



Procedure OP.QP01.01

Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione

Issue Status Sheet

The issue status is indicated by the version number in the footer of this document. It identifies the issue status of this Procedure. When any part of this Procedure is amended, a record is made in the Amendment Log shown below. The Procedure can be fully revised and re-issued at the discretion of the Governance Team. Please note that this Procedure is not valid if printed or downloaded and is classed as “uncontrolled”.

Version No.	Amendment	Date	Approved By (Document Owner)
10	Revisione generale del documento; modifica della ragione sociale da EuCI European Certification Institute Ltd a Amtivo Southern Europe Ltd; allineamento al template aziendale Amtivo.	09.09.2026	DS MG

Indice	
1. OGGETTO.....	5
2. IMPARZIALITÀ.....	5
3. CONDIZIONI GENERALI.....	5
4. RESPONSABILITÀ E LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE	6
4.1 Obblighi legali	6
4.2 Limiti di responsabilità	6
5. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE	7
4.3 Richiesta di Certificazione e Revisione del Contratto	7
4.4 Processo di Certificazione.....	7
4.4.1 Requisiti aggiuntivi per l'audit dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (OH&SMS) 10	
4.5 Sorveglianza delle Organizzazioni Certificate	10
4.5.1 Mantenimento della certificazione: requisiti aggiuntivi per OH&SMS	11
4.6 Validità della Certificazione.....	11
4.7 Sospensione, Ripristino, Ritiro, Estensione o Riduzione della Certificazione	12
4.8 Gestione delle non conformità e conduzione audit di verifica	13
4.9 Audits speciali.....	14
4.9.1 Audit preliminare.....	14
4.9.2 Estensione di scopo	14
4.9.3 Audit addizionali.....	14
4.9.4 Audit con breve preavviso	14
6. REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE	14
4.10 Documentazione	14
4.11 Riesame della Direzione e Audit Interni	15
4.12 Accordi per la Conduzione degli Audit.....	15
7. DIRITTI E DOVERI DI ASE E DEI CLIENTI CERTIFICATI	15
4.13 DIRITTI E DOVERI DI ASE	15
4.13.1 Modifiche al regolamento	15
4.13.2 Causa di forza maggiore	15
4.14 DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI.....	15
4.14.1 Modifiche al Sistema di Gestione dell'Organizzazione	16
4.14.2 Obbligo di informazione sui procedimenti legali	16
4.14.3 Obblighi per i clienti certificati per i sistemi di gestione ambientale e/o della salute e sicurezza... 17	
4.15 USO DEI MARCHI.....	17
Lo scopo di questa sezione è quello di garantire il corretto utilizzo dei certificati e dei marchi di certificazione da parte di clienti certificati da ASE.	17
4.15.1 Responsabilità.....	17

4.15.2	Generalità.....	17
4.15.3	Uso dei certificati e dei marchio di certificazione.....	17
4.15.4	Guida per il Corretto Uso dei Marchi di Certificazione.....	19
4.15.5	Riferimento alla certificazione (dichiarazione).....	19
4.15.6	GRAFICA DEL MARCHIO	20
4.15.7	Controllo sull'uso dei marchi.....	20
8.	INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE PER LA GESTIONE DI RECLAMI E RICORSI.....	21
4.16	Reclami riguardanti i Clienti.....	21
4.17	Reclami e Ricorsi.....	21
9.	CONFIDENZIALITA'	21
10.	INFORMAZIONI PUBBLICAMENTE ACCESSIBILI	22
11.	AUDIT SPECIALI	22

1. OGGETTO

Il presente regolamento definisce i rapporti tra Amtivo Southern Europe, di seguito indicato come ASE e le organizzazioni che chiedono e/o ottengono la certificazione e la registrazione dei loro sistemi di gestione, di seguito denominate "l'Organizzazione" o "il Cliente".

Il Certificato ASE è il documento con cui ASE certifica che l'Organizzazione richiedente si avvale di un Sistema di Gestione conforme alla normativa di riferimento.

2. IMPARZIALITÀ

La Certificazione è disponibile per ogni Organizzazione che la richieda, indipendentemente dalla sua natura.

E' esclusa dall'oggetto del contratto ogni attività di consulenza.

ASE non offre alcun servizio di consulenza, direttamente o tramite sub-fornitori, per supportare le organizzazioni ad implementare un Sistema di Gestione, preparare la relativa documentazione o ogni altro servizio di consulenza (es. nel campo della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro (OH&S): fornitura del coordinatore/responsabile servizio protezione e prevenzione, fornitura di servizi di sorveglianza sanitaria, preparazione del documento di valutazione dei rischi, ecc.) Mediante il perfezionamento degli accordi contrattuali ASE non assume nessun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità, né in merito all'emissione del certificato, se non l'obbligo di basare le proprie decisioni sulla base di sufficienti evidenze oggettive.

Il Cliente riconosce che un potenziale conflitto di interessi può determinare l'impossibilità per ASE di erogare il proprio servizio. A tale fine si obbliga a comunicare ad ASE i nominativi delle persone che ricoprono posizioni chiave per lo svolgimento delle attività connesse al Sistema di Gestione, nonché la ragione sociale dell'eventuale consulente ed il nominativo delle persone fisiche che svolgono direttamente l'attività di consulenza. Il Cliente si obbliga inoltre a comunicare a ASE ogni variazione di tali soggetti.

Il Cliente riconosce, inoltre, che un potenziale conflitto di interessi può insorgere anche successivamente alla stipula del contratto e sino al momento della sua completa esecuzione; in tale caso sarà facoltà di ASE recedere dal contratto con efficacia immediata. In tale ipotesi ASE conserverà il diritto ad ottenere il corrispettivo delle prestazioni svolte sino al momento del recesso.

Eventuali riconoscimenti economici a partner commerciali sono resi noti al personale di ASE, che adotterà le misure necessarie per garantire la piena imparzialità nel processo decisionale relativo alla gestione delle certificazioni.

3. CONDIZIONI GENERALI

Il Cliente deve:

- avere un Sistema di Gestione in base ai requisiti applicabili della norma di riferimento e a qualsiasi prescrizione specifica, definito per i prodotti/processi e servizi oggetto della certificazione.
- descrivere il sistema di cui sopra in idonea documentazione (Manuale, procedure, etc.);
- accettare le norme contenute in questo documento e le condizioni comunicate da ASE.

L'accettazione della domanda, l'emissione della certificazione ed il mantenimento della registrazione della stessa sono soggetti al pagamento dei compensi prescritti.

La mancata realizzazione di tali obblighi entro il termine stabilito comporta la sospensione o la revoca del Certificato. L'Organizzazione si impegna a conformare e mantenere conformi i propri prodotti/servizi a tutte le prescrizioni legali applicabili e obbligatorie (quali direttive, leggi e regolamenti). E' responsabilità di ASE verificare, sulla base di un campionamento che sia congruente con il tempo di verifica, che l'Organizzazione sia consapevole e in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al Sistema di Gestione oggetto della certificazione.

I requisiti di certificazione possono cambiare come risultato di:

- Modifiche alle norme di riferimento;
- Modifiche alle condizioni di rilascio della certificazione.

In ciascuno dei casi, ASE informerà prontamente le organizzazioni iscritte nel Registro delle Organizzazioni Certificate o in attesa di essere certificate. ASE stabilirà la data in cui le nuove modifiche entreranno in vigore, con un intervallo di tempo ragionevole per consentire alle organizzazioni di adeguarsi alle nuove disposizioni. Le organizzazioni che non desiderano aggiornare il loro Sistema di Gestione per garantire la conformità a le modifiche di norme di riferimento o le condizioni di rilascio di certificazione, potranno cancellare la loro certificazione dandone comunicazione a ASE.

In caso di modifiche alle norme di riferimento, ASE si riserva il diritto di verificare la conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione con le nuove disposizioni delle norme. Tutte le spese di verifica saranno a carico dell'Organizzazione. ASE mantiene un Registro delle Organizzazioni Certificate. ASE rende pubblici i dati anche in caso di rinuncia, sospensione o revoca e della certificazione. Analoghe informazioni sono trasmesse agli Enti con cui ASE ha stabilito accordi di riconoscimento. L'Organizzazione può anche essere inserita nella banca dati degli organismi di accreditamento.

4. RESPONSABILITÀ E LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE

4.1 Obblighi legali

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione dei Sistemi di Gestione non costituiscono attestazione né garanzia da parte di ASE del rispetto degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti gravanti sul Cliente certificato. Pertanto, il Cliente è e rimane l'unico responsabile, sia verso se stesso, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa, e dei propri prodotti, alle normative applicabili, nonché alle aspettative dei Clienti e dei terzi in genere.

Il Cliente s'impegna altresì a tenere indenne ASE ed i suoi dipendenti, ausiliari e collaboratori da qualsiasi reclamo, azione e/o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività di ASE in base al presente Regolamento.

4.2 Limiti di responsabilità

In caso di danni derivanti da errori o omissioni imputabili ad ASE nell'esecuzione delle attività disciplinate dai documenti contrattuali, la responsabilità di ASE sarà limitata all'importo totale dei corrispettivi versati dal Cliente nei dodici (12) mesi precedenti la segnalazione di qualsiasi errore o omissione. Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti

di ASE dovrà essere avanzato dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre un (1) anno dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo.

5. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

5.1 Richiesta di Certificazione e Revisione del Contratto

Il processo inizia con la richiesta da parte dell'Organizzazione per l'offerta di servizi di certificazione. Il Cliente fornisce ad ASE tutte le informazioni necessarie. ASE procede all'esame formale della documentazione presentata, al fine di verificare la completezza e l'accuratezza delle informazioni di carattere generale e di preparare ed inviare l'ACCORDO DI CERTIFICAZIONE (CERTIFICATION AGREEMENT).

L'accettazione dell'ACCORDO DI CERTIFICAZIONE (CERTIFICATION AGREEMENT) perfeziona il contratto tra le parti. L'Organizzazione si impegna a rispettare, accogliere e conoscere le disposizioni contenute nei Documenti Contrattuali, che costituiscono l'ACCORDO DI CERTIFICAZIONE (CERTIFICATION AGREEMENT) e sono:

- Il documento ACCORDO DI CERTIFICAZIONE (CERTIFICATION AGREEMENT);
- Il presente "Regolamento di Certificazione dei Sistemi di Gestione";
- La procedura ASE "QP11 – Gestione di Reclami e Ricorsi";
- La procedura ASE "QP12 – Informazioni Confidenziali e Pubblicamente Accessibili".

Per tutta la durata del contratto sarà considerata applicabile l'ultima versione dei Documenti Contrattuali, che sarà prontamente messa a disposizione dell'Organizzazione.

5.2 Processo di Certificazione

L'intero ciclo di certificazione ha durata triennale e comprende un audit iniziale, che si svolge in due fasi successive, due audit di sorveglianza rispettivamente nel primo e nel secondo anno e un audit di ricertificazione nel terzo anno da svolgersi prima della scadenza della certificazione. A tal fine, ASE, sviluppa un completo programma di audit che tiene conto del campo di applicazione, della complessità del sistema di gestione, dei processi e dei prodotti, delle dimensioni dell'organizzazione da sottoporre ad audit e se il cliente opera con turni di lavoro.

Il primo triennio del ciclo di certificazione inizia con la data di decisione della certificazione. I cicli successivi iniziano con la data di decisione della ricertificazione.

Il programma di audit per il ciclo di certificazione copre tutti i requisiti del sistema di gestione applicabile. La formalizzazione di tale programma di audit avviene attraverso l'emissione del modulo fo.QP.01.05 Data confirmation e successivamente confermato o modificato nell'ambito dell'attività di pianificazione degli audit.

Dopo l'adesione all'ACCORDO DI CERTIFICAZIONE (CERTIFICATION AGREEMENT), ASE concorda con l'Organizzazione il periodo per la conduzione dell'Audit. ASE nomina il team di Audit, che può essere costituito da un solo membro, e informa l'Organizzazione circa la composizione del team. L'Organizzazione può richiedere informazioni sui membri del team di Audit e/o la sostituzione di uno o più di essi, fornendone per iscritto adeguata motivazione.

ASE informa preventivamente l'Organizzazione da certificare circa l'eventuale presenza di ispettori dell'ente di accreditamento coinvolto per lo specifico schema di certificazione (ESYD).

L'eventuale rifiuto, da parte dell'organizzazione certificanda, di accettare la presenza degli ispettori dell'ente di accreditamento, comporta la mancata concessione della certificazione o la sospensione od il ritiro della certificazione

se già concessa. ASE può invitare ad assistere agli audit propri osservatori (ossia persone che fanno parte del team di audit ma che non contribuiscono ai risultati dell'audit) a condizione che essi rispettino il ruolo di osservatore e non intervengano in modo attivo nel processo di audit. Il team di audit può includere auditor o lead auditor in fase di addestramento. Sebbene tali figure partecipino attivamente allo svolgimento dell'audit, esse operano sotto il diretto controllo del lead auditor e non hanno alcuna responsabilità finale in merito ai contenuti del rapporto di audit, che rimane sotto la piena e unica responsabilità del Lead Auditor incaricato. Gli auditor e lead auditor in addestramento sono tenuti a rispettare gli accordi di riservatezza e a garantire l'imparzialità nei confronti dell'organizzazione sottoposta ad audit.

La presenza e giustificazione degli osservatori durante l'attività di audit, e' concordata tra ASE ed il Cliente prima della conduzione dell'audit stesso.

Il team di audit può anche includere esperti tecnici, se nel team di audit sono necessarie conoscenze o esperienze specifiche.

Gli auditor, durante le attività di audit presso il sito del Cliente, devono essere accompagnati da guide, tranne che vi siano accordi diversi tra il Lead Auditor ed il Cliente. Il ruolo delle guide e' quello di facilitare l'esecuzione dell'audit presso il sito del Cliente. E' responsabilità del team di audit garantire che le guide non influenzino od interferiscano sul processo di audit o sui risultati dell'audit.

L'Audit di certificazione iniziale si svolge in due fasi:

- La Fase 1 è volta a:
 - Verificare le informazioni documentate del Sistema di Gestione del Cliente;
 - Valutare l'ubicazione e le condizioni specifiche delle sedi del Cliente e intraprendere colloqui con il personale del Cliente per determinare il grado di preparazione per l'Audit di Fase 2;
 - Rivedere lo status del Cliente e della comprensione dei requisiti della norma di riferimento, in particolare per quanto riguarda l'individuazione di indicatori di prestazioni chiave o di aspetti significativi riguardanti i processi, gli obiettivi e il funzionamento del Sistema di Gestione;
 - Raccogliere informazioni riguardanti il campo di applicazione del Sistema di Gestione, incluso: i siti del Cliente, i processi ed attrezzature utilizzate, livello di controllo definito (per clienti con più siti) e requisiti di legge e regolamentari applicabili (es. qualità, ambiente, aspetti legali relativi alle attività del Cliente, i rischi associati, ecc.);
 - Rivedere le risorse stabilite per l'Audit di Fase 2 e concordare con il Cliente i dettagli della sua esecuzione;
 - Fornire un supporto per la pianificazione della Fase 2, acquisendo una sufficiente comprensione del Sistema di Gestione del Cliente e delle attività del sito nel contesto dello standard del sistema di gestione o di altri documenti normativi; ;
 - Valutare se gli Audit interni e riesame della direzione sono stati programmati ed eseguiti, e se il livello di attuazione del Sistema di Gestione indichi che il Cliente è pronto per l'Audit di Fase 2.

Se necessario, la Fase 1, o parte di essa, può essere eseguita presso la sede dell'Organizzazione. Il Cliente è informato in anticipo, nel modulo audit plan, se è necessario svolgere attività presso la sede del cliente durante la Fase 1. Alla

fine della Fase 1, il team di Audit valuta la conferma delle date per la Fase 2. I risultati della Fase 1, infatti, possono comportare il posticipo o la cancellazione della Fase 2 al fine di dare al Cliente tempo sufficiente per risolvere ogni carenza identificata durante la Fase 1. Non più di tre mesi possono passare tra la Fase 1 e la Fase 2, in caso contrario la Fase 1 deve essere ripetuta. In ogni caso il sistema di gestione, l'organizzazione, le leggi e norme applicabili non devono essere oggetto di significati variazioni tra le due fasi. Se ciò dovesse accadere, il Service Delivery Director considererà la necessità di ripetere tutta o parte della Fase 1. Intervalli temporali differenti possono essere fissati per sistemi specifici.

La Fase 2 è finalizzata a valutare l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione dell'Organizzazione e comprende, almeno:

- informazioni ed elementi probatori circa la conformità a tutti i requisiti della norma applicabile al Sistema di Gestione o altro documento normativo;
- Il monitoraggio, la misurazione, la comunicazione e la revisione delle prestazioni rispetto ad obiettivi di performance e obiettivi chiave (in linea con quanto stabilito dalla normativa applicabile al Sistema di Gestione standard o da altri riferimenti normativi);
- L'abilità del sistema di gestione del Cliente e le sue prestazioni in riferimento al rispetto dei requisiti applicabili di legge, regolamenti e contratti;
- Il controllo operativo dei processi del Cliente;
- Gli Audit interni e il riesame della direzione;
- La responsabilità del management nella gestione delle politiche relative al Cliente.

Condizione necessaria per l'effettuazione dell'Audit di Fase 2 è la piena operatività del Sistema di Gestione rispetto ai requisiti della norma di riferimento ed in particolare che l'Organizzazione abbia effettuato un intero ciclo di Audit interni ed almeno un riesame da parte della Direzione.

L'Organizzazione deve assicurare che:

- a) tutti i documenti relativi al Sistema di Gestione per il quale è stata richiesta la Certificazione e tutte le registrazioni relative all'applicazione del Sistema di Gestione siano disponibili per gli Auditor;
- b) gli Auditor siano assistiti durante la verifica;
- c) in funzione delle necessità dell'Audit, sia consentito l'accesso al Sistema Informativo dell'Organizzazione.

L'Audit ha lo scopo di effettuare la verifica del rispetto dei requisiti della norma di riferimento e di tutti i processi ed attività rientranti nell'oggetto della Certificazione. Il Team di Audit inizia le attività di valutazione sul sito del Cliente effettuando una riunione di apertura con la Direzione dell'Organizzazione, nella quale viene illustrato il piano della verifica.

Al termine dell'Audit, il Team di Audit si riunisce per riesaminare le risultanze ed elaborare i dati raccolti. In sede di riunione di chiusura ed alla presenza della Direzione dell'Organizzazione, il Team di Audit illustra i rilievi in merito alla rispondenza del Sistema di Gestione nei confronti della norma di riferimento, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati. L'Organizzazione in tale sede ha l'opportunità di confrontarsi con il Team di Audit e di chiarire la propria posizione su quanto comunicato. Il rapporto predisposto dal Responsabile del Team di Audit è consegnato

all'Organizzazione riporta i risultati dell'Audit. Qualora siano rilevate non conformità, esse devono essere gestite in accordo al par. 5.6 del presente documento.

La documentazione relativa all'Audit del Sistema di Gestione è inviata al Comitato di Certificazione nominato da ASE, che la valuta e, se la giudica positiva, emette il Certificato.

Dopo l'emissione del Certificato ed il pagamento dei compensi stabiliti, ASE invierà il Certificato al Cliente, registrerà l'Organizzazione nel proprio Registro delle Organizzazioni Certificate e, in caso di certificati accreditati, trasmetterà tutte le informazioni inerenti lo stato della certificazione (attivazione, sospensione, revoca, rinuncia) al database IAF e a tutti gli interessati che le richiedano (ad esempio enti di accreditamento).

5.3 Requisiti aggiuntivi per l'audit dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (OH&SMS)

Durante gli audit degli OH&SMS, il team di audit dovrà intervistare come minimo:

- la direzione con responsabilità legale per la salute e la sicurezza sul lavoro,
- rappresentante/i dei dipendenti con responsabilità in materia di salute e sicurezza sul lavoro,
- personale responsabile del monitoraggio della salute dei dipendenti, ad esempio medici ed infermieri.
- dirigenti e impiegati sia permanenti che temporanei.

Altro personale che può essere considerato per l'intervista, sulla base delle indicazioni del Lead Auditor, sono:

- dirigenti e dipendenti che svolgono attività connesse alla prevenzione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro e
- dirigenti e dipendenti di eventuali appaltatori.

Se, durante qualsiasi audit, il team di audit rileva una non conformità ai requisiti normativi pertinenti, tali non conformità vengono immediatamente comunicate all'organizzazione sottoposta ad audit. In tali casi, laddove le evidenze disponibili indichino che gli obiettivi dell'audit sono irraggiungibili, il Lead Auditor riferirà tali ragioni al cliente per determinare l'azione appropriata. Tale azione può includere: riconferma o modifica del piano di audit, modifiche agli obiettivi dell'audit o allo scopo dell'audit, o conclusione dell'audit.

5.4 Sorveglianza delle Organizzazioni Certificate

ASE attua un controllo del Sistema di Gestione certificato al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti. Gli Audit di sorveglianza sono effettuati in una unica fase entro un anno dall'ultimo Audit effettuato e almeno una volta in un anno solare. In alcuni casi potrebbe essere necessario modificare la frequenza degli audit di sorveglianza per gestire fattori come stagionalità o certificazione di sistemi di gestione di durata limitata (es. cantieri temporanei). In caso di mancato rispetto di queste prescrizioni ASE avvierà l'iter di sospensione ed eventuale successiva revoca della Certificazione.

Prima dell'Audit di sorveglianza, ASE aggiorna le informazioni dell'Organizzazione e conferma o aggiorna la durata dell'Audit e le relative tariffe. Il Lead Auditor prende contatto con l'Organizzazione, al fine di concordare una data ed il piano dell'Audit.

Durante le visite di sorveglianza, gli Auditor di ASE devono essere messi in grado di verificare che non siano variate le condizioni che hanno determinato il rilascio della Certificazione ed in particolare che non siano variate le condizioni che impattano sulla capacità del Sistema di Gestione di raggiungere i propri obiettivi, operando in conformità alla norma di riferimento.

Il Mantenimento della certificazione è subordinato al pagamento delle quote stabilite.

5.5 Mantenimento della certificazione: requisiti aggiuntivi per OH&SMS

Nel caso in cui ASE venga a conoscenza dell'esistenza di un grave episodio legato alla salute e alla sicurezza sul lavoro (ad esempio: un grave incidente o una grave violazione dei regolamenti cogenti), può essere necessaria l'esecuzione di un audit speciale (su decisione di ASE) al fine di indagare se il sistema di gestione non è stato compromesso e ha funzionato efficacemente. I risultati di questa indagine sono analizzati dal Comitato di certificazione ASE, il quale decide le azioni da intraprendere che possono includere una sospensione o il ritiro della certificazione, nei casi in cui si possa dimostrare che il sistema ha seriamente violato i requisiti di certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza.

5.6 Validità della Certificazione

La Certificazione rilasciata da ASE è subordinata a sorveglianza periodica almeno annuale e al riesame completo del Sistema di Gestione con periodicità triennale; il Certificato rilasciato riporta la data di scadenza triennale. Ogni 3 anni ASE effettua un Audit di rinnovo che consiste in:

- un riesame della documentazione, ed un Audit approfondito, nel corso dei quali vengono valutati il rispetto di tutti i punti della norma di riferimento e tutti i processi ed attività rientranti nell'oggetto della Certificazione, al fine di consentirne il mantenimento;
- una valutazione complessiva delle prestazioni del Sistema di Gestione nel triennio.

Prima dell'Audit di rinnovo, ASE aggiorna le informazioni dell'Organizzazione e conferma o aggiorna la durata dell'Audit e le relative tariffe. Gli Audit di rinnovo sono normalmente effettuati in un'unica fase, in caso di modifiche significative dell'Organizzazione o del suo Sistema di Gestione ASE si riserva la facoltà di effettuare il rinnovo in due fasi.

L'audit di ricertificazione deve essere svolto entro e non oltre 12 mesi dopo la seconda sorveglianza e, in ogni caso, prima della data di scadenza del certificato. L'audit di ricertificazione deve essere pianificato prima della data di scadenza del certificato (preferibilmente almeno due mesi in anticipo) per dare all'organizzazione il tempo di risolvere eventuali non conformità maggiori riscontrate durante l'audit di ricertificazione.

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 è basata sulla data di scadenza della certificazione precedente. La data di emissione del nuovo certificato corrisponde alla data di decisione della ricertificazione.

Se l'audit di rinnovo della certificazione non viene completato o ASE non è in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive per ogni eventuale non conformità maggiore prima della data di scadenza della certificazione, allora il rinnovo della certificazione non è approvato e la validità della certificazione non è prorogata (quindi il certificato è sospeso o, in caso di situazioni molto gravi, potrebbe essere ritirato).

A seguito della scadenza della certificazione, ASE può ripristinare la stessa entro 6 mesi, posto che siano già state completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti un nuovo processo di certificazione dovrà essere condotto (partendo dalla fase 1). La data effettiva sul certificato corrisponde alla data di decisione di rinnovo della certificazione e la data di scadenza è basata sul ciclo di certificazione precedente.

Il rinnovo della certificazione è subordinato al pagamento delle quote stabilite.

5.7 Sospensione, Ripristino, Ritiro, Estensione o Riduzione della Certificazione

La certificazione può essere sospesa, ritirata o il suo campo d'applicazione può essere ridotto:

- Su richiesta dell'Organizzazione;
- Su decisione di ASE, nei seguenti casi:
 - Se la sorveglianza della certificazione riporti una non conformità a requisiti rilevanti.
 - Se l'Organizzazione non invia le evidenze relative alla gestione delle non conformità rilevate durante gli Audit nei tempi previsti.
 - Se l'Organizzazione rifiuta l'effettuazione degli Audit periodici previsti in questo Regolamento.
 - Se l'Organizzazione rifiuta l'effettuazione di eventuali Audit addizionali richiesti da ASE.
 - Se l'uso improprio di marchi e simboli relativi alla Certificazione non viene corretto adeguatamente.
 - Nel caso di qualsiasi violazione dei requisiti della Norma di riferimento, del presente Regolamento, dei documenti contrattuali e/o delle procedure del ASE.
 - Se provvedimenti della Pubblica Autorità pregiudicano l'implementazione del Sistema di Gestione.
 - se vi sono problematiche aventi per oggetto i requisiti cogenti del prodotto/servizio erogato o del Sistema di Gestione interessato.
 - Se le attività dell'Organizzazione non coprono il campo di applicazione del Certificato.
 - Se i compensi stabiliti non sono pagati nei tempi previsti.

La sospensione del certificato comporta comunque la prevista corresponsione dei compensi secondo il piano dei pagamenti stabilito contrattualmente per il triennio di certificazione, anche se i relativi audit non sono eseguiti. In caso di revoca, l'organizzazione dovrà corrispondere il compenso relativo al periodo compreso tra l'ultima verifica e quella successiva.

L'Organizzazione sarà prontamente avvisata in merito alle decisioni prese da ASE mediante una comunicazione indicante la data d'inizio, la durata e l'eventuale inibizione ad attività legate all'uso della certificazione, inclusa la partecipazione a gare d'appalto.

In caso di sospensione o ritiro, l'Organizzazione non sarà più autorizzata ad utilizzare il Marchio di Certificazione ASE e lo stato della Certificazione sarà indicato nel Registro delle Organizzazioni Certificate.

Le condizioni per il ripristino di una certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di valutazione della conformità) saranno stabilite da ASE sulla base delle motivazioni che hanno portato alla sospensione del certificato e sulla base della durata della sospensione. Tali condizioni saranno incluse nella comunicazione inviata all'Organizzazione.

Se tali condizioni non sono soddisfatte, la certificazione sarà revocata o, se possibile, il campo di applicazione pertinente sarà ridotto.

La riduzione della certificazione comporterà il rilascio di un nuovo certificato indicante il campo di applicazione per il quale la certificazione si applica ancora e il ritiro del vecchio certificato. Il Cliente dovrà prontamente conformare tutto il materiale di comunicazione e pubblicità al nuovo campo di applicazione.

In caso di ritiro della certificazione, l'Organizzazione perde il diritto di utilizzare il marchio di certificazione e viene cancellata dal Registro delle Organizzazioni Certificate.

ASE si riserva la decisione di comunicare la sospensione a organismi di accreditamento e/o a terzi che possono essere interessati, oltre a pubblicare le informazioni sul suo sito web.

Le estensioni delle certificazioni sono gestite come definito al paragrafo "estensione di scopo" del presente documento.

5.8 Gestione delle non conformità e conduzione audit di verifica

Le conclusioni degli audit possono indicare la necessità di correzioni o di azioni correttive, per quanto applicabile.

La classificazione dei rilievi è la seguente:

Non conformità maggiore (Major nonconformity): Non conformità che influenza la capacità del sistema di gestione per il raggiungimento dei risultati attesi, ad esempio deviazione o totale mancanza di rispetto nell'applicazione dei requisiti del sistema di gestione (inclusi i requisiti di legge) o una situazione che solleva dubbi significativi sulla capacità del sistema di gestione del Cliente di raggiungere i suoi risultati voluti, valutata sulla base di evidenze oggettive.

Non conformità minore (Minor nonconformity): Non conformità che non influenza la capacità del sistema di gestione per il raggiungimento dei risultati attesi, ad esempio qualunque non conformità che non può essere classificata come maggiore.

Inoltre, opportunità di miglioramento, ovvero azioni finalizzate al potenziamento delle prestazioni dei processi dell'organizzazione e la cui non adozione non è pregiudizievole la conformità e l'efficacia del sistema di gestione, potranno essere segnalate all'organizzazione e registrate nel report dell'audit.

Il Cliente deve analizzare le cause e descrivere la specifica correzione e le azioni correttive intraprese o quelle da intraprendere, per eliminare le non conformità rilevate entro un tempo definito. Per le non conformità classificate come minori, il Cliente dovrà presentare la analisi delle cause e piano d'azione al Lead Auditor entro 30 giorni dalla notifica. Il Lead Auditor valuta le azioni proposte ed il piano d'azione e lo trasmette al Comitato di Certificazione. L'efficacia della correzione sarà verificata dal team di audit nel corso dell'audit successivo.

E' facoltà dell'organizzazione formulare delle riserve al contenuto dei rilievi e/o alla loro classificazione, riscontrati nel corso dell'audit. La presenza di tali riserve è segnalata nel rapporto di audit, mentre le stesse devono essere comunicate per iscritto a ASE da parte dell'Organizzazione.

Se, sulla base della valutazione del Comitato di Certificazione, il numero e il tipo di non conformità minori potrebbe compromettere l'efficacia del sistema di gestione e la conformità alla norma di riferimento, queste saranno trattate come maggiori (vedi sotto).

Per non conformità classificate come maggiori, il Cliente dovrà presentare entro 30 giorni dalla notifica, l'analisi delle cause e il piano delle azioni correttive al Lead Auditor, che lo valuterà e lo trasmetterà al team di Operational

Compliance, che pianificherà la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva mediante un audit supplementare completo, un audit supplementare limitato alla verifica delle azioni correttive, o una verifica documentale. In caso di certificazione iniziale, se ASE non potrà verificare l'implementazione delle correzioni e delle azioni correttive entro 6 mesi dalla data dell'ultimo giorno di fase 2, il team di audit dovrà condurre un'altra fase 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

Il Comitato di Certificazione deve valutare i risultati della verifica dell'efficacia al fine di prendere una decisione sulla certificazione.

Se i suddetti termini non sono rispettati la certificazione non è concessa o è sospesa.

5.9 Audits speciali

5.9.1 Audit preliminare

Un audit preliminare, prima della certificazione iniziale, può essere effettuato su richiesta del cliente. Sulla base della richiesta del Cliente, l'audit può includere l'analisi della documentazione del sistema (manuale, procedure, ecc) ed una verifica sul campo. Gli elementi in uscita dell'audit preliminare non sono una valutazione della conformità del sistema di gestione dell'organizzazione rispetto ai requisiti della norma di riferimento.

5.9.2 Estensione di scopo

Un cliente può richiedere l'estensione del campo di applicazione della certificazione già rilasciata. In base alla revisione della richiesta ed alla decisione del personale competente, l'estensione del campo di applicazione della certificazione può essere condotta da uno specifico audit sul campo o nel corso di un audit di sorveglianza. La decisione di concedere l'estensione è presa dal comitato di certificazione.

5.9.3 Audit addizionali

Audit addizionali possono essere programmati quando:

- modifiche che hanno un'influenza significativa sulle attività e sui processi dell'organizzazione
- è necessario esaminare la correzione delle non conformità a seconda della gravità e del numero
- a seguito di informazioni e / o reclami ricevuti dalla ASE

Gli audit addizionali possono anche essere eseguiti come audit con breve preavviso (vedi sotto).

5.9.4 Audit con breve preavviso

ASE può eseguire audit con breve preavviso o senza preavviso ai Clienti certificati al fine di esaminare reclami o in risposta a modifiche dell'organizzazione o come verifica per certificazioni sospese.

ASE esercita una cura supplementare nella selezione del gruppo di audit in considerazione della limitata possibilità per il Cliente di opporsi alla scelta dei membri del team.

6. REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

6.1 Documentazione

Il Cliente dovrà mettere a disposizione almeno:

- a) Informazioni sull'Organizzazione, ragione sociale, indirizzi, forma giuridica e, quando ritenute da ASE rilevanti, su risorse umane e tecniche;
- b) Informazioni generali sul Sistema di Gestione e le attività ad esso relative;
- c) La descrizione dei sistemi da certificare e le norme o altri documenti normativi applicabili a ciascuno;
- d) Una copia del Manuale del Sistema di Gestione o documentazione equivalente e, ove necessario, la documentazione associata.

6.2 Riesame della Direzione e Audit Interni

Il Cliente dovrà dimostrare con evidenze oggettive (ad esempio registrazioni, verbali, etc.) di aver condotto riunioni di Riesame della Direzione e Audit Interni.

6.3 Accordi per la Conduzione degli Audit

Il Cliente dovrà adottare tutte le misure necessarie per lo svolgimento degli Audit, anche misure volte all'esame della documentazione e garantire l'accesso a tutti i processi, le aree, le registrazioni e al personale ai fini di certificazione iniziale, sorveglianza, rinnovo e per la risoluzione dei reclami. Il Cliente dovrà inoltre prevedere accorgimenti per accogliere la presenza di osservatori (ad esempio, gli Auditor dell'ente di accreditamento o di Auditor in formazione).

7. DIRITTI E DOVERI DI ASE E DEI CLIENTI CERTIFICATI

7.1 DIRITTI E DOVERI DI ASE

7.1.1 Modifiche al regolamento

ASE dovrà dare notizia di cambiamenti nei requisiti per la certificazione ai propri Clienti certificati. In particolare, è facoltà di ASE modificare o aggiornare il presente documento, anche a seguito di modifiche del documento normativo di riferimento, di modifiche imposte dagli Enti di Accreditamento, o in base alle procedure interne di certificazione. Il Cliente, qualora non intenda conformarsi, avrà la facoltà di rinunciare al contratto entro e non oltre 30 giorni successivi a detta comunicazione. La rinuncia comporta il ritiro immediato del certificato. Copia aggiornata del presente regolamento è reperibile sul sito internet di ASE.

Inoltre, ASE, mantiene aggiornata tutta la documentazione del Sistema di gestione ed i documenti destinati alle organizzazione certificate.

7.1.2 Causa di forza maggiore

ASE sarà esentato dagli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'Organizzazione e non sarà ritenuto responsabile in nessun modo, qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri impegni a causa di circostanze ragionevolmente imprevedibili.

7.2 DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

L'Organizzazione ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della certificazione

ottenuta. La certificazione è rilasciata all'Organizzazione limitatamente alla norma, alle attività certificate e ai siti (unità operative) riportati nel certificato e non è trasferibile od estendibile ad altre unità. La certificazione rilasciata dall'Ente sul sistema di gestione non solleva l'azienda dagli obblighi di legge derivanti dai processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti. In particolare si ricorda che nessuna responsabilità può derivare ad ASE per inadempienze legislative da parte dell'organizzazione certificata. ASE non è responsabile d'inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'Organizzazione o dai suoi prodotti, processi o servizi. Le modifiche organizzative e strutturali che l'Organizzazione fa per accedere alla certificazione sono esclusiva responsabilità dell'Organizzazione stessa.

7.2.1 Modifiche al Sistema di Gestione dell'Organizzazione

Il Cliente dovrà informare ASE, senza indugio, di questioni che possono incidere sulla capacità del Sistema di Gestione di continuare a soddisfare i requisiti della norma utilizzata per la certificazione. Tali questioni comprendono, ad esempio, le modifiche relative a:

- La proprietà e lo stato giuridico, commerciale e organizzativo;
- Organizzazione and gestione (ad esempio staff dirigenziale, posizioni organizzative chiave);
- indirizzo di contatto e sedi;
- campo di attività incluso nel campo di applicazione del certificato
- Cambiamenti di rilievo nel Sistema di Gestione e/o nei processi;
- Consulente o società di consulenza.

L'Organizzazione deve dare tempestiva comunicazione ad ASE riguardo qualsiasi situazione che possa pregiudicare la conformità del Sistema di gestione alla norma di riferimento, quali ad esempio:

- mancato soddisfacimento di un requisito di legge o normativa cogente;
- rischi ambientali e/o per la sicurezza e salute;
- procedure concorsuali volontarie o coatte amministrative (amministrazione controllata con prosecuzione dell'attività).

ASE, in tali casi, può decidere di effettuare un audit straordinario, per verificare l'assenza e/o il ripristino di condizioni accettabili di conformità. In caso di esito negativo di tale verifica ASE può decidere di sospendere o di revocare la certificazione.

7.2.2 Obbligo di informazione sui procedimenti legali

L'Organizzazione deve informare tempestivamente, entro trenta giorni, ASE a mezzo e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata o posta certificata, di qualsiasi segnalazione comunicata dal pubblico e/o dalla pubblica autorità relativamente a inadempienze, violazioni di leggi e di disposizioni regolamentari ad essa imputabili e in caso di procedimenti giudiziari per responsabilità da prodotto o violazioni di leggi di prodotto/servizio per cui è stata rilasciata la certificazione.

7.2.3 Obblighi per i clienti certificati per i sistemi di gestione ambientale e/o della salute e sicurezza

L'organizzazione certificata da ASE per i sistemi di gestione ambientale e/o della salute e della sicurezza deve informare tempestivamente, entro trenta giorni, ASE a mezzo e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata o posta certificata, del verificarsi di un incidente grave o di una violazione di regolamenti che richiede il coinvolgimento dell'autorità di regolamentazione competente.

7.3 USO DEI MARCHI

Lo scopo di questa sezione è quello di garantire il corretto utilizzo dei certificati e dei marchi di certificazione da parte di clienti certificati da ASE.

7.3.1 Responsabilità

I Clienti certificati devono attenersi alle direttive fornite nella presente sezione;

Gli Auditor ASE sono incaricati di verificare, ad ogni visita, che i Clienti certificati utilizzino i certificati e i marchi di certificazione secondo le direttive fornite nel presente documento.

7.3.2 Generalità

Una Organizzazione che ha completato con successo la procedura di certificazione da parte di ASE (di seguito denominata Titolare del Certificato) è autorizzata ad utilizzare il logo di certificazione su documenti/materiale di supporto, quali: cancelleria, materiale pubblicitario, pubblicazioni, presentazioni, carta intestata, siti web, fatture, documenti di trasporto, cartelloni e manifesti della società e veicoli aziendali, alle condizioni di seguito indicate.

I loghi che possono essere utilizzati dalle organizzazioni certificate sono esclusivamente quelli inviati da ASE, come quelli riportati in esempio nella sezione 7.3.4 del presente documento. L'uso da parte dei clienti ASE dei marchi di accreditamento (ad esempio il marchio IAF o i marchi dell'ente di accreditamento) è proibito.

7.3.3 Uso dei certificati e dei marchio di certificazione

ASE fornirà al Titolare del Certificato il Marchio di Certificazione ASE ed i riferimenti alle certificazioni. La grafica del marchio di certificazione, come riportata al par. 7.3.6 del presente documento, e del riferimento alla certificazione, come riportato al par. 7.3.5 del presente documento, saranno fornite nel formato di file .png.

I Titolari dei Certificati hanno il diritto di utilizzare il marchio di certificazione, in conformità con gli orientamenti e le direttive fornite in questo documento, su carta intestata, determinati imballaggi, brochure e pubblicità per le attività relative al Sistema di Gestione.

Il Cliente potrà utilizzare il solo marchio di certificazione corrispondente alla norma applicabile al proprio Sistema di Gestione certificato da ASE, e solo la versione dei marchi che è inviata da ASE insieme al certificato; il riferimento alla certificazione e all'uso di marchi di certificazione non deve implicare che la certificazione si applica ad attività o a parte dell'Organizzazione che sono al di fuori del campo di applicazione della certificazione stessa. Le aziende certificate che hanno ricevuto la vecchia versione dei marchi di certificazione e dei riferimenti alle certificazioni (così come riportati a par. 7.3.5 e 7.3.6 del regolamento OP.QP01.01 in rev.8) possono continuare ad utilizzarli finché ASE manderà quelli

aggiornati. Questo può avvenire in occasione di audit di rinnovo, in caso di modifiche ai certificati o anche prima di uno di questi eventi in accordo alla univoca decisione da parte di ASE.

Se il campo di applicazione della certificazione non comprende tutti i prodotti e/o servizi forniti dall'Organizzazione, e/o tutti i siti/strutture dell'Organizzazione, il materiale recante il marchio non deve suggerire che tutti i prodotti/servizi/siti/sedi dell'Organizzazione rientrano nel campo di applicazione della certificazione.

Il marchio non può essere alterato o modificato. Tuttavia, può essere ridimensionato, a condizione che le proporzioni del marchio intero siano mantenute e tutte le caratteristiche del marchio siano chiaramente distinguibili. Il Marchio di Certificazione non deve mai essere mostrato come più grande del logo del Cliente e deve essere sempre riportato nella sua interezza.

In alternativa al marchio di certificazione, è possibile utilizzare il riferimento alla certificazione, come indicato nel presente documento.

Il Titolare del Certificato non dovrà usare il certificato e/o i marchi di certificazione forniti da ASE in modo da causare discredito e/o far perdere la fiducia del pubblico nei confronti di ASE, dell'Ente di Accreditamento e del sistema di certificazione.

Il Cliente non dovrà fare o permettere dichiarazioni fuorvianti in merito alla propria certificazione;

In nessun caso il marchio può essere apposto su un prodotto o utilizzato in modo che potrebbe suggerire la certificazione di prodotto. Il marchio vale solo per la certificazione del Sistema di Gestione.

I certificati vengono inviati via e-mail in formato .pdf. Qualsiasi modifica del contenuto del certificato non è consentita e può comportare sanzioni (quali sospensioni o ritiro della certificazione) e/o procedimenti legali se effettuata. Un'Organizzazione può fotocopiare o digitalizzare il proprio certificato ai fini di pubblicità e come prova della propria certificazione. Fotocopie o copie elettroniche possono essere a colori, e non hanno bisogno di essere in filigrana o altrimenti contrassegnate come copia dell'originale.

Il diritto di utilizzare il marchio di certificazione ASE non può essere ceduto a terzi in nessuna circostanza.

In seguito ad una riduzione del campo di applicazione della certificazione, il Cliente dovrà modificare tutto il materiale pubblicitario riferendosi alla propria certificazione in modo da riflettere adeguatamente il campo di applicazione ridotto. In caso di sospensione o revoca della certificazione, il Cliente dovrà interrompere l'uso di tutto il materiale pubblicitario che contiene un riferimento alla certificazione.

Il cliente non deve utilizzare il Marchio di Certificazione (con o senza i marchi di accreditamento) su rapporti di prova o certificati di conformità come, ad esempio, rapporti di taratura o certificati di analisi;

L'uso improprio del marchio di certificazione o del certificato del Cliente può comportare la sospensione o la revoca della certificazione da parte ASE.

Le considerazioni in materia di sospensione o revoca saranno le seguenti:

- Abuso involontario: in questo caso sarà richiesto all'Organizzazione l'immediato ritiro del materiale incriminato, ed ASE sospenderà la certificazione fino a quando l'uso improprio non sarà risolto. Abusi involontari ma ripetuti non saranno tollerati da ASE e, pertanto, saranno causa di revoca della certificazione.
- Frode: con un'azione considerata premeditata da parte dell'Organizzazione, ASE revocherà la certificazione e pubblicherà tale notizia nel Registro delle Organizzazioni Certificate.

7.3.4 Guida per il Corretto Uso dei Marchi di Certificazione

Il Marchio di certificazione può essere utilizzato su:

- Carta Intestata
- Pubblicazioni di Marketing
- Pubblicità

Il marchio di certificazione non deve essere utilizzato su un prodotto o sui risultati di un servizio, in un modo che possa essere interpretato come indicante la conformità del prodotto o la qualità del servizio. Non è accettabile insinuare che sia il prodotto o il servizio ad essere certificato e non il Sistema di Gestione.

E' PROIBITO UTILIZZARE IL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE IN:

- Certificati di test/prove;
- Certificati di calibrazione;
- Confezioni di prodotti;
- Risultati di ispezioni, misure e monitoraggi;
- Decisioni di certificazione coperte da accreditamento;
- Certificati di formazione o diplomi;
- Relazioni di Valutazione;
- Biglietti da Visita.

Le stesse regole, come indicate in questo regolamento, si applicano per l'uso del marchio di certificazione sulla documentazione elettronica (per esempio all'interno di email o siti web).

7.3.5 Riferimento alla certificazione (dichiarazione)

Per quei clienti che desiderino dimostrare che i propri prodotti siano stati fabbricati mediante un Sistema di Gestione Certificato ed in tutti i casi in cui non sia possibile utilizzare il logo grafico potrà essere utilizzata la seguente dichiarazione, nella versione relativa alla norma di riferimento secondo cui è certificato il proprio Sistema di Gestione:

Organizzazione con sistema di gestione
della qualità certificato **ISO 9001** da

Amtivo Southern Europe Limited

Organizzazione con sistema di gestione
ambientale certificato **ISO 14001** da

Amtivo Southern Europe Limited

Organizzazione con sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro certificato **ISO 45001** da

Amtivo Southern Europe Limited

Queste dichiarazioni possono essere utilizzate nelle confezioni del prodotto o nella documentazione di accompagnamento, considerando che:

- per confezioni del prodotto si intende quelle che possono essere rimosse senza distruggere o danneggiare il prodotto
- come documentazione di accompagnamento è considerata quella disponibile separatamente o facilmente staccabile dal prodotto (etichette di tipo o targhe sono considerate come parte del prodotto).

7.3.6 GRAFICA DEL MARCHIO

La grafica del marchio di certificazione ASE è indicata nei seguenti esempi:



Per altri schemi di certificazione, i loghi di certificazione sono gli stessi ma il riferimento alla norma sarà diverso.

Il marchio può essere utilizzato in bianco e nero.

Il logo di certificazione è rilasciato in .png, in bianco e nero e a colori. L'immagine può essere modificata nelle dimensioni in rapporto alle esigenze di impaginazione purché la procedura di ridimensionamento di non modifichi le proporzioni dell'immagine. La parziale riproduzione del marchio di certificazione ASE è vietata.

Il marchio di certificazione ASE non deve essere mai riprodotto in dimensioni maggiori del logo del Cliente.

7.3.7 Controllo sull'uso dei marchi

La conformità dell'uso dei Marchi al presente regolamento sarà verificata nel corso delle valutazioni di sorveglianza e di rinnovo della certificazione. In caso di erroneo riferimento allo stato di certificazione, di uso ingannevole dei documenti di certificazione o dei marchi, di uso non autorizzato dei marchi di accreditamento (ad esempio il marchio IAF o i marchi dell'ente di accreditamento), ASE può chiedere azioni correttive, disporre la sospensione o revoca del certificato, la pubblicazione della trasgressione o, se necessario, procedere ad azioni legali. Se le azioni correttive richieste non sono implementate entro una settimana dalla data della richiesta, il relativo certificato sarà revocato.

8. INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE PER LA GESTIONE DI RECLAMI E RICORSI

8.1 Reclami riguardanti i Clienti

Nel caso in cui un Cliente di un'Organizzazione con Sistema di Gestione certificato da ASE presenti ad ASE un reclamo relativo alle attività dell'Organizzazione stessa, ASE lo analizzerà al fine di verificare se esso è pertinente alla certificazione dell'organizzazione e, in caso affermativo, se possa compromettere l'efficacia del sistema di gestione. Sulla base di quest'analisi, in caso di presunta fondatezza, provvederà a notificare tale reclamo all'Organizzazione interessata entro massimo 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione, chiedendo dei chiarimenti formali all'organizzazione. A fronte di essi, ASE potrà richiedere la risoluzione del reclamo mediante l'adozione di opportune azioni. La verifica dell'efficacia della risoluzione di tale reclamo potrà essere effettuata da parte di ASE attraverso l'acquisizione di evidenze documentali da parte dell'ente e/o durante l'Audit successivo o nel corso di Audit supplementari che potrebbero essere richiesti. La modalità di gestione dei reclami da parte di ASE è stabilita nel documento "QP11 Gestione di Reclami e Ricorsi" a disposizione del pubblico e parte integrante dei documenti contrattuali. Il Cliente dovrà mantenere un registro dei reclami o un registro delle informazioni di ritorno dei propri clienti che contenga il dettaglio dei reclami dei clienti e le conseguenti azioni. Questo registro sarà periodicamente esaminato dall'Auditor durante gli Audit.

8.2 Reclami e Ricorsi

ASE prende in considerazione e gestisce ogni disaccordo sulla qualità del servizio offerto da Esso ai propri clienti (reclamo) e ogni disaccordo da parte del Cliente con le risultanze dell'Audit o le decisioni del Comitato di Certificazione. Le regole di ricezione, valutazione e decisioni in merito a reclami ed ricorsi sono disponibili nel documento "QP11 Gestione di Reclami e Ricorsi"

9. CONFIDENZIALITA'

Il Cliente ed ASE sono d'accordo nel non rivelare a terzi, senza previo consenso scritto della controparte, alcuna informazione ottenuta dalla controparte in relazione alle attività oggetto dell'ACCORDO DI CERTIFICAZIONE (CERTIFICATION AGREEMENT). Comunque, ciascuna parte sarà libera di rivelare tali informazioni se queste:

- Sono ad essa note prima di essere rivelate dalla controparte;
- Sono di pubblico dominio al momento della rivelazione;
- Sono richieste dalla pubblica autorità in base alle leggi vigenti;
- Sono richieste dall'Ente di Accredimento.

Entrambe le parti possono rivelare informazioni ai propri subfornitori senza consenso scritto per gli scopi necessari al completamento del lavoro, posto che tali subfornitori abbiano firmato un accordo di confidenzialità che rifletta i principi sopra esposti.

Gli obblighi di confidenzialità definiti in questo paragrafo continuano ad essere validi anche oltre la conclusione del lavoro ed i termini di validità del contratto.

A prescindere dalle disposizioni in questa clausola, il Cliente autorizza ASE utilizzare a fini statistici e analitici le informazioni generate dal lavoro svolto, anche quando tali statistiche ed analisi saranno pubblicati, sempre a condizione che tali informazioni siano rese anonime.

10. INFORMAZIONI PUBBLICAMENTE ACCESSIBILI

Il Cliente autorizza ASE a rendere pubblicamente accessibili le seguenti informazioni:

- Nome dell'Organizzazione Certificata
- Identificativo del Certificato (numero del certificato)
- Ente di Accredimento (o Certificato non accreditato)
- Standard/norme di riferimento
- Campo di applicabilità del certificato (testo sul certificato)
- Posizione geografica (Indirizzo completo)
- Stato del Certificato (attivo, sospeso, ritirato)
- Data di emissione del Certificato (prima emissione)
- Data di scadenza del Certificato (emissione attuale)
- Codice del settore di attività (NACE e/o EA)

Allo stesso modo, il Cliente autorizza ASE a gestire le informazioni relative al processo di gestione di reclami ed ricorsi (QP11), che sono considerate non confidenziali.

11. AUDIT SPECIALI

Il Cliente autorizza ASE ad organizzare Audit Speciali, se necessario, con preavviso di 5 giorni, nei seguenti casi:

- Estensione del campo di applicazione del certificato;
- Necessità di investigare in seguito a reclami;
- In conseguenza di cambiamenti;
- Come verifica in seguito alla sospensione del certificato.

I compensi relativi agli Audit Speciali non sono inclusi nell'ACCORDO DI CERTIFICAZIONE (CERTIFICATION AGREEMENT) e saranno fatturati alla tariffa giornaliera per Audit (AUDIT DAILY FEE) in vigore al momento dell'Audit.