

Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

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



Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

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 e ISO/IEC Guide 62.

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, alla ISO/IEC Guide 62, alla Guida IAF GD 2 e al Regolamento dell'organismo di accreditamento competente, revisione 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 l'organismo di certificazione per la certificazione di Sistemi Qualità operati da organizzazioni fornitrici di prodotti e/o servizi, in accordo alle norme:

- ISO 9001, ISO 19011 + Corrigendum 1 2004;
- Specifica dell'Organismo di accreditamento per il sistema di gestione applicato;
- Specifica SINCERT RT-05, par. 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 e 7.5, per il settore EA28;
- 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.

L'O.d.C. si impegna ad effettuare tutte le valutazioni ritenute necessarie per valutare la conformità alle norme di riferimento di cui al precedente art. 1, nei limiti ed alle condizioni che seguono.

ART. 2 – ACCETTAZIONE DEI TERMINI E CONDIZIONI

1. L'Organizzazione deve compilare tutti i campi applicabili della richiesta d'offerta al fine di consentire all'OdC di proporre un'offerta personalizzata in conformità ai documenti tecnici dell'Ente di Accreditamento 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 l'Organizzazione deve 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 gli stessi non corrispondono alla reale situazione aziendale.

3. L'Organizzazione dichiara, altresì, di accettare di adeguarsi ai requisiti dell'OdC per la certificazione e di essere disposta a fornire ogni utile informazione necessaria per la valutazione.

L'Organizzazione comunica in forma scritta l'accettazione delle presenti condizioni (compresa la sottoscrizione del Mod. offerta_qualityitalia_univ_0408 "Proposta Commerciale", parte integrante e vincolante del presente contratto).

4. L'Organizzazione può richiedere all'O.d.C. informazioni integrative riguardanti il sistema di certificazione adottato, che, a sua volta, si riserva la facoltà di richiedere ulteriori notizie a completamento della documentazione ricevuta che l'Organizzazione deve rendere disponibile durante la verifica (es. libro matricola, elenco cantieri attivi, registro presenze ed infortuni, libretto uso e manutenzioni attrezzature, documenti e informazioni sulla sicurezza, contratti con i subappaltatori e/o fornitori, ecc.).

5. 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 verifica o in fase di comunicazione dei dati richiesti per la pianificazione di verifiche successive alla certificazione, comportino una variazione sull'offerta iniziale proposta all'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 dal servizio da parte dall'Organizzazione. Il silenzio da parte di quest'ultima è considerato equivalente all'accettazione delle nuove condizioni. Nel caso in cui tale situazione si venga a creare in fase di verifica ispettiva presso l'Organizzazione, la mancata accettazione della nuova proposta contrattuale comporta la sospensione immediata del servizio e l'addebito di tutti i costi sostenuti dall'OdC relativi ad emissione offerta, preparazione e pianificazione verifica, figure professionali incaricate alla conduzione della verifica e spese di trasporto, vitto e alloggio.

6. 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.

7. 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 verifica condotta a campione.

8. In ogni caso, l'OdC ha la responsabilità di verificare, sempre sulla base di un campionamento, 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 dall'organizzazione, 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.

9. L'Organizzazione si obbliga a riconoscere il diritto agli ispettori dell'OdC e dell'Ente di Accreditamento 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 verifiche e la presenza degli ispettori dell'Ente di Accreditamento 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 la non concessione della certificazione accreditata, la sospensione o revoca della certificazione accreditata, se già concessa, in caso di successiva inadempienza all'obbligo medesimo.

10. Se l'Organizzazione, in caso di mancata concessione della certificazione, rinuncia volontariamente al contratto di certificazione, l'OdC trasmette quest'informazione all'Ente di Accreditamento, unitamente alle ragioni di base della mancata concessione e della rinuncia.

11. Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, l'OdC può avvalersi sia di personale dipendente, sia di soggetti esterni che operano per proprio conto e direttamente incaricati, del cui operato l'OdC risponde.

12. L'OdC si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento nello schema/settore nel quale ricade la certificazione dell'Organizzazione, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase di passaggio ad altro OdC accreditato.

13. L'Organizzazione si impegna a:

- comunicare tempestivamente all'OdC tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione;

Quality Italia S.r.l.

Via G. Coppola di Musitani, 34 00139 Roma, Italy
REA: 1180446, Roma - P. IVA: 09673061009

Mod. PO01f Termini & Condizioni

Contratto ISO9001 Rev.01b
del 12.9.08

pag. 2 di 12

Quality Austria

Trainings, Certification and Evaluation GmbH,
Gonzagagasse 1/24 1010 Vienna, Austria - Europe
CRN: FN 234367h - VAT: ATU 57217835



qualityaustria





Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

- 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 eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del sistema di gestione dell'Organizzazione.

ART. 3 - MODIFICHE E VARIAZIONI SOCIETARIE

1. Nel caso di modifiche strutturali, da comunicare formalmente all'O.d.C., quali fusione, trasformazione, scissione, cessione, affitto, cambiamento di denominazione o di ragione sociale dell'Organizzazione, il contratto continua con l'organizzazione che legalmente subentra nei preesistenti impegni contrattuali.
2. Ad avvenuta comunicazione l'O.d.C. provvede a valutare l'eventuale necessità di effettuare audit supplementari presso l'Organizzazione al prezzo stabilito dalla proposta commerciale secondo tariffario.
3. In caso di sole modifiche formali da apportare al certificato già emesso, le relative spese sono a carico dell'Organizzazione in base all'importo già stabilito.

ART. 4 - RECLAMI

1. L'Organizzazione (e comunque qualsiasi fonte esterna) può presentare reclami in forma verbale o scritta aventi ad oggetto i suoi rapporti contrattuali con l'O.d.C..
2. 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.
3. Il reclamo deve essere indirizzato alla Direzione dell'OdC che provvede a registrarlo, ad analizzare la situazione di insoddisfazione descritta e a dare una risposta scritta al reclamante entro 60 giorni dal ricevimento.
4. L'O.d.C. s'impegna a stabilire con l'organizzazione Cliente e con chi ha presentato il reclamo, se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la decisione presa in merito possono essere resi pubblici.

ART. 5 - RICORSI E CONTENZIOSI

1. I ricorsi riguardano comunicazioni dell'O.d.C. inerenti al risultato della valutazione decisione sull'emissione, mantenimento, estensione, riduzione, sospensione o annullamento e ritiro 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.
- Il ricorso va indirizzato a l'organismo di certificazione 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 del regolamento. L'OdC procede quindi ad un accertamento in merito ed a trasmettere una risposta scritta all'organizzazione circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni, entro 90 giorni dal ricevimento ed a firma del legale rappresentante p.t., responsabile nei confronti dei terzi e rappresenta l'organismo anche per eventuali contenziosi. Tale tempistica può subire delle variazioni in funzione delle attività dell'OdC e della periodicità di convocazione dell'organo deputato alla gestione dei ricorsi. In ogni caso l'OdC comunica in forma scritta al ricorrente tale eventualità con le motivazioni del caso.

2. Il ricorso deve pervenire all'O.d.C. in forma scritta e 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.
4. I ricorsi sono gestiti dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità al fine di garantire al Ricorrente l'assoluta imparzialità delle decisioni in merito al ricorso stesso. Per la trattazione del ricorso, i membri di tale Comitato possono, se lo ritengono opportuno, 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 in conformità a alla procedura di riferimento, disponibile su richiesta per le Organizzazioni 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. 8.
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. 6 - 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 verifica (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 registro delle certificazioni rilasciate (pubblicizzato sul proprio sito web) che contiene informazioni, relative alla Ragione Sociale dell'Organizzazione, 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 e le esclusioni dalla stessa, le date di rilascio, sorveglianza e scadenza, lo stato di validità della certificazione, che alla cui divulgazione l'organizzazione fin d'ora acconsente tramite sottoscrizione del presente contratto.
3. In parziale deroga a quanto stabilito nel precedente punto, l'O.d.C. può comunicare al proprio Ente d'Accreditamento, esclusivamente a fini dell'aggiornamento dei registri nazionali da questo tenuti, i dati delle Organizzazioni contenuti nel registro di cui al punto 2, ad altri terzi che gliene facciano richiesta e, nel caso di Certificazioni rilasciate nel settore EA28, 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, inclusi i membri degli organi deliberanti e salvaguardanti l'imparzialità. Per la natura del lavoro svolto, l'OdC ed il suo personale possono venire a conoscenza di informazioni tecniche e commerciali riguardanti i prodotti e/o servizi dell'organizzazione. I dipendenti di dell'OdC sottoscrivono e sono tenuti ad assicurare il proprio impegno a non divulgare a terzi, se non a seguito di autorizzazione scritta del Cliente, eventuali informazioni raccolte durante le attività di verifica.
5. L'OdC opera nella piena conformità ed applicazione del D. Lgs. 196/2003 circa il trattamento dei dati forniti dall'Organizzazione. In particolare rimandiamo 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 qualityitalia 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 verifica, i valutatori considerano come interlocutori i rappresentanti indicati nell'organigramma del sistema di gestione oggetto di certificazione. Se l'organizzazione intende far partecipare altre persone (es: consulenti), è tenuta

Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

in ogni caso a comunicare all'Odc la loro presenza sui luoghi di verifica e ad assicurare che il loro ruolo sia quello di "osservatore".

7. Tutta la documentazione fornita per il regolare e corretto svolgimento dell'attività di 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 qualityitalia S.r.l..
8. L'Organizzazione s'impegna, infine, a non divulgare a terzi le registrazioni relative agli espletamenti degli incarichi assegnati all'Odc senza richiedere un consenso scritto riportante la motivazione che l'organismo di certificazione deve valutare giustificabile ed approvare per iscritto (comunicazioni, piani di visita, rapporti di verifica ispettiva, rapporti di non conformità, ecc.). Qualora si venga a conoscenza di tale inosservanza, fin d'ora l'organismo di certificazione si riserva di richiedere eventuali risarcimenti per danni subiti se coinvolta in qualsiasi controversia in qualità di Ente di Certificazione.

ART. 7 - DICHIARAZIONI INESATTE O INCOMPLETE

1. Nel caso di dichiarazioni inesatte e/o incomplete nelle comunicazioni dell'Organizzazione, l'O.d.C. si riserva di applicare il disposto degli artt. 20 o 21 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'O.d.C. 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'O.d.C. si riserva la facoltà di recedere dal contratto, dandone comunicazione scritta. Restano, in ogni caso, acquisiti dall'O.d.C. gli importi già versati o ancora da versare.

ART. 8 - FORO COMPETENTE

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. 9 - 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 corrispondenti azioni correttive,

come previsto dalla ISO/IEC 17021. I reclami eventualmente ricevuti devono essere archiviati e mantenuti a disposizione dell'Odc durante le visite periodiche di sorveglianza. Se il certificato, inoltre, rientra in uno degli schemi e/o settori per i quali l'Odc è accreditato, detti documenti devono essere tenuti a disposizione per una eventuale verifica da parte di un rappresentante autorizzato dall'Ente di Accreditamento.

2. L'audit iniziale di certificazione prevede un iter composto di due verifiche presso le sedi dell'Organizzazione e 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 verifica 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, pertinenti al sistema di gestione;
- 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 ed i traguardi del cliente stesso (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo) ed i risultati ottenuti.

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 (Imprese 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 richiesta 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 degli audit ed adeguarlo/aggiornarlo alla nuova situazione aziendale.

5. Nel caso in cui 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 singolo sito o di campionarne e verificarne solo alcuni secondo quanto prescritto nella guida IAF GD 2.

ART. 10 - 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 verifiche ispettive interne e se il sistema relativo alla conduzione di tali verifiche sia efficace ed affidabile;
 - valutare se sia stato effettuato un 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;

Termini e Condizioni Generali di Contratto 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 della 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. 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. 21, 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 registrate le anomalie rilevate dal GVI e gli eventuali 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 revisionato ovvero timbra il manuale revisionato 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 confermare o meno lo stesso all'organizzazione Cliente. Tale conferma è comunicata ufficialmente all'Organizzazione Cliente a mezzo fax o per posta dal Responsabile di Schema, o da chi ne fa le veci a causa di situazioni tecnico-organizzative contingenti, contenente 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, 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. 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 alle anomalie rilevate in audit Fase 1, le stesse devono essere risolte ed attuate prima della pianificazione dell'audit Fase 2.

L'OdC, inoltre, ha la facoltà di modificare la classificazione delle anomalie rilevate dal GVI tramite comunicazione scritta, che modifica il rapporto in precedenza rilasciato ed 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 è da considerarsi come un rilievo che deve essere formalizzato 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, occorrono, o a fornire indicazioni per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione Cliente.

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. Il Responsabile di Schema e/o la Direzione valuta le correzioni, le azioni correttive e le date proposte e nel caso le ritiene accettabili esprime parere favorevole all'accettazione, in caso contrario richiede all'organizzazione di riformulare le stesse. 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. Il Responsabile di Schema e/o la Direzione valuta le correzioni, le azioni e le date proposte e nel caso le ritiene accettabili esprime parere favorevole all'accettazione, in caso contrario richiede all'organizzazione Cliente di riformulare le stesse. L'Organizzazione deve attuare le azioni approvate, la cui efficacia è verificata dall'O.d.C. con un

Quality Italia S.r.l.

Via G. Coppola di Musitani, 34 00139 Roma, Italy
REA: 1180446, Roma - P. IVA: 09673061009

Mod. PO01f Termini & Condizioni
Contratto ISO9001 Rev.01b
del 12.9.08

pag. 5 di 12

Quality Austria

Trainings, Certification and Evaluation GmbH,
Gonzagagasse 1/24 1010 Vienna, Austria - Europe
CRN: FN 234367h - VAT: ATU 57217835



Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

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 dall'O.d.C. con la valutazione delle evidenze documentali da confermare durante il successivo audit di sorveglianza o rinnovo. Nel caso in cui la causa che ha generato un commento è riconducibile ad un avvenimento sporadico, l'Organizzazione Cliente può intraprendere un'azione di semplice correzione.

Le correzioni, le azioni correttive e le date proposte sono accolte dalla Direzione o da chi ne fa le veci a causa di situazioni tecnico-organizzative contingenti. La Direzione, in caso contrario, comunica tempestivamente tale circostanza all'Organizzazione, la quale deve provvedere entro e non oltre 15 (quindici) giorni ad una nuova formulazione e proposta da comunicare tempestivamente all'O.d.C. al fine di permetterle il riesame e valutarne l'accettabilità.

Si precisa che per le anomalie riconducibili alla tipologia a) prima descritte (Non Conformità), rilevabili durante la conduzione sia dell'audit Fase 1 sia dell'audit Fase 2, è necessario verificare l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive prima di prendere una decisione circa il Certificato di Conformità, 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 l'organismo di certificazione tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 20, 21 e 22.

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, e quindi consentirne una eventuale ricusazione 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. 11 - 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 il comitato di certificazione ha l'autorità per poter deliberare positivamente sulla certificazione dell'Organizzazione; ovvero:

- Non Conformità: ASSENTE
- Osservazioni da 7 a 12 incluso. il comitato di certificazione ha l'autorità per poter deliberare positivamente con riserva sulla certificazione, indicando comunque la necessità di effettuare un audit supplementare con scadenza, tempo di audit e modalità definiti dal comitato stesso. A fronte di tale decisione, la Direzione predisponde una comunicazione da inviare al Cliente con i motivi della decisione e la data prevista per la conduzione dell'audit supplementare (con una tolleranza di ± 1 mese rispetto alla data programmata). Nessuna deroga è ammessa relativamente al rispetto della tolleranza sopra indicata.

ovvero:

- Non Conformità: PRESENTE, oppure
- Osservazioni più di 12. il comitato di certificazione ha l'autorità per poter deliberare negativamente sulla certificazione dell'organizzazione. In tal caso il CC stabilisce la scadenza, il tempo di audit 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 precedentemente rilevate, 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. 13 del presente contratto e il cui ciclo di certificazione inizia con la decisione di rinnovo.

5. I documenti di certificazione sono inviati dall'OdC all'organizzazione certificata a mezzo di posta prioritaria. Nel caso in cui l'organizzazione preferisca altro mezzo di recapito, la stessa deve concordare preventivamente le modalità di spedizione con la segreteria dell'O.d.C..

ART. 12 - PUBBLICITÀ

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

ART. 13 - 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, con riferimento l'ultimo giorno dell'audit Fase 2 o di Rinnovo, con lo scopo 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, lo scopo di certificazione.

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. 20, 21 e 22.

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 Sorveglianza Triennale", redatto in seguito alla decisione positiva del CC, suscettibile di modifiche durante la validità triennale dello stesso. 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. 20, 21 e 22.

6. Gli audit di sorveglianza sono pianificati anche in conformità al "Piano di Sorveglianza Triennale", redatto contestualmente al Programma di Sorveglianza 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,



Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

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.

7. La certificazione di un'organizzazione Cliente può essere mantenuta sulla base di una conclusione positiva da parte del responsabile del gruppo di audit 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'O.d.C. l'esigenza di iniziare un riesame da parte del CC per stabilire se la certificazione possa essere mantenuta (cfr art. 11); e

b) il Responsabile di Schema e/o la Direzione effettua il monitoraggio delle attività di sorveglianza del RGV, compreso il monitoraggio dei rapporti ricevuti, per assicurare che le attività di certificazione funzionino efficacemente.

8. qualityitalia S.r.l., in seguito al mantenimento della certificazione, rilascia e trasmette all'Organizzazione un Certificato di avvenuta Sorveglianza, da conservare agli atti ed esibire a richiesta, ove necessario, per confermare la validità della Certificazione in corso. Il mancato possesso di tale Certificazione evidenzia il non regolare svolgimento dell'audit di sorveglianza annuale programmato e pianificato.

ART. 14 - AUDIT DI RINNOVO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

1. Lo scopo dell'audit di rinnovo è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione allo scadere del triennio di validità della certificazione.

2. L'OdC può prevedere la necessità di condurre un audit di Fase 1 qualora 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 comprende un audit su campo che accerti:

- 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 2 mesi 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 40 giorni dalla conduzione dell'audit di rinnovo a mezzo di un audit supplementare.

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. 20, 21 e 22.

5. Il rinnovo della certificazione di conformità è subordinato alla presenza delle condizioni alle quali essa è stata rilasciata (cfr. art. 11), nonché sui risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione e sui reclami ricevuti dall'organizzazione Cliente.

ART. 15 - AUDIT SUPPLEMENTARI

1. L'OdC si riserva di eseguire specifici audit supplementari presso (il tempo di audit, e, quindi, i gg/uomo necessari per la conduzione regolare di tali 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), anche non programmati (con una tolleranza di ± 1 mese rispetto alla data programmata) 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 oggettiva 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 Sorveglianza Triennale. Nessuna deroga è ammessa relativamente al rispetto della tolleranza sopra indicata. Nel caso in cui l'audit supplementare coincide con l'audit di sorveglianza o rinnovo, quest'ultima può sostituire o estendere l'audit supplementare programmato e pianificato. Il mancato rispetto di tale criterio da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio che l'organismo di certificazione tratta in conformità a quanto stabilito dagli artt. 20, 21 e 22.

ART. 16 - 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 dell'offerta economica che l'Organizzazione è tenuta ad accettare in sostituzione dell'offerta

economica 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'O.d.C. 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.

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. 11).

ART. 17 - 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. 18);
- verificare il ripristino della conformità del sistema di gestione a seguito della sospensione della certificazione (cfr art. 21).

2. Il Responsabile di Schema comunica al Cliente tale eventualità, comprensiva di motivazioni oggettive, 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 il personale ispettivo 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. 15.

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. 20, 21 e 22.



Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

ART. 18 - VARIAZIONE DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

- Le modifiche che l'O.d.C. 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, di cui l'O.d.C. può tenere conto per un'eventuale revisione dei documenti modificati. Le modifiche diventano definitive se entro 15 giorni non pervengono osservazioni scritte e in assenza d'ulteriori avvisi da parte dello stesso O.d.C..
- Tutte le comunicazioni inerenti le modifiche dello schema di certificazione dell'OdC possono essere comunicate all'Organizzazione anche tramite pubblicazione sul proprio sito web, oltre ai normali canali di comunicazione.
- L'O.d.C., ove applicabile, verifica l'implementazione dei nuovi requisiti durante il successivo audit di sorveglianza o entro un periodo concordato. Eventuali costi per attività supplementari (documentali e/o in loco) sono a carico dell'organizzazione verificata in accordo alla proposta commerciale accettata.
- 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, altrimenti la certificazione può essere sospesa o annullata e revocata ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del presente contratto.

ART. 19 - NOTIFICA DI MODIFICHE DA PARTE DI UNA ORGANIZZAZIONE

- L'organizzazione deve informare tempestivamente l'O.d.C. circa aspetti che possono influenzare la capacità del SGQ di continuare a soddisfare i requisiti della norma, quali:
 - modifiche relative alla proprietà (es. cessione ramo di azienda, cessione di quote, fusione, scissione, ecc.);
 - 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 e di programmare, pianificare e condurre audit supplementari al fine di verificare la continuità del rispetto dei requisiti di certificazione;
- 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. 20 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

- Il contratto con l'O.d.C. si intende tacitamente rinnovato se non disdetto da una delle due parti entro 120 giorni dalla data di scadenza nominale del certificato di conformità.
- 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'O.d.C. 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 del contratto stipulato.
- La comunicazione di disdetta deve essere inviata a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Si applicano le prescrizioni riportate all'art. 6 punti 3 e 4.
- Nel caso in cui l'Organizzazione decide di disdire il contratto con l'OdC o non permette la regolare conduzione degli audit programmati, quest'ultimo ha la facoltà di sospendere la certificazione di conformità dalla data di ricezione della disdetta (cfr art. 21) e di proporre per l'annullamento e la revoca della stessa (cfr art. 22) nella prima seduta programmata del CC.
- 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 dal Registro delle Società Certificate dall'organismo di certificazione di cui all'art. 12 del presente contratto. L'Organizzazione,

infine, deve cessare immediatamente qualsiasi utilizzo del certificato di conformità e del marchio di certificazione ed accreditamento.

- L'OdC non è responsabile dell'uso improprio del certificato, del marchio l'organismo di certificazione 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 della disdetta (cfr. punto 3). Nel caso di controversie che dovessero insorgere con parti terze in relazione a quanto detto, l'organismo di certificazione 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.
- 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, ove applicabile.
- 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.
- 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. 21 - SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

- L'O.d.C. può sospendere il certificato di conformità in qualunque momento durante i tre anni di validità quando nei casi in cui:
 - 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
 - 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;
 - 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);
 - l'organizzazione non si adegua il proprio sistema di gestione alle modifiche della norma e/o delle regole di certificazione entro i limiti stabiliti dall'OdC;
 - l'organizzazione non informa l'OdC circa provvedimenti giudiziari e/o amministrativi cui è sottoposta;
 - l'organizzazione non gestisce reclami e/o segnalazioni direttamente connesse con carenze del sistema di gestione certificato;
 - l'organizzazione è condannata per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti al sistema di gestione oggetto di certificazione;



Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

- 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 la sospensione.
2. Il provvedimento di sospensione, deliberato dal CC, invalida temporaneamente la certificazione del sistema di gestione ed è comunicato all'organizzazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma di comunicazione che evidenzia l'avvenuta ricezione. Nella stessa comunicazione sono indicate 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'O.d.C. effettua un audit supplementare presso l'organizzazione per verificare se esistono le condizioni per la revoca del provvedimento di sospensione delle condizioni che hanno portato al provvedimento. Il tempo massimo per la conduzione di tale audit è di sei mesi dalla data del provvedimento di sospensione. 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. 20, 21 e 22.
4. La sospensione è menzionata e pubblicata nel Registro delle Società Certificate per tutto il periodo di sospensione della certificazione (cfr art. 20).
5. L'organizzazione in condizioni di sospensione non può fare uso del certificato e del marchio d'accreditamento, quindi pubblicizzare ulteriormente la sua certificazione, e deve portare a conoscenza dei terzi interessati tale condizione in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.

ART. 22 - 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'O.d.C. a ritenere che l'Organizzazione non è in grado di ripristinare la relativa conformità.
2. L'O.d.C. 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 prodotto¹ 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.

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 con 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 dalla lista delle società certificate (cfr art. 20).
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 Organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di revoca della certificazione in tutti i casi nei quali la

¹ Con il termine prodotto si intende sia i prodotti che i servizi.

- medesima è determinante al fine dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.
7. L'O.d.C. si riserva di richiedere risarcimento per eventuali danni subiti.

PARTE 4 - UTILIZZO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

ART. 23 - 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. 24 - 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".
4. La richiamata effigie è iscritta in un reticolo grafico, riportante in calce la denominazione "Logo Organismo di Certificazione". I colori da assumere per la cromaturizzazione del logo, risultano essere:

- Rosso scarlatto e/o cardinale, lucido o opaco,
- Bianco, e
- Nero.

Detta colorazione, risulta essere indicativa, poiché utilizzabile - all'occorrenza - anche in maniera differita e/o sostituita con altra scala cromatica, nonché il "logo" potrà essere assunto e riportato in negativo o in trasparenza sulla cancelleria adottata dall'Organizzazione (certificati, cartelle, carta da lettera, notes, etc.). La dimensione del "logo" deve risultare essere in accordo con il regolamento dell'organismo di accreditamento, revisione corrente:

- Dimensione massima del reticolo: mm 40x30
- Dimensione della grafica mm. 33x30
- Dimensioni del reticolo: maglia da mm 5x5
- Dimensione della scritta "Logo Organismo di Certificazione" larghezza mm 30xpasso di scrittura 12 carattere Eurostile
- Raggi di curvatura R=15

5. Va significato, altresì, che il "logo" 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 sormontato dal marchio dell'Ente di Accreditamento (figura 1). Per le



Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

aziende certificate nei settori non accreditati, il marchio da utilizzare sarà esclusivamente quello riportato in figura 2.

ART. 25 - UTILIZZO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

- Il marchio dell'organismo di certificazione (e nei settori accreditati il marchio dell'Ente di Accreditamento), 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 dell'Ente di Accreditamento, congiuntamente a quello dell'O.d.C., 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 9001:2000)".
- L'Organizzazione certificata non deve utilizzare il marchio dell'Ente di Accreditamento disgiuntamente dal marchio dell'OdC
- Il marchio dell'Ente di Accreditamento non deve essere utilizzato in modo da lasciare intendere che lo stesso abbia certificato o approvato il sistema di gestione dell'Organizzazione certificata o in altra maniera comunque fuorviante.
- Il certificato può essere utilizzato dall'Organizzazione certificata con finalità informative, purché riprodotto fedelmente in tutte le sue parti che devono rimanere leggibili.
- L'Organizzazione certificata deve definire un'apposita procedura per l'utilizzo del marchio e del certificato. In particolare, tale procedura deve espressamente indicare come sono informate le parti terze interessate sulle attività realmente coperte dalla certificazione².

ART. 26 - USO SCORRETTO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO

- L'uso scorretto del marchio e del certificato può verificarsi nei casi in cui:
 - si riscontrino un impiego abusivo 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.);

² L'Organizzazione potrebbe, ad esempio, apporre vicino al marchio la frase "Il presente marchio di certificazione ha validità per le attività espressamente indicate nell'oggetto del certificato n. _____".

Quality Italia S.r.l.

Via G. Coppola di Mustiani, 34 00139 Roma, Italy
REA: 1180446, Roma - P. IVA: 09673061009

- la certificazione non sia stata ancora rilasciata ovvero sia in iter ovvero sia sospesa o revocata;
 - il marchio sia riferito ad attività e/o sistemi non coperti da certificazione;
 - il marchio sia utilizzato in modo da essere interpretato come marchio di conformità a norme tecniche relative a prodotti;
 - il marchio venga apposto su "Rapporti di Prova o Taratura" emessi dall'Organizzazione certificata.
- Nei casi sopra individuati l'OdC attua provvedimenti considerando una serie di fattori specifici³, 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 abusivo del marchio, di essere imparziale verso gli altri utilizzatori del marchio.
 - Provvedimenti si basano sulle ipotesi che:
 - l'Organizzazione è in grado di controllare le modalità con cui utilizza il marchio ed il certificato;
 - l'O.d.C. rimane proprietario del marchio di certificazione e che l'uso è dato in concessione all'Organizzazione per cui l'organismo di certificazione ha facoltà di autorizzarne l'uso ed il diritto di verificare il rispetto delle regole fissate per il suo utilizzo.

ART. 27 - AZIONI CORRETTIVE RELATIVE ALL'USO SCORRETTO DEL MARCHIO O DEL CERTIFICATO

- L'OdC richiede all'Organizzazione 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'O.d.C.;
 - sono utilizzati in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia nel pubblico;
 - sono abbinati ad affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione.
- Quando l'OdC riceve una segnalazione d'impiego abusivo del marchio o del certificato di conformità, svolge un'indagine preliminare sulla validità della segnalazione. Nel caso in cui è stabilito che vi è stato un impiego abusivo, l'OdC valuta almeno i fattori di cui al precedente art. 25.
- Le azioni correttive sono definite in riguardo al tipo d'impiego abusivo ed alle reali o potenziali conseguenze e devono essere immediatamente attuate

³ Qualityitalia s.r.l. considera, tra i fattori specifici rilevanti, almeno i seguenti: leggi nazionali vigenti, accordi contrattuali esistenti tra l'O.d.C. e il Cliente che utilizza abusivamente il marchio o il certificato, il fatto che l'impiego abusivo sia stato commesso in buona fede o deliberatamente, il pregiudizio che potrebbe derivare ai terzi a seguito dell'uso scorretto.

Mod. PO01f Termini & Condizioni
Contratto ISO9001 Rev.01b
del 12.9.08

pag. 10 di 12

dall'Organizzazione, pena la sospensione della certificazione. Azioni legali possono essere intraprese quando il marchio è utilizzato non conformemente agli accordi contrattuali.

- L'OdC richiede all'Organizzazione di rendere noto l'uso non corretto del marchio e/o del certificato, al fine di salvaguardare l'utenza e consentire l'attuazione delle azioni correttive.
- La comunicazione è inviata dall'O.d.C. a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma di comunicazione con evidenza di avvenuta ricezione ed inviata in copia all'Ente di Accreditamento e ad eventuali altri organismi coinvolti.
- La comunicazione, redatta in funzione del caso specifico, contiene almeno i seguenti elementi:
 - le motivazioni in base alle quali l'uso del marchio e/o del certificato è ritenuto abusivo;
 - le ragioni delle 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;
 - i possibili modifiche al sistema qualità dell'Organizzazione per evitare di ripetersi di analoghe situazioni;
 - l'eventuale opportunità di una verifica ispettiva supplementare finalizzata alla raccolta delle evidenze che dimostrino l'effettiva attuazione delle azioni correttive definite dall'Organizzazione.

ART. 28 - RIFIUTO DI SVOLGERE LE AZIONI CORRETTIVE

- L'O.d.C., nel caso in cui l'Organizzazione si rifiuta di attuare le 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 Accreditamento e ad eventuali altri organismi coinvolti dei provvedimenti intrapresi nei confronti dell'Organizzazione a seguito di rifiuto nell'attuazione delle azioni correttive;
 - valutazione degli aspetti legali connessi alle situazioni esistenti.
- Le decisioni in merito ai provvedimenti e alla loro estensione sono prese dall'OdC., sentito anche il parere dell'Ente di Accreditamento.

ART. 29 - PRESCRIZIONI PER ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE DA ALTRO ORGANISMO

- 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 qualityitalia srl secondo quanto descritto nel seguente schema di certificazione. Qualityitalia srl si riserva il diritto di valutare l'applicabilità di tale schema su richiesta specifica dell'Organizzazione, tramite il CC, anche alla luce dei risultati di una indagine preliminare volta ad accettare quanto segue:

Quality Austria

Trainings, Certification and Evaluation GmbH,
Gonzagagasse 1/24 1010 Vienna, Austria - Europe
CRN: FN 234367h - VAT: ATU 57217835



**Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ**

- le ragioni alla base della richiesta di passaggio dell'Organizzazione;
- la conferma che le attività dell'Organizzazione certificata ricadano nel campo di accreditamento di qualityitalia srl;
- 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 viene fatta la richiesta;
- la verifica della documentazione del sistema qualità;
- la visione del rapporto di valutazione/rivalutazione più recente, dei rapporti delle successive sorveglianze e di qualunque non conformità rilevante ne emerga;
- la visione dei reclami ricevuti e le azioni intraprese.

In particolare, lo schema non è applicabile nel caso che il certificato preesistente risulti oggetto di un provvedimento di sospensione in corso dovuto a motivi di natura tecnica.

2. Nel caso di un certificato emesso da un OdC che abbia cessato la sua attività o che abbia avuto revocato l'accREDITAMENTO, qualityitalia srl può, a sua discrezione, considerare quel certificato, ai fini del passaggio, sulla base di quanto indicato di seguito.
3. Lo schema prevede l'applicazione delle regole generali descritte in precedenza negli articoli del presente regolamento. Si segnala che le regole sottostanti si applicano nel caso di passaggio da altro OdC a qualityitalia srl mantenendo invariata la norma di riferimento e, comunque, prima di essere emesso, il certificato di conformità viene sottoposto all'approvazione dei comitati di pertinenza.
4. Nel caso di subentro di qualityitalia srl durante il periodo in cui il certificato dell'OdC precedente è ancora valido, nel corso dell'audit sono verificati i seguenti elementi del sistema qualità:
 - 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 dei trattamenti proposti in seguito a non conformità rilevate durante la precedente verifica e uso del logo e almeno altri 2 requisiti sulla base dei risultati dell'esame della documentazione.

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 della verifica ispettiva di qualityitalia srl sono verificati tutti gli elementi del sistema qualità.

In particolare, occorre che:

- siano chiuse le eventuali non conformità preesistenti;
- i reclami risultino gestiti correttamente.

In tale caso la 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 verifiche specifiche.



qualityitalia

Succeed with Quality

qualityitalia

partner of **qualityaustria**

-Trainings, Certification and Evaluation Bodies-



qualityaustria

Succeed with Quality



Termini e Condizioni Generali di Contratto SGQ

MARCHIO "Logo Organismo di Certificazione"
per i settori accreditati



+ logo organismo di accreditamento

Figura 1

MARCHIO "Logo Organismo di Certificazione"
per i settori non accreditati



Figura 2

Roma, lì ___/___/_____

L'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE
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 RICHIEDENTE
Il Legale Rappresentante

L'Organizzazione richiedente autorizza espressamente qualityitalia srl al trattamento dei propri dati in maniera conforme a quanto descritto nell'articolo **6**.

L'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE
Il Legale Rappresentante



qualityaustria

