



**GENERAL TERMS and CONDITIONS
FOR SERVICE PROVISION
ManagementSystemCertification and Surveillance**



AVRVA.E.

Acceptance of the Terms and Conditions
(name / signature / stamp)



1. SCOPO:

Questo documento contiene i termini e le condizioni generali per la fornitura dei servizi di certificazione dei sistemi di gestione di AVR V e definisce i diritti e gli obblighi di AVR V come organismo di certificazione accreditato e delle organizzazioni che chiedono di essere certificate da AVR V.

Queste condizioni generali di certificazione si applicano in aggiunta alle procedure di certificazione di AVR V, e sono disciplinate nell'ambito di un contratto tra AVR V e l'Organizzazione per tutti i settori nei quali AVR V rilascia certificati sotto accreditamento.

I termini e le condizioni generali incorporano pienamente i requisiti, le linee guida e i criteri definiti da EN ISO / IEC 17021, le procedure e le regole degli enti di accreditamento e le guide di EA e IAF. In caso di modifica di questi standard di riferimento e di documenti regolamentari, questi termini e condizioni possono essere modificati. AVR V ha la responsabilità di rendere pubblicamente disponibile la versione attuale di questo documento.

Questo documento (condizioni generali di fornitura di servizi) è parte integrante del contratto tra AVR V e l'organizzazione certificata.

2. DEFINIZIONI:

“Organismo di Certificazione accreditato” organismo accreditato, da un ente di accreditamento, che effettua la certificazione di conformità di sistemi di gestione;

“Campo di Applicazione” richiesta dello scopo di certificazione da parte di un'Organizzazione;

“Certificazione” attestazione di parte terza della conformità di sistemi, prodotti e persone. La certificazione generalmente ha validità triennale;

“Certificato” documento emesso da un organismo di certificazione competente per indicare la validità della certificazione;

“Organizzazione” staff e organico di AVR V per la fornitura di servizi di certificazione dei sistemi di gestione;

“Proposta” I tipi di certificazione che AVR V può offrire alle Organizzazioni clienti

“Contratto” il documento contrattuale che disciplina la fornitura di servizi di certificazione dei sistemi di gestione da parte di AVR V all'Organizzazione

“Rapporto” documento riepilogativo delle risultanze della verifica emesso da AVR V che comunica all'Organizzazione gli esiti dell'audit e indica, se necessario, raccomandazioni o n.c. per la concessione della certificazione.

3. STATUTO SOCIETARIO – DATI GENERALI DELL'ORGANIZZAZIONE (AVRV):

AVRV è un organismo di valutazione, ispezione e certificazione. AVR V AE è una società di capitale con sede in Spata AttikisGreece, alla via AgiouThoma n. 18.

La direzione e tutto lo staff di dell'AVRV esegue modalità operative atte ad evitare situazioni di conflitto di interesse e per assicurare l'obiettività dell'attività, l'indipendenza e l'imparzialità delle decisioni relative alla certificazione dei sistemi di gestione.

In particolare la direzione di AVR V è tenuta a impiegare le risorse necessarie a:

- Garantire l'imparzialità delle decisioni;
- Implementare un sistema di gestione accreditato secondo la EN ISO / IEC 17021;
- impiegare personale (permanente o a contratto) con sufficiente conoscenza ed esperienza adeguate per la conduzione degli audit, come richiesto dalla norma EN ISO / IEC 19011;
- “imporre”, per mezzo di apposito contratto, al personale impiegato (permanente o a contratto) il rispetto del Codice Etico;
- Impedire agli auditor di condurre verifiche ispettive presso aziende per le quali hanno fornito consulenza nei due anni precedenti e assicurarsi che non lo facciano nei due successivi.

4. RISERVATEZZA:

4.1. AVR V gestisce con la massima riservatezza tutte le informazioni e i dati sensibili relative ai clienti certificati e di quelli che fanno richiesta di certificazione.

4.2. Tutto il personale di AVR V è vincolato da obblighi contrattuali di riservatezza e ha firmato, a tal fine, una apposita dichiarazione. Copie di queste dichiarazioni sono a disposizione dei clienti certificati e di quelli che fanno richiesta di certificazione.

4.3. L'organismo di certificazione può richiedere garanzie di riservatezza aggiuntive a tutti i componenti del team che conduce la verifica ispettiva.

4.4. Se si ritiene necessario trasferire informazioni a terzi (a seguito di una richiesta scritta) che non sono partner di AVR V, AVR V richiede l'approvazione scritta dell'organizzazione certificata. Eccezioni a questa regola sono le verifiche ricevute da AVR V per il mantenimento dell'accREDITAMENTO o alla richiesta scritta delle autorità pubbliche.

4.5. AVR V informa, chi ne fa richiesta avendone titolo, circolo stato di certificazione di una organizzazione certificata. L'interessato può contattare AVR V direttamente tramite il sito web di AVR V. Il Quality Manager di AVR V dopo aver



completato la revisione della richiesta fornisce le informazioni pertinenti alla parte interessata e informa il titolare dell'organizzazione certificata.

5. GENERALITA'

- 5.1. Il richiedente la certificazione o l'organizzazione certificata fornirà ad AVRV tutte le informazioni necessarie per certificare che il sistema di gestione dell'organizzazione sia conforme ai requisiti delle norme corrispondenti.
- 5.2. L'organizzazione deve sempre rispettare i requisiti dei relativi standard verificati.
- 5.3. L'Organizzazione è tenuta a mantenere e mettere a disposizione degli auditor di AVRV tutte le comunicazioni e/o reclami dei propri clienti e / o relazioni di audit / ispezioni da parte delle autorità.
- 5.4. La certificazione della conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione ai requisiti degli standard o delle norme applicabili deve basarsi sulla raccolta di dati e informazioni sufficienti a dimostrare la conformità dell'Organizzazione alla normativa e alle norme vigenti.
- 5.5. In ogni caso ove tali dati o informazioni non dovessero essere messi a disposizione dell'auditor o per qualsiasi motivo non dovessero essere disponibili, o infine il richiedente la certificazione o l'organizzazione certificata rifiuti di rivelarli ad AVRV, la certificazione non è concessa o non è necessario interrompere l'iter di certificazione a meno che:
AVRV riceve obiettivamente prove che tutti i requisiti di sistema per la conformità alle leggi e ai regolamenti relativi a questa particolare clausola dello standard sono pienamente attuati. Questa prova oggettiva deve derivare da mezzi documentati e verificabili che includono almeno:
 - i. Un processo documentato per valutare l'osservanza del quadro legislativo e normativo
 - ii. Evidenza obiettiva dell'attuazione di questo processo
 - iii. Evidenza obiettiva della revisione del rispetto delle leggi e dei regolamenti da parte della direzione dell'organizzazione
 - iv. Evidenza obiettiva dell'attuazione di eventuali azioni correttive e preventive concordate.
- 5.6. L'Organizzazione accetta la presenza di osservatori, durante l'audit, che possono intervenire in qualità di esperti tecnici, semplici osservatori o tirocinanti di AVRV. La richiesta di eventuali terzi è accettata a prescindere che la necessità sia di AVRV o sia richiesto dall'organismo di accreditamento o dal proprietario del progetto. In questo contesto l'Organizzazione è tenuta a mettere a disposizione dell'organismo di accreditamento o del proprietario del sistema tutti i documenti e le documentazioni necessarie relative al sistema di gestione. AVRV informa l'organizzazione in merito alla presenza di osservatori attraverso il programma di audit.
- 5.7. L'Organizzazione ha il diritto di richiedere prove documentali da parte di AVRV per ottenere la prova delle qualifiche degli auditor che partecipano al team di audit. L'Organizzazione ha diritto per una sola volta e senza giustificazione di rifiutare gli auditor incaricati da AVRV, ad eccezione degli audit di emergenza che mirano ad indagare le denunce / ricorsi contro AVRV o nei casi in cui è prevista la presenza della verifica in accompagnamento da parte degli organismi di accreditamento. In ogni altro caso, la riacquisizione dell'auditor deve essere motivata per iscritto. Qualora un auditor non dovesse essere nelle condizioni di svolgere l'audit, AVRV nominerà un nuovo auditor e riprogrammerà l'audit in collaborazione con l'Organizzazione.
- 5.8. La certificazione di conformità secondo gli standard richiesti è rilasciata esclusivamente in ragione degli aspetti organizzativi, documentali e strutturali dell'organizzazione richiedente, e resta circoscritto all'ambito di applicazione verificato in campo.
- 5.9. Il rapporto di audit è mantenuta da AVRV e il cliente riceverà una copia del rapporto finale.

6. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE E REGISTRAZIONE

- 6.1. Al seguito della consegna del modulo "Scheda di base - BIS" dell'Organizzazione da parte dell'organizzazione richiedente la certificazione, AVRV rilascia una proposta scritta formale (offerta di certificazione).
- 6.2. L'accettazione dell'offerta da parte dell'Organizzazione equivale ad accettazione dei presenti Termini e Condizioni e dei suoi allegati (se del caso) per la fornitura di servizi di certificazione dei sistemi di gestione.
- 6.3. Dopo l'accettazione della proposta, AVRV nomina il team di audit e il responsabile della squadra di audit e informa l'Organizzazione circa il team di audit, le aree controllate, le date e le ore di verifica (tramite mailing di un piano di controllo)
- 6.4. Il responsabile del gruppo di controllo è responsabile di perfezionare la collaborazione con il rappresentante della direzione dell'organizzazione.

7. PROCEDIMENTO DI CERTIFICAZIONE (AUDIT INIZIALE DI CERTIFICAZIONE)

L'audit iniziale di certificazione del sistema di gestione dell'organizzazione candidata è completato in due fasi:

7.1. FASE 1: Valutazione della documentazione del sistema di gestione e Infrastruttura dell'organizzazione

7.1.1. Gli obiettivi della revisione di Fase 1 sono:

- a. Accertare la conformità della documentazione di sistema ai requisiti della norma oggetto di audit;
- b. valutare le condizioni specifiche del sito produttivo del cliente e avviare discussioni con il suo personale per determinare la preparazione per la fase 2;
- c. esaminare lo stato e la comprensione del cliente in relazione ai requisiti della norma, in particolare per quanto riguarda l'individuazione delle prestazioni principali o aspetti significativi, processi, obiettivi e funzionamento del sistema di gestione;
- d. ottenere le informazioni necessarie in merito all'ambito del sistema di gestione, tra cui:
 - i siti del cliente;
 - processi e attrezzature utilizzate;



- i livelli di controllo stabiliti (in particolare per i clienti multisito);
 - requisiti legali e normativi applicabili;
 - rivedere l'allocazione delle risorse per la fase 2 e concordare i dettagli della fase 2 con il cliente;
- e. mettere a fuoco la pianificazione della fase 2 acquisendo una sufficiente comprensione del sistema di gestione del cliente e delle operazioni del sito nel contesto del sistema di gestione standard o di un altro documento normativo;
- 7.1.2. Valutare se sono stati correttamente pianificati ed eseguiti gli audit interni e se la gestione documentale dei documenti di sistema è avvenuta in maniera idonea e tale da consentire il passaggio alla fase 2. La valutazione della documentazione del sistema di gestione può essere effettuata fuori sito (salvo che non sia diversamente richiesto dai requisiti standard di riferimento). In questo caso tutti i documenti sopra menzionati e tutti gli altri documenti saranno inviati a AVR V almeno due settimane prima della data di verifica prevista sul sito (fase 2).
- 7.1.3. La presenza di qualsiasi criticità (cioè circostanze che determinano importanti non conformità) riscontrata durante l'audit di Fase 1 dovrà essere trattata in modo efficace dall'organizzazione prima della verifica di Fase 2.
- 7.1.4. La mancata gestione delle non conformità riscontrate in fase 1 da parte dell'Organizzazione comporterà il rinvio o la cancellazione della fase 2. L'intervallo tra gli stage 1 e la fase 2 non può superare i 6 mesi. L'audit di fase 1 deve essere ripetuto se è necessario ad un intervallo più lungo.

7.2. FASE 2 : Valutazione dell'attuazione del sistema di gestione

- 7.2.1. L'audit di fase 2 è sempre effettuato sul sito e durante le ore lavorative. L'obiettivo del secondo stadio è la valutazione dell'efficacia dell'attuazione del sistema di gestione dell'organizzazione.
- 7.2.2. L'Organizzazione è informata in anticipo sul programma della verifica in loco e si impegna a mettere a disposizione del gruppo di audit, e per tutta la durata della verifica, i responsabili dei diversi settori che compongono l'assetto organizzativo dell'azienda.
- 7.2.3. Gli auditor di AVR V verificano la conformità del cliente attraverso l'osservazione delle attività, l'esame dei dati e dei documenti e conducendo interviste; accertano che l'Organizzazione ha effettivamente attuato il sistema di gestione previsto e che esso sia in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'organizzazione (in primis quelli della politica della qualità) e conformi a tutti i requisiti della norma di riferimento.
- 7.2.4. Durante l'audit in loco, gli auditor di AVR V cercano la documentazione di conformità, cercando di individuare potenziali opportunità di miglioramento del sistema. La testimonianza fa parte della relazione di audit e si riferisce a documenti, dati e informazioni identificabili e rintracciabili, ecc., Attraverso i quali esiste una solida dimostrazione di conformità ai requisiti standard e / o alle leggi e regolamenti correlati.
- 7.2.5. La politica di AVR V è quella di addestrate i suoi auditor affinché pongano le condizioni per garantire un clima sereno durante le fasi di apertura dell'audit tra i membri del team di audit e il personale (verificato) dell'Organizzazione.
- 7.2.6. Al termine della verifica in loco, il responsabile del team di audit informa la direzione dell'Organizzazione sui risultati della verifica e fornisce una copia del rapporto di audit che contiene eventuali non conformità, osservazioni e tutte le opportunità di miglioramento individuate. La gestione delle non conformità è condotta conformemente alle disposizioni del paragrafo 10 del presente documento. La documentazione completa dell'audit (pacchetto di audit) viene trasmessa al comitato tecnico designato per la decisione di certificazione.

7.3 Audit di Certificazione in Organizzazioni del Settore IAF 28

In conformità al Regolamento Tecnico di ACCREDIA RT-05 rev. 02, applicabile alle Organizzazioni appartenenti al Settore IAF 28 (imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi), l'Audit di valutazione viene effettuata sia in sede che in cantiere. I tempi di Audit vengono calcolati sulla base delle prescrizioni contenute nel documento IAF MD5:2015, considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (sede + cantiere). Al fine del calcolo dei tempi di audit si ritengono ad alto rischio tutti i processi realizzativi contemplati al § 7.1 e al § 7.2.1 dell'RT-05 rev. 02. Segnatamente, detti tempi vengono incrementati in funzione del numero di cantieri aperti al momento della certificazione, della loro ubicazione, della loro complessità e delle evidenze documentali da verificare al momento della certificazione.

Con riferimento alla determinazione del numero degli addetti, tenuto conto anche della presenza di eventuali subappaltatori, ai fini della determinazione dei giorni uomo di audit, AVR V nella fase del riesame della domanda procederà alla verifica documentata del numero degli addetti, considerando quanto dichiarato dall'organizzazione, mediante opportuno calcolo del rapporto tra il fatturato medio dell'impresa dell'ultimo triennio, riferito allo scopo di certificazione, ed il reddito pro-capite di riferimento del settore determinato convenzionalmente nella misura di €120.000,00 per le opere di costruzioni generali e di €170.000,00 per le opere impiantistiche.

La verifica del primo cantiere operativo e l'analisi di due evidenze documentali (o in alternativa di un secondo cantiere operativo) non sono considerati come tempo aggiuntivo rispetto ai minimi stabiliti nel documento IAF MD05; eventuali commesse aggiuntive saranno quotate almeno pari a 2 ore per singolo cantiere operativo, 1 ora per singola evidenza documentale. Si considerano tempi aggiuntivi, tutti i tempi di trasferimento al cantiere superiori ad un'ora. Non si effettueranno audit di durata inferiore ad 1 g./uomo che normalmente pari ad 8 ore con un massimo di 10 ore totali per motivate e documentate motivazioni. Non si utilizzeranno, salvo motivata giustificazione, 2 auditor per 0,5 g./uomo.



In fase di prima certificazione deve essere sempre verificato almeno un cantiere per ogni attività associata ad una specifica tipologia di opera oggetto di certificazione. Se in uno stesso cantiere sono effettuate lavorazioni significative riconducibili a più attività associate ad una o più tipologie di opere, l'audit presso quel cantiere può essere ritenuto valido per coprire l'insieme delle attività. Nel corso della verifica iniziale deve essere valutato almeno 1 cantiere operativo e significativo.

Per quanto riguarda la valutazione delle "Attività di lavoro esterno", è necessario effettuare almeno una verifica ispettiva di un sito operativo, per ogni attività associata ad una specifica tipologia di opera.

La verifica in cantiere di una attività complessa (es. costruzione), consente di inserire nello scopo del certificato attività affini e coerenti (es. ristrutturazione, manutenzione) solo a seguito di valutazioni di evidenze documentali.

In ogni caso, non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere o di attività di lavoro esterno.

La scelta dei cantieri da sottoporre a verifica ispettiva iniziale e relativi aspetti logistici sono definiti dall'OdC in occasione dell'emissione dell'offerta per le attività di certificazione.

Ad ogni audit eventuali significativi scostamenti della situazione cantieri dell'organizzazione rispetto alla previsione iniziale devono essere prontamente comunicati all'OdC che deve procedere alla ri-pianificazione delle attività, lasciando adeguate evidenze di quanto deciso.

Una attività associata ad una tipologia di opera oggetto di valutazione può essere verificata tramite l'utilizzo di evidenze documentali in accordo al presente documento. L'analisi di un'evidenza documentale non implica necessariamente un incremento dei tempi di verifica.

Un'evidenza documentale sostitutiva può essere utilizzata solo nei casi in cui i lavori siano stati ultimati o parzialmente eseguiti; non risulta applicabile nei casi di cantieri non ancora avviati, le cui verifiche sarebbero limitate e pertanto non significative ed efficaci per poter valutare la corretta gestione in qualità del sistema dell'Organizzazione. Le evidenze di cui sopra non devono riguardare processi realizzativi conclusi da oltre 3 anni, salvo eventuali prescrizioni legislative applicabili a specifiche attività.

Evidenze oggettive di una "corretta esecuzione e gestione in qualità" delle opere devono essere fornite al GVI in fase di verifica.

Non è possibile rilasciare certificazioni sulla base di evidenze documentali ed in assenza di verifiche in cantiere o di attività di lavoro esterno.

Un'evidenza documentale sostitutiva non può essere utilizzata nei casi di richiesta di estensione del campo di applicazione della certificazione. L'estensione di una attività associata ad una tipologia di opera può essere concessa solo a seguito di verifica in un cantiere operativo e significativo. In ogni caso non è possibile che una macrotipologia venga verificata mediante l'utilizzo di evidenze documentali.

7.4 REGISTRAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

7.4.1 Il comitato tecnico designato da AVRV esamina i rapporti di verifica ispettiva e sulla base delle conclusioni tratte delibera positivamente ordinando l'emissione del certificato oppure negando la sua emissione.

7.4.2 La decisione di certificazione viene comunicata all'Organizzazione:

ii. In caso di decisione positiva, l'Organizzazione è certificata e viene inserita nel Registro delle Organizzazioni Certificate. All'uopo viene rilasciato un Certificato (su carta di sicurezza protetta da copyright) a riprova di questa registrazione. Una volta che la decisione è stata ufficialmente conosciuta dall'Organizzazione, quest'ultima può comunicare la sua certificazione a clienti, fornitori, istituzioni ecc.

ii. In caso di decisione di certificazione negativa, l'Organizzazione viene invitata ad eliminare la causa della non conformità e definire, pianificare e attuare adeguate azioni correttive. Il caso in cui si verifica una efficace attuazione delle azioni correttive si riavvia l'iter di esame della certificazione.

iii. Il limite massimo per l'esecuzione delle correzioni e delle azioni correttive delle non conformità è 6 mesi dopo l'ultimo giorno della fase 2. Altrimenti AVRV condurrà un'altra fase 2 prima di emettere la certificazione.

7.4.3 Su richiesta dell'Organizzazione, un rappresentante di AVRV può partecipare (gratuitamente) a qualsiasi evento ufficiale di assegnazione del certificato organizzato dall'Organizzazione.

7.4.4 Il pacchetto di audit è disponibile presso il Comitato per l'imparzialità di AVRV. Se, per qualsiasi motivo, il comitato per l'imparzialità elabora un'obiezione, il Consiglio di Amministrazione di AVRV ha l'obbligo di eseguire le opportune verifiche e, se necessario, informa l'Organizzazione certificata. Conseguentemente si provvede ad effettuare il riesame dell'Organizzazione onde eliminare eventuali non conformità senza alcun addebito supplementare.

7.4.5 Il Certificato rilasciato all'Organizzazione da AVRV ha durata triennale ed è valido fino alla successiva verifica di sorveglianza.

7.4.6 L'esecuzione delle verifiche effettuate da AVRV non garantisce l'emissione del certificato, ed il pagamento delle stesse deve essere comunque garantito perché l'attività di verifica ispettiva è attività di prestazione e non di risultato. Al fine di mitigare il rischio associato a quanto sopra AVRV si riserva il diritto di emettere due tipi di certificati:

7.4.6.1 **Certificato con validità annuale:** Durante il ciclo di certificazione AVRV rilascia annualmente un certificato successivo al completamento di ogni audit (audit di certificazione e sondaggi). Il certificato rilasciato a seguito dell'analisi di certificazione indica la data dell'avvio del ciclo di certificazione di 3 anni ed è valido per 12 mesi. I certificati rilasciati dopo auditing di sorveglianza, con esito positivo, seguono la regola di scadenza di 12 mesi che si basa sulla data di scadenza del certificato precedente. Durante il ciclo di certificazione è possibile emettere più di tre revisioni del certificato nei casi in cui vi siano modifiche all'ambito, all'indirizzo, al nome, ecc.



7.4.6.2 Certificato con validità di tre anni: AVRV rilascia un certificato con validità di tre anni dopo il completamento della verifica ispettiva. Le condizioni per l'emissione di un certificato con validità di tre anni sono:

- L'organizzazione è già un cliente di AVRV e ha un comprovato comportamento rispettoso degli obblighi contrattuali e degli impegni economici.
- L'organizzazione ha anticipato i propri obblighi finanziari per il ciclo di certificazione di tre anni e ha accettato le disposizioni del presente documento in materia di certificazione e norme per la continuazione della validità.

8 AUDIT DI SORVEGLIANZA

- 8.4 Le verifiche di sorveglianza vengono effettuate annualmente (o ogni 6 mesi se richiesto dall'organizzazione certificata o se l'auditor dovesse disporre in tal senso) durante il ciclo di certificazione di 3 anni. La data esatta del primo audit di sorveglianza è concordata dopo la comunicazione di AVRV con il rappresentante dell'Organizzazione.
- 8.5 L'obiettivo delle verifiche di sorveglianza è la verifica dell'efficace attuazione del sistema di gestione e il suo miglioramento continuo. Un piano di audit viene inoltrato all'Organizzazione prima della verifica in loco.
- 8.6 Il responsabile del Comitato di delibera di AVRV si riserva il diritto di richiedere l'esecuzione di una verifica aggiuntiva o l'aumento della frequenza delle visite di sorveglianza se dovesse sussistere una delle seguenti condizioni:
- i. Modifiche all'organizzazione certificata o al suo sistema di gestione.
 - ii. Segnalazione di reclami contro l'Organizzazione certificata da parte dei propri clienti o autorità o di chiunque abbia un legittimo interesse nella Certificazione in esame.
 - iii. Verifica dell'attuazione di azioni correttive pertinenti.
- 8.7 Il costo per l'esecuzione di eventuali audit aggiuntivi viene addebitato alla Organizzazione certificata secondo i requisiti contrattuali.
- 8.8 L'Organizzazione certificata è tenuta ad osservare tutte le disposizioni necessarie ad assicurare che i controlli di sorveglianza siano condotti in tempo e in base al calendario. Il rifiuto o l'impossibilità dell'Organizzazione di accettare un controllo di sorveglianza entro la data prestabilita porterà alla sospensione e / o alla revoca della Certificazione.
- 8.9 L'Organizzazione certificata ha la responsabilità di fornire le necessarie risorse in occasione di ogni verifica.
- 8.10 I risultati della verifica sono trasmessi all'Organizzazione e ad AVRV secondo le disposizioni della clausola 7.2.6
- 8.11 Al termine delle attività di sorveglianza, un certificato aggiornato può essere rilasciato secondo i requisiti contrattuali.
- 8.12 La data della prima verifica di sorveglianza a seguito della certificazione iniziale non deve superare i 12 mesi dalla data della verifica iniziale.

Audit di sorveglianza nel Settore IAF 28

Nel caso di aziende del sett. IAF 28, l'Organizzazione deve fornire all'OdC l'elenco dei cantieri attivi e/o dei prossimi lavori con l'indicazione dei seguenti aspetti:

il numero di cantieri in essere o prossimi lavori;
la tipologia di attività in ogni cantiere;
la localizzazione dei cantieri.

Data la particolarità del settore e per tener conto di eventuali periodi di inattività delle imprese coinvolte, le tolleranze sugli intervalli di sorveglianza, possono essere ampliate fino a + tre mesi, limitatamente alle sole attività di cantiere, rispetto all'anno solare previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1. Non si potrà comunque andare oltre i 23 mesi previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1.

La sorveglianza annuale dovrà prevedere almeno un audit in cantiere/sito, in modo tale che, nell'arco di tempo di validità della certificazione, tutte le attività associate ad una o più tipologie di opere rientranti nello scopo di certificazione siano sottoposte a verifica.

Una attività associata ad una tipologia di opera oggetto di valutazione può essere verificata tramite l'utilizzo di evidenze documentali secondo quanto descritto al § Audit di Certificazione in Organizzazioni del Settore IAF 28.

In caso di accertata assenza di cantieri attivi in Italia e all'estero e limitatamente ad una sola possibilità nell'arco del triennio di validità del certificato, AVRV potrà effettuare comunque l'audit di sorveglianza nei tempi sopra indicati, verificando i processi realizzativi mediante l'utilizzo di evidenze significative documentali che possano assicurare la funzionalità ed efficacia del SGQ.

Dell'avvenuto accertamento della sussistenza di tale condizione particolare (mancanza cantiere) AVRV dovrà comunque mantenere adeguate registrazioni mediante dichiarazione firmata dal Legale Rappresentante dell'azienda con la seguente clausola:

"Il sottoscritto, consapevole della responsabilità e delle pene stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, oltre a comportare la decadenza dei benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 D.P.R. 445/2000), costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia (art. 76 D.P.R. 445/2000), sotto la sua responsabilità dichiara che i fatti, stati e qualità riportati nella presente comunicazione corrispondono a verità".



9 RISULTATI DELL'AUDIT

I risultati delle verifiche sono classificati come segue:

9.4 Non conformità (NC) che caratterizza un non soddisfacimento di un requisito

Tale riscontro può essere il risultato di quanto segue:

- i) Un requisito specifico dello standard di riferimento non è soddisfatto dalle politiche, dalle pratiche, dalle procedure, dalle attività dal sistema di gestione dell'Organizzazione.
- ii) mancato rispetto di requisiti legislativi o regolamentari pertinenti al prodotto o al servizio fornito dall'Organizzazione.
- iii) qualunque caso che significhi o possa portare a un fallimento del prodotto o del servizio per soddisfare esigenze specifiche o implicite (ad esempio deviazione da specifiche caratteristiche che l'Organizzazione si impegna a realizzare, violazione dei requisiti contrattuali relativi all'esecuzione del prodotto o del servizio fornito dall'Organizzazione, rischio per la salute e la sicurezza degli utenti finali o dei destinatari del prodotto o del servizio fornito dall'Organizzazione, rischio per l'ambiente e così via).
- iv) L'Organizzazione sta abusando di un marchio di certificazione o di un marchio di accreditamento per rappresentare erroneamente il proprio status di certificazione,
- v) L'Organizzazione fornisce, intenzionalmente o accidentalmente, false dichiarazioni riguardanti l'ambito e lo stato della Certificazione.

Le non conformità possono essere classificate come maggiori o minori.

La non conformità maggiore è caratterizzata da eventuali non conformità che influenzano la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati previsti.

Le non conformità possono essere classificate come principali nelle seguenti circostanze:

- se esiste un dubbio significativo sull'efficacia dei controlli di un dato processo, oppure se il dubbio riguarda la capacità dei prodotti o dei servizi di soddisfare requisiti specifici;
- un certo numero di non conformità minori ripetute nel tempo o associate allo stesso requisito potrebbero essere sintomatici di falle nel sistema e, quindi, costituiscono una grave incoerenza.

Quelle minore sono caratterizzate da eventuali non conformità che non influenzano la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati desiderati.

9.5 Osservazioni

Una constatazione per la quale non esistono prove sufficienti per caratterizzarla come una non conformità, ma dimostra che occorre svolgere un'ulteriore ricerca per garantire l'efficacia del sistema di gestione verificato. L'Organizzazione può affrontare le Osservazioni attraverso il processo di azione preventiva del sistema di gestione.

9.6 Opportunità di miglioramento

Un'opportunità per il miglioramento è un caso in cui il team di audit individua un'area in cui potrebbe praticarsi azioni che meglio governano le procedure del sistema di gestione attuato dall'organizzazione.

10 AZIONI CORRETTIVE

10.4 Per tutte le Non Conformità identificate dal team di audit, l'Organizzazione deve:

- i) determinare la causa che le ha determinate;
- ii) definire e pianificare azioni appropriate per rettificare la non conformità (correzione);
- iii) definire e pianificare azioni idonee per prevenire il ripetersi delle n.c.;
- iv) assegnare le responsabilità per l'attuazione di tali azioni;
- v) definire i tempi per l'attuazione di tali azioni;
- vi) attuare queste azioni come previsto;
- vii) trasmetterle al team di audit per la verifica sulla effettiva attuazione delle azioni correttive.

11.2 L'esecuzione efficace delle azioni correttive è verificata dal team di audit in un determinato periodo di tempo come segue:

- 11.2.1 Nei casi in cui la non conformità individuata influenza la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati previsti (N.C. Maggiore), allora il tempo di risposta dell'Organizzazione è di 14 giorni e la chiusura della non conformità è di ulteriori 14 giorni. Nel caso in cui l'attuazione delle azioni correttive richieda più tempo, il piano d'azione correttivo deve includere misure provvisorie o controlli necessari per mitigare il rischio fino all'attuazione dell'azione correttiva permanente.
- 11.2.2 Nei casi in cui la non conformità individuata presenta un rischio immediato per la salute e la sicurezza dell'utilizzatore finale, il tempo di risoluzione dell'Organizzazione e la verifica dell'azione correttiva sono ridotti a 5 giorni lavorativi, altrimenti il certificato sarà ritirato.
- 11.2.3 Le azioni correttive delle non conformità che non incidono sulla capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati previsti (N.C. Minori) devono essere risolte dall'Organizzazione entro 90 giorni dalla data di identificazione della non conformità. Le azioni correttive dovrebbero essere completate entro 12 mesi dalla revisione e l'efficacia delle azioni realizzate / completate dovrà essere esaminata al più tardi in occasione della verifica di sorveglianza/rinnovo.
- 11.2.4 Se l'Organizzazione non risponde in tempo, allora:



- i. Se la non conformità viene identificata durante una prima certificazione o certificazione di rinnovo, il tempo massimo per eseguire le correzioni e azioni correttive di qualsiasi non conformità è 6 mesi dopo l'ultimo giorno della fase 2. In caso contrario AVRV condurrà un'altra fase 2 prima di emettere il certificato.
 - ii. Se la non conformità viene identificata durante la verifica di sorveglianza, la certificazione viene sospesa senza alcuna altra notifica all'Organizzazione.
- 11.2.5 Le condizioni preliminari per la decisione di certificazione e il rilascio del certificato sono:
- i. sono stati accettati tutti i piani d'azione tesi a rimuovere le non conformità minori;
 - ii. tutte le non conformità principali sono state completate.
- 11.2.6 La verifica dell'efficacia viene effettuata mediante una visita aggiuntiva o tramite invio di prove documentate sull'attuazione da parte dell'Organizzazione.
- 11.3 L'individuazione di una non conformità e un successivo rifiuto o incapacità dell'Organizzazione di pianificare e attuare un'adeguata azione correttiva come definiti ai paragrafi 11.1 e 11.2 possono comportare una riduzione del campo di applicazione della Certificazione per l'Organizzazione (cfr. Par. 13) , al fine di coincidere con il campo di applicazione del sistema di gestione.

11 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE (AUDIT DI RICERTIFICAZIONE)

- 11.4 Lo scopo della verifica della ricertificazione è quello di confermare il permanere della conformità e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso e la sua attuale rilevanza e applicabilità per la portata della certificazione. È previsto un audit di ricertificazione che viene condotto per valutare la continuità degli adempimenti di tutti i requisiti e del relativo sistema di gestione o di altri documenti normativi. Questo è previsto e condotto in tempo utile per consentire il rinnovo tempestivo prima della data di scadenza del certificato.
- 11.5 L'attività di ricertificazione comprende la revisione dei precedenti rapporti di sorveglianza e considera le attività e l'adeguatezza del sistema di gestione nel momento del compimento dell'audit.
- 11.6 Normalmente le attività di audit di ricertificazione non richiedono un audit di fase 1, ma possono richiedere uno stadio 1 in situazioni in cui sono state apportate modifiche significative al sistema di gestione, all'organizzazione o al contesto in cui il sistema di gestione opera (ad esempio modifiche alla legislazione).
- 11.7 Quando le attività di ricertificazione sono state completate con successo prima della scadenza della certificazione esistente, la data di scadenza della nuova certificazione può essere basata sulla data di scadenza della certificazione esistente. La data di rilascio di un nuovo certificato deve essere effettuata dopo la decisione di ricertificazione.
- 11.8 L'audit di ricertificazione include un controllo in azienda e verifica quanto segue:
- i. l'efficacia del sistema di gestione nella sua interezza alla luce delle modifiche interne ed esterne e della sua continua rilevanza e applicabilità all'ambito di certificazione;
 - ii. la dimostrazione dell'impegno a mantenere l'efficacia e il miglioramento del sistema di gestione al fine di migliorare le prestazioni complessive;
 - iii. l'efficacia del sistema di gestione per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi del cliente certificato e dei risultati previsti del rispettivo sistema di gestione.
- 11.9 Per qualsiasi non conformità maggiore, AVRV definisce i limiti temporali per le correzioni e le azioni correttive come indicato nella clausola 11. Tali azioni devono essere attuate e verificate prima della scadenza della certificazione.
- 11.10 Se AVRV non ha completato l'audit di ricertificazione o AVRV non è in grado di verificare l'esecuzione di correzioni e azioni correttive per qualsiasi motivo prima della scadenza della certificazione, non sarà raccomandata la ricertificazione e la validità della certificazione non sarà estesa. L'organizzazione è informata e le conseguenze saranno spiegate.
- 11.11 Prima del rinnovo del certificato e dell'avvio di un nuovo ciclo di certificazione, è obbligatorio completare con successo il processo di certificazione (inclusa la chiusura delle non conformità sollevate durante l'audit di ricertificazione). Il processo di rinnovo della certificazione deve essere completato prima della scadenza dell'ultimo certificato valido.
- 11.12 A seguito della scadenza della certificazione, AVRV può ripristinare la certificazione entro 6 mesi a condizione che le attività di ricertificazione in sospeso siano completate, altrimenti dovrà essere condotta almeno una la fase 2. La data effettiva sul certificato sarà inserita dopo la decisione di ricertificazione e la data di scadenza deve essere basata su un ciclo di certificazione precedente.

Rinnovo in Organizzazioni del Settore IAF 28

In conformità al Regolamento Tecnico RT-05, nelle Organizzazioni appartenenti al Settore IAF 28 (imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi), la verifica di rinnovo dovrà prevedere almeno un audit in cantiere/sito per un processo realizzativo di cui allo scopo di certificazione. AVRV, in tempi congrui rispetto al periodo pianificato, richiede all'Azienda l'elenco delle commesse ricadenti nel campo di applicazione, gestite e/o in gestione nell'ultimo triennio.

Con riferimento ai criteri da seguire in occasione delle verifiche di rinnovo delle certificazioni, AVRV è tenuto a rispettare contemporaneamente le seguenti condizioni:

- i. l'audit deve essere effettuato in sede ed in cantiere. I tempi di audit devono essere calcolati sulla base del documento IAF MD 5 "IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits", considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'Impresa (sede + cantieri). Tali tempi saranno incrementati in funzione della complessità dei cantieri da verificare (es. cantieri con numerose attività appaltate);
- ii. la verifica in cantiere di un'attività complessa (es. costruzione), consente di mantenere nello scopo del certificato attività affini e coerenti (es. ristrutturazione) solo a seguito di valutazione di evidenze documentali;
- iii. non sono ammesse proroghe alle scadenze dei certificati;



- iv. il riesame completo del sistema di gestione per la qualità ai fini della conferma per il triennio successivo, deve essere completato con sufficiente anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato.

Nel caso di rinnovo avvenuto a seguito della scadenza della certificazione, l'OdC potrà ripristinare la medesima entro un anno, accertandosi di comunicare nella banca dati di ACCREDIA la data effettiva corrispondente o successiva alla presa decisione di rinnovo (cioè la data di riattivazione del certificato), mentre la data di scadenza resterà quella basata sul ciclo di certificazione precedente.

In casi di accertate e gravi difficoltà dell'Organizzazione nel disporre di cantieri operativi in occasione del periodo previsto per la verifica di rinnovo, si richiede che l'OdC effettui comunque la verifica nei tempi previsti (entro la scadenza del certificato), sia pur limitandosi, solo per ciò che attiene le verifiche connesse alle attività di cantiere, alla valutazione dei documenti di registrazione. Ad esito positivo della verifica nei termini sopra descritti, l'OdC potrà proporre al proprio Comitato di Certificazione, il rilascio del rinnovo della certificazione, subordinandolo ad una verifica di follow-up da compiersi non appena l'Organizzazione avrà comunicato l'avvio di attività di cantiere e comunque entro 6 mesi dal rinnovo della certificazione. Alla scadenza dei 6 mesi concessi per effettuare il follow up, prima di procedere con la revoca del certificato, si dovrà procedere con una sospensione per un periodo non superiore ad 1 mese.

Per confermare lo scopo di certificazione, per ciascuna macro-tipologia, i processi realizzativi relativi ad attività complesse, devono essere stati oggetto di verifica almeno due volte in un cantiere operativo. È possibile valutare, nei casi di mancanza di nuove commesse in essere per la specifica macro-tipologia, un'evidenza documentale in sostituzione di un cantiere operativo, nel periodo che intercorre dalla certificazione iniziale al rinnovo o dal rinnovo al rinnovo successivo.

12 CAMBIO SCOPO DI CERTIFICAZIONE (ESTENSIONE O RIDUZIONE)

Le modifiche dello scopo di certificazione possono derivare da modifiche nei prodotti / servizi, nei processi o nei siti dell'organizzazione certificata. I casi di aumento dello scopo di certificazione vengono trattati come un nuovo processo di certificazione (richiesta di certificazione da parte dell'Organizzazione che completa e invia ad AVR V l'apposito documento "Scheda di base" - BIS).

La riduzione del campo di applicazione della certificazione può essere richiesta durante la visita di sorveglianza a seguito di:

- i) mancata programmazione e attuazione tempestiva di azioni correttive adeguate per le non conformità identificate;
- ii) l'Organizzazione Certificata cessa di fornire alcuni prodotti o di fornire determinati servizi;
- iii) abbandono dei processi o riduzione dei siti operativi.

L'aumento o la riduzione del campo di applicazione della certificazione l'intervento del Comitato di Delibera, se necessario.

13 MODIFICHE DELL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

L'Organizzazione certificata deve informare AVR V circa ogni modifica che possa influire sul campo di applicazione della certificazione. Tali modifiche possono includere:

- i) Dimensioni
- ii) Struttura e organizzazione
- iii) Statogiuridico
- iv) indirizzo e / o siti
- v) Modifiche del sistema di gestione e dei processi implementati.

Per i casi sopra menzionati e per qualsiasi altro cambiamento, AVR V si riserva il diritto di verificare l'adempimento dei requisiti relativi alla certificazione. Questa verifica può essere effettuata con audit supplementari presso il sito (i) dell'Organizzazione o aumentando il tempo per la sorveglianza o il rinnovo della certificazione.

14 UTILIZZO DEL MARCHIO

- 15.1 Al termine del processo di certificazione, l'Organizzazione acquisisce il diritto di utilizzare il certificato rilasciato da AVR V e il marchio di certificazione per scopi commerciali, incluso l'uso per la pubblicità.
- 15.2 Il certificato e il marchio di certificazione deve essere utilizzato esclusivamente per i prodotti o i servizi che sono stati oggetto di certificazione.
- 15.3 Il diritto dell'Organizzazione di utilizzare il certificato e il marchio di certificazione scade automaticamente alla fine della validità della certificazione.
- 15.4 Il marchio di certificazione AVR V può essere utilizzato solo in combinazione con il certificato AVR V, con riferimento al sistema di gestione certificato. I dati devono essere chiari in merito al sistema di gestione certificata. Il diritto di utilizzare il marchio di certificazione AVR V è concesso solo per la durata della certificazione.
- 15.5 Il marchio di certificazione AVR V può essere utilizzato per scopi commerciali, ad es. sui documenti di corrispondenza e su materiale pubblicitario come brochure, siti web, ecc. Può essere utilizzato solo per riferirsi a quelle parti della struttura dell'Organizzazione che sono coperte dalla certificazione. In ogni caso, il marchio di certificazione AVR V non può essere utilizzato in combinazione con qualsiasi prodotto o servizio, non certificato da AVR V, che potrebbe lasciar intendere che quel prodotto o servizio è certificato da AVR V.
- 15.6 È vietato utilizzare il marchio di certificazione AVR V su altri certificati relativi al prodotto o ai servizi forniti dall'Organizzazione come i rapporti di prova di laboratorio, i certificati di competenza del personale, nonché i disegni, gli studi, ecc. che sono il prodotto / servizio (o parte della stessa) fornita dall'organizzazione certificata.



- 15.7 Il diritto di utilizzare il certificato AVR V e il marchio di certificazione nonché il diritto alle domande di certificazione scadono nei casi di annullamento, sospensione o revoca nonché con risoluzione del contratto. E' fatto divieto all'Organizzazione di utilizzare /pubblicizzare marchio e certificato AVR V non appena la validità della certificazione termina, per qualunque motivo.
- 15.8 Il logo deve essere utilizzato nel rispetto del regolamento di AVR V e secondo la normativa vigente.
- 15.9 AVR V si riserva la facoltà di comunicare per iscritto, utilizzando ogni forma di comunicazione, le prescrizioni legate all'utilizzo del marchio.
- 15.10 Il certificato AVR V viene fornito all'Organizzazione in forma stampata e/o elettronica e il marchio di certificazione è fornito in formato elettronico.
- 15.11 L'organizzazione certificata non può utilizzare il certificato o fare alcuna dichiarazione di certificazione con un senso fuorviante o falso.
- 15.12 In caso di modifica del campo di applicazione della certificazione (ad es. Riduzione del campo di applicazione, ecc.), l'organizzazione certificata deve modificare le indicazioni di certificazione.
- 15.13 L'uso corretto dei marchi di certificazione è sempre verificata negli audit successivi al primo, e qualunque violazione alle norme porterà ad una non conformità maggiore.
- 15.14 Le disposizioni della clausola 15 restano valide anche dopo la fine del contratto tra le parti, e AVR V si riserva il proprio diritto di agire contro qualsiasi violazione di questa clausola.

15 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

- 16.1 AVR V ha il diritto di procedere alla sospensione temporanea della certificazione per i seguenti motivi:
 - i. Le azioni correttive non sono state attuate nel tempo concordato per le Non conformità sollevate durante il periodo di validità della certificazione.
 - ii. L'Organizzazione fa un uso scorretto del certificato AVR V e/o del marchio di certificazione e non prende alcuna azione correttiva appropriata.
 - iii. L'Organizzazione non ha rispettato gli accordi commerciali ed economici sottoscritti con AVR V.
 - iv. L'Organizzazione disattende le disposizioni contenute nel presente documento "termini e condizioni".
- 16.2 In caso di sospensione della certificazione, AVR V informa l'Organizzazione certificata per iscritto circa i motivi di sospensione, durata della sospensione e condizioni di rinuncia alla sospensione. La sospensione della certificazione è resa pubblica da AVR V.
- 16.3 La revisione delle condizioni per la sospensione e la verifica delle azioni correttive è effettuata prima della scadenza della sospensione. Durante il tempo di sospensione, l'Organizzazione certificata è esclusa da qualsiasi diritto a richiedere la certificazione.
- 16.4 Se le condizioni che hanno determinato la sospensione sono soddisfatte in tempo, la stessa viene revocata. Altrimenti AVR V deve ritirare la certificazione o ridurre lo scopo di certificazione (secondo i requisiti dello standard di certificazione).
- 16.5 Il tempo massimo per la sospensione della certificazione non può superare i 6 mesi.

16 REVOCA CERTIFICATO

- 17.1 AVR V si riserva il diritto di ritirare il certificato se:
 - i. L'Organizzazione certificata non ha soddisfatto la condizione per revocare la sospensione.
 - ii. I termini di pagamento convenuti per i servizi di certificazione e sorveglianza non sono stati rispettati dall'Organizzazione.
- 17.2 In caso di ritiro della certificazione non vi è alcun rimborso e ogni spesa che si verifichi per il recupero della certificazione è a carico dell'Organizzazione.
- 17.3 L'Organizzazione può presentare ricorso contro la decisione di ritiro della sua certificazione al comitato di certificazione di AVR V.

17 ANNULLAMENTO

- 18.1 La certificazione può essere annullata se:
 - i. L'Organizzazione certificata lo richiede per iscritto
 - ii. L'Organizzazione cessa la propria attività o cessa l'attività coperta dal campo di applicazione della certificazione (cfr. Clausola 13)
 - iii. L'Organizzazione certificata fallisce o si fonde o interrompe le operazioni (cfr. Clausola 13)
- 18.2 In caso di annullamento della certificazione, l'Organizzazione non ha diritto a alcun rimborso.

18 COMPENSI

- 19.1 I servizi forniti da AVR V sono fatturati secondo l'offerta e/o il Contratto. I ritardi di pagamento devono essere trattati secondo la normativa vigente.
- 19.2 Gli importi per l'attività di certificazione sono calcolati in base alle verifiche ispettive richiesti, alla dimensione dell'organizzazione e all'attuale prezzario di AVR V.
- 19.3 AVR V ha il diritto di adeguare le spese di verifica effettuate durante il periodo di validità della certificazione in base all'inflazione ufficiale o alle modifiche citate alla Sezione 14.

19 RICORSI E COMUNICAZIONE



- 20.1 Tutte le controversie che possono sorgere in relazione alla procedura di certificazione e di sorveglianza devono essere trattate inizialmente secondo il processo descritto di seguito, escludendo il ricorso al rito ordinario. AVR V si impegna a trattare qualsiasi controversia con l'imparzialità appropriata.
- 20.2 L'Organizzazione ha il diritto di appellarsi contro qualsiasi decisione del AVR V. I reclami o ricorsi riguardanti le attività e/o le decisioni di AVR V devono essere presentati per iscritto e giustificati entro quattro settimane dalla data iniziale del motivo della denuncia o del ricorso.
- 20.3 Qualsiasi soggetto interessato ha il diritto di appellarsi contro un'Organizzazione certificata da AVR V per quanto riguarda le questioni relative alla certificazione rilasciata da AVR V a questa Organizzazione. AVR V accetta solo appelli documentati ufficialmente e informa solo l'Organizzazione. Qualsiasi esigenza di eventuale pubblicazione è condotta in conformità alla clausola 4.4 di questi Termini e Condizioni.
- 20.4 In caso di incapacità di AVR V e dell'Organizzazione di raggiungere una soluzione, l'Organizzazione ha il diritto di procedere con un ricorso ufficiale al Comitato di Certificazione di AVR V. Tutti i ricorsi devono essere documentati e supportati da informazioni e prove rilevanti. Per la risoluzione delle controversie il Comitato di Certificazione si basa sui principi del Codice di Comportamento di AVR V, i requisiti delle norme e delle procedure di AVR V. Nei casi che hanno a che fare con l'imparzialità dell'AVRV, la direzione dell'AVRV deve informare il comitato dell'imparzialità, che convoca una riunione ufficiale per trattare l'argomento.
- 20.5 Al ricevimento del ricorso, il presidente del Comitato di Certificazione conferma che l'Organizzazione è a conoscenza di tali regole.
- 20.6 Per ogni ricorso o reclamo il pacchetto di audit dell'Organizzazione certificata viene riesaminato e rivalutato. Se necessario, vengono nominati comitati tecnici esperti per valutare le decisioni. Sono conservate le registrazioni relative alle decisioni e alla loro attuazione.
- 20.7 Il Comitato di Certificazione ha la facoltà di rivedere tutte le informazioni disponibili per la risoluzione di ricorsi o reclami e di monitorare la corretta attuazione delle sue decisioni.
- 20.8 Il Comitato di Certificazione registra i risultati, le raccomandazioni e le decisioni e li trasmette all'organizzazione certificata e alla gestione di AVR V entro 2 mesi dalla ricezione del ricorso o della denuncia.
- 20.9 La decisione del Comitato di Certificazione è definitiva e vincolante per l'Organizzazione e AVR V certificate. Per questioni di imparzialità la decisione del comitato per l'imparzialità è definitiva e vincolante per l'Organizzazione certificata e AVR V.
- 20.10 AVR V ha l'obbligo di informare il denunciante delle decisioni definitive.
- 20.11 In caso di accettazione di un ricorso o di una denuncia, non può essere presentata alcuna domanda di risarcimento a seguito della decisione iniziale che ha causato l'impugnazione.

20 MODIFICHE DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE

AVRV informa l'Organizzazione certificata, in ogni caso, delle modifiche ai requisiti di certificazione al fine di pianificare le necessarie modifiche al proprio sistema di gestione come richiesto. I requisiti aggiornati o rivisti vengono verificati durante il successivo audit di sorveglianza.

21 FORZA MAGGIORE

Se AVR V è impossibilitato ad eseguire o completare l'attività di certificazione come concordato nel contratto per cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo perdita dell'accreditamento, fallimento, calamità) l'Organizzazione pagherà ad AVR V:

- a) l'importo di tutte le spese sostenute a quella data;
- b) le imposte pro quota.

AVRV sarà assolutamente responsabile per la mancata esecuzione parziale o totale dei Servizi richiesti.

22 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ E INDENNITÀ

- 23.1 AVR V si impegna ad esercitare la propria attività con la dovuta cura e competenza, e riconosce eventuali responsabilità, nell'esecuzione dei Servizi, solo in caso di negligenza comprovata.
- 23.2 Nessuna delle presenti Condizioni Generali esclude o limita la responsabilità di AVR V verso l'Organizzazione per morte o lesioni personali, per frodi o qualsiasi altra conseguenza risultante dalla negligenza di AVR V per cui sarebbe illegale escludere o limitare la sua responsabilità.
- 23.3 Fatta salva la clausola 23.2, la responsabilità di AVR V verso l'Organizzazione, per ogni richiesta di perdita, danno o spesa di qualsiasi natura per ogni evento o serie di eventi connessi, è limitata all'importo che l'organizzazione ha versato ad AVR V ai sensi del contratto (esclusa l'imposta sul valore aggiunto)
- 23.4 Fatta salva la clausola 23.2, AVR V non è responsabile verso l'Organizzazione per la domanda di perdita, danno o spesa, a meno che non sia avviato un procedimento arbitrale entro un anno dalla data di esecuzione delle attività di AVR V del servizio che dà luogo alla richiesta o in caso di eventuali presunte prestazioni non conformi entro un anno dalla data in cui tale servizio dovesse essere stato completato, in base al delibera del Contratto per la prestazione resa.
- 23.5 Fatta salva la clausola 23.2, AVR V non è responsabile dell'Organizzazione né di terzi:
 - (a) per qualsiasi perdita, danno o spesa derivante da (i) un fallimento da parte dell'Organizzazione di rispettare uno dei suoi obblighi in esso contenuti; (ii) qualsiasi azione intrapresa o non adottata sulla base delle Relazioni o dei Certificati; e (iii) i risultati errati, i rapporti o i certificati derivanti da informazioni non chiare, erranee, incomplete, fuorvianti o false fornite a AVR V;
 - (b) per la perdita di profitti, la perdita di produzione, la perdita di attività o i costi sostenuti da interruzioni di attività, perdita di reddito, perdita di opportunità, perdita di contratti, perdita di aspettative, perdita di utilizzo, perdita di buona volontà o danno alla reputazione, la perdita di risparmio previsto, i costi o le spese sostenuti



- in relazione al recupero dei prodotti, ai costi o alle spese sostenuti per mitigare le perdite e le perdite o danni derivanti dalle rivendicazioni di terze parti (incluse senza pregiudizio) ;
- (c) qualsiasi perdita o danno indiretto o consequenziale di qualsiasi tipo (che rientrano o non rientrano nei tipi di perdita o danno di cui al precedente punto b)

23.6 Fatta eccezione per i casi di negligenza dimostrata o frode da parte di AVR V, l'Organizzazione accetta inoltre di tenere indenne e indennizzare AVR V e i suoi ispettori, dipendenti, agenti o subappaltatori contro tutte le richieste (effettive o minacciate) da terzi per perdite, danni o spese di qualsiasi natura inclusa tutte le spese legali e relativi costi, e comunque derivanti dall'esecuzione di dette attività, alla prestazione o alla mancata esecuzione dei Servizi o (ii) da parte di essi in connessione con il prodotto, il processo o il servizio dell'Organizzazione, dell'oggetto di certificazione (inclusa, senza alcuna limitazione, i diritti di responsabilità sul prodotto).

23.7 AVR V e l'Organizzazione si impegnano a stipulare un'adeguata assicurazione per coprire le proprie passività derivanti dal Contratto.

23 DISPOSIZIONI FINALI E MODIFICHE DEL CONTRATTO

In caso di invalidità di una o più delle condizioni di cui sopra, la validità delle restanti clausole non è compromessa. AVR V e l'Organizzazione si impegnano a sostituire le disposizioni inefficaci con nuovi accordi più idonei al loro successo economico se necessario.

Qualsiasi modifica dei termini e condizioni del Contratto deve essere rappresentata in forma scritta. Gli accordi supplementari non sono accettati, tranne quelli rilasciati da AVR V per i servizi di certificazione specifici nell'allegato del presente documento.

24 GIURISDIZIONE E LEGGE APPLICABILE

La competenza di qualsiasi controversia legale derivante dal contratto appartiene alla Corte di Giustizia di Atene (Grecia). Si applica esclusivamente la legge greca.

25 MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

(logo)





ALLEGATO 1: Condizioni speciali per la fornitura di servizi di audit e certificazione per FSSC22000

L'allegato specifica termini e condizioni speciali o complementari applicabili per la fornitura di servizi di audit e certificazione nell'ambito del sistema FSSC22000. Questo documento è utilizzato solo in combinazione con la versione applicabile delle Condizioni Generali per la fornitura di servizi di certificazione del sistema di gestione. Laddove non sia esplicitamente definito che si applichino le Condizioni Generali, prevarranno i requisiti definiti nel presente documento.

2 SCOPO

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali

3 DEFINIZIONI:

"FSSC22000" Fondazione per la certificazione di sicurezza alimentare - Il proprietario del sistema FSSC22000

"FSMS" Sistema di gestione della sicurezza alimentare

"GFSI" L'Iniziativa per la sicurezza alimentare globale; GFSI riconosce i regimi di sicurezza alimentare come FSSC22000 attraverso un processo di benchmarking.

"Non conformità minore" Un fallimento di un requisito del sistema di gestione che non influenza la capacità di raggiungere i risultati previsti

"Non conformità maggiore" Un mancato rispetto di uno o più requisiti del sistema di gestione che solleva dubbi circa la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati previsti della sicurezza alimentare nella catena alimentare o di controllare efficacemente il processo per cui è stato destinato.

4 STATUS GIURIDICO - PRINCIPI GENERALI DELLE OPERAZIONI:

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali

5 RISERVATEZZA

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali.

Inoltre:

AVRV invia alla Fondazione le informazioni dell'organizzazione certificata che includono al minimo: nome e ubicazione dell'organizzazione certificata; ambito della certificazione; data della certificazione iniziale; data di scadenza del certificato; in caso di sospensione o di recesso; la data di sospensione o di recesso). La Fondazione conserverà e metterà pubblicamente sul sito della Fondazione un registro con i nomi e le informazioni sulla certificazione dell'organizzazione certificata.

Queste informazioni devono essere presentate da AVR V alla Fondazione entro 4 settimane dalla consegna del certificato.

6 GENERALE

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali. Inoltre:

La Fondazione richiede che AVR V partecipa a un programma basato sui rischi di revisioni di ufficio e annunciato, ma non previsto, audit di organizzazioni certificate. Questi controlli devono essere effettuati in conformità ai requisiti del GFSI.

L'Organizzazione accetta di notificare AVR V nel caso in cui venga a conoscenza di procedure legali in relazione alla sicurezza o alla legittimità del prodotto o in caso di recupero dei prodotti. L'Organizzazione deve immediatamente, almeno entro 3 giorni lavorativi, rendere AVR V a conoscenza della situazione. AVR V prende le misure necessarie per valutare la situazione e le eventuali implicazioni per la certificazione e adotta eventuali azioni appropriate.

7 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE E REGISTRAZIONE

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali.

8 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE (AUDIT INIZIALE DI CERTIFICAZIONE)

L'audit iniziale di certificazione del sistema di gestione dell'organizzazione candidata è completato in due fasi. Durante l'audit iniziale di certificazione (Stadi 1 e 2) saranno valutati tutti i requisiti del sistema FSSC22000. Ciò comprende ISO22000, la specifica tecnica applicabile ai PRP del settore e ulteriori requisiti FSSC (clausola 3.3 della parte I).

7.1 STAGE 1: Valutazione della documentazione del sistema di gestione e Infrastruttura dell'organizzazione

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali. Inoltre:

La fase 1 comprende tutti i requisiti di cui al punto 9.2 di ISO / TS22003 e deve essere eseguita presso i locali del cliente per valutare la preparazione dell'organizzazione per la fase2.

7.2 STAGE 2 : Valutazione dell'attuazione del sistema di gestione

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali. Inoltre:

La FASE 2 comprende un tour completo del sito e copre un numero rappresentativo di linee di prodotti, categorie e settori coperti dal campo di applicazione. Il tour del sito include la revisione dell'attuazione di tutti i CCP e dei PRP operativi e include un campionamento rappresentativo di PRP. Il tour comprende tutte le aree che potrebbero influenzare la sicurezza alimentare. Se si verificano attività / processi paragonabili, è consentito il campionamento.



9 REGISTRAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali. Inoltre:

La Fondazione terrà un registro con i nomi e le informazioni sulla certificazione dell'organizzazione certificata. Questo registro sarà reso pubblico sul sito della Fondazione. AVR V è responsabile di monitorare lo stato di certificazione dell'organizzazione certificata e aggiornare le informazioni come richiesto.

10 AUDIT SORVEGLIANZA

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali. Inoltre:

9.1. Durante le attività di sorveglianza e la verifica di sorveglianza sarà esaminata l'efficacia del sistema di gestione della sicurezza alimentare e la conformità ai requisiti della norma ISO 22000, le specifiche tecniche dei PRP del settore e le necessità supplementari di questo regime.

9.2. Ciò include un esame della documentazione del sistema di gestione della sicurezza alimentare sulla registrazione delle modifiche e della comunicazione interna delle modifiche nel processo produttivo, dell'origine delle materie prime, dei prodotti e delle caratteristiche del prodotto o nel contesto in cui il cibo il sistema di sicurezza è in funzione (ad esempio, cambiamenti di legislazione, codici di pratica, requisiti dei clienti) nel periodo successivo alla revisione precedente. Se sono state individuate eventuali modifiche in questo esame o altrimenti, l'audit di sorveglianza deve includere una valutazione completa e una relazione sulla valutazione di:

- i requisiti di documentazione, in particolare le clausole 4.2.1. e 7.3.1 della norma ISO 22000 e la clausola 1 della sezione 3.3 (appendice IA) della parte I del regime FSSC22000
- la creazione e l'attuazione dei PRP;
- l'analisi dei rischi ei PRP operativi e CCP ".

9.3. Durante gli audit di sorveglianza è consentito esaminare attività e una serie di linee di prodotti, categorie e settori coperti dal campo di applicazione. Il campionamento provoca una revisione rappresentativa dell'attuazione del regime.

9.4. Ulteriori verifiche di sorveglianza possono essere richieste nel caso in cui vi siano prove o sospetti di non conformità all'interno dell'organizzazione certificata

11 DICHIARAZIONI DI REVISIONE

Le disposizioni del punto 10 delle Condizioni Generali sono sostituite come segue:

I risultati delle verifiche sono classificati come segue:

10.1 Non conformità maggiore (NC)

Tale riscontro è il risultato di quanto segue:

- a) Mancata documentazione e implementazione efficace dei requisiti FSMS.
- b) guasto FSMS con un impatto diretto sulla sicurezza del cibo.
- c) Molti fallimenti minori che indicano cumulativamente che la capacità dell'FSMS di raggiungere i risultati attesi è in dubbio.
- d) non risolvere tempestivamente eventuali problemi rilevanti per la sicurezza alimentare.
- e) NC minori non risolti entro i termini fissati.
- f) evidenza di una situazione che solleva dubbi sulla sicurezza del prodotto alimentare e / o sul prodotto non sicuro senza alcuna misura adottata per controllare il prodotto in questione potenzialmente pericoloso.

10.2 Non conformità minore (NC)

Tutte le altre non conformità

10.3 Opportunità di miglioramento

Un'opportunità per il miglioramento è un caso in cui il team di audit individua un'area in cui potrebbe essere migliorato il vantaggio del sistema di gestione attuato dall'organizzazione.

10.4 Buone pratiche

Le pratiche e gli aspetti del sistema di gestione vale la pena notare nel rapporto di audit.

12 AZIONI CORRETTIVE

11.1 Si applicano le condizioni definite al punto 11.1 delle Condizioni Generali

Le disposizioni del par.11.2 delle Condizioni Generali sono sostituite come segue:

11.2 L'esecuzione efficace delle azioni correttive è verificata dal team di audit in un determinato periodo di tempo come segue:

Se un minore NC è identificato in un audit, un piano d'azione correttivo proposto è richiesto entro 3 mesi dall'audit. Le azioni correttive dovrebbero essere completate entro 12 mesi dalla revisione. L'attuazione / completamento del piano correttivo dovrebbe essere riesaminata al più tardi all'ultimo controllo in loco

Se un controllore maggiore è identificato in un controllo, il cliente deve fornire una prova oggettiva di un'analisi di causa radicale e di un piano d'azione correttivo proposto, concordato dal CB. Questo dovrebbe essere fornito entro 14 giorni dalla revisione e il MNC chiuso entro altri 14 giorni.

L'attuazione delle azioni correttive potrebbe richiedere più tempo a seconda della potenziale gravità del CN. In tali casi il piano d'azione correttivo deve includere misure temporanee o controlli necessari per mitigare il rischio fino all'attuazione dell'azione correttiva permanente.



- Un NC maggiore viene automaticamente sollevato (sulla responsabilità di gestione e sull'allocazione delle risorse) in caso di mancato completamento del piano d'azione approvato.

- Quando la sicurezza alimentare è a rischio, questo dovrebbe riflettere sia nella formulazione che nella classificazione della NC e nel piano d'azione correttivo fornito dal cliente.

- Se la sicurezza alimentare è a rischio, un certificato deve essere ritirato entro 5 giorni lavorativi (max).
Certification conditions

Un certificato FSSC 22000 sarà raggiunto solo quando

- sono stati accettati tutti i piani d'azione relativi alle Minor non conformità;
- tutte le non conformità principali sono state completate.

È necessario un controllo di ripetizione nei casi in cui le eventuali non conformità non siano risolte e il certificato non è stato rilasciato entro 3 mesi dalla data di verifica originale.

13 RINNOVAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE (AUDIT DI RICERTIFICAZIONE)

Si applicano tutti i termini e le condizioni. La ricertificazione deve includere una valutazione completa e una segnalazione di tutti i requisiti.

14 MODIFICHE DELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE (INCREASE DI RIDUZIONE)

Si applicano tutti i termini e le condizioni. Inoltre:

Una volta rilasciata la certificazione, le modifiche che possono influenzare l'adempimento dei requisiti per la certificazione verranno immediatamente comunicate all'AVRV. Ciò potrebbe essere un cambiamento di prodotti o processi di produzione che potrebbero richiedere l'estensione della portata della certificazione, della gestione e della proprietà dell'organizzazione, della posizione, ecc. AVRV effettuerà una visita sul sito per esaminare le conseguenze e determinare le attività di audit necessarie. AVRV deciderà se l'estensione può essere concessa o meno. Se viene concessa l'estensione, il certificato corrente verrà sostituito da un nuovo certificato utilizzando le stesse scadenze riportate nel certificato originale.

15 MODIFICHE ALL' ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

Si applicano tutti i termini e le condizioni.

16 UTILIZZO DEL MARCHIO DI CERTIFICATO E DI CERTIFICAZIONE AVR V, COME MARCHI DI CERTIFICAZIONE ESTERNA

Si applicano tutti i termini e le condizioni. Inoltre

Uso del logo FSSC da parte delle Organizzazioni Certificate

1. Le organizzazioni certificate FSSC 22000 possono utilizzare il logo FSSC 22000, ma solo in combinazione con il marchio del proprio organismo di certificazione.
2. Il logo FSSC può essere utilizzato sulla stampante, la letteratura, le carte da visita, il sito web e il materiale promozionale dell'organizzazione in base alle specifiche di progettazione definite nei documenti FSSC disponibili sul sito web (www.fssc22000.com).
3. Il logo FSSC 22000 non può essere utilizzato su un prodotto, sulla sua etichettatura o sul suo imballaggio o in qualsiasi altro modo fuorviante, in modo da suggerire all'organismo di certificazione di aver certificato o approvato qualsiasi prodotto, processo o servizio di un'organizzazione certificata.
4. Non è consentito menzionare il possesso di un certificato FSSC 22000 o fare qualsiasi riferimento come "Prodotto in una società certificata FSSC 22000" su un'etichetta del prodotto.
5. L'organismo di certificazione verificherà l'utilizzo del logo FSSC 22000 da parte delle organizzazioni certificate durante ogni verifica di sorveglianza e riesame. Qualsiasi mancata conformità con l'utilizzo del logo richiederà l'intervento correttivo per correggere l'uso del logo e le azioni correttive per l'uso futuro.

17 SOSPENSIONE CERTIFICAZIONE

Si applicano tutti i termini e le condizioni

18 REVOCA CERTIFICAZIONE

Si applicano tutti i termini e le condizioni

19 ANNULLAMENTO

Si applicano tutti i termini e le condizioni



20 COMMISSIONI

Le organizzazioni certificate contro FSSC22000 sono state addebitate da AVR V per una tassa annuale alla Fondazione. Le commissioni vengono trasferite alla Fondazione. La Fondazione deciderà annualmente sull'importo di questa tassa. L'organizzazione certificata è informata da AVR V per qualsiasi modifica delle commissioni dovute alla fondazione prima della prossima revisione e si impegna a rimborsare eventuali oneri aggiuntivi.

21 APPELLI E CONTESTAZIONI

Si applicano tutti i termini e le condizioni

22 CHANGES TO THE CERTIFICATION REQUIREMENTS

Si applicano tutti i termini e le condizioni

AVRV informa entro due mesi l'organizzazione certificata ogni volta che si verificano nuove informazioni o modifiche rispetto ai requisiti della FSSC22000

23 FORZA MAGGIORE

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali

24 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ E INDENNITÀ

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali

25 DISPOSIZIONI FINALI E MODIFICHE DEL CONTRATTO

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali

26 GIURISDIZIONE E LEGGE APPLICABILE

Si applicano le disposizioni delle Condizioni Generali

27 MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

