

Termini e Condizioni Generali di Contratto per SGQ

ART. 1 - OGGETTO	2
ART. 2 - ACCETTAZIONE TERMINI E CONDIZIONI	2
ART. 3 - RECLAMI.....	2
ART. 4 - RICORSI E CONTENZIOSI.....	3
ART. 5 - RISERVATEZZA.....	3
ART. 6 - DICHIARAZIONI INESATTE O INCOMPLETE	3
ART. 7 - FORO COMPETENTE	4
ART. 8 - AUDIT SUL SISTEMA QUALITÀ.....	4
ART. 9 - AUDIT INIZIALE DI CERTIFICAZIONE.....	4
ART. 10 - DECISIONE SUL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ	5
ART. 11 - PUBBLICITÀ.....	6
ART. 12 - AUDIT DI SORVEGLIANZA E MANTENIMENTO CERTIFICAZIONE	6
ART. 13 - AUDIT DI RINNOVO E RINNOVO CERTIFICAZIONE	6
ART. 14 - AUDIT SUPPLEMENTARI.....	7
ART. 15 - ESTENSIONE O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	7
ART. 16 - AUDIT CON BREVE PREAVVISO	7
ART. 17 - VARIAZIONE DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	7
ART. 18 - NOTIFICA DI MODIFICHE DA PARTE DI UNA ORGANIZZAZIONE	7
ART. 19 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	8
ART. 20 - SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	8
ART. 21 - ANNULLAMENTO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	8
ART. 22 - AUTORIZZAZIONE.....	9
ART. 23 - CARATTERISTICHE DEL MARCHIO	9
ART. 24 - UTILIZZO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	9
ART. 25 - USO NON CORRETTO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO.....	9
ART. 26 - AZIONI CORRETTIVE RELATIVE ALL'USO NON CORRETTO DEL MARCHIO	9
ART. 27 - RIFIUTO DI SVOLGERE LE CORREZIONI E AZIONI CORRETTIVE.....	10
ART. 28 - CERTIFICAZIONE MULTISITO BASATO SUL CRITERIO DEL CAMPIONAMENTO.....	10
ART. 29 - TRASFERIMENTO D'ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE DA ALTRO ORGANISMO	10

Data	Rev.	Causale	Redatto da RGQ	Verificato da DIR	Approvato da AU
28.01.2008	00	Prima Emissione			04.02.2008
23.07.2008	01	Adeguamento ISO/IEC 17021			12.09.2008
12.05.2009	02	Esame Documentale SINCERT			21.05.2009
23.12.2009	03	Aggiornamento marchio accreditato SINCERT			23.12.2009
05.05.2010	04	Aggiornamento marchio accreditato ACCREDIA			05.05.2010

**PARTE 1 – DEFINIZIONI**

Nel presente documento si fa rinvio alle definizioni contenute nelle norme ISO 9000, UNI CEI EN 45020, UNI CEI EN ISO/IEC 17021.

PARTE 2 - CONDIZIONI GENERALI**ART. 1 - OGGETTO**

Nel presente Regolamento sono descritte le procedure che regolano i rapporti tra l'Organizzazione e l'O.d.C., il quale è tenuto ad operare in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021, alle Guide IAF MD 1, 2 e 5 e al Regolamento SINCERT RG01, revisioni in vigore, per l'attività inerente il rilascio, il mantenimento, la sospensione, l'estensione, la riduzione, la revoca ed il rinnovo di certificazioni di conformità alle prescrizioni contenute nelle norme ISO serie 9000.

Lo scopo delle attività di certificazione è quello di fornire, con un adeguato livello di confidenza, un'assicurazione indipendente che l'organizzazione operi secondo i requisiti di determinate normative di sistemi di gestione aziendale.

Il presente documento costituisce le regole di certificazione relative allo "Schema per la certificazione di sistemi di gestione per la qualità" ovvero definisce e descrive i termini e le condizioni generali di contratto applicate da Quality Italia S.r.l. per la certificazione di Sistemi Qualità operati da organizzazioni fornitrici di prodotti e/o servizi, in accordo alle norme:

- ISO 9001, ISO 19011 + Corrigenda 2004&2005;
- Specifica SINCERT per la ISO 9001;
- Specifica SINCERT RT-05;
- Specifica SINCERT RT-20 per il settore EA29a – Dispositivi Medicali;
- Linee Guida di Settore.

Il Certificato di conformità è valido per i siti dell'organizzazione Cliente (legale, operativo, permanente e/o temporaneo) definiti in fase d'offerta (Mod. Offerta Proposta Commerciale).

L'O.d.C. si impegna ad effettuare tutte le valutazioni ritenute necessarie per valutare la conformità alle norme di riferimento, nei limiti ed alle condizioni che seguono. Tutti i documenti e le registrazioni raccolte e prodotte durante lo svolgimento delle attività di certificazione sono conservate almeno per la durata del ciclo in corso, più un intero ciclo di certificazione (almeno sei anni, ad eccezione dei documenti e delle registrazioni per cui la normativa cogente richiede un tempo minimo di dieci anni).

ART. 2 – ACCETTAZIONE TERMINI E CONDIZIONI

1. L'Organizzazione deve compilare tutti i campi applicabili della domanda d'offerta al fine di consentire all'OdC di proporre un'offerta personalizzata in conformità ai documenti tecnici dell'Ente di Accredimento e alle procedure di riferimento. Nel caso di Organizzazioni già certificate, le informazioni si rendono necessarie per la corretta pianificazione dell'audit. Si precisa che è necessario indicare obbligatoriamente la figura aziendale interna, il consulente o la società di consulenza cui si è rivolta per lo sviluppo, l'implementazione e l'eventuale mantenimento del SGQ.
2. L'Organizzazione s'impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni da mettere a disposizione degli auditor incaricati. L'OdC è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, anche se non corrispondenti alla reale situazione aziendale.
3. L'Organizzazione dichiara, altresì, di accettare di adeguarsi ai requisiti dello

schema di certificazione dell'OdC e di essere disposta a fornire ogni utile informazione necessaria per la valutazione.

4. L'Organizzazione comunica in forma scritta l'accettazione delle presenti condizioni (compresa la sottoscrizione del Mod. Proposta Commerciale parte integrante e vincolante del presente contratto).
5. L'Organizzazione può richiedere all'O.d.C. informazioni integrative riguardanti lo schema di certificazione adottato, così come l'OdC si riserva la facoltà di richiedere ulteriori notizie a completamento della documentazione ricevuta e di rendere disponibile durante l'audit (es. libro unico del lavoro, elenco cantieri attivi e non in sospensione dei lavori, libretto uso e manutenzioni attrezzature, documenti e informazioni sulla sicurezza, contratti con i subappaltatori e/o fornitori, ecc.).
6. L'O.d.C. richiede modifiche delle condizioni economiche e temporali accettate anche dopo la sottoscrizione della proposta commerciale, qualora le ulteriori informazioni acquisite in fase di audit o in fase di comunicazione dei dati richiesti per la pianificazione di audit successivi alla certificazione, comportino una variazione sull'offerta iniziale accettata dall'Organizzazione. La non accettazione delle nuove condizioni deve essere comunicata dall'Organizzazione in forma scritta; in tal caso l'O.d.C. ha la facoltà di considerare tale rifiuto equivalente alla disdetta del servizio. Nel caso in cui tale situazione si venga a creare in fase di audit, la mancata accettazione della proposta commerciale adeguata comporta la sospensione immediata del servizio e l'addebito di tutti i costi sostenuti dall'OdC relativi all'emissione della nuova proposta commerciale, alla programmazione e pianificazione dell'audit, al coinvolgimento delle figure professionali incaricate della conduzione dell'audit ed alle spese di trasporto, vitto e alloggio.
7. Le condizioni contrattuali sono da considerarsi valide se le attività di verifica hanno inizio entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data dell'accettazione della proposta commerciale, in caso contrario l'OdC si riserva il diritto di rivedere i termini del contratto e dell'offerta economica.
8. La Certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione alla norma di riferimento e, pertanto, non costituisce un attestato del rispetto di tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti, ecc.) applicabili, in quanto trattasi di audit condotto con il metodo del campionamento.
9. In ogni caso, l'OdC ha la responsabilità di verificare che il SGQ dell'Organizzazione sia in grado di gestire efficacemente l'osservanza delle leggi e norme cogenti relativamente ai prodotti forniti e/o servizi erogati, pur non assumendosi alcuna responsabilità diretta in ordine all'adeguatezza delle scelte tecniche adottate, né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge per cui l'unica responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative in vigore rimane l'Organizzazione stessa.
10. L'Organizzazione si obbliga a riconoscere il diritto agli auditor dell'OdC e dell'Ente di Accredimento con cui l'OdC opera, di accedere alle proprie sedi (legale e/o operative) e siti

(permanenti e/o temporanei) per la conduzione di audit in accompagnamento, ivi compresi gli accessi remoti per sedi e/o siti aventi una localizzazione geografica non agevole da raggiungere a causa della notevole distanza o per espressa richiesta dell'organizzazione. L'OdC comunica la necessità di tali audit e la presenza degli auditor dell'Ente di Accredimento con un preavviso minimo di dieci giorni lavorativi, entro i quali l'Organizzazione può esercitare tempestivamente il diritto di ricusazione degli ispettori e/o esperti designati per le attività di valutazione, nei termini specificati nella comunicazione di notifica, motivandone per iscritto le proprie ragioni, da cui sono escluse valutazioni di merito relative alla competenza tecnica. Il mancato rispetto di tale obbligo comporta il non rilascio della certificazione accreditata, la sospensione o annullamento e revoca della certificazione accreditata, se già rilasciata, in caso di successiva inadempienza all'obbligo medesimo.

11. Se l'Organizzazione, in caso di mancato rilascio della certificazione, rinuncia volontariamente al contratto di certificazione, l'OdC trasmette quest'informazione all'Ente di Accredimento, unitamente alle ragioni di base del mancato rilascio e della rinuncia.
12. L'OdC può avvalersi sia di personale dipendente, sia di soggetti esterni direttamente incaricati, del cui operato l'OdC risponde.
13. L'OdC si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o annullamento e revoca dell'accredimento nello schema e/o settore nel quale ricade la certificazione dell'Organizzazione, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase di passaggio ad altro OdC accreditato.
14. L'Organizzazione si impegna a:
 - comunicare tempestivamente all'OdC tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revocazioni di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione;
 - comunicare immediatamente all'OdC eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
 - mantenere informato l'OdC sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra, l'OdC può pianificare la conduzione di audit speciali ed, eventualmente, adottare opportuni provvedimenti di sospensione cautelativa e/o annullamento e revoca della certificazione rilasciata, in base alle reali anomalie rilevate a carico del SGQ dell'Organizzazione.

ART. 3 - RECLAMI

1. I ricorsi sono gestiti dal legale rappresentante.
2. L'Organizzazione (e comunque qualsiasi fonte esterna) può presentare reclami in forma scritta aventi ad oggetto i rapporti contrattuali con l'O.d.C. (o con l'organizzazione certificata dall'OdC).
3. Il reclamo è la manifestazione d'insoddisfazione dell'organizzazione rispetto ad aspetti amministrativi, tecnici e prestazionali delle attività



svolte dall'OdC oppure di parti terze interessate rispetto ad aspetti amministrativi, tecnici e prestazionali delle attività svolte dall'organizzazione Cliente. Nel caso di ricevimento di un reclamo da una parte terza interessata, l'OdC s'impegna a segnalare tale situazione all'organizzazione entro e non oltre cinque giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.

4. Il reclamo deve pervenire all'O.d.C. in forma scritta o attraverso la compilazione dell'apposito modulo "Segnalazioni e Reclami" presente sul sito web dell'OdC e deve contenere gli estremi del reclamante, l'indicazione dell'atto o della situazione contingente contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti. I reclami inviati all'OdC in forma anonima non sono presi in considerazione.
5. L'O.d.C. comunica in forma scritta il ricevimento del reclamo al ricorrente entro cinque giorni lavorativi, procede ad un accertamento in merito e s'impegna a fornire periodicamente informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati raggiunti al medesimo. L'OdC s'impegna, inoltre, ad inviare formalmente al ricorrente la conclusione del processo di trattamento del reclamo e l'esito dello stesso con le relative decisioni entro 60 giorni dal ricevimento a mezzo di comunicazione scritta a firma del legale rappresentante.
6. L'O.d.C. s'impegna con l'organizzazione Cliente o con chi ha presentato il reclamo a non rendere pubblico il contenuto del reclamo e la decisione presa in merito.

ART. 4 – RICORSI E CONTENZIOSI

1. I ricorsi riguardano comunicazioni dell'O.d.C. inerenti al risultato della valutazione della conformità del sistema di gestione dell'organizzazione allo schema di riferimento e, quindi, della decisione sull'emissione, mantenimento, estensione, riduzione, sospensione o annullamento e revoca della certificazione. Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni prese nell'ambito dello svolgimento delle attività di certificazione e del seguente iter decisionale.
2. Il ricorso deve pervenire in forma scritta entro 30 giorni dal formale ricevimento da parte dell'Organizzazione della decisione dell'OdC facendo esplicito riferimento al fatto che si presenta un ricorso in accordo al presente paragrafo. Il ricorso deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui è presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti. Il ricorso non ammissibile è considerato reclamo.
3. L'O.d.C. comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso al ricorrente entro cinque giorni lavorativi, procede ad un accertamento in merito e s'impegna a fornire periodicamente informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati raggiunti al medesimo. L'OdC s'impegna, inoltre, ad inviare formalmente al ricorrente la conclusione del processo di trattamento del ricorso e l'esito dello stesso con le relative decisioni entro 90 giorni dal ricevimento a mezzo di comunicazione scritta a firma del legale rappresentante, responsabile nei confronti dei terzi e rappresentante dell'organismo anche per eventuali contenziosi. Tale tempistica può subire delle variazioni che in ogni caso l'OdC comunica in

forma scritta all'Organizzazione ricorrente tale eventualità con le motivazioni del caso.

4. I ricorsi sono gestiti dal legale rappresentante che per la trattazione del ricorso, se lo ritiene opportuno, può anche invitare il ricorrente presso la sede operativa dell'O.d.C. o in altra sede da definirsi caso per caso, al fine di pervenire ad una soluzione amichevole della controversia (nel caso in cui il legale rappresentante fosse coinvolto nel ricorso, lo stesso è gestito dalla direzione generale) in conformità alla procedura "Gestione Reclami e Ricorsi", disponibile a richiesta per coloro che intendono presentare o hanno presentato formale ricorso.
5. Qualora la controversia non abbia trovato soluzione entro 90 giorni dalla data del primo incontro, si applica quanto indicato all'art. 7.
6. Il contenzioso deriva dall'eventuale non accettazione delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi presentati. L'eventuale contenzioso è trasmesso all'ufficio legale che cura gli interessi dell'O.d.C. in sede giudiziale ed è riportato al giudizio di una terna arbitrale: due arbitri sono scelti dalle due parti tra esperti del settore mentre il terzo è scelto dai primi due o, in mancanza d'accordo, dal Tribunale di Roma.

ART. 5 - RISERVATEZZA

1. L'O.d.C. assicura la riservatezza su tutte le informazioni acquisite, applicando apposite procedure conformi alla normativa internazionale di riferimento ed alle vigenti disposizioni di legge. L'OdC s'impegna a non divulgare informazioni riservate del Cliente a parti terze senza un consenso scritto da parte del Legale Rappresentante della stessa. L'unica deroga all'impegno di riservatezza assunto dal personale dell'OdC, ed in particolare dal personale che espleta funzioni di audit (interno ed esterno), è ammessa soltanto qualora si verificasse una "*vocatio in ius*" (chiamata in giudizio). Si precisa, inoltre, che sono ritenute dall'O.d.C. informazioni riservate anche quelle riguardanti l'organizzazione Cliente non provenienti dal medesimo.
2. L'O.d.C. gestisce un elenco delle certificazioni rilasciate (pubblicizzato sul proprio sito web) che contiene informazioni relative alla Ragione o Denominazione Sociale dell'Organizzazione, il codice fiscale, i dati anagrafici, il campo d'applicazione della certificazione, il/i settore/i EA di riferimento con l'indicazione del tipo di accreditamento, la norma di riferimento con le esclusioni, le date di rilascio, sorveglianza e scadenza, lo stato di validità della certificazione. L'organizzazione fin d'ora acconsente alla divulgazione di tali informazioni tramite sottoscrizione del presente contratto.
3. L'OdC, in parziale deroga a quanto stabilito nel precedente punto, può comunicare al proprio Ente d'Accreditamento, esclusivamente ai fini dell'aggiornamento dei registri nazionali da questo tenuti, e a parti terze che gliene facciano richiesta i dati delle organizzazioni contenuti nell'elenco di cui al punto 2. Nel caso di certificazioni rilasciate nel settore EA28, anche all'Autorità di Vigilanza sui Lavori Pubblici.
4. L'OdC assicura la completa riservatezza sulle informazioni ricevute e sulle valutazioni espresse da tutto il

personale, sia esterno che interno. L'OdC ed il proprio personale possono venire a conoscenza di informazioni tecniche e commerciali riguardanti i prodotti e/o servizi dell'organizzazione. Il personale dell'OdC, compresi i componenti degli organi deliberanti e salvaguardanti l'imparzialità, sottoscrive e garantisce il proprio impegno a non divulgare a terzi eventuali informazioni raccolte durante le attività di audit e certificazione, se non a seguito di autorizzazione scritta del Cliente.

5. L'OdC opera nella piena conformità ed applicazione del D. Lgs. 196/2003 circa il trattamento dei dati forniti dall'Organizzazione. Si rimanda, in particolare, ad una espressa condivisione degli artt. 1-12 del citato D. Lgs. e per maggiore trasparenza si richiama l'articolo 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" previsto dal Decreto stesso, compreso nel Titolo II "Diritti dell'Interessato". Il testo integrale di tale articolo è riportato nel documento "Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/03", parte integrante del presente contratto. Si informa che il titolare del trattamento dei dati è Quality Italia S.r.l., nella persona dell'Amministratore Unico, con sede in Roma.
6. L'Organizzazione deve fornire all'O.d.C. il supporto necessario per la conduzione degli audit, inclusa la messa a disposizione di tutta la documentazione inerente al SGQ e le relative registrazioni. L'Organizzazione deve permettere interviste al proprio personale coinvolto nell'esecuzione delle proprie attività. Si precisa che nell'ambito delle attività di audit, gli auditor considerano come interlocutori i responsabili delle funzioni indicati in organigramma. Se l'organizzazione intende far partecipare altre persone (es: consulenti), è tenuta in ogni caso a comunicare all'OdC la loro presenza sui luoghi di audit e ad assicurare che il loro ruolo sia quello di "osservatore".
7. La documentazione fornita per il regolare e corretto svolgimento dell'attività di audit e certificazione è di proprietà esclusiva dell'OdC. Per tale documentazione è fatto divieto ogni tipo di riproduzione, totale e/o parziale e su ogni tipo di supporto, se non espressamente autorizzata da Quality Italia S.r.l..
8. L'Organizzazione s'impegna, infine, a non divulgare a terzi le registrazioni prodotte (comunicazioni, piani di audit, rapporti di audit, rapporti di anomalia, ecc.) nel corso dello svolgimento degli incarichi assunti all'OdC in assenza di consenso scritto da parte di Quality Italia S.r.l., ad eccezione delle registrazioni riguardanti l'ultimo audit nel caso di passaggio ad altro OdC accreditato. Qualora l'OdC venga a conoscenza di tale inosservanza, fin d'ora Quality Italia S.r.l. si riserva di richiedere eventuali risarcimenti per danni subiti se coinvolta in qualsiasi controversia in qualità di Ente di Certificazione.

ART. 6 - DICHIARAZIONI INESATTE O INCOMPLETE

1. Nel caso di dichiarazioni inesatte e/o incomplete nelle comunicazioni dell'Organizzazione, l'OdC si riserva di applicare il disposto degli artt. 19 o 20 del presente contratto, salvo eventuali risarcimenti per danni subiti.
2. Qualora le inesatte o incomplete dichiarazioni di cui al punto precedente non siano tali da comportare



l'applicazione degli articoli citati, l'OdC si riserva di richiedere modifiche contrattuali e/o integrazioni dei compensi, valutandone l'opportunità caso per caso.

3. Qualora l'Organizzazione non accetti le nuove condizioni, l'OdC si riserva la facoltà di recedere dal contratto. Restano, in ogni caso, acquisiti dall'OdC gli importi già versati o ancora da versare.

ART. 7 – FORO COMPETENTE

1. Il Foro esclusivo competente per ogni controversia tra le parti, relativamente all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto, è quello di Roma.

PARTE 3 - CONDIZIONI PER LA CERTIFICAZIONE

ART. 8 - AUDIT SUL SISTEMA QUALITÀ

1. Lo schema di certificazione prevede che in aggiunta ai requisiti della norma di riferimento, siano soddisfatti anche i seguenti requisiti:

- che l'Organizzazione sia dotata di una procedura che controlli l'aggiornamento delle normative e delle leggi e/o regolamenti applicabili al proprio SGQ ed implementi la specifica normativa/legge nazionale od internazionale applicabile alle attività svolte ed ai prodotti/servizi oggetto della certificazione;
- che l'Organizzazione sia dotata di una procedura che controlli la gestione dei reclami relativi al proprio sistema e delle relative correzioni e azioni correttive/preventive, come previsto dalla ISO/IEC 17021. I reclami eventualmente ricevuti devono essere archiviati e mantenuti a disposizione dell'OdC durante gli audit periodici di sorveglianza. Se il certificato, inoltre, rientra in uno degli schemi e/o settori per i quali l'OdC è accreditato, gli stessi devono essere tenuti a disposizione per una eventuale verifica da parte dell'Organismo di Accreditamento.

2. L'audit iniziale di certificazione prevede un iter composto da due verifiche presso le sedi dell'Organizzazione e/o sito/i permanenti e/o temporanei. Lo scopo principale dell'audit di Fase 1 e dell'audit di Fase 2 è di valutare il SGQ dell'Organizzazione in conformità alla norma di riferimento. Per essere certificata l'Organizzazione deve dimostrare che:

- il SGQ sia operativo da almeno tre mesi;
- esista l'effettiva conformità alle leggi in vigore, dimostrata attraverso le necessarie autorizzazioni;
- abbia le risorse e le capacità per attuare ed implementare il proprio SGQ.

Al fine di dimostrare quanto sopra l'Organizzazione deve:

- fornire al gruppo di audit informazioni sufficienti affinché si possa dedurre che il SGQ dell'Organizzazione sia pienamente documentato in accordo alla norma di riferimento e al presente contratto;
- consentire al GVI libero accesso alle strutture e alle localizzazioni fisiche, al personale ed alle registrazioni in modo da verificare che il SGQ sia stato implementato e mantenuto, compreso l'accesso remoto a sito/i informatizzato/i che contengono informazioni significative per l'audit;
- cooperare pienamente per la risoluzione delle eventuali anomalie riscontrate.

3. I compiti assegnati al GVI richiedono che:

- si esamini e verifichi la struttura, le politiche, i processi, le procedure, le registrazioni ed i relativi documenti dell'organizzazione Cliente;
- si stabilisca il campo di applicazione della certificazione;
- si stabilisca che i processi e le procedure siano predisposti, attuati e mantenuti efficacemente attivi, al fine di costituire la base per la fiducia nel sistema di gestione del Cliente; e
- si segnali al Cliente, affinché attui le opportune azioni, ogni incongruenza tra la politica, gli obiettivi, i traguardi (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo) ed i risultati ottenuti.

4. L'organizzazione Cliente deve comunicare all'OdC, oltre alla sede legale e alla/e sede/i operativa/e, i siti produttivi (permanenti e/o temporanei) da sottoporre ad audit. Nel caso d'impresie appartenenti al settore EA 28 (impresie di costruzione, installatori di impianti e servizi), l'organizzazione deve comunicare l'elenco dei cantieri attivi, con esclusione di quelli in sospensione dei lavori, la percentuale dello stato di avanzamento dei lavori e le attività/lavorazioni in corso, con riferimento alle categorie generali e speciali di cui al D.P.R. 34/2000, al momento della redazione della domanda di offerta. Nel caso in cui il numero di cantieri aperti vari in modo rilevante durante il triennio di validità del certificato, l'OdC può riesaminare il programma triennale d'audit ed adeguarlo alla nuova situazione aziendale.

5. Se l'organizzazione gestisce attività che, pur ricadendo sotto il controllo di un unico SGQ, sono svolte in luoghi geografici diversi ossia in più siti, l'OdC può emettere un unico certificato, riservandosi la decisione di verificare ogni sito o di campionarne e verificarne solo alcuni secondo quanto prescritto nelle guide IAF MD 1 e 5.

ART. 9 – AUDIT INIZIALE DI CERTIFICAZIONE

1. L'audit di Fase 1, condotto presso il/i sito/i dell'organizzazione Cliente e propedeutico all'audit di Fase 2, è necessario per:

- verificare tutta la documentazione del SGQ dell'Organizzazione;
- valutare e raccogliere informazioni sulla localizzazione e su eventuali condizioni particolari del sito dell'Organizzazione e, se condotto in campo, intervistare il personale per stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
- verificare che l'Organizzazione abbia identificato gli aspetti, i processi e gli obiettivi significativi del SGQ, con la relativa pianificazione per il raggiungimento degli stessi;
- raccogliere le informazioni per stabilire il campo di applicazione in funzione delle attività identificate e per inquadrare gli aspetti legali e regolamentari di cui l'Organizzazione deve dare evidenza di conformità;
- riesaminare l'adeguatezza delle risorse per una regolare conduzione dell'audit di Fase 2 e concordare con l'Organizzazione i dettagli dell'audit di Fase 2;
- valutare se sia stato pianificato e condotto un ciclo completo di audit interni e se il sistema relativo alla

conduzione di tali audit sia efficace ed affidabile;

- valutare se sia stato effettuato il riesame da parte della direzione e se lo stesso da evidenza di un livello di implementazione del sistema accettabile.

2. L'Organizzazione deve rendere disponibile la documentazione relativa al SGQ, quale:

- copia controllata del manuale di gestione per la qualità, completo di PAGINA di GUARDIA riportante le revisioni dello stesso;
- elenchi delle procedure generali ed operative, di eventuali istruzioni di lavoro e dei moduli sviluppati per l'attuazione del SGQ;
- registrazioni relative alla identificazione di aspetti, ai processi aziendali, agli obiettivi stabiliti comprese tutte le azioni, responsabilità, tempistiche e risorse necessarie per il raggiungimento degli stessi;
- pianificazione e registrazione degli audit interni;
- riesame della Direzione;
- tutta la documentazione comprovante la conformità legislativa;
- elenco dei prodotti critici con indicate le relative norme applicabili (solo per EA28).

L'intervallo temporale fra la Fase 1 e la Fase 2 è determinato considerando le esigenze dell'organizzazione Cliente per la risoluzione dei problemi identificati durante la Fase 1 e le esigenze dell'OdC che può rivedere le proprie disposizioni per la Fase 2. Tale intervallo temporale, in ogni caso, non può essere inferiore a cinque giorni lavorativi. In alcuni casi particolari, in funzione della semplicità del sistema di gestione e delle dimensioni contenute della organizzazione, l'OdC può decidere di condurre consecutivamente le due Fasi. Se l'organizzazione non permette all'OdC di condurre la Fase 2 entro un tempo massimo di quattro mesi, tale situazione è considerata come una rinuncia alla certificazione che comporta la rescissione contrattuale e l'applicazione delle sanzioni previste all'art. 20, oltre alla liquidazione degli importi per i servizi già erogati.

3. L'audit di Fase 2, il cui piano è realizzato in base alle conclusioni dell'audit di Fase 1 con riferimento ai possibili aspetti significativi, è condotto presso il/i sito/i dell'organizzazione Cliente ed è necessario per valutare l'attuazione e l'efficacia del sistema di gestione attraverso la raccolta e la verifica di quanto segue:

- la verifica della chiusura e dell'efficacia delle anomalie rilevate nell'audit di Fase 1;
- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
- il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse;
- il sistema di gestione del cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- la tenuta sotto controllo dei processi del cliente;
- gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
- la responsabilità della direzione per le politiche dell'organizzazione cliente;



- i collegamenti tra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo), tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni, le risultanze e le conclusioni degli audit interni.

Le risultanze e le conclusioni degli audit sono riportati dal RGVI nei relativi Rapporti, dove sono anche registrati i rilievi e le anomalie emerse con i relativi commenti, le correzioni e le azioni correttive adottate dall'organizzazione Cliente, la conferma delle informazioni fornite all'O.d.C. utilizzate nel riesame della domanda ed una raccomandazione se proseguire con l'iter certificativo, rilasciare o meno la certificazione con le relative condizioni o osservazioni. Tali Rapporti sono consegnati in copia all'Organizzazione, firmati dal GVI e controfirmati dall'Organizzazione stessa nella persona del Legale Rappresentante. Il RGVI, infine, richiede all'Organizzazione una copia controllata del manuale ovvero timbra lo stesso con il timbro "QUALITYITALIA REVIEWED" nella pagina di guardia (da cui risulta quale sia l'ultima revisione applicabile), nell'elenco delle procedure e nella rappresentazione dell'organigramma aziendale chiedendo all'organizzazione di mantenere la documentazione, approvata e timbrata, in accordo alle proprie procedure di controllo della documentazione.

Gli originali dei Rapporti, e ogni altra documentazione raccolta a supporto delle evidenze valutate, sono consegnati dal RGVI all'OdC che provvede, a seguito di riesame interno, a confermarli o meno all'organizzazione Cliente. Tale conferma è comunicata ufficialmente dal Responsabile di Schema, o da chi ne fa le veci a causa di situazioni tecnico-organizzative contingenti, al Cliente a mezzo fax o per posta, entro e non oltre trenta giorni dalla ricezione della documentazione di verifica. Tale comunicazione contiene la conferma delle anomalie formalizzate dal GVI e/o altre considerazioni tecniche aggiuntive valutate durante il riesame interno della pratica, ivi comprese le modifiche apportate e le motivazioni associate. Nel caso in cui l'OdC rinunci a tale facoltà, in quanto ritiene le decisioni assunte dal GVI idonee, vale il principio del silenzio-assenso. L'organizzazione Cliente, comunque, deve risolvere le anomalie rilevate e segnalate analizzando le cause e adottando adeguate correzioni ed eventuali azioni correttive nei tempi e nei modi di seguito specificati.

Si precisa che per quanto attiene ai rilievi emersi in audit Fase 1, gli stessi dovrebbero essere risolti ed attuati al fine di evitare la formalizzazione di anomalie durante l'audit Fase 2.

L'OdC, inoltre, ha la facoltà di modificare la classificazione delle anomalie rilevate dal GVI tramite comunicazione scritta che evidenzia le modifiche apportate con le relative motivazioni, entro e non oltre trenta giorni dalla ricezione della documentazione di verifica. Nel caso in cui l'OdC rinunci a tale facoltà, in quanto ritiene le decisioni assunte dal GVI idonee, vale il principio del silenzio-assenso.

La classificazione delle anomalie è assegnata in base ai seguenti criteri:

a. Non Conformità - Tale anomalia è formalizzata nel caso in cui si rilevano carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma relativa al sistema di gestione, o situazioni che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione dell'organizzazione Cliente di conseguire i risultati previsti (anomalia che si presenta con sistematicità nei differenti processi aziendali);

b. Osservazione - Tale anomalia è formalizzata nel caso in cui si rilevano situazioni che non sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione dell'organizzazione Cliente di conseguire i risultati previsti, o mancanze relative ad una non applicazione di requisiti propri o richiesti da parti terze interessate (anomalia che si presenta in maniera puntuale nei differenti processi aziendali);

c. Commento - Tale anomalia deve essere formalizzata anche nel caso in cui non si riscontrano situazioni oggettive di mancato soddisfacimento di un requisito ed è finalizzato a prevenire che tali situazioni, considerate al limite della conformità ed aree potenzialmente a rischio, occorran, o a fornire indicazioni per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione Cliente;

d. Rilievo - Il rilievo, applicabile solo all'attività di Audit Fase 1 e non appartenente alla categoria delle anomalie, deve essere formalizzato nel caso in cui si rilevano dei problemi che nell'Audit Fase 2 potrebbero essere classificati come anomalie.

Le anomalie emerse durante le valutazioni devono essere risolte approntando opportune correzioni ed azioni correttive nel rispetto delle seguenti prescrizioni:

a. Non Conformità - L'Organizzazione è tenuta a comunicare (successivamente all'audit per scritto via fax o via e-mail) all'OdC entro 15 giorni lavorativi, la correzione e l'azione correttiva relativa a ciascuna di queste anomalie, specificando la data limite d'attuazione, in ogni caso compresa nei 2 mesi successivi alla data dell'audit. L'Organizzazione deve attuare tutte le azioni approvate e, quando ha la consapevolezza della loro efficacia, ne dà comunicazione (per scritto via fax o via e-mail) all'O.d.C. che pianifica, infine, un audit supplementare completo o limitato, in funzione dell'estensione dell'anomalia, per verificare l'efficacia delle azioni attuate. L'emissione del Certificato di Conformità è subordinata all'esito positivo della verifica.

b. Osservazione - L'Organizzazione è tenuta a comunicare (successivamente all'audit per scritto via fax o via e-mail) all'OdC entro 15 giorni lavorativi la correzione e l'azione correttiva relativa a ciascuna di queste anomalie, specificando la data limite di attuazione, in ogni caso compresa nei 2 mesi successivi alla data dell'audit. L'Organizzazione deve attuare le azioni approvate, la cui efficacia è verificata dall'O.d.C. con un audit supplementare limitato o la valutazione delle evidenze documentali da confermare durante il successivo audit di sorveglianza o rinnovo, in funzione dell'estensione dell'anomalia.

c. Commento - L'Organizzazione è tenuta a motivare e documentare la decisione eventuale di non prendere in

carico tale anomalia, in caso contrario deve definire idonee correzioni e azioni correttive da gestire in conformità alle proprie procedure interne.

L'Organizzazione deve attuare le azioni definite nel più breve tempo possibile, la cui efficacia è verificata dal RGVI con la valutazione delle evidenze documentali da confermare durante il successivo audit di sorveglianza o rinnovo. Nel caso in cui il problema che ha generato un commento è riconducibile ad un avvenimento sporadico, l'Organizzazione Cliente può intraprendere un'azione di semplice correzione.

d. Rilievo - L'Organizzazione è tenuta a prendere in carico tale problema ed a risolverlo prima della conduzione dell'Audit Fase 2, al fine di evitare la formalizzazione di anomalie che potrebbero influire sul risultato finale delle attività di audit.

Le correzioni, le azioni correttive e le date proposte sono accolte dal RGVI o dalla Direzione in caso di particolari situazioni tecniche e organizzative contingenti. In caso di non accoglimento delle stesse, l'OdC comunica entro cinque giorni lavorativi tale circostanza alla Organizzazione, la quale deve provvedere ad una nuova riformulazione da inviare nuovamente all'OdC entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento della menzionata comunicazione, al fine di permetterne il riesame e valutarne l'accettabilità.

Si precisa che per le anomalie riconducibili alla tipologia a) prima descritte (Non Conformità) è necessario verificare l'attuazione delle correzioni e l'efficacia delle azioni correttive prima di prendere una decisione sulla certificazione, anche attraverso la programmazione di un audit supplementare. Il mancato rispetto di tali criteri da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio che Quality Italia S.r.l. tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 19, 20 e 21.

4. Gli audit sono condotti in conformità alle procedure interne di riferimento (parti integranti del presente contratto e disponibili su richiesta in caso di formale contestazione) dell'OdC ed annunciati attraverso l'invio preventivo di apposite comunicazioni ed in seguito del piano di audit applicabile. Le comunicazioni permettono di fornire i nominativi del GVI, di cui sono disponibili a richiesta tutte le informazioni di base per consentirne una eventuale riconsuazione in caso di obiezioni motivate e ritenute valide. Il piano, invece, permette di comunicare il/i criterio/i dell'audit, la pianificazione giornaliera delle attività, suscettibile di variazione in funzione delle esigenze lavorative non programmabili, e le date dell'audit preventivamente concordate con l'organizzazione Cliente.

ART. 10 - DECISIONE SUL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

1. La delibera in merito alla decisione sul rilascio, mantenimento, estensione, riduzione, sospensione o annullamento e revoca del certificato di conformità è a cura del Comitato di Certificazione (CC).
2. Nel caso in cui si presentino le seguenti condizioni:
 - Non Conformità: ASSENTE
 - Osservazioni fino a 6 incluso è possibile deliberare positivamente sulla certificazione; ovvero:
 - Non Conformità: ASSENTE



- Osservazioni da 7 a 12 incluso. è possibile deliberare positivamente con riserva sulla certificazione, che può essere sciolta solo a seguito di conduzione di un audit supplementare con scadenza e modalità definiti dal comitato stesso. La Direzione Generale, a fronte di tale decisione, comunica al Cliente i motivi della decisione e la data prevista per la conduzione dell'audit supplementare.
- ovvero:
- Non Conformità: PRESENTE, oppure
 - Osservazioni più di 12.
- è necessario deliberare negativamente sulla certificazione dell'organizzazione. In tal caso il CC stabilisce la scadenza e le modalità dell'audit supplementare da condurre presso l'organizzazione al fine di valutare la conformità alla norma di riferimento e l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive proposte ed attuate a seguito delle anomalie rilevate e causa di non certificazione.
- Si precisa che, anche a fronte di un esito positivo delle attività di audit, il CC può prevedere l'eventualità di non rilasciare, sospendere, ridurre e/o annullare e revocare la certificazione nel caso in cui il sistema di gestione qualità non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio.
3. L'OdC, in caso di esito positivo, s'impegna ad emettere il Certificato di Conformità entro 45 giorni dalla data di effettuazione dell'ultimo audit ed a seguito di decisione positiva per il rilascio della certificazione da parte dell'organo deliberante.
 4. Il certificato di conformità ha validità triennale, la cui continuità è soggetta al rispetto delle prescrizioni indicate all'art. 12 del presente contratto e il cui ciclo di certificazione inizia con la decisione di certificazione o di rinnovo della stessa.
 5. I documenti di certificazione sono inviati dall'OdC all'organizzazione certificata a mezzo di posta prioritaria. Nel caso in cui l'organizzazione preferisce altro mezzo di recapito, la stessa deve concordare preventivamente le modalità di spedizione con la segreteria dell'OdC.

ART. 11 - PUBBLICITÀ

1. I dati dell'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione del proprio sistema qualità sono inseriti nell'elenco delle società certificate predisposto dall'OdC. Tale elenco è pubblico e può essere visionato sul sito web dell'OdC.

ART. 12 – AUDIT DI SORVEGLIANZA E MANTENIMENTO CERTIFICAZIONE

1. Il mantenimento della certificazione di conformità è subordinato alla presenza delle condizioni alle quali essa è stata rilasciata ed è valutata mediante audit di sorveglianza su campo almeno annuali, da programmare in conformità al Mod.D1-10a "Programma di Sorveglianza Triennale", con riferimento l'ultimo giorno dell'audit Fase 2 o di Rinnovo, al fine di verificare che l'organizzazione Cliente continua a rispettare i requisiti della norma relativa al sistema di gestione, anche nel caso di eventuali modifiche introdotte a seguito di cambiamenti nell'attività lavorativa.
2. Gli audit di sorveglianza (audit di Fase 2) coprono almeno una volta l'intero sistema qualità sul triennio e, quindi, il campo di applicazione.
3. La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dall'ultimo giorno dell'audit Fase 2. Il mancato rispetto di tale criterio da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio

che l'OdC tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 19, 20 e 21.

4. Il piano di audit di sorveglianza comprende almeno i seguenti argomenti:
 - audit interni e riesami da parte della direzione;
 - un riesame delle azioni intraprese a seguito delle anomalie identificate durante il precedente audit;
 - trattamento dei reclami;
 - efficacia del sistema di gestione nel conseguimento degli obiettivi del Cliente certificato;
 - avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
 - continua tenuta sotto controllo delle attività;
 - riesame di ogni modifica e delle dichiarazioni del Cliente riguardo le proprie attività (es. materiale promozionale, sito web, ecc.); e
 - utilizzo di marchi e/o di ogni altro riferimento alla certificazione (carta intestata, biglietti da visita, ecc.).
5. Gli audit di sorveglianza sono concordati con l'organizzazione Cliente, e di volta in volta comunicati, in conformità al "Programma di Audit Triennale", redatto in seguito alla decisione positiva del CC e suscettibile di modifiche durante il triennio di validità. Le date stabilite nel Programma di Sorveglianza Triennale possono avere una tolleranza di ± 3 mesi rispetto alla data programmata, ad eccezione della prima sorveglianza per cui vale solo -3 mesi. Nessuna deroga è ammessa relativamente al rispetto della tolleranza sopra indicata. Il mancato rispetto di tale criterio da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio che l'OdC tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 19, 20 e 21.
6. Nel caso particolare di organizzazioni operanti nel settore EA28, la sorveglianza annuale prevede almeno una verifica in cantiere/sito, in modo tale che, nell'arco di tempo di validità della certificazione, tutte le tipologie di attività svolte e rientranti nello scopo di certificazione siano sottoposte a verifica. Vista la particolarità del settore, in parziale deroga a quanto previsto dai precedenti punti 3 e 5, la tolleranza della prima sorveglianza può essere ampliata fino a ± 3 mesi per tener conto di eventuali periodi d'inattività delle organizzazioni coinvolte, fatto salvo quanto specificato al successivo art. 13 punto 5.
7. Gli audit di sorveglianza sono pianificati anche in conformità al "Piano di Audit Triennale", redatto contestualmente al Programma di Audit Triennale, dove sono stabiliti gli elementi obbligatori da verificare (punti norma ISO 9001: 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 7.1, 7.4.3, 7.5, 8.2, 8.3, 8.5) più ulteriori elementi campionabili nell'arco del triennio di validità della certificazione. Gli elementi obbligatori sono oggetto di verifica anche per eventuali audit aggiuntivi rispetto a quelli annuali già programmati.
8. La certificazione di un'organizzazione Cliente può essere mantenuta sulla base di una conclusione positiva da parte del responsabile del gruppo di verifica ispettiva senza ulteriori riesami indipendenti, in tal caso:
 - a) per ogni non conformità o altra situazione che possa comportare la sospensione o la revoca della certificazione, il responsabile del gruppo di audit segnala all'OdC l'esigenza di iniziare un riesame da

parte del CC per stabilire se la certificazione possa essere mantenuta (cfr art. 10); e

- b) il Responsabile di Schema e/o la Direzione effettua il monitoraggio delle attività di audit del RGVI, compreso il monitoraggio dei rapporti ricevuti, per assicurare che tali attività e quelle di certificazione funzionino efficacemente.

ART. 13 – AUDIT DI RINNOVO E RINNOVO CERTIFICAZIONE

1. Lo scopo dell'audit di rinnovo (audit Fase 1 e 2) è quello di confermare la continua conformità, pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso allo scadere del triennio di validità della certificazione, da programmare in conformità al Mod.D1-10a "Programma di Sorveglianza Triennale". L'OdC, a propria discrezione, può valutare la possibilità di condurre le due fasi consecutivamente in funzione di situazioni particolari quali la semplicità del sistema di gestione e le dimensioni contenute della organizzazione.
2. L'OdC può prevedere, inoltre, la possibilità di condurre solo un audit di Fase 2 qualora non siano intervenute nell'ultimo anno di validità del certificato modifiche significative nel sistema di gestione, nella proprietà, o nel contesto in cui il sistema di gestione dell'organizzazione Cliente opera (es. modifiche della legislazione).
3. L'audit di rinnovo è necessario per accertare:
 - l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne;
 - l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
 - se l'operatività del sistema di gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.
4. Tale audit è condotto con una cadenza temporale (circa 40 giorni prima della scadenza nominale del certificato con una tolleranza di ± 15 giorni) tale da permettere:
 - la decisione sul rinnovo da parte del CC entro e non oltre la data di scadenza triennale nominale riportata sulla certificazione; e
 - il riesame, l'accettazione e la verifica dell'efficacia di correzioni ed azioni correttive, da attuare in seguito dell'identificazione di situazioni di non conformità da parte del GVI, entro e non oltre 20 giorni dalla conduzione dell'audit di rinnovo a mezzo di un audit supplementare;
 - la continuità rispetto alla data di certificazione.

Nessuna deroga è ammessa relativamente al rispetto della tolleranza sopra indicata.

Il mancato rispetto di tali criteri da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio che l'OdC tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 19, 20 e 21.
5. Per le organizzazioni operanti nel settore EA28 ed in caso di accertate e gravi difficoltà dell'organizzazione nel disporre di cantieri operativi in occasione del periodo previsto per l'audit di rinnovo, l'OdC effettua comunque la verifica nei tempi previsti (entro la scadenza nominale del certificato e nel rispetto delle tempistiche di cui al precedente punto 4), escludendo la verifica connessa alle



attività di cantiere ed ai relativi documenti di registrazione. Nel caso di esito positivo dell'audit, l'OdC propone al proprio Comitato di Certificazione, il rilascio del rinnovo della certificazione, subordinato tuttavia alla conduzione di un audit supplementare non appena l'Organizzazione comunica l'avvio di una nuova attività di cantiere e, comunque, entro e non oltre tre mesi dal rinnovo della certificazione. Il perdurare di tale situazione di inattività cantieristica oltre i tre mesi dal rilascio del rinnovo sub-condizione, comporta la sospensione della certificazione (cfr. art. 20).

6. Il rinnovo della certificazione di conformità è subordinato alla presenza delle condizioni alle quali essa è stata rilasciata (cfr. art. 10), nonché sui risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione e sui reclami ricevuti dall'organizzazione Cliente.

ART. 14 – AUDIT SUPPLEMENTARI

1. L'OdC si riserva di eseguire specifici audit supplementari (il tempo di audit varia da un minimo di 0,5 gg/uomo ad un massimo di 1/3 del tempo speso per l'audit iniziale di certificazione o rinnovo con una tolleranza di ± 1 mese rispetto alla data programmata), anche non programmati nel caso di modifiche che influenzano significativamente le attività e l'operatività dell'organizzazione stessa (come cambiamento della proprietà, cambiamenti del personale o delle apparecchiature, ecc.), oppure nel caso in cui l'analisi di reclami, gravi segnalazioni dal mercato od ogni altra informazione oggettivata indichi che l'organizzazione non è più conforme ai requisiti dell'OdC (cfr. art. 2, punto 3). Tali audit non modificano il calendario previsto dal Programma di Audit Triennale. Nel caso in cui l'audit supplementare coincide con l'audit di sorveglianza o rinnovo, quest'ultimo può sostituire o estendere l'audit supplementare programmato. Il mancato rispetto di tale criterio da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio che Quality Italia S.r.l. tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 19, 20 e 21.

ART. 15 - ESTENSIONE O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

1. L'Organizzazione può richiedere l'estensione o la riduzione del campo d'applicazione della certificazione.
2. Nel caso in cui l'organizzazione richiede l'estensione del campo di applicazione della certificazione, l'OdC conduce un riesame della domanda al fine di stabilire:
- le attività di audit necessarie per decidere se è possibile o meno concedere l'estensione;
 - l'adeguamento della proposta commerciale che l'Organizzazione è tenuta ad accettare in sostituzione di quella precedentemente stipulata tra le parti.
3. Nel caso in cui l'organizzazione richiede la riduzione del campo d'applicazione della certificazione, l'OdC conduce un riesame della domanda al fine di stabilire l'accettabilità della stessa che risulta essere:
- possibile per talune linee di prodotto/servizio;
 - da valutare nel caso di requisiti e/o processi purché la relativa esclusione non comprometta la capacità dell'Organizzazione di fornire prodotti/servizi rispondenti ai bisogni

ed alle attese dei clienti ed ai requisiti cogenti applicabili.

4. L'OdC si riserva, infine, il diritto di procedere d'ufficio alla riduzione del campo d'applicazione della certificazione, qualora l'organizzazione Cliente:

- non sia stata in grado di mettere l'OdC in condizione di verificare tutti i processi descritti nel campo di applicazione nel corso del triennio di validità della certificazione;
- abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione;
- nel caso di affitto, cessione o conferimento di ramo d'azienda o scissione aziendale, ecc.

5. L'estensione del campo d'applicazione della certificazione di conformità è subordinata alla presenza delle condizioni alle quali essa è stata rilasciata (cfr. art. 10).

ART. 16 – AUDIT CON BREVE PREAVVISO

1. L'OdC si riserva il diritto di condurre audit con breve preavviso presso l'organizzazione Cliente che fin d'ora accetta, al fine di:

- indagare su reclami provenienti dal mercato;
- soddisfare una richiesta dell'Ente di Accreditamento;
- valutare la significatività di modifiche intervenute dopo il rilascio della certificazione di conformità (cfr. art. 17);
- verificare il ripristino della conformità del sistema di gestione a seguito della sospensione della certificazione (cfr. art. 20).

2. Il Responsabile di Schema comunica al Cliente tale eventualità, comprensiva di motivazioni oggettivate, insieme al piano di audit almeno con tre giorni di preavviso. Visto che tale breve periodo temporale non consente al Cliente di esercitare il proprio diritto di ricusazione sui membri del GVI, l'OdC designa gli auditor in base alle loro precedenti presenze presso l'organizzazione e alla mancanza di reclami da parte della stessa. Il tempo di audit necessario per la regolare conduzione di tali audit ed il trattamento economico a carico dell'organizzazione Cliente seguono i criteri stabiliti nell'art. 14.

3. Il mancato rispetto di tali criteri da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio che l'OdC tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 19, 20 e 21.

ART. 17 - VARIAZIONE DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

1. Le modifiche che l'OdC intende apportare allo schema di certificazione (ad esempio a seguito di modifiche nelle richieste da parte degli Enti di Accreditamento o nel testo di norme o regolamenti) sono comunicate alle Organizzazioni. Nella comunicazione è indicato il tipo di variazione ed il termine entro cui l'Organizzazione deve uniformarsi. E' richiesto, altresì, di comunicare in forma scritta eventuali osservazioni in merito alle modifiche. Le modifiche diventano definitive se entro 15 giorni non pervengono osservazioni scritte o in assenza d'ulteriori avvisi da parte dello stesso OdC.

2. Tutte le comunicazioni inerenti le modifiche dello schema di certificazione dell'OdC possono essere inviate all'Organizzazione anche tramite

pubblicazione sul proprio sito web, oltre ai normali canali di comunicazione.

3. L'OdC, ove applicabile, verifica l'implementazione dei nuovi requisiti durante il successivo audit di sorveglianza o entro un periodo concordato. Eventuali costi per attività supplementari sono a carico dell'organizzazione verificata in accordo alla proposta commerciale accettata.

4. Qualora l'Organizzazione non intende o non può uniformarsi alle modifiche introdotte nei tempi e nelle modalità previste, ha la facoltà di rinunciare alla certificazione tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro e non oltre l'entrata in vigore delle stesse, pena la sospensione o annullamento e revoca della certificazione ai sensi degli artt. 19, 20 e 21 del presente contratto.

ART. 18 – NOTIFICA DI MODIFICHE DA PARTE DI UNA ORGANIZZAZIONE

1. L'organizzazione deve informare entro e non oltre cinque giorni lavorativi l'OdC circa aspetti che possono influenzare la capacità del SGQ di continuare a soddisfare i requisiti della norma, quali:

- modifiche relative alla proprietà o, comunque, dell'organo di governo (es. affitto, cessione o conferimento di ramo di azienda, cessione di quote, fusione, scissione, ecc.) a seguito di cui il contratto continua con l'organizzazione che legalmente subentra nei preesistenti impegni contrattuali;
- modifiche sostanziali alla propria struttura organizzativa e direzionale quali dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico;
- modifiche sostanziali alle attività incluse nel campo di applicazione o introduzione di nuovi processi lavorativi che potrebbero avere influenza su quelli coperti da certificazione;
- modifiche di indirizzi di contatto e/o siti;

L'OdC ha la facoltà di valutare la natura e il peso di tali modifiche sul sistema di gestione dell'organizzazione, al fine di programmare, pianificare e condurre audit supplementari necessari per verificare la continuità del rispetto dei requisiti di certificazione e valutare l'eventualità di modificare il programma triennale di audit o di rimettere il certificato e/o di cambiarne la numerazione in modo da prevenire un uso non corretto del certificato di conformità.

In tutti i casi l'OdC:

- acquisisce l'informazione sul cambio di proprietà e adottare procedure che assicurino che ciò avvenga sistematicamente;
- esamina i cambiamenti su politiche, attività, organizzazione, processi, ecc. in base ad informazioni adeguate preventivamente acquisite;
- verifica che la nuova proprietà confermi le politiche, gli obiettivi ed il sistema di gestione che era stato oggetto delle verifiche da parte dell'OdC ai fini della certificazione continuino ad essere conformi alla norma di riferimento;
- verifica che siano stati correttamente completati, ove applicabile, i processi di volturazione o modifica delle autorizzazioni, licenze, certificazioni, ecc..

Nel caso di modifiche relative alla proprietà o, comunque, dell'organo di governo (es. affitto, cessione o



conferimento di ramo di azienda, scissione aziendale, ecc.), l'OdC procede d'ufficio alla riduzione dello scopo di certificazione relativamente all'attività ceduta dall'organizzazione cedente.

Modifiche formali da apportare al certificato già emesso (variazioni di ragione sociale, cambio indirizzo, ecc.) non devono necessariamente prevedere lo svolgimento di un audit supplementare. Le relative spese sono a carico dell'Organizzazione in base all'importo già precedentemente stabilito.

2. L'organizzazione deve informare l'O.d.C. circa l'eventuale coinvolgimento in processi conseguenti il mancato rispetto delle leggi sulla responsabilità da prodotto.

ART. 19 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

1. Il contratto con l'OdC si intende tacitamente rinnovato se non disdetto da una delle due parti entro 120 giorni dalla data di scadenza nominale del certificato di conformità.
2. L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione entro e non oltre 120 gg prima della scadenza della visita di sorveglianza annuale o di rinnovo programmata, salvo la possibilità di recedere in qualunque momento per giusta causa o giustificato motivo (adeguatamente documentato pena l'inammissibilità della richiesta di recesso), dandone avviso all'OdC mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. L'OdC può richiedere all'organizzazione di fornire ulteriore documentazione al fine di meglio comprendere la causa del recesso (esempi esemplificativi, ma non esaustivi, di recesso per giusta causa o giustificato motivo possono essere: dichiarazione di fallimento, bancarotta, insolvenza, improvviso decesso del titolare nel caso trattasi di ditta individuale, ecc.). Nel caso in cui l'OdC è sospeso temporaneamente dall'attività di certificazione, per controversie di qualsiasi natura che possono insorgere con il proprio Ente di Accreditamento e che non hanno una ricaduta diretta sull'organizzazione (variazione dello stato di validità della certificazione e relativa copertura dell'accreditamento), l'organizzazione non può rinunciare alla certificazione adducendo tale condizione temporanea di sospensione dell'OdC quale giusta causa o giustificato motivo. In parziale deroga a quanto esposto, tale facoltà è ammissibile solo ed esclusivamente quando le date delle verifiche obbligatorie di sorveglianza o rinnovo (a meno degli anticipi/posticipi regolamentari previsti) ricadono all'interno del periodo temporale di sospensione. La rinuncia alla certificazione senza giusta causa o giustificato motivo comporterà il pagamento di una penale da parte dell'Organizzazione pari al 25% del residuo della proposta commerciale sottoscritta.
3. La comunicazione di disdetta deve essere inviata a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Si applicano le prescrizioni riportate all'art. 5 punti 3 e 4.
4. Nel caso in cui l'Organizzazione decide di recedere dal presente contratto o di non permettere la regolare conduzione degli audit programmati, l'OdC ha la facoltà di sospendere la certificazione di conformità dalla data di ricezione della disdetta (cfr art. 20) e di proporre per l'annullamento e la revoca della stessa

(cfr art. 21) nella prima seduta programmata del CC.

5. L'OdC, inoltre, è costretto a comunicare all'Ente di Accreditamento e all'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici (solo per Organizzazioni operanti nel settore EA28) i provvedimenti intrapresi con le relative motivazioni ed a cancellare l'Organizzazione dall'Elenco delle Società Certificate da Quality Italia S.r.l. di cui all'art. 11. L'Organizzazione, infine, deve cessare immediatamente qualsiasi utilizzo del certificato di conformità e del marchio di certificazione ed accreditamento.
6. L'OdC non è responsabile dell'uso improprio del certificato, del marchio Quality Italia S.r.l. e del marchio dell'Ente di Accreditamento che l'Organizzazione ha continuato ad usare ed esibire durante il periodo che intercorre fra il penultimo audit condotto regolarmente e l'ultimo audit impossibilitato a condurre a causa del recesso (cfr. punto 3). Nel caso di controversie che dovessero insorgere con parti terze in relazione a tale situazione, Quality Italia s.r.l. si dichiara fin d'ora estranea ad ogni fatto e si riserva di richiedere eventuali risarcimenti per danni subiti se coinvolta in qualità di Ente di Certificazione.
7. Contestualmente alla comunicazione di cui al punto 2, l'Organizzazione deve restituire l'originale del certificato di conformità ed interrompere l'utilizzo dello stesso e del marchio di certificazione e di accreditamento.
8. L'Organizzazione deve dare notizia dell'avvenuta cancellazione a tutti gli Enti, Pubblici e Privati, cui ha dato prova della sua certificazione entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione.
9. L'OdC rende noto tale provvedimento attraverso pubblicazione sul proprio sito web o qualunque altro mezzo ritenuto idoneo e si riserva di richiedere il risarcimento per eventuali danni subiti o di promuovere azioni per ottenere il rispetto delle presenti condizioni.

ART. 20 - SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

1. L'OdC può sospendere il certificato di conformità in qualunque momento durante i tre anni di validità quando nei casi in cui:
 - a. si rileva durante la conduzione degli audit almeno una non conformità o più di 12 osservazioni o si riscontrano una persistente "osservazione" alla norma ed ai requisiti aggiuntivi dell'OdC
 - b. l'organizzazione non ha risolto nei tempi assegnati dall'OdC e/o adottato azioni correttive nei tempi concordati delle anomalie rilevate dal GVI durante il precedente audit;
 - c. l'organizzazione non pone rimedio all'uso improprio del marchio di certificazione e del certificato di conformità, nei modi e nei tempi stabiliti dall'O.d.C. (cfr. parte 3);
 - d. l'organizzazione non adegua il proprio sistema di gestione alle modifiche della norma e/o delle regole di certificazione entro i limiti stabiliti dall'OdC;
 - e. l'organizzazione non informa l'OdC circa provvedimenti giudiziari e/o amministrativi cui è sottoposta;
 - f. l'organizzazione non gestisce segnalazioni e/o reclami direttamente connesse con carenze del sistema di gestione certificato;
 - g. l'organizzazione è condannata per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti

al sistema di gestione oggetto di certificazione;

- h. l'organizzazione non comunica all'OdC le modifiche al proprio sistema di gestione;
 - i. l'organizzazione non consente la conduzione degli audit previsti dal contratto con la periodicità necessaria;
 - j. l'organizzazione non si rende disponibile alla conduzione degli audit alla presenza di osservatori dell'Ente di Accreditamento;
 - k. l'organizzazione non salda i compensi dovuti all'OdC nei termini previsti dal contratto;
 - l. l'organizzazione richiede all'OdC di autosospendersi;
 - m. l'organizzazione, operante nel settore EA28, non ha cantieri/siti operativi da sottoporre ad audit durante la verifica di rinnovo pur avendo usufruito della deroga prevista all'art. 13 punto 5.
2. Il provvedimento di sospensione, deliberato dal CC, invalida temporaneamente la certificazione del sistema di gestione. Tale provvedimento è comunicato all'organizzazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma di comunicazione che dà evidenza dell'avvenuta ricezione. La comunicazione contiene anche le motivazioni del provvedimento e le attività da eseguire con le relative tempistiche, per far sì che le cause che hanno generato il provvedimento di sospensione possano essere rimosse e la sospensione revocata.
 3. L'OdC effettua un audit supplementare presso l'organizzazione, al massimo entro sei mesi dalla data del provvedimento di sospensione, per verificare se esistono le condizioni per la revoca dello stesso. La mancata conduzione dell'audit, o il perdurare della sospensione oltre il tempo massimo stabilito, equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio che l'OdC tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 19, 20 e 21.
 4. La sospensione è menzionata e pubblicizzata nell'Elenco delle Società Certificate per tutto il periodo di sospensione della certificazione (cfr art. 19).
 5. L'organizzazione in condizioni di sospensione non può usare e pubblicizzare del certificato, del marchio di certificazione e d'accreditamento, deve portare a conoscenza delle parti terze interessate tale condizione in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto.

ART. 21 - ANNULLAMENTO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

1. La certificazione può essere revocata nei casi in cui il sistema di gestione non garantisce il rispetto dei requisiti della norma di riferimento e del regolamento di certificazione, tanto da indurre l'OdC a ritenere che l'Organizzazione non è in grado di ripristinare la relativa conformità.
2. L'OdC può revocare il certificato di conformità in qualunque momento durante i tre anni di validità, nei seguenti casi:
 - a) mancata eliminazione, nei modi e nei tempi stabiliti dall'OdC, delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione;
 - b) comunicazione di rinuncia alla certificazione;



- c) cessazione dell'attività oggetto di certificazione o sospensione per un periodo superiore a sei mesi;
 - d) mancato pagamento da parte dell'Organizzazione dei compensi dovuti all'OdC nei termini previsti dal contratto;
 - e) gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio di certificazione, in particolare nell'utilizzo di mezzi di comunicazione quali internet, materiale pubblicitario o altri documenti evitando affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione, in particolare apposizione del marchio su rapporti di prova, di taratura o di ispezione, in quanto considerati in questo contesto come prodotti;
 - f) mancata rettifica di tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione è stato ridotto o gli stessi lascino intendere che la certificazione si applica ad attività, processi e prodotti/servizi che sono fuori dal campo di applicazione;
 - g) utilizzo della certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia nel pubblico;
 - h) si determini una situazione in cui il prodotto dell' Organizzazione coperto da certificazione si riveli successivamente pericoloso o non adeguato (ad esempio, a causa di norme non applicate, uso non previsto, difetti di fabbricazione, ecc.);
 - i) condanna definitiva (passata in giudicato) dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema di gestione oggetto di certificazione;
 - j) cancellazione del soggetto giuridico dal registro delle imprese competente territorialmente a seguito di affitto, cessione, conferimento, fusione, ecc. d'azienda.
3. Il provvedimento di annullamento e revoca della certificazione e le relative motivazioni sono notificate all' Organizzazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma di comunicazione che dia evidenza di avvenuta ricezione. La decisione di annullamento della certificazione è soggetta a delibera da parte dell'organo competente (CC).
 4. L'annullamento della certificazione implica la cancellazione del Cliente dall'elenco delle società certificate (cfr. art. 19).
 5. L'Organizzazione deve interrompere l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione nel caso di sospensione o revoca della certificazione, cessando ogni utilizzo della certificazione e restituendo il certificato di conformità entro e non oltre 15 giorni dalla comunicazione di revoca da parte dell'OdC.
 6. L'Organizzazione, inoltre, non può qualificarsi come certificata e deve portare a conoscenza delle parti terze interessate, con mezzi adeguati, la condizione di revoca della certificazione in tutti i casi nei quali la medesima è determinante al fine dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto.
 7. L'O.d.C. si riserva di richiedere risarcimento per eventuali danni subiti.

PARTE 4 - UTILIZZO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

ART. 22 - AUTORIZZAZIONE

1. In riferimento alla comunicazione di rilascio della certificazione di conformità alla specifica norma ISO serie 9000 di riferimento, l'Organizzazione è autorizzata ad utilizzare il marchio di certificazione ed il certificato di conformità di proprietà dell'O.d.C. nei modi e alle condizioni contenute nel presente documento nel corso di validità della certificazione.

ART. 23 - CARATTERISTICHE DEL MARCHIO

1. L'utilizzo del marchio è facoltativo, tuttavia, qualora la Società certificata desideri avvalersi di tale facoltà, il contenuto del presente documento è vincolante.
2. Il marchio di certificazione deve essere riprodotto come rappresentato nelle figure 1 - 2, in coda al presente contratto e l'Organizzazione certificata ha il diritto di farne uso nei limiti di seguito descritti e comunque solo in abbinamento alla ragione sociale o al logo dell'Organizzazione stessa.
3. Il marchio rappresenta la "Q" (come Quality Italia S.r.l.).
4. La richiamata effigie è iscritta in un reticolo grafico, riportante il logo. I colori da assumere per la cromattizzazione del logo, risultano essere:
 - Rosso scarlatto e/o cardinale, lucido o opaco, e
 - Bianco.
 La dimensione del "logo" deve risultare essere in accordo con il regolamento **ACCREDIA RG 09**, revisione corrente:
 - Dimensione massima del reticolo: mm 40x30
 - Dimensione della grafica: mm. 33x30
 - Dimensioni del reticolo: maglia da mm 5x5.
5. Il marchio può essere utilizzato "dimensionalmente", in multipli e/o sottomultipli dello stesso, allocabile in ogni posizione, singolarmente o in serie ed in qualsivoglia posizione grafica, anche in maniera composita.
6. Per le aziende certificate nei settori accreditati, il marchio sopra descritto è accoppiato con il marchio dell'Ente di Accreditamento (figura 1). Il colore base del marchio "ACCREDIA" è la tonalità **blu accredia e grigio accredia** denominata PANTONE 548 process CYAN 2. Il marchio ha dimensioni base di mm xx massimo ed altezza massima 12,6 mm in accordo con il regolamento Accredia RG 09, revisione corrente, ma le misure del marchio accredia può essere ridotta al massimo a 10 mm possono essere diminuite uniformemente, mantenendo il rapporto delle dimensioni e purché le scritte rimangano leggibili. Per mantenere una composizione proporzionalmente omogenea si deve sempre mantenere un allineamento orizzontale dei due marchi. Nel caso in cui non sia assolutamente possibile mantenere l'allineamento orizzontale, si dovrà creare una composizione in cui i due marchi abbiano un corretto rapporto proporzionale.
7. Per le aziende certificate nei settori non accreditati, il marchio da utilizzare sarà esclusivamente quello riportato in figura 2.

ART. 24 - UTILIZZO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

1. Il marchio qualityitalia S.r.l. non può essere utilizzato su prodotti realizzati o forniti dall'Organizzazione, sul loro imballaggio o confezione, né applicato in modo tale che possa essere scambiato per una certificazione di prodotto o che possa intendersi esteso ad altri schemi o sistemi non rientranti nella certificazione di conformità rilasciata. E' consentito l'utilizzo del marchio su beni e mezzi strumentali utilizzati per la realizzazione dei processi rientranti nell'ambito del sistema di gestione certificato (quali veicoli commerciali, edifici, nonché camici, tute da lavoro e simili) ad esclusione degli oggetti che si configurano come prodotti oggetto di specifica certificazione, specie se cogente o regolamentata (macchine, attrezzature, dispositivi di protezione individuale etc.). Per utilizzi su beni e mezzi strumentali, l'abbinamento dei due marchi deve essere completato con l'aggiunta di una dizione del tipo "Organizzazione con sistema di gestione certificato *Norma regolante il sistema di gestione certificato (es. ISO 9001)*".
2. Il certificato può essere utilizzato dall'Organizzazione certificata con finalità informative, purché riprodotto fedelmente in tutte le sue parti che devono rimanere leggibili.

ART. 25 - USO NON CORRETTO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO

1. L'uso non corretto del marchio e del certificato può verificarsi nei casi in cui:
 - si riscontra un impiego non autorizzato del marchio e/o del certificato (ad esempio, a causa di un utilizzo nel periodo di sospensione, successivamente all'annullamento della certificazione o tale da far intendere che il campo di applicazione è esteso anche a settori non coperti dal certificato, ecc.);
 - la certificazione non è stata ancora rilasciata ovvero sia in iter ovvero sia sospesa o revocata;
 - il marchio è riferito ad attività e/o sistemi non coperti da certificazione;
 - il marchio è utilizzato in modo da essere interpretato come marchio di conformità a norme tecniche relative a prodotti;
 - il marchio è apposto su "Rapporti di Prova o Taratura" emessi dall'Organizzazione certificata.
2. I provvedimenti che l'OdC può attuare, al fine di proteggere l'integrità d'immagine del marchio, di salvaguardare le organizzazioni e/o le persone che possono essere indotte in errore a causa dell'impiego non autorizzato del marchio, si basano sulle ipotesi che:
 - l'Organizzazione è in grado di controllare le modalità con cui utilizza il marchio ed il certificato;
 - l'OdC rimane proprietario del marchio di certificazione. in quanto l'uso è dato in concessione, per cui Quality Italia S.r.l. ha il diritto di verificare il rispetto delle regole fissate per il suo utilizzo.

ART. 26 - AZIONI CORRETTIVE RELATIVE ALL'USO NON CORRETTO DEL MARCHIO O DEL CERTIFICATO

1. L'OdC richiede all'Organizzazione correzioni e azioni correttive quando il marchio e il certificato:
 - sono utilizzati per indurre le parti terze interessate a ritenere che sono riferiti anche a campi di applicazione o schemi diversi da quelli per i quali è stata rilasciata certificazione;



- sono riprodotti in modo non conforme a quanto specificato nel presente contratto o comunque sono modificati senza preventiva autorizzazione da parte dell'OdC;
 - sono utilizzati in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e compromettere la fiducia nel pubblico;
 - sono abbinati ad affermazioni che possono trarre in inganno riguardo la propria certificazione.
2. Le correzioni e azioni correttive, definite in funzione delle potenziali conseguenze che potrebbero comportare, devono essere immediatamente attuate dall'Organizzazione, pena la sospensione della certificazione. Azioni legali possono essere intraprese se il marchio è utilizzato non conformemente agli accordi contrattuali.
 3. L'OdC comunica all'organizzazione l'uso non corretto del marchio e del certificato a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma di comunicazione con evidenza di avvenuta ricezione, ne invia copia all'Ente di Accreditemento e ad eventuali altri organismi coinvolti. In tal caso, l'Organizzazione deve rendere noto tale situazione contingente alle parti terze interessate ed in particolare ai propri Clienti.
 4. La comunicazione contiene almeno i seguenti elementi:
 - le motivazioni in base alle quali l'uso del marchio e/o del certificato è ritenuto non corretto;
 - le ragioni delle correzioni e azioni correttive richieste ed i tempi entro cui queste devono essere attuate;
 - i possibili comportamenti che l'Organizzazione potrebbe tenere per il superamento della situazione riscontrata;
 - le possibili modifiche al sistema dell'Organizzazione per evitare il ripetersi di analoghe situazioni;
 - l'eventuale opportunità di un audit supplementare finalizzato alla raccolta di evidenze che dimostrino l'effettiva attuazione delle correzioni e azioni correttive definite.

ART. 27 - RIFIUTO DI SVOLGERE LE CORREZIONI E AZIONI CORRETTIVE

1. L'OdC, nel caso in cui l'Organizzazione si rifiuta di attuare le correzioni e azioni correttive richieste, può attuare i seguenti provvedimenti:
 - annullamento della presente autorizzazione all'uso del marchio e del certificato e revoca della certificazione rilasciata;
 - notifica all'Ente di Accreditemento e ad eventuali altri organismi coinvolti dei provvedimenti intrapresi nei confronti dell'Organizzazione a seguito di rifiuto nell'attuazione delle correzioni e azioni correttive;
 - valutazione degli aspetti legali connessi alle situazioni esistenti.
2. Le decisioni in merito ai provvedimenti e alla loro estensione sono prese dall'OdC., sentito anche il parere dell'Ente di Accreditemento.

ART. 28 - PRESCRIZIONI PER LA CERTIFICAZIONE MULTISITO BASATO SUL CRITERIO DEL CAMPIONAMENTO

1. Un'organizzazione multisito non deve essere necessariamente un'entità legale unica, ma è sufficiente che tutti i siti sono collegati legalmente o contrattualmente con la sede legale/centrale dell'organizzazione e soggetti ad un sistema di gestione in comune, accettato contrattualmente

dalle parti, implementato e soggetto alle continue sorveglianze ed audit interni condotti dalla sede legale/centrale. La sede legale/centrale, pertanto, deve avere il diritto di richiedere che i siti implementino le azioni correttive ogni qualvolta sia richiesto. Le attività/processi operati da tutti i siti devono essere sostanzialmente dello stesso tipo ed eseguiti con metodi e procedure similari. Nel caso in cui alcuni dei siti presi in considerazione hanno in comune solo poche attività/processi similari, è possibile includerli nella certificazione multi sito, purché tali siti, in cui si svolgono attività/processi principali o critici, siano oggetto di audit completo da parte dell'OdC.

2. L'organizzazione che svolge la propria attività attraverso attività/processi differenti in diverse posizioni geografiche può accedere alla formula della certificazione multisito se è in grado di dimostrare chiaramente che tutte le attività/processi sono collegati, in tal caso il piano di campionamento comprende almeno un esempio di ogni attività/processo svolto dall'organizzazione.
3. Il sistema di gestione dell'organizzazione deve essere controllato dalla sede legale/centrale attraverso un piano di gestione e soggetto ad un riesame della direzione condotto dalla sede legale/centrale. Tutti i siti devono essere inclusi nel programma degli audit interni e devono essere auditati in conformità a tale programma prima della conduzione dell'audit da parte dell'OdC. E' necessario dimostrare che l'intera organizzazione è conforme ai requisiti della norma di riferimento, includendo anche considerazioni relative alla legislazione cogente applicabile.
4. L'organizzazione deve dimostrare di essere in grado di raccogliere ed analizzare dati da tutti i siti, inclusa la sede legale/centrale, e di avere autorità e capacità nel gestire cambiamenti della struttura organizzativa, relativamente ai seguenti aspetti:
 - variazioni del sistema e della documentazione;
 - riesame della direzione;
 - reclami;
 - valutazione delle azioni correttive;
 - pianificazione degli audit interni e valutazione dei risultati;
5. L'OdC verifica la sede legale/centrale ad ogni ciclo di audit ed un campione almeno pari al 25% dei siti dell'organizzazione da scegliere casualmente. Tale campionamento è funzione anche del rischio intrinseco dell'attività eseguita dall'organizzazione e del numero di addetti di ogni sito.
6. L'OdC, a propria discrezione, può limitare tale campionamento quando il campionamento dei siti non è adeguato a garantire una sufficiente confidenza nell'efficacia del sistema di gestione da auditare. Tale limitazione è definita sulla base dei seguenti criteri:
 - campo di applicazione del settore o dell'attività;
 - dimensione dei siti ammissibili per l'audit multisito;
 - variazioni nell'implementazione locale del sistema di gestione come, ad esempio, la necessità di ricorrere frequentemente all'uso di programmi per gestire le differenti attività, le diverse disposizioni contrattuali o i cambiamenti nella legislazione vigente;

- utilizzo di siti temporanei soggetti al sistema di gestione dell'organizzazione e che non sono stati inclusi nel campo di certificazione.

Nel caso di un'organizzazione di servizi i cui siti non sono pronti contemporaneamente per l'audit di certificazione, l'organizzazione deve informare l'OdC in anticipo quali sono i siti da inserire nella certificazione e quali invece devono essere esclusi.

7. Il certificato di conformità non è rilasciato se al termine di un audit di certificazione sono rilevate e formalizzate delle non conformità. Nel caso si rilevano delle non conformità in un qualsiasi sito, sia attraverso l'audit interno dell'organizzazione o da un audit da parte dell'OdC, l'organizzazione deve indagare per determinare se gli altri siti possono presentare le stesse non conformità e, quindi, evidenziare un deficit globale del sistema. Se tali non conformità sono estese anche ad altri siti, adeguate correzioni e azioni correttive devono essere attuate e verificate dall'OdC sia presso la sede centrale che presso i singoli siti interessati, altrimenti l'organizzazione deve giustificare all'OdC la limitazione dell'audit supplementare per la verifica dell'efficacia delle azioni correttive attuate ai soli siti già in precedenza interessati. L'OdC, sulla base di tali risultati e delle evidenze presentate dall'organizzazione e delle azioni attuate, può incrementare la frequenza di campionamento e/o la dimensione del campione fin quando non è sufficientemente convinto dell'efficacia del sistema di gestione.
8. Non è ammissibile che, al fine di superare l'ostacolo sollevato dall'esistenza di una o più non conformità su un unico sito, l'organizzazione richieda di escludere dal campo di applicazione il sito in questione nel corso del processo di certificazione. Tale esclusione deve essere concordata in anticipo.
9. La certificazione è annullata e revocata nella sua globalità se la sede legale/centrale o qualsiasi sito non soddisfa le necessarie disposizioni per la sorveglianza della certificazione.
10. L'organizzazione deve informare l'OdC della chiusura di ogni sito coperto dalla certificazione. L'omissione di tali informazioni è considerata come un uso non corretto del marchio e del certificato e tale situazione è trattata dall'OdC in accordo agli artt. 25, 26 e 27 del presente contratto.
11. L'organizzazione può aggiungere altri siti alla certificazione già esistente durante un audit sorveglianza, rinnovo o un audit di estensione del campo di applicazione.

ART. 29 - PRESCRIZIONI PER IL TRASFERIMENTO D'ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE DA ALTRO ORGANISMO

1. Un'Organizzazione avente il sistema qualità già certificato da altro OdC, firmatario di un accordo MLA EA, PAC, IAAC o IAF e accreditato per il settore in cui opera l'Organizzazione stessa, può richiedere anche la certificazione di Quality Italia S.r.l. secondo quanto descritto nel seguente schema di certificazione. Lo schema prevede l'applicazione delle regole generali descritte in precedenza negli articoli del presente contratto. Si precisa che le regole seguenti si applicano nel caso di trasferimento da altro OdC a Quality Italia S.r.l. mantenendo invariata la



norma di riferimento. Quality Italia S.r.l. si riserva il diritto di valutare l'applicabilità di tale schema su richiesta specifica dell'Organizzazione anche alla luce dei risultati di una indagine preliminare volta ad accettare quanto segue:

- le ragioni alla base della richiesta di trasferimento dell'Organizzazione;
• la conferma che le attività dell'Organizzazione certificata ricadono nel campo di accreditamento di Quality Italia S.r.l.;
• la conferma della validità del preesistente certificato accreditato (dal punto di vista dell'autenticità, dell'idoneità del campo di applicazione, della reale esistenza dell'accREDITAMENTO dell'OdC per il settore di attività in questione, dei termini temporali di emissione e scadenza, dell'assenza di un'eventuale sospensione in corso, ecc.) in relazione al sito o ai siti per i quali è fatta la richiesta;
• la verifica della documentazione del sistema qualità;
• la conferma di rinunciare alla certificazione preesistente al fine di evitare il possesso di certificazioni concomitanti con più di un OdC;
• la visione del rapporto di certificazione/rinnovo più recente, dei rapporti delle successive sorveglianze e di qualunque anomalia rilevante ne emerga, ove possibile;
• la visione dell'ultimo rapporto di audit e di tutte le anomalie emerse;
• la visione dei reclami ricevuti e le azioni intraprese;
• ogni impegno recente o in corso dell'organizzazione con le Autorità Competenti relativamente al rispetto della conformità legislativa.

In particolare, lo schema non è applicabile nel caso che la certificazione preesistente risulti oggetto di un provvedimento di sospensione o sotto minaccia di sospensione.

- 2. Nel caso di un certificato emesso da un OdC che abbia cessato la sua attività o che abbia avuto sospeso o revocato l'accREDITAMENTO, Quality Italia S.r.l. può, a sua discrezione, considerare la possibilità di trasferire la certificazione. Il trasferimento, in tal caso, è condizionato al rilascio del nulla osta da parte del proprio Ente di AccredITAMENTO preventivamente richiesto da Quality Italia S.r.l.
3. In caso di esito positivo dell'indagine preliminare è necessario procedere con l'audit presso l'organizzazione, la cui tempistica è regolamentata dalla proposta commerciale, preventivamente accettata.
4. Nel caso di subentro di Quality Italia S.r.l. durante il periodo in cui il certificato dell'OdC precedente è ancora valido, l'audit prevede la verifica dei seguenti elementi del sistema qualità:
• 1.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 7.1, 7.4.3 (solo per EA28), 7.5, 8.2, 8.3, 8.5, verifica dell'efficacia delle azioni correttive e delle correzioni proposte in seguito ad anomalie rilevate durante il precedente audit e almeno altri 2 requisiti sulla base dei risultati dell'indagine preliminare.
Infine, occorre che:
• siano chiuse le eventuali non conformità preesistenti;
• i reclami risultino gestiti correttamente.

In tale caso la data di scadenza del certificato è la medesima data di scadenza del certificato preesistente.

5. Nel caso di subentro allo scadere del certificato precedente, nel corso dell'audit sono verificati tutti gli elementi del sistema qualità.

In particolare, occorre che:
• siano chiuse le eventuali anomalie preesistenti;
• i reclami risultino gestiti correttamente.

In tale caso la nuova data di scadenza del certificato è a tre anni dalla data di emissione dello stesso.

6. Si precisa che, in entrambe le situazioni considerate ai punti 4 e 5, eventuali anomalie rilevate sono trattate in maniera standard ed eventuali estensioni del campo di applicazione richiedono audit specifici.

MARCHIO QUALITY ITALIA S.R.L. per i settori accreditati



qualityitalia

Figura 1

MARCHIO QUALITY ITALIA S.R.L. per i settori non accreditati



qualityitalia

Sistema di Gestione Certificato

ISO 9001:2008

Figura 2

Roma, li ___/___/___

Quality Italia S.r.l. L'Amministratore Unico

[Signature]

L'ORGANIZZAZIONE Il Legale Rappresentante

L'Organizzazione richiedente dichiara che sono state sottoposte alla sua attenzione le clausole contenute negli artt. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 e 29, di aver letto con attenzione il loro contenuto e di approvarle in maniera specifica e separatamente una per una.

L'ORGANIZZAZIONE Il Legale Rappresentante

L'Organizzazione richiedente autorizza espressamente Quality Italia S.r.l. al trattamento dei propri dati in maniera conforme a quanto descritto nell'articolo 5.

L'ORGANIZZAZIONE Il Legale Rappresentante