritto per l'approvazione CE, connesso con la direttiva quadro 2007/46/CE
- la StVZO (German Road Traffic Licensing Regulations).

Accreditamento ACCREDIA:

Segue la lista dei settori merceologici (settori EA/IAF) per i quali la FAKT Certification Services è stata accreditata tramite ACCREDIA:

17 Metalli e prodotti in metallo

18 Macchine ed apparecchiature

19 Apparecchiature elettriche ed ottiche

22 Altri mezzi di trasporto

29 Commercio all'ingrosso, al dettaglio; riparazione autoveicoli, motociclette e prodotti per la persona e la casa

35 Altri servizi

Norme applicabili

Le condizioni contemplate nel presente documento si applicano alla preparazione e conduzione delle attività di certificazione e/o verifica come pure al rilascio, rifiuto, mantenimento della certificazione/verifica, estensione o riduzione del campo di applicazione della certificazione/verifica, rinnovo, sospensione o ripristino, o revoca della certificazione /verifica.

La FAKT Certification Services eroga servizi di certificazione di sistemi di gestione conformi ai processi interni ed alle seguenti norme:

- Norme internazionali ISO 9001 e le corrispondenti norme nazionali e, dove applicabile, le regole relativamente ai requisiti rilevanti per l'approvazione (ARR)
- Verifizierungsrichtlinie (Versione 23.10.1996)
- Requisiti per l'Organismo di Certificazione e norme di riconoscimento: EN ISO/IEC 17021-1, regolamento KBA 441-A.3.1, Regolamento Generale di Accreditamento RG-01 di ACCREDIA e Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione di Sistemi di Gestione RG-01-01 di ACCREDIA
- Altre norme applicabili: EN ISO/IEC 17000
- IAF Guidance MD1, MD2, MD3, MD5 e MD17

La certificazione riguarda esclusivamente la valutazione della conformità dei sistemi di gestione alle norme di riferimento e non considera il rispetto generale delle disposizioni di legge vigenti e di responsabilità dell'organizzazione. Il cliente, e non l'Organismo di Certificazione, ha la responsabilità della conformità ai requisiti per la certificazione/verifica.

5 Modalità di erogazione del servizio

5.1 Modalità di svolgimento degli Audit

Tutti i tipi di audit (Pre-Audit, Audit iniziale di Certificazione, Audit di Verifica, Audit di Sorveglianza, Audit di Rinnovo, Post-Audit, Audit di Estensione, Audit straordinari o altri Audit Speciali) vengono svolti nel rispetto della norma EN ISO/IEC 17021-1. I valutatori sono scelti in base alle loro competenze e qualifiche per i rispettivi settori di attività (vedi punto 7).

La definizione dei programmi d'audit ed ogni successiva modifica prendono in considerazione la reale dimensione dell'organizzazione cliente, il campo di applicazione e la complessità del suo sistema di gestione, i prodotti ed i processi, le stagioni, eventuali turni o le certificazioni di durata limitata (per esempio siti di costruzione temporanei), così come il livello di efficacia dimostrato dal sistema di gestione ed i risultati degli audit precedenti. Nel definire il programma di audit sono da considerare, se applicabili, i seguenti elementi:

- reclami ricevuti dall'Organismo di Certificazione, riguardanti il cliente
- audit combinati, integrati o congiunti
- modifiche ai requisiti di certificazione
- cambiamenti nei requisiti legali
- modifiche ai requisiti di riconoscimento
- dati relativi alle prestazioni dell'organizzazione (per esempio livello di difetti)
- preoccupazioni del comitato per la salvaguardia dell'imparzialità o di altre parti interessate pertinenti

L'OdC fornisce il nome e, quando richiesto dal cliente, rende disponibili le informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit, in tempo sufficiente per consentire all'organizzazione cliente di contestare l'incarico di singoli auditor o esperti tecnici e all'OdC, per ricostruire il gruppo di audit a seguito di ogni obiezione ritenuta valida. Il cliente ha il diritto di contestare, entro 5 giorni solari dalla comunicazione del gruppo di audit ed in modo giustificato, la nomina di singoli auditor o esperti tecnici.

Lo svolgimento degli audit è programmato mediante un apposito piano di audit che viene inviato al cliente generalmente entro 3 giorni solari prima dell'intervento. Per un giorno/uomo si intendono 8 ore lavorative. Salvo casi particolari, che devono essere comunque adeguatamente giustificati, il numero di giorni/uomo indicato nell'offerta non deve essere ridotto programmando più di 8 ore lavorative per giorno. Nell'offerta viene indicato il tempo complessivo, includendo anche eventuali tempi di preparazione e rapportazione dell'Audit, che non possono superare il 20% del tempo totale individuato ed indicato nell'offerta.

L'audit team deve:

a) esaminare e verificare la struttura, le politiche, i processi, le procedure, le registrazioni ed i relativi documenti dell'organizzazione cliente, pertinenti al sistema di gestione
b) stabilire che questi soddisfino tutti i requisiti applicabili al campo di applicazione previsto della certificazione
c) stabilire che i processi e le procedure siano predisposti, attuati e mantenuti efficacemente attivi, al fine di costituire la base per la fiducia nel sistema di gestione del cliente
d) segnalare al cliente, affinché attui le opportune azioni, ogni incongruenza fra la politica, gli obiettivi ed i traguardi del cliente stesso (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo) ed i risultati ottenuti.

Tutti gli audit hanno inizio con una riunione introduttiva durante la quale si presentano i componenti dell'audit team, le modalità di conduzione dell'audit, i metodi di classificazione dei rilievi e si discutono eventuali variazioni del piano d'audit.

L'audit team prosegue quindi con la valutazione effettiva dell'applicazione e conformità del sistema di gestione introdotto ai requisiti della norma di riferimento, al presente regolamento ed alla relativa documentazione. Durante l'audit l'organizzazione è tenuta a collaborare con l'audit team e a rendere disponibili la documentazione del sistema, le informazioni aggiuntive e le registrazioni che dimostrano l'applicazione del sistema stesso.

Per una valutazione completa di tutti gli aspetti del sistema, l'audit team si avvale dell'aiuto di checklist, ovvero di guide per la conduzione dell'audit. Al termine degli audit, l'audit team si riunisce per la discussione, classificazione e registrazione dei rilievi.

Gli audit si concludono con una riunione finale durante la quale gli auditori espongono l'esito della valutazione evidenziando i rilievi sia negativi che positivi, consegnando un elenco riassuntivo dei rilievi solo negativi (Piano delle Azioni).

Gli auditori provvedono inoltre a presentare brevemente il proseguimento del processo di certificazione e si mettono a disposizione dell'organizzazione per ulteriori domande.

I risultati vengono verbalizzati in un rapporto d'audit inviato all'organizzazione in seguito, se previsto, alla valutazione della Direzione dell'OdC e, se necessario, della persona veto. Il diritto di proprietà per il rapporto d'Audit ed il certificato rimane dell'OdC. Durante ogni audit con considerazione dei requisiti rilevanti per il processo di approvazione di tipo del KBA (Designazione KBA), l'auditore nominato provvede alla compilazione del rapporto "Report on Procedures guaranteeing Conformity of Production" che viene poi inviato al KBA di Dresda.

5.2 Classificazione dei rilievi

Valgono le seguenti classificazioni:

Non conformità maggiore (Non conformità critica) (NCC)

Si ha una non conformità maggiore quando si verifica anche una sola delle seguenti situazioni:

- mancato soddisfacimento di un requisito, che influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi (per esempio un intero requisito è mancante o completamente non efficace oppure vi è un dubbio significativo circa l'efficacia dei processi di controllo in atto, o che i prodotti o servizi non soddisfano i requisiti specifici)
- non risoluzione di una non conformità minore protratta nel tempo per più di un anno (ovvero oltre il prossimo Audit)
- un certo numero di non conformità minori associato al medesimo requisito o aspetto, se rappresentano una criticità sistemica

Per processi sotto designazione del KBA si considerano non conformità maggiori (NCC) inoltre se:

- c'è rischio che un prodotto non approvato venga immesso sul mercato con un marchio d'approvazione o che comunque viene insinuato che sia approvato
- c'è rischio che un prodotto non conforme all'approvazione venga immesso sul mercato
- prodotti non conformi non possano essere richiamati
- il proprietario dell'approvazione non rispetta le disposizioni contenute nell'approvazione e non implementa immediatamente adeguate correzioni e azioni correttive
- altre gravi violazioni dei requisiti ARR vengono rilevate

La non conformità maggiore conduce necessariamente ad un Post Audit o alla presentazione di nuova documentazione da valutare, entro un periodo significativamente < 2 mesi (i termini applicabili sono determinati dall'Audit Team in base alla non conformità rilevata); in caso di prima certificazione il termine è entro max. 3 mesi dal rilievo.

Non conformità minore (Non conformità non critica) (NCN)

Si ha una non conformità minore quando si verifica anche una sola delle seguenti situazioni:

- mancato soddisfacimento di un requisito, che non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi (per esempio carenze o imprecisioni nel sistema di gestione o nella sua efficacia e/o attuazione nell'organizzazione)
- più osservazioni relative allo stesso requisito
- osservazioni non risolte segnalate durante l'audit precedente

La non conformità minore comporta la definizione e chiusura da parte del cliente dell'azione correttiva entro max. 2 mesi dal rilievo; in caso di prima certificazione il termine è entro max. 3 mesi..

Osservazione (OSS, F)

Si rileva un'osservazione quando si riscontrano imprecisioni o mancanze minori che non rappresentano un rischio per l'efficacia del sistema di gestione, ma che devono essere sanate.

Indicazione/Consiglio (H)

"Valore aggiunto", per definire fonti di miglioramento senza indicare soluzioni specifiche; tali indicazioni/consigli possono, ma non devono essere obbligatoriamente applicati dall'organizzazione.

5.3 Procedura di certificazione

La procedura di certificazione si articola nei seguenti passi fondamentali:

Acquisizione del cliente
Avvio dell'iter di certificazione
Eventuale visita preliminare (Pre-Audit)
Audit di Fase 1 - Visita iniziale ed esame delle informazioni documentate
Audit di Fase 2 - Audit di certificazione incl. eventuali audit successivi o post audit per la verifica delle azioni correttive richieste
Decisione di certificazione
Audit periodici di sorveglianza e audit speciali per il mantenimento della certificazione
Audit di Rinnovo

Acquisizione del cliente

In funzione della richiesta da parte di un'organizzazione interessata alla certificazione, l'OdC FAKT Certification Services elabora ed emette un'offerta sulla base dei dati contenuti nel modulo di richiesta offerta. I dati possono essere raccolti anche in occasione di una visita presso l'organizzazione o altri mezzi idonei. L'organizzazione è tenuta comunque a fornire:

- Caratteristiche generali dell'organizzazione, compresi ragione sociale, nome, indirizzo, stato giuridico e, dove pertinente, risorse in termini di personale ed attrezzature come anche aspetti significativi dei processi e delle attività e tutte le prescrizioni legali applicabili
- Campo d'applicazione richiesto per la certificazione come anche la norma o altri requisiti in base ai quali l'organizzazione richiedente desidera essere certificata
- informazioni generali riguardanti il sistema di gestione e le attività che copre come anche informazioni dei processi affidati all'esterno dell'organizzazione
- informazioni sull'utilizzo di prestazioni di consulenza relative al sistema di gestione e, se applicabile, informazioni generali sul consulente

In caso di necessità (per esempio richiesta dell'Organizzazione, problemi non risolvibili in altro modo durante le attività prima della certificazione, …), la FAKT Certification Services condurrà, prima della conclusione del contratto della certificazione, un incontro informativo con l'Organizzazione interessata alla certificazione. Questo incontro potrà trattare i seguenti argomenti:

- Obiettivi ed utilizzo della certificazione
- Prerequisiti di base per la certificazione
- Procedura di certificazione
- Norme applicabili, campo di applicazione
- Stima dei costi
- Pianificazione delle attività

Avvio dell'iter di certificazione

Qualora l'organizzazione fosse interessata ai servizi offerti, l'ordine viene formalizzato con l'invio del contratto firmato alla FAKT Certification Services. L'iter di certificazione si intende iniziato soltanto con la firma di entrambe le parti del contratto di certificazione, ovvero dopo il positivo riesame della domanda e firma da parte di FAKT Certification Services. In caso di prima certificazione, il cliente dovrà inoltre provvedere alla compilazione di un questionario fornito dall'OdC al momento dell'invio dell'offerta, contenente alcune informazioni relative sia alla struttura sia al sistema di gestione dell'organizzazione.Durante il riesame della domanda di certificazione, l'OdC controllaquesto questionario compilato, così come ulteriori documenti disponibili per assicurare che:

a) le informazioni, relative all'organizzazione richiedente e al suo sistema di gestione, siano sufficienti per condurre l'audit
b) i requisiti per la certificazione siano chiaramente stabiliti e documentati e siano stati forniti all'organizzazione richiedente
c) sia stata risolta ogni diversità di interpretazione fra l'Organismo di Certificazione e l'organizzazione richiedente
d) l'OdC abbia la competenza e la capacità per eseguire le attività di certificazione
e) si sia tenuto conto del campo di applicazione della certificazione richiesto, della/le localizzazione/i delle attività dell'organizzazione richiedente, del tempo richiesto per completare gli audit e di qualsiasi altro fattore che influenzi l'attività di certificazione (lingua, condizioni di sicurezza, minacce all'imparzialità, ecc).

Sulla base di tale riesame l'OdC stabilisce le competenze necessarie per l'audit team e per decidere circa la certificazione.

Il risultato positivo del controllo viene comunicato all'organizzazione tramite annuncio dell'audit team già designato.

Alla luce dei risultati di questa fase la FAKT Certification Services stessa si riserva di valutare la necessità di modificare la propria offerta economica.

Eventuale visita preliminare (Pre-Audit)

Il Pre-Audit viene eseguito soltanto su richiesta specifica del cliente prima dell'audit di Fase 1 e consiste nel valutare il grado di idoneità ad affrontare il processo di certificazione.

Lo scopo del Pre-Audit consiste nell'evidenziare eventuali punti deboli nelle informazioni documentate e nell'implementazione del sistema di gestione. Questa attività può includere la valutazione della documentazione del sistema qualità (manuale, procedure, eventuali istruzioni) o essere svolta separatamente, sulla base di quanto concordato con il cliente.

L'esito viene documentato in un rapporto d'audit. I risultati, considerate le modalità di svolgimento della visita, sono da considerarsi indicativi.

L'OdC effettua solo un Pre-Audit prima dell'avvio ufficiale dell'iter di certificazione. Tale attività non può essere considerata parte del processo di certificazione e perciò la sua eventuale esecuzione non riduce la durata dell'Audit di certificazione.

Audit di Fase 1 - Visita iniziale ed esame delle informazioni documentate

Questa fase viene effettuata normalmente presso le sedi del cliente per ottenere una sufficiente comprensione del sistema di gestione e delle operazioni svolte sul posto, per consentire al cliente di ottenere chiarimenti sui dettagli dell'Audit di Fase 2 e del processo di certificazione e di identificare eventuali carenze nell'attuazione del sistema di gestione; solo in casi eccezionali (come per esempio trasferimento da altro OdC, Rinnovo della certificazione, Audit di Verifica, …) questa fase può essere svolta senza visita presso il cliente.

Al momento dell'audit di Fase 1 il sistema di gestione dell'organizzazione deve essere già operativo; in particolare devono essere definiti gli obiettivi di politica per la qualità misurabili e deve essere stato eseguito almeno un riesame da parte della direzione ed un ciclo completo di audit interni. Inoltre deve essere disponibile un elenco dei requisiti di legge applicabili al prodotto e/o servizio fornito dall'organizzazione e un'attestazione scritta del rispetto di tali requisiti, rilasciata dall'organizzazione stessa. L'OdC consiglia di applicare il sistema di gestione implementato per almeno sei mesi prima dell'audit di Fase 1.

Durante l'Audit di Fase 1 vengono, tra altre cose, determinati il grado di preparazione per l'Audit di Fase 2, il grado di implementazione del sistema di gestione dell'organizzazione, la definizione della sequenza e le interazioni dei processi. Inoltre viene valutata la pianificazione e l'esecuzione sistematica degli audit interni ed il riesame da parte della direzione. Inoltre vengono raccolte le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e le apparecchiature utilizzate, il/i sito(i) del cliente e i livelli dei controlli stabiliti così come i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi. Viene anche valutato lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma di riferimento, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione. Normalmente viene eseguita contemporaneamente anche la valutazione delle informazioni documentate. La valutazione documentale consiste nell'analisi della documentazione del sistema di gestione dell'organizzazione (manuale ed evtl. procedure). Questa attività viene svolta sulla base dei requisiti della norma di riferimento ed ha lo scopo di accertare la completezza della documentazione stessa e la soddisfazione di tutti i requisiti della norma.

A conclusione dell'Audit di Fase 1 l'auditore rilascia un apposito rapporto riassuntivo, identificando eventuali punti deboli che potrebbero essere classificati, durante l'Audit di Fase 2, come non conformità e nel quale viene valutata la distribuzione delle risorse per l'audit di Fase 2. L'organizzazione è tenuta ad affrontare i punti deboli identificati prima di procedere con l'audit di Fase 2; qualora non venissero risolti i punti critici potrebbero essere classificati come non conformità (a seconda del rilievo minore o maggiore) nell'audit di Fase 2. In questo caso il certificato non potrebbe essere emesso senza azioni correttive.

Nel caso durante l'audit di Fase 1 si verifichino punti deboli tali per cui a giudizio del lead auditor debba essere ripetuta questa fase, tale giudizio verrà formalizzato nel rapporto d'audit.

Alla luce dei risultati di questa fase la FAKT Certification Services stessa si riserva di valutare la necessità di modificare la propria offerta economica.

Audit di Fase 2 – Audit di Certificazione incl. eventuali audit successivi o post audit per la verifica delle azioni correttive richieste

Questa fase ha lo scopo di valutare l'attuazione e l'efficacia del sistema di gestione del cliente e di accertare che il sistema di gestione sia messo in pratica in accordo alla norma di riferimento, al presente regolamento ed alla relativa documentazione. L'audit di Fase 2 deve essere eseguito entro un termine massimo di 6 mesi dall'audit di Fase 1; in caso contrario la FAKT Certification Services valuta l'eventualità di ripetere l'Audit di Fase 1.

L'Audit di Fase 2 include tutti i processi che l'organizzazione ha identificato e valuta tutti i requisiti applicabili della norma di riferimento per cui il cliente intende certificarsi.

L'audit di Fase 2 riguarda almeno quanto segue:

a) le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma di sistema di gestione applicabile o di altri documenti normativi;
b) il monitoraggio, la misurazione, il reporting e il riesame delle prestazioni, a fronte degli obiettivi e traguardi fondamentali di prestazione (coerentemente alle attese della norma di sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo);
c) la capacità del sistema di gestione del cliente e le relative prestazioni, con riferimento al rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
d) controllo operativo dei processi del cliente;
e) gli audit interni e il riesame di direzione;
f) la responsabilità della direzione per le politiche del cliente.

L'audit di certificazione di Fase 2 può, dopo che il gruppo di audit ha analizzato tutte le informazioni e le evidenze dell'audit raccolte durante la Fase 1 e la Fase 2, concludersi con la presenza dei seguenti rilievi:

Nessuna non conformità

L'audit team redige il rapporto d'audit e lo sottopone, attraverso il QMM, al membro della direzione dell'OdC assegnato per la decisione di certificazione con la raccomandazione per il rilascio della certificazione.

Il cliente definisce le azioni per le eventuali osservazioni rilevate, ne programma la tempistica di attuazione e le attua, senza che sia necessaria alcuna preventiva approvazione da parte dell'audit team o dell'OdC.

L'audit team verificherà la realizzazione e l'efficacia di dette azioni durante il successivo regolare audit di sorveglianza o rinnovo. Per le azioni non attuate e/o non efficaci sarà emessa una non conformità minore.

Non conformità minori

Il cliente deve analizzare le cause e descrivere le correzioni e le azioni correttive specifiche pianificate, per eliminare le non conformità entro max. 2 mesi dalla data dell'Audit (in caso di prima certificazione entro max 3 mesi). È responsabilità del cliente, senza che sia necessaria alcuna preventiva richiesta, inviare la modulistica compilata (rapporto di non conformità) alla FAKT Certification Services entro 14 giorni dalla data dell'audit. Un membro dell'audit team esamina le correzioni e le azioni correttive proposte per determinare se sono accettabili. L'eventuale esito negativo di questa valutazione comporta un contatto organizzazione-auditore per la ri-definizione delle azioni. Se l'esito è accettabile, il cliente implementa le azioni.

L'audit team verificherà la realizzazione e l'efficacia di dette azioni durante il successivo regolare audit di sorveglianza o rinnovo. Per le azioni non attuate entro il limite e/o non efficaci sarà emessa una non conformità maggiore.

Inoltre si applica quanto rispettivamente sopra descritto per le osservazioni (caso: nessuna non conformità).

Dopo la valutazione positiva dell'azione proposta dal cliente l'audit team redige il rapporto d'audit e lo sottopone, attraverso il QMM, al membro della direzione dell'OdC assegnato per la decisione di certificazione con la raccomandazione per il rilascio della certificazione.

Non conformità maggiori

Il cliente deve analizzare le cause e descrivere le correzioni e le azioni correttive specifiche pianificate, per eliminare le non conformità entro un periodo significativamente < 2 mesi (i termini applicabili sono determinate dall'Audit Team in base alla non conformità rilevata) dalla data dell'Audit (in caso di prima certificazione il termine rimane entro max. 3 mesi). È responsabilità del cliente, senza che sia necessaria alcuna preventiva richiesta, inviare la modulistica compilata (rapporto di non conformità) alla FAKT Certification Services entro 14 giorni dalla data dell'audit. Un membro dell'audit team esamina le correzioni e le azioni correttive proposte per determinare se sono accettabili. L'eventuale esito negativo di questa valutazione comporta un contatto organizzazione-auditore per la ri-definizione delle azioni. Se l'esito è accettabile, il cliente implementa le azioni. Alla data concordata l'Audit Team esegue un post-audit o la valutazione documentale per la verifica della chiusura ed efficacia delle azioni correttive. Tale verifica è limitata alla verifica della chiusura delle non conformità maggiori emerse durante l'Audit.

Qualora l'OdC non sia in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, entro 6 mesi dopo l'ultimo giorno di Fase 2, si deve condurre un'altra Fase 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

Inoltre si applica quanto rispettivamente sopra descritto per le non conformità minori (caso: non conformità minori).

Dopo la verifica positiva dell'efficacia della correzione e dell'azione correttiva di tutte le non conformità maggiori, l'audit team redige il rapporto d'audit e lo sottopone, attraverso il QMM, al membro della direzione dell'OdC assegnato per la decisione di certificazione con la raccomandazione per il rilascio della certificazione.

Decisione di certificazione

A conclusione positiva dell'Audit di certificazione, tutti i documenti d'audit vengono consegnati al membro della Direzione dell'OdC assegnato per la decisione sulla certificazione coinvolgendo, dove necessario, persone veto per l'approvazione e delibera della proposta di certificazione formulata dall'audit team. La Direzione dell'OdC decide in merito alla certificazione sulla base della valutazione delle risultanze e conclusioni dell'audit, così come ogni ulteriore informazione pertinente (ad es. informazioni di dominio pubblico, commenti sul risultato d'audit da parte del cliente, …). Quando è previsto il trasferimento di certificazione da un Organismo di Certificazione a FAKT Certification Services, FAKT Certification Services deve disporre di sufficienti informazioni al fine di prendere una decisione di certificazione.

In caso di decisione positiva sulla certificazione, il certificato viene quindi sottoposto alla firma della Direzione.

La data della certificazione (data del certificato) corrisponde alla data della decisione di certificazione. Il certificato normalmente ha validità 3 anni, mantenendo il rispetto delle condizioni descritte nel presente regolamento, a decorrere dalla data della firma del certificato. Le eccezioni sono descritte separatamente.

L'emissione del certificato attribuisce al cliente certificato il permesso di utilizzare il nome e il marchio dell'OdC in accordo con le disposizioni di cui al § 6.

Il certificato viene generalmente emesso nell'arco del mese successivo alla data dell'audit. Qualora siano state rilevate delle non conformità, il tempo di emissione decorre dalla risoluzione delle stesse.

Esiste l'eventualità che l'esame da parte della Direzione dell'OdC della pratica di certificazione abbia esito, in tutto o in parte, negativo; in tale caso e a seconda delle situazioni valutate di volta in volta dalla Direzione dell'OdC, i rapporti possono essere rivisti a cura della Direzione stessa o dal Lead Auditor. La Direzione dell'OdC può anche non deliberare il rilascio di certificazione motivando all'organizzazione tale decisione in forma scritta.

Se la decisione in merito alla certificazione non ha esito positivo o le soluzioni delle eventuali non conformità non sono fornite correttamente e/o entro i termini previsti (si vedano anche disposizioni precedenti) può verificarsi la necessità di ripetere l'intero processo dell'audit iniziale. In tal caso, il cliente sarà informato in forma scritta dall'OdC FAKT Certification Services.

Audit periodici di sorveglianza e audit speciali per il mantenimento della certificazione

Gli Audit periodici di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che il cliente certificato mantenga in atto un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma di riferimento, oltre all'accertamento dell'efficace risoluzione delle non conformità e/o osservazioni rilevate nell'audit precedente (di certificazione iniziale/verifica, di sorveglianza, di estensione o di rinnovo). I rilievi non gestiti vengono classificati secondo il livello superiore in termini di gravità (le osservazioni diventano non conformità minori, le non conformità minori diventano non conformità maggiori).

Durante gli audit di sorveglianza il sistema viene generalmente sottoposto ad audit in modo parziale, garantendo comunque una valutazione completa del sistema di gestione nell'arco del periodo di mantenimento; ad ogni audit di sorveglianza vengono sempre verificati gli argomenti seguenti:

- audit interni e riesame di direzione;
- un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit;
- trattamento dei reclami;
- efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi del cliente certificato e dei risultati attesi del rispettivo(i) sistema(i) di gestione;
- avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- controllo operativo su base continua;
- riesame di ogni modifica;
- utilizzo del certificato, del nome oppure del marchio dell'OdC e ogni altro riferimento alla certificazione

se applicabile:

- corretta gestione delle approvazioni di tipo/Teilegutachten
- corretto processo relativamente a CoP (Conformity of Production) e ARR

Gli Audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare) fatta eccezione negli anni di rinnovo della certificazione. La data del primo Audit di sorveglianza dopo l'Audit di Fase 2 non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione. Gli ulteriori audit di sorveglianza vengono generalmente eseguiti annualmente, con un margine di tolleranza di +/- 3 mesi calcolati in riferimento alla data della delibera della prima certificazione. L'audit team – qualora lo ritenga opportuno in funzione dello stato di attuazione e della maturità o avanzamento di attività pianificate del sistema di gestione dell'organizzazione – può proporre che gli audit di sorveglianza siano eseguiti con frequenza più intensa di quella annuale prevista in linea di principio; in particolare può essere previsto un audit dopo 6 mesi dalla prima certificazione, che va ad aggiungersi ai normali audit di sorveglianza. Qualora l'audit non venisse eseguito nei termini indicati, si procede con la sospensione del certificato.

L'Audit viene svolto secondo i criteri e le modalità generali sopra descritti. In caso di rilevazione di non conformità maggiori si seguono le disposizioni indicate per l'audit di certificazione, in considerazione del fatto però che, anziché procedere all'emissione del certificato, può essere chiesto il mantenimento della certificazione, estensione o riduzione del campo di applicazione della certificazione, sospensione o revoca della certificazione stessa (si vedano paragrafi successivi). Se non sono state riscontrate non conformità maggiori, l'invio del rapporto d'Audit al cliente certificato avviene soltanto dopo la delibera positiva del QMM dell'OdC entro un termine massimo di 2 mesi dal ricevimento dal gruppo di audit. Tutti i rilievi riscontrati devono essere risolti dal cliente certificato secondo i termini definiti per la Fase 2.

Se un cliente certificato non intende sottoporsi ad un audit di sorveglianza è necessaria la comunicazione scritta da parte del cliente stesso, che implica l'automatica rescissione del contratto di certificazione con l'OdC FAKT Certification Services e che deve pervenire all'OdC con un anticipo di almeno 3 mesi rispetto alla data nominale di esecuzione della sorveglianza. Tale azione comporta la revoca della certificazione, il ritiro immediato del certificato ed il pagamento eventuale (a giudizio della FAKT Certification Services) dell'importo previsto nell'offerta relativo alla sorveglianza non eseguita, qualora la comunicazione di rescissione non pervenga a FAKT Certification Services con l'anticipo di 3 mesi rispetto alla data nominale di esecuzione della sorveglianza (quindi: data di certificazione + 12 mesi).

Audit Speciali / Post-Audit

Gli audit speciali, così come eventuali post-audit, vengono aggiunti agli audit di sorveglianza e di rinnovo e vengono fatturati al cliente separatamente.

I post-audit vengono decisi dal gruppo di audit o dal Direttore dell'OdC sulla base di validi motivi in relazione a quanto rilevato durante il primo audit di certificazione, audit di sorveglianza o di rinnovo. Generalmente si esegue un post-audit nel momento in cui è necessario tenere sotto controllo l'organizzazione sul posto in modo più determinato, su richiesta dell'Audit Team in base alle non conformità rilevate.

Audit speciali possono essere necessari anche a causa dell'estensione del campo di applicazione di una certificazione già rilasciata o in caso di nuove edizioni della norma di riferimento. Tali attività possono essere condotte unitamente ad un audit di sorveglianza.

Ulteriori casi di audit speciali possono essere audit con breve preavviso o senza preavviso, su clienti certificati, per indagare sul posto soprattutto sulle conseguenze di modifiche presso il cliente, certificazioni del cliente sospese o sulla necessità di indagare sul posto su reclami o sul non rispetto delle condizioni generali indicate nel presente documento o nel contratto di certificazione.

Questi audit speciali seguono le regole generali imposte per l'esecuzione degli audit con le particolarità definite di volta in volta dall'OdC FAKT Certification Services in collaborazione con l'auditore. Si precisa che eventuali audit con breve preavviso o senza preavviso non sostituiscono gli audit di sorveglianza o rinnovo, se non deciso diversamente dall'OdC. Il cliente certificato viene informato delle condizioni di esecuzione di questi audit con breve preavviso o senza preavviso. Per gli audit con breve preavviso o senza preavviso il cliente però non ha la possibilità di avanzare obiezioni sui membri dell'audit team.

Audit di Rinnovo

L'audit di Rinnovo ha lo scopo di analizzare l'intero sistema di gestione per valutare che il cliente certificato mantenga in atto un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma di riferimento e del presente regolamento. Lo scopo dell'audit di Rinnovo della certificazione è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione. L'audit di Rinnovo della certificazione deve prendere in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e deve comprendere il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.

Nel caso il cliente certificato non intenda sottoporsi all'audit di Rinnovo della certificazione (ovvero non desidera rinnovare il contratto) è necessaria la comunicazione scritta da parte del cliente della sua intenzione, che implica l'automatica rescissione del contratto di certificazione e che deve pervenire all'OdC FAKT Certification Services con un anticipo di almeno 3 mesi rispetto alla data di scadenza della certificazione. Ciò comporta inoltre, una volta raggiunta la data di scadenza indicata nel certificato stesso, l'immediato annullamento del certificato ed il pagamento eventuale (a giudizio della FAKT Certification Services) dell'importo previsto nell'offerta relativo all'audit di Rinnovo della certificazione non eseguito, qualora la comunicazione di rescissione non pervenga alla FAKT Certification Services con l'anticipo di 3 mesi rispetto alla data nominale (riferito alla data della delibera di certificazione) di esecuzione dell'audit di Rinnovo della certificazione.

L'audit viene svolto normalmente due mesi prima della scadenza del certificato o conferma. In ogni caso l'intero processo deve essere concluso entro la scadenza del certificato e per garantire questo anche il cliente certificato deve assicurarsi che i tempi possano essere rispettati.

L'audit di Rinnovo della certificazione viene gestito come un audit di Fase 2 ma può però anche avere necessità di un audit di Fase 1, qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione del cliente o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (ad es. modifiche della legislazione).

Se durante un audit di Rinnovo della certificazione vengono rivelati casi di non conformità maggiori o mancanza di evidenze di conformità, l'OdC definisce un termine per l'attuazione delle correzioni e azioni correttive ancora prima della scadenza della certificazione. Valgono le disposizioni come per un Audit di Fase 2. Tali azioni devono essere attuate e verificate prima della scadenza della certificazione.

La decisione sul rinnovo della certificazione avviene sulla base degli esiti dell'audit di Rinnovo della certificazione, nonché sui risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione precedente e su eventuali reclami ricevuti dagli utilizzatori della certificazione.

Quando le attività di rinnovo della certificazione sono completate con successo prima della data di scadenza della certificazione in essere, la data di scadenza della nuova certificazione si può basare sulla data di scadenza della certificazione precedente. La data di emissione di un nuovo certificato corrisponde alla decisione della certificazione.

Se l'Organismo di Certificazione non ha completato l'audit di rinnovo della certificazione o non è in grado di certificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, prima della data di scadenza della certificazione, allora il rinnovo della certificazione non viene approvato e la validità della certificazione non sarà prorogata. Il cliente sarà informato e gli saranno spiegate le relative conseguenze.

A seguito della scadenza della certificazione, l'Organismo di Certificazione può ripristinare la stessa entro 6 mesi, posto che siano già state completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti deve essere condotta almeno una Fase 2. La data effettiva sul certificato corrisponde in questo caso alla decisione di rinnovo della certificazione e la data di scadenza si basa sul ciclo di certificazione precedente.

5.4 Regole specifiche per la Verifica – soltanto per la Verifica sulla base della designazione KBA

Per poter richiedere perizie "Teilegutachten" secondo il § 19 StVZO, il cliente deve dimostrare di applicare un sistema di gestione conforme agli standard minimi richiesti.

La verifica, a differenza della certificazione, prevede una sola sorveglianza nell'anno successivo al primo audit di verifica, al quale seguono poi i normali audit di rinnovo alla scadenza di ogni triennio, nel caso in cui non sia stato possibile verificare tutti gli aspetti richiesti (specialmente trattamento delle omologazioni e delle approvazioni come il procedimento CoP e gli esiti CoP). Seguono poi i normali Audit di Rinnovo dopo la scadenza del periodo di validità di 3 anni. Il processo è uguale alla certificazione (punto 5.3. del presente documento) con esclusione dell'audit di Fase 1.

Il sistema di gestione qualità deve in prima linea garantire la conformità del prodotto ai requisiti delle direttive/leggi applicabili. Tutti i criteri, requisiti e disposizioni adottati dall'organizzazione devono costituire una documentazione sistematica e ordinata sotto forma di procedure e istruzioni scritte. La documentazione relativa al sistema di gestione consente una comprensione univoca delle misure e delle procedure in materia di qualità, come i programmi, gli schemi, i manuali e i rapporti riguardanti la qualità. In considerazione del sistema specifico e della mancanza di richieste esplicite sulla documentazione, non è necessaria la valutazione documentale prima dell'audit, né il questionario preliminare.

A conclusione dell'audit di verifica con esito positivo viene rilasciato al cliente una conferma che attesta la verifica del sistema di gestione per la qualità ai sensi dell'Allegato XIX StVZO.

Se non già altrimenti definite, le ulteriori prescrizioni per la certificazione contenute in questo regolamento valgono analogamente anche per la Verifica, pur in assenza di un'indicazione specifica.

5.5 Diritti e doveri del cliente

Il cliente certificato, e non l'Organismo di Certificazione, ha la responsabilità del costante conseguimento dei risultati attesi relativi all'attuazione della norma di sistema di gestione e della conformità ai requisiti di certificazione.

Il cliente ha il diritto di rifiutare, indicando le motivazioni, l'auditore, l'esperto o l'audit team proposto per l'esecuzione dell'audit entro 5 giorni solari dal ricevimento della comunicazione sulla composizione dell'audit team (esclusi audit con breve preavviso o senza preavviso). In tal caso l'Organismo di Certificazione, se l'obiezione è considerata valida, definisce un nuovo auditore o audit team.

L'OdC utilizza anche auditori e esperti esterni. Su richiesta vengono messe a disposizione anche le informazioni di base di ogni membro dell'audit team.

Durante l'audit il cliente è tenuto a collaborare con l'audit team e a rendere disponibili la documentazione del sistema di gestione, le informazioni aggiuntive e le registrazioni che dimostrano l'evidenza dell'applicazione del Sistema stesso (sia documenti di pianificazione sia documenti di registrazione). Il cliente determina anche una persona incaricata di fungere da interfaccia con l'OdC durante tutte le fasi operative dell'iter di certificazione. La partecipazione del proprio eventuale consulente sarà possibile a condizione che il consulente partecipi all'audit soltanto in veste di semplice osservatore e non come parte attiva (rispetto rigoroso del ruolo di osservatore). L'organizzazione in base alle prescrizioni di tipo legislativo in materia di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro è responsabile per l'applicazione delle misure di prevenzione e di emergenza anche per l'audit team.

Il cliente è impegnato a fornire all'audit team e all'Organismo di Certificazione la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte, in particolare:

- Il cliente ha il dovere di garantire libero accesso ai settori interessati sia agli Auditori dell'OdC FAKT Certification Services sia agli Auditori degli enti di riconoscimento (organismi di accreditamento/designazione).
- Qualora un ente di riconoscimento dovesse richiedere la partecipazione dei propri Auditori durante un audit, l'OdC si impegna ad informare il cliente interessato con un preavviso minimo di 7 gg lavorativi dall'Audit, specificandone i nominativi ed allegando eventuale lettera di presentazione dell'ente di riconoscimento stesso. Il rifiuto della presenza degli Auditori degli enti di riconoscimento da parte dell'organizzazione cliente comporterà automaticamente la mancata concessione di certificazione o la sospensione e il ritiro della certificazione già concessa.
- Il cliente ha il dovere di rispettare il presente regolamento "Condizioni generali e clausole contrattuali per la Certificazione e/o la Verifica di Sistemi di Gestione"
- Il cliente ha il dovere di registrare tutte le non conformità ed i reclami riscontrati nell'applicazione del sistema di gestione con le relative azioni correttive e di sottoporli all'audit team durante l'audit (risultati degli audit interni, reclami, ecc).
- Il cliente ha il dovere di mantenere ed applicare, per tutto il tempo della validità della certificazione (massimo 3 anni), il sistema di gestione e di aggiornarlo secondo il vigente livello tecnico.
- Nel caso di cambiamenti rilevanti tali da mettere in discussione la verifica/certificazione (es. variazione di informazioni per l'attestato/certificato o modifiche sostanziali nello svolgimento dei processi o modifiche significative del sistema di gestione), il cliente ha il dovere di darne comunicazione all'OdC.
- In caso di modifiche relative ad aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà, all'organizzazione e alla direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico), agli indirizzi di contatto e di siti, al campo di applicazione delle attività dell'organizzazione comprese nel sistema di gestione certificato e alle modifiche significative del sistema di gestione e dei processi, il cliente ha il dovere di darne comunicazione all'OdC.

Inoltre, soltanto per gli audit con designazione KBA:

- Se il cliente è produttore di più oggetti di approvazione deve emettere un programma per il controllo periodico dei requisiti approvati di tutti gli oggetti di approvazione. Tipologia della verifica, intervallo e campionamento devono essere giustificati. Per l'attuazione del programma deve mantenere e conservare registrazioni per un periodo adeguato.
- Inoltre, il cliente come proprietario dell'approvazione deve eseguire, ad intervalli adeguati, audit interni per la valutazione della soddisfazione dei requisiti rilevanti per l'approvazione ARR. Una valutazione generale deve essere inclusa nel riesame della direzione.
- Il cliente può utilizzare l'attestato di verifica con ARR unitamente alle perizie relative alle tipologie di prodotto. L'abuso dell'attestato di verifica con ARR può portare alla revoca della stessa da parte dell'OdC.
- L'eventuale produzione di tipologie di prodotto/pezzi da parte di terzi, per le quali deve essere redatta una perizia, deve essere inserita nella verifica/certificazione con ARR. La dimostrazione del controllo qualità nella produzione di terzi può essere gestita come segue:
  a) Verifica/certificazione della sede produttiva esterna da parte del ns. OdC
  b) Audit presso l'organizzazione dell'interfaccia verso il luogo di produzione esterno e dei requisiti di gestione qualità da parte del ns. OdC
  c) presenza per la sede produttiva esterna di un certificato rilasciato da un organismo riconosciuto dal KBA Dresda. Durante l'Audit deve essere presentato il certificato in corso di validità e verrà comunque verificata l'interfaccia verso il luogo di produzione esterno.

  Fra l'organizzazione ed il produttore esterno devono esistere delle regole contrattuali relative al controllo qualità che contemplino l'obbiettivo generale del procedimento di verifica. Il cliente deve presentare all'OdC i contratti o le dichiarazioni corrispondenti ed i documenti della qualità.
- Anche nel caso di produzione di tipologie di prodotto da parte di terzi, il cliente ha il dovere di garantire sufficienti ed adeguati provvedimenti per il controllo qualità, sottoposti a verifica. Questi provvedimenti dipendono dai rapporti tra organizzazione e produttore esterno ed includono sostanzialmente i punti "Management", "Produzione", "Inserimento delle disposizioni del diritto stradale" e "Adempimento dei doveri come proprietario della perizia delle tipologie di prodotto".
- Se durante il periodo di validità dell'attestato di verifica/certificazione con ARR avviene da parte del cliente:
  - una modifica del flusso della merce, oppure
  - una modifica degli accordi contrattuali, oppure
  - lo spostamento della produzione dei componenti in altri luoghi di produzione o presso terzi,

  il cliente stesso deve informare l'OdC e deve fornire la dimostrazione del controllo qualità in conformità alla "Verifizierungsrichtlinie". L'OdC può riservarsi di eseguire un'audit sul posto. Qualora non fosse possibile fornire prova del controllo qualità, la verifica/certificazione con

ARR originaria e di conseguenza anche la perizia di tipo "Teilegutachten" secondo § 19 in relazione all'Allegato XIX del Diritto Stradale perde validità.

5.6 Certificazione multi-sito

Le certificazioni multi-sito possono essere appropriate per clienti con più siti produttivi o per clienti con filiali che operano come uffici di rappresentanza.

Le certificazioni multi-sito sono possibili se sono soddisfatti i seguenti prerequisiti:

- I siti gestiscono, in parte o in modo completo, processi/attività inseriti nel campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità
- Siti diversi appartengono o meno alla stessa persona giuridica
- Stesura, implementazione e mantenimento di un sistema di gestione unico, valido per tutti i siti produttivi/filiali.
- Monitoraggio dell'intero sistema di gestione secondo le disposizioni del rappresentante della Direzione della sede principale. Il rappresentante della Direzione ha l'autorità tecnica in materia di sistema(i) di gestione per tutti i siti produttivi/filiali.
- La documentazione degli audit interni e del riesame di Direzione per tutti i siti produttivi/filiali deve essere disponibile per essere esaminata durante gli audit.
- Alcuni dipartimenti e funzioni sono centralizzati per tutte le aree: tra gli altri progettazione del prodotto e della produzione, acquisti e risorse umane.
- Per certificazioni multi-sito, gli Audit sul posto possono essere divisi in Audit di certificazione e Audit di sorveglianza. In aggiunta ai siti/filiali selezionati per la verifica, la sede principale deve sempre essere auditata.

Per quanto concerne il processo di certificazione applicato alle aziende multisito, l'OdC considera validi e pertanto fa riferimento ai requisiti contenuti nell'IAF Guidance MD1.

5.7 Estensione del campo di applicazione della certificazione

Estensioni dello scopo geografico (ad es. ulteriori filiali) e dello scopo tecnico (ad es. prodotti/servizi aggiuntivi), così come evidenze supplementari di conformità a norme, sono possibili durante le verifiche di sorveglianza e di rinnovo o tramite verifiche pianificate espressamente per questo scopo (si veda anche punto 5.3, Audit Speciali).

Il costo è determinato dall'ambito dell'estensione, che deve essere chiaramente specificato dall'OdC prima della verifica.

5.8 Trasferimento della certificazione da altro organismo accreditato o designato

Un'organizzazione avente il sistema di gestione già certificato da un altro OdC, accreditato o designato per il settore in cui l'organizzazione opera, può trasferire il servizio durante il periodo di validità della propria certificazione all'OdC FAKT Certification Services. Durante il trasferimento l'OdC deve considerare le prescrizioni dell'IAF MD2. In particolare l'OdC deve ricevere ed esaminare la documentazione degli audit eseguiti dall'organismo precedente nell'ultimo triennio, verificare la validità del preesistente certificato accreditato o designato (dal punto di vista dell'autenticità, dell'idoneità del campo di applicazione, della reale esistenza dell'accreditamento/della designazione dell'Organismo di Certificazione per il settore di attività in questione, dei termini temporali di emissione e scadenza, dell'assenza di una eventuale sospensione, ecc.) e valutare la ragione per il trasferimento, i reclami ricevuti, gli obblighi verso le autorità e il rispetto del soddisfacimento dei requisiti legali. Tutte le non conformità maggiori esistenti devono essere risolte e le misure pianificate per la risoluzione di non conformità minori/osservazioni devono essere accettabili. L'ispezione viene eseguita sul posto presso il cliente.

In caso di valutazione positiva avviene il transfer della certificazione all'OdC FAKT Certification Services, mantenendo valide le scadenze precedenti. Durante il transfer avviene una cooperazione e uno scambio di informazioni con l'OdC precedente. L'ispezione per il transfer non viene considerata come Audit di sorveglianza o di rinnovo, ma come attività aggiuntiva. Una valutazione negativa può portare ad una nuova certificazione da parte del OdC FAKT Certification Services. La data di prima emissione della certificazione è riferita alla certificazione dell'OdC precedente.

Analogamente avviene una cooperazione anche in caso di un transfer ad un altro OdC. Una procedura di transfer non ha come conseguenza un'immediata cancellazione/revoca (validità del certificato fino alla prossima attività di sorveglianza).

Se l'OdC subentra allo scadere del certificato originale dell'OdC precedente viene eseguita la procedura standard del Rinnovo della certificazione.

5.9 Elenco dei clienti certificati /verificati

Una volta deliberata la certificazione, la sospensione e/o il ritiro del certificato o della verifica (attestato ai sensi del diritto stradale/ARR) del sistema di gestione, l'OdC aggiorna il proprio elenco dei clienti certificati/verificati che riporta almeno le seguenti informazioni:

- identificazione del cliente certificato/verificato (nome)
- periodo di validità della certificazione/verifica
- documento normativo pertinente, eventualmente precisando eventuali esclusioni di requisiti non applicabili
- sito/i e/o stabilimento/i coperti dal certificato/attestato (locazione geografica)
- tipologia di prodotti, processi, servizi per cui la certificazione/verifica è applicabile (campo applicazione)
- eventuali contatti

Tale registro è disponibile al pubblico (eventualmente anche sul sito internet dell'OdC, nella database "IAF CertSearch - Global Certification Database" o sulle pagine internet degli enti di riconoscimento (in particolare di ACCREDIA)) e su richiesta viene fornito, al pubblico, gratuitamente. Inoltre esso viene anche fornito (eventualmente con ulteriori informazioni sull'audit-team) agli enti di riconoscimento. In ottemperanza ai requisiti di legge sulla tutela della privacy, la sottoscrizione del contratto di certificazione/verifica costituisce per la FAKT Certification Services l'autorizzazione per la pubblicazione nell'elenco dei dati relativi all'organizzazione, salvo apposita diversa comunicazione scritta.

L'elenco rimane comunque di proprietà esclusiva dell'OdC.

6 Condizioni generali di utilizzo del certificato e del marchio FAKT

L'organizzazione deve predisporre e mettere in atto una procedura documentata relativa alla gestione delle modalità di riferimento alla certificazione (in particolare all'uso del certificato, del nome e del marchio dell'OdC), includendo la funzione dell'organizzazione con le responsabilità per tale gestione. Con questa procedura deve essere assicurato dal cliente certificato soprattutto che:

- sia conforme ai requisiti dell'Organismo di Certificazione nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione,
- non faccia, né consenta, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione,
- non utilizzi, né consenta l'utilizzo, di un documento di certificazione o di ogni sua parte, in modo da poter trarre in inganno,
- interrompa l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione, nel caso di sospensione o di revoca della certificazione, come richiesto dall'Organismo di Certificazione,
- rettifichi tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto,
- non consenta che i riferimenti alla certificazione del suo sistema di gestione siano utilizzati in modo tale da far intendere che l'Organismo di Certificazione certifichi un prodotto, un servizio o un processo,
- non lasci intendere che la certificazione si applichi ad attività e siti che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione

  e
- non utilizzi la propria certificazione in modo tale da poter discreditare FAKT Certification Services e/o il sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico.

6.1 Licenziatari

Si definiscono "licenziatari" i titolari di certificati dell'OdC FAKT Certification Services in corso di validità. Per titolari di certificati dell'OdC FAKT Certification Services si intendono le organizzazioni con sistema di gestione certificato o verificato dall'OdC FAKT Certification Services (= cliente certificato).

Una volta ottenuta la certificazione/verifica del sistema di gestione, per tutto il periodo di validità dello stesso, il cliente può far riferimento ad essa nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico e/o pubblicitario, nella propria corrispondenza, ecc. alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni. In particolare deve essere evidenziata la norma di riferimento e deve essere chiaro che la certificazione/verifica riguardi esclusivamente il sistema di gestione e che non si tratti di una certificazione di prodotto.

6.2 Concessione del diritto d'uso del certificato o attestato

L'OdC FAKT Certification Services concede al licenziatario l'utilizzo di copie integrali del certificato. Copie parziali non sono consentite. Sono però ammessi ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del certificato e purché uniformi e leggibili. Il licenziatario garantisce che il certificato venga utilizzato per scopi pubblicitari o per altri usi, secondo le presenti disposizioni. L'utilizzo del certificato è limitato a persone giuridiche e non può essere ceduto a terzi o a successori, senza esplicita autorizzazione dell'OdC FAKT Certification Services, e non può nemmeno essere trasferito a seguito di esecuzione forzata. I certificati non possono essere utilizzati in modo fuorviante per fini pubblicitari.

Al termine del diritto d'uso del certificato, il cliente deve restituire il certificato all'OdC FAKT Certification Services.

6.3 Concessione del diritto d'uso del marchio

L'OdC FAKT Certification Services concede al licenziatario l'utilizzo del marchio in conformità a quanto definito nel presente regolamento e in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa. L'utilizzo del marchio è comunque ammesso soltanto in abbinamento alla ragione sociale o al logo dell'organizzazione stessa. L'autorizzazione si intende soltanto per la versione tipo riportata nel punto 6.4. I clienti certificati interessati all'utilizzo del logo devono richiedere all'OdC il marchio specifico utilizzabile, accettando il relativo costo come da tariffario in vigore.

Il licenziatario garantisce che il marchio venga utilizzato per scopi pubblicitari o per altri usi, secondo le presenti disposizioni. L'utilizzo del marchio è limitato a persone giuridiche e non può essere ceduto a terzi o a successori, senza esplicita autorizzazione dell'OdC FAKT Certification Services, e non può nemmeno essere trasferito a seguito di esecuzione forzata.

Il marchio non può essere utilizzato su prodotti o imballaggi dei prodotti visibili al consumatore o utilizzato in modo che possa essere interpretato come indicazione di conformità del prodotto per impedire l'interpretazione di una certificazione di prodotto. È considerato come imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato. Le etichette di tipo o targhe di identificazione sono considerate parti del prodotto.

Sugli imballi secondari e informazioni di accompagnamento il marchio può essere applicato a condizione che esso sia affiancato da:

- identificazione (per esempio marca o nome) del cliente certificato
- il tipo di sistema di gestione (per esempio qualità, ambiente) e la norma applicabile
- l'Organismo di Certificazione che ha emesso il certificato.

Il marchio può essere applicato su disegni, specifiche, e su documenti simili relativi al prodotto, purché abbinato alla ragione sociale e/o al marchio del cliente certificato (e purché ciò non induca ad errata interpretazione). É vietata l'apposizione del marchio sui rapporti o certificati di prova, di taratura o di ispezione. Per l'utilizzo del marchio il licenziatario è il responsabile nei confronti della FAKT Certification Services S.r.l..

L'utilizzo del marchio deve essere previsto nel contratto di certificazione con la FAKT Certification Services.

6.4 Forma

Il marchio deve essere utilizzato solo nella forma che viene inviata al cliente certificato interessato, nei colori previsti o in nero/grigio e deve essere facilmente leggibile e visibile. Il marchio può essere utilizzato in qualsiasi misura, rispettando le proporzioni dei singoli elementi del logo stesso e permettendo la leggibilità. Attualmente non è previsto dall'OdC l'abbinamento del proprio marchio a quello dell'organismo di riconoscimento (Organismo di accreditamento/designazione) e pertanto una combinazione non è ammessa dall'OdC.

Esempi del marchio:

Esempio in caso di certificazione secondo ISO 9001:2015:

Esempio in caso di verifica secondo „Verifizierungsrichtlinie“:

Siamo una organizzazione verificata da

6.5 Indicazione riguardo al campo di applicazione

L'utilizzo del certificato, del marchio e di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione è limitato al campo di applicazione del cliente certificato, definito nel certificato.

Il corretto utilizzo del certificato, del marchio e di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione viene costantemente verificato dagli auditori in sede di audit di sorveglianza e/o rinnovo.

6.6 Casi di perdita dei diritti d'uso

Il diritto d'uso del certificato, del marchio e di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione termina sia alla scadenza della data di validità della certificazione sia quando viene appurata una trasgressione, per dolo o colpa grave, del presente regolamento. In tal caso l'organizzazione può ancora utilizzare documenti, mezzi ecc. disponibili con il marchio per un periodo massimo di un mese dal termine di scadenza.

Ulteriori casi di perdita dei diritti d'uso del certificato, del marchio e di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione possono corrispondere alla sospensione della certificazione, così come alla revoca del certificato, descritti di seguito nel dettaglio.

7 Sospensione della certificazione

L'OdC FAKT Certification Services può provvedere alla sospensione della certificazione, per un periodo determinato, per motivi ritenuti gravi e significativi, comunicando all'organizzazione la decisione in modo scritto.

Motivi per la sospensione possono essere:

- non osservanza delle disposizioni contenute nel presente regolamento e/o nel contratto di certificazione;
- utilizzo improprio del nome e/o marchio e/o del certificato o di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione;
- gestione non corretta, con assenza delle registrazioni, dei reclami e delle relative azioni correttive;
- mancata comunicazione all'OdC FAKT Certification Services di importanti cambiamenti avvenuti nel sistema di gestione o nella struttura dell'organizzazione;
- mancata risoluzione delle non conformità maggiori rilevate;
- mancato, persistente o grave, rispetto dei requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione, da parte del sistema di gestione del cliente
- mancata esecuzione degli Audit di sorveglianza o di rinnovo necessari per colpa del cliente;
- rifiuto della presenza degli Auditori degli enti di riconoscimento durante gli Audit;
- mancato pagamento delle fatture dell'OdC;
- sospensione volontaria richiesta dal cliente;
- variazioni legislative;
- mancato rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio;
- mancanza di prove CoP, dove necessario.

In caso di sospensione del certificato, in conformità alle regole di certificazione dell'OdC FAKT Certification Services, il cliente perde il diritto all'utilizzo del marchio, del certificato e di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione. In tal caso il cliente può ancora utilizzare documenti, mezzi, ecc. disponibili con il marchio al massimo per un mese dalla sospensione della certificazione.

L'OdC FAKT Certification Services provvede quindi a notificare ufficialmente all'organizzazione ed all'ente di riconoscimento competente la sospensione della certificazione. In caso di richiesta di qualsiasi parte, l'OdC è obbligato a dichiarare lo stato della certificazione del sistema di gestione di un cliente come sospeso.

Nel momento in cui il cliente implementa tutte le misure necessarie per adempiere alle richieste delle norme di riferimento e delle condizioni stabilite dall'OdC, l'OdC può decidere di revocare il provvedimento di sospensione e procedere con opportune azioni idonee.

La sospensione ha una durata massima di 6 mesi. Qualora i problemi che hanno portato alla sospensione non siano stati risolti nel periodo indicato dall'OdC, avviene la revoca o la riduzione del campo di applicazione della certificazione.

8 Revoca o riduzione del campo di applicazione della certificazione

L'OdC deve ridurre il campo di applicazione della certificazione del cliente per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, qualora il cliente certificato non abbia soddisfatto, per un periodo persistente e grave, i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione. La limitazione avviene in accordo con i requisiti della norma di riferimento utilizzata per la certificazione.

L'OdC FAKT Certification Services informa in modo ufficiale il cliente e l'ente di riconoscimento competente delle riduzioni del campo di certificazione del certificato. In caso di richiesta di qualsiasi parte, l'OdC è obbligato a dichiarare lo stato della certificazione del sistema di gestione di un cliente come ridotto.

Se il cliente avvia tutte le azioni per soddisfare i requisiti della norma di riferimento e le condizioni stabilite dall'Organismo di Certificazione, l'OdC può revocare la riduzione.

Se le condizioni che hanno portato alla sospensione della certificazione non vengono risolte e/o affrontate nei termini e nelle modalità previste dall'OdC FAKT Certification Services, quest'ultimo può procedere alla revoca della certificazione o alla riduzione del campo di applicazione della certificazione.

Il certificato può essere revocato anche in assenza di una precedente sospensione dello stesso, ovvero quando:

- il cliente non intenda continuare a mantenere la certificazione, comunicandolo per iscritto;
- la FAKT Certification Services modifichi le proprie regole di certificazione (Condizioni generali e clausole contrattuali per la Certificazione e/o la Verifica di Sistemi di Gestione) e il cliente non intenda adeguarvisi;
- il cliente interrompa la propria attività, menzionata nel campo di applicazione del certificato stesso, per un periodo di tempo superiore ad un anno;
- il cliente non provveda al pagamento delle fatture dell'Organismo di Certificazione;
- si siano presentate variazioni legislative.

In caso di revoca della certificazione, in conformità alle regole di certificazione dell'OdC FAKT Certification Services, il cliente perde il diritto d'uso del marchio, del certificato e di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione. In tal caso il cliente può ancora utilizzare documenti, mezzi, ecc. disponibili con il marchio, per un periodo massimo di un mese dopo aver preso conoscenza della revoca del certificato.

L'OdC FAKT Certification Services provvede quindi a notificare ufficialmente al cliente ed all'ente di riconoscimento competente la revoca della certificazione. In caso di richiesta di qualsiasi parte, l'OdC è obbligato a dichiarare lo stato della certificazione del sistema di gestione di un cliente come revocato.

Nel momento in cui il cliente implementa tutte le misure necessarie per adempiere alle richieste delle norme di riferimento ed a questo regolamento, l'OdC può decidere di procedere ad una nuova certificazione.

Qualora il cliente, successivamente alla revoca della certificazione, continui a far riferimento ad essa in qualsiasi modo, l'OdC può adire le vie legali.

9 Gestione reclami dell'organizzazione

Il cliente è tenuto a definire la gestione dei reclami a lui riferiti e delle loro registrazioni, da tenere a disposizione dell'OdC FAKT Certification Services per la valutazione durante gli audit, in modo da garantire un controllo ed una documentazione che attesti la risoluzione dei reclami ricevuti in relazione a servizi o prodotti. Il cliente deve tenere tali documenti a disposizione dell'OdC, i cui auditori potranno esaminarle in occasione degli audit.

10 Ricorsi, Reclami e Contenziosi verso l'Organismo

Tutti i Ricorsi o i Reclami sono da indirizzare all'Organismo di Certificazione tramite Mail al seguente indirizzo: reclami@faktcertificationservices.com. L'utilizzo del ns. modulo specifico (disponibile nell'area Download sul ns. sito) è consigliato.

L'Organismo di Certificazione è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei ricorsi e dei reclami.

Ricorsi

Si definiscono ricorsi le istanze presentate dal cliente che hanno per oggetto la non condivisione delle decisioni dell'OdC FAKT Certification Services S.r.l..

La ricezione del ricorso viene confermata dall'OdC. L'OdC provvede ad una valutazione ed esame del ricorso stesso. L'organizzazione viene informata tramite rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati così come sulla conclusione del ricorso. L'OdC è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli, del processo di trattamento dei ricorsi. L'OdC garantisce che le persone coinvolte nella gestione dei ricorsi non coincidono con le persone che hanno eseguito l'audit e che hanno preso la decisione di certificazione o che hanno preso parte in qualsiasi modo al contenuto del ricorso stesso. La presentazione del ricorso, il suo esame e le relative decisioni, non danno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

Reclami

Si definiscono reclami le espressioni di insoddisfazione, diverse da ricorso, manifestate da una persona o da una organizzazione ad un organismo di valutazione della conformità o ad un organismo di riconoscimento, relativa alle attività di tale organismo, per le quali sono attese delle risposte.

La ricezione del reclamo viene, dove possibile, confermata dall'OdC. L'OdC esegue un riesame e prendere una decisione sul reclamo. L'organizzazione e il comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (Lenkungsgremium) vengono informati tramite rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati della valutazione. L'OdC garantisce che le persone coinvolte nella gestione dei reclami non coincidono con quelle coinvolte nei contenuti del reclamo stesso. Reclami validi relativi ad un cliente certificato vengono trasmessi dall'OdC al cliente certificato in questione entro 3 settimane.

Ove possibile, l'Organismo di Certificazione comunica formalmente a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso. L'Organismo di Certificazione stabilisce poi con il cliente e con chi ha presentato il reclamo, se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

La presentazione del reclamo, il suo esame e le relative decisioni, non danno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo.

Contenziosi

Qualora non venisse raggiunto un accordo tra l'organizzazione e l'OdC, il comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (Lenkungsgremium) decide per un eventuale coinvolgimento del Collegio Arbitrale. Nel caso di reclami relativi all'OdC, l'organizzazione ha inoltre il diritto di rivolgersi direttamente al comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (Lenkungsgremium).

L'OdC conserva tutta la documentazione relativa ai ricorsi, ai reclami e conseguenti contenziosi presso i propri archivi.

11 Modifiche allo schema di certificazione

L'OdC FAKT Certification Services ha la facoltà di apportare modifiche anche sostanziali al presente regolamento. In caso di modifiche sostanziali, evidenziate attraverso l'emissione di una nuova edizione, l'OdC FAKT Certification Services provvede ad informare i clienti interessati, a considerare eventuali commenti da parte dei clienti stessi e a specificare la data di entrata in vigore delle nuove disposizioni, definendo inoltre un periodo per l'adeguamento per le organizzazioni stesse.

La non accettazione o adeguamento delle nuove condizioni e clausole da parte del cliente può portare ad una sospensione o ritiro della certificazione, ad eccezione per modifiche che influiscono sugli aspetti economico-commerciali.

12 Modifiche al Sistema di Gestione del cliente

In seguito al rilascio della certificazione, il cliente deve informare preventivamente l'OdC in relazione a tutti i cambiamenti significativi apportati alla struttura organizzativa e delle situazioni patrimoniali con impatto sul sistema di gestione. E' compito poi dell'Organismo di Certificazione valutare le modalità di intervento per la valutazione dei nuovi elementi e dell'eventuale revisione della certificazione (si veda anche pt. 5.5. del presente documento).

13 Scadenze (mese di agosto)

Nel testo del presente documento sono talvolta indicate delle scadenze temporali. Qualora i termini stabiliti si sovrappongano al mese di agosto o lo includano, essi possono essere prolungati di un ulteriore mese.

Ulteriori clausole contrattuali per la Certificazione e/o la Verifica:

14 Tariffe

Il tariffario dell'OdC relativo alla certificazione ed alla verifica dei sistemi di gestione comprende tutte le tariffe in vigore. Il valore totale per le attività è stimato nell'offerta sulla base delle tariffe in vigore al momento della redazione dell'offerta; il cliente, con la firma del contratto di certificazione, accetta di pagare, per la sorveglianza periodica, per gli audit speciali/post-audit e per il rinnovo triennale, il prezzo calcolato sulla base del tariffario aggiornato al momento di esecuzione del rinnovo. I prezzi sono da intendersi al netto di IVA.

15 Fatturazione

Per gli audit di certificazione iniziale la fatturazione dei servizi resi dall'OdC avviene normalmente in corrispondenza delle prestazioni eseguite. Per gli audit di sorveglianza la fatturazione avviene a completamento dell'audit di sorveglianza stessa.

Nel caso di interruzione delle attività dell'OdC per un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte dell'OdC relativamente a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione (questo vale anche nel caso in cui il cliente non dia seguito alle attività di certificazione dopo la firma del contratto).

Per incarichi che durano più mesi o per i quali il costo totale sia superiore a 1.500 € si possono emettere delle fatture di acconto in relazione all'avanzamento dei lavori. Inoltre all'accettazione dell'incarico può essere chiesto un anticipo sui costi adeguato al volume dello stesso.

Eventuali contestazioni delle fatture devono essere effettuate per iscritto entro 14 giorni dal ricevimento della fattura stessa. Gli importi delle fatture sono da pagare integralmente entro i termini indicati in fattura, normalmente entro 30 gg dffm. Il pagamento della fattura verrà effettuato mediante emissione di ricevuta bancaria, se non diversamente concordato.

Nel caso di ritardo nel pagamento si pagheranno interessi di mora nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato del 2%. Lo stesso vale per le spese legali sia che si arrivi in giudizio o meno. In caso di gravi ritardi nei pagamenti ci riserviamo il diritto di annullare la validità dei rapporti d'Audit e dei certificati da noi emessi. Per trasferimenti bancari od assegni vale quale accredito il giorno di disponibilità. Qualora il cliente ritardi nel pagamento di una fattura, tutte le fatture ancora da emettere possono essere immediatamente emesse. Se si avvia una procedura legale di messa in mora, tutte le richieste vengono incluse nella procedura promossa per l'inadempimento del cliente. Tutti i rapporti d'Audit e certificati restano comunque di proprietà dell'OdC FAKT Certification Services.

16 Garanzia

In caso di modifiche legislative o alle norme applicabili o per qualunque errore che si verifichi durante il processo di certificazione o verifica l'OdC non garantisce che il certificato rimanga valido per tutto il periodo di validità. In particolare, l'OdC non garantisce che il certificato ed il marchio possano essere utilizzati o riconosciuti senza restrizioni per bandi/appalti. L'OdC non garantisce che la certificazione avvenga sulla base di un accreditamento / una designazione valido oppure che l'accreditamento / la designazione presente rimanga valido per l'intera durata del certificato. L'OdC non garantisce che, in seguito ad emissione del certificato con campo di applicazione definito con l'organizzazione, OdC e/o Associazioni di controllo tecnico e/o autorità e/o organismi di verifica forniscano un parere positivo o rilascino approvazioni in riferimento ai prodotti dell'organizzazione.

Qualora l'OdC dovesse essere perseguito per l'utilizzo non conforme del marchio o certificato, secondo quanto definito contrattualmente con l'organizzazione e secondo i principi della responsabilità del produttore sul prodotto, l'organizzazione si impegna ad esonerare l'OdC da qualsiasi rivalsa da terzi. Lo stesso vale nei casi in cui l'OdC venga perseguito da terzi relativamente ad affermazioni pubblicitarie dell'organizzazione.

Non esiste nessun diritto/garanzia per l'ottenimento della certificazione.

17 Responsabilità civile

La responsabilità dell'OdC in relazione a danni provocati con colpa durante il processo di certificazione/verifica, così come per la concessione del diritto d'uso del logo, è limitata al rimborso del decuplo del valore dell'offerta. E' esclusa la responsabilità per danni indiretti o conseguenti. Il diritto al risarcimento dei danni di ogni tipo nei confronti dell'OdC si prescrive in tre anni, eccetto che i termini di prescrizione legale non prevedano termini più brevi o lungi. Nel caso concorrenti del cliente dovessero presentare reclamo all'OdC per motivi riconducibili al cliente, quest'ultimo si impegna ad esonerare l'OdC da qualsiasi rivalsa da parte di terzi.

18 Durata del contratto

Il contratto di certificazione ha durata di almeno 3 (tre) anni dopo la decisione circa la certificazione. Alla scadenza del contratto il periodo di validità del contratto viene esteso automaticamente per altri tre anni a meno che non venga disdetto per iscritto tre mesi prima della scadenza della certificazione. Rimane salvo il diritto di recessione dal contratto per ragioni gravi. Una ragione grave si verifica quando sussistono i presupposti per il termine di diritto d'utilizzo secondo § 6 o la revoca o riduzione del campo di applicazione della certificazione secondo § 8 o altri casi indicati nel presente Regolamento.

19 Inefficacia parziale del contratto, forma scritta e foro competente

Per il contratto di certificazione/verifica non esistono accordi complementari. Eventuali modifiche e/o integrazioni hanno validità legale solo se gestiti in forma scritta. Lo stesso dicasi per la rinuncia alla forma scritta. In caso di invalidità di una o più delle condizioni inserite in questo regolamento e contratto, entrambe le parti si impegnano a riformulare un nuovo contratto, fedele il più possibile dal punto di vista legale ed economico alla forma standard. Per ogni controversia in relazione al contratto stipulato, il foro competente è quello di Brescia (IT).

20 Altre Condizioni Generali

I termini pattuiti per lo svolgimento di un compito non sono vincolanti. Il diritto di proprietà per il rapporto d'Audit e del certificato rimane presso l'Organismo di Certificazione FAKT Certification Services S.r.l..

Luogo, data e firma del cliente (organizzazione committente)