

**CONDIZIONI
CONTRATTUALI PER
LA CERTIFICAZIONE
DEI SISTEMI DI
GESTIONE PER LA
QUALITÀ**

Torino, data di emissione 22/04/2021
data di validità 22/04/2021

Quality Officer Italy - Actis Elisa
QMS Scheme Manager Italy – Davide Marzetto Head of Certification – Davide Marzetto

DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ

SAI Global Italia S.r.l. a socio unico (indicato in seguito per brevità SAI Global) è un Organismo di Certificazione che esplica la sua attività, principalmente, nei seguenti settori:

- Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità
- Certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale
- Certificazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro
- Ispezione (prodotto/processo/attrezzature)
- Formazione

Per nessuna di queste attività né per altre affini, SAI Global fornisce servizi di consulenza per la realizzazione o per il miglioramento di Sistemi di Gestione, per la progettazione di prodotto né documentazione destinata alla realizzazione di Procedure, Manuali o documenti simili.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è quello di definire i rapporti fra SAI Global e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) con riferimento alle norme applicabili riportate in Appendice. In particolare, il regolamento si applica a:

- iter di certificazione del SGQ
- rilascio, sorveglianza e rinnovo del certificato
- uso del marchio
- reclami, ricorsi, sospensioni, revoca e rinuncia.

Mediante le presenti Condizioni Contrattuali, SAI Global si impegna a svolgere, con diligenza e professionalità, una valutazione di conformità del SGQ rispetto alla Norma di riferimento e, in caso positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità (attestato di certificazione). SAI Global non intende né può assumere alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità, né in merito all'emissione del certificato.

Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, SAI Global può avvalersi tanto di personale dipendente, quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati; tali soggetti sono tenuti contrattualmente al rispetto di tutti i doveri gravanti su SAI Global, inclusi quelli in materia di indipendenza, imparzialità e riservatezza.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme e/o gli schemi di riferimento relativi sia ai criteri generali per gli Organismi di Certificazione, sia ai requisiti del SGQ di un'Organizzazione, sono riportati in Appendice e sono da ritenersi applicabili nella versione dell'ultima edizione pubblicata, fatto salvo il periodo di transizione eventualmente definito.

3. CONDIZIONI GENERALI

Qualsiasi Organizzazione può accedere all'iter di certificazione, senza alcuna discriminazione, salvo il fatto che operi in un settore o in un campo di attività in cui SAI Global non è competente oppure sia situata in nazioni in cui SAI Global non intende operare.

Affinché possa essere attivato il processo di certificazione sono necessarie le seguenti condizioni:

- esistenza di un SGQ realmente operante e conforme ai requisiti del modello prescelto della norma/schema di riferimento e alle eventuali prescrizioni particolari stabilite per tipologie di attività, prodotto, processo o servizio;
- accettazione delle condizioni procedurali e contrattuali contenute nel presente documento e nel modulo di accettazione dell'offerta (domanda di certificazione);
- identificazione e controllo dei requisiti cogenti per leggi e/o regolamenti relativi ai prodotti e/o servizi oggetto della certificazione.

Qualora l'Organizzazione lo richieda e ricorrano le condizioni sopraindicate, il SGQ può essere verificato congiuntamente ad altri sistemi di gestione con un unico iter e un unico audit in sito (sempre suddivisa fra Fase 1 e Fase 2), purché le regole applicabili ai diversi schemi di certificazione e le esigenze tecnico-operative lo consentano e purché siano state accettate le relative condizioni contrattuali.

Alle stesse condizioni potranno svolgersi in forma congiunta anche gli audit di sorveglianza/rinnovo.

La concessione della certificazione ed il relativo mantenimento sono subordinati, oltre ai risultati finali di valutazione e di sorveglianza, al rispetto del presente documento ed al pagamento degli importi previsti.

L'Organizzazione deve fornire il supporto necessario per la conduzione delle valutazioni, inclusi:

- la messa a disposizione al personale SAI Global incaricato degli audit (e ad eventuali osservatori in affiancamento) di tutta la documentazione inerente il proprio SGQ e delle relative registrazioni;

- il libero accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le proprie aree/uffici/settori ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione;
- consentire l'intervista del personale coinvolto nelle suddette attività.

L'Organizzazione deve segnalare a SAI Global l'esistenza di aree/uffici/settori ai quali non è consentito l'accesso, fornendone le motivazioni; tuttavia, le aree/uffici/settori cui non viene consentito l'accesso non possono essere coinvolti nelle attività oggetto di certificazione.

Se richiesto, SAI Global fornirà ogni ulteriore informazione e chiarimento sul contenuto del presente documento e su ogni altro aspetto relativo alla propria attività.

4. PROCESSO PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

4.1. Offerta

A seguito della richiesta da parte dell'Organizzazione, SAI Global fornisce un Questionario Informativo ai fini della formulazione dell'offerta economica.

Sulla base del Questionario Informativo debitamente compilato, SAI Global formula l'offerta economica, sottoponendola all'attenzione dell'Organizzazione unitamente al modulo di accettazione offerta (domanda di certificazione) ed al presente documento.

L'offerta accettata dal cliente si intende annullata qualora non sia avviata l'attività di audit entro sei mesi dalla data di accettazione. Scaduto tale termine, nel caso il cliente desideri avviare l'attività, sarà cura di SAI Global formulare una nuova offerta o confermare formalmente l'offerta precedente.

I criteri per la formulazione dell'offerta sono predefiniti; ulteriori dettagli sono riportati nel paragrafo "Condizioni economiche" del presente documento.

4.2. Domanda di certificazione

La domanda di certificazione viene compilata su apposito modulo fornito da SAI Global, deve essere sottoscritta da un legale rappresentante dell'Organizzazione ed inviata a SAI Global, allegandovi un certificato CCAA in corso di validità (o documento equivalente per gli Stati esteri o per le Organizzazioni particolari non iscritte alla Camera di Commercio).

La sottoscrizione della domanda costituisce accettazione dell'offerta e pertanto è, a tutti gli effetti, il contratto tra l'Organizzazione e SAI Global.

In ogni caso, la domanda deve essere riesaminata ed accettata da parte di SAI Global; quindi avviata al processo di valutazione di conformità, secondo l'ordine di ricevimento. Qualora dal riesame della domanda emergano carenze o inesattezze, SAI Global informa l'Organizzazione sulle ragioni di non accettabilità della domanda o richiede informazioni aggiuntive.

La domanda dell'Organizzazione e la relativa accettazione da parte di SAI Global, confermata per iscritto all'Organizzazione stessa, formalizzano contrattualmente gli impegni di SAI Global in conformità al presente documento.

Il contratto di certificazione è stipulato a tempo indeterminato, in quanto è soggetto a tacito rinnovo e prevede l'attivazione della pratica di rinnovo della certificazione nel caso in cui l'Organizzazione non inoltri disdetta al più tardi 6 mesi prima della scadenza della certificazione stessa; il contratto di certificazione consente a ciascuna delle due parti di recedere secondo le modalità previste nello specifico capitolo delle Condizioni contrattuali.

Per avviare l'iter di certificazione, l'Organizzazione deve fornire i documenti necessari per effettuare l'esame preliminare della documentazione. Tali documenti sono:

- Manuale della Qualità o documento equivalente che riporti una descrizione del Sistema di Gestione per la Qualità in copia controllata;
- Documento di Politica per la Qualità;
- Descrizione dell'Organizzazione e dei relativi processi;
- Eventuale tabella comparativa tra le prescrizioni della norma/schema di riferimento ed i paragrafi del Manuale Qualità o altra documentazione equivalente.
- Per le imprese del settore EA 28: elenco delle Commesse (comprensivo di durata, importo e tipologia dei lavori), ricadenti nel campo di applicazione, gestite, o in gestione, nell'ultimo triennio.

Nel caso di ricevimento della documentazione completa oltre i 6 mesi dall'accettazione della domanda, SAI Global si riserva la facoltà di richiedere conferme scritte sulle informazioni riportate sulla domanda stessa.

4.3. Pre-audit

Su specifica richiesta dell'Organizzazione, è prevista la possibilità di effettuare un audit preliminare presso l'Organizzazione stessa.

Può essere eseguito un solo pre-audit per Organizzazione/scopo del certificato, indipendentemente dal fatto che l'Organizzazione stessa abbia o meno presentato domanda di certificazione; se l'Organizzazione è strutturata su più siti, il pre-audit può essere effettuato in più di uno, purché nei medesimi non si svolgano attività analoghe.

Sulla base della richiesta dell'Organizzazione, SAI Global formula ed inoltra l'offerta, che deve essere accettata per poter dar corso all'attività.

Il pre-audit può essere effettuato esclusivamente prima dell'avvio dell'iter di certificazione e non ne condiziona i risultati.

Lo scopo del pre-audit è quello di consentire all'Organizzazione di comprendere il proprio grado di preparazione per sostenere l'eventuale

audit di certificazione, individuando le eventuali carenze da colmare per completare tale preparazione, senza per questo fornire indicazioni su come realizzare il Sistema di Gestione.

Al termine del pre-audit non vengono rilasciati rapporti di non conformità, ma viene redatta una relazione che viene lasciata in copia all'Organizzazione.

4.4. Gestione dell'audit

SAI Global costituisce il Gruppo di Audit (GA), che è composto da un Responsabile Gruppo di Audit (RGA) eventualmente affiancato da uno o più Auditor (AUD).

Il Gruppo di Audit può comprendere anche Esperti Tecnici, Osservatori, AUD in addestramento e/o RGA in addestramento.

I nominativi dei componenti del GA sono comunicati all'Organizzazione che può ricusarli, per giustificati motivi, entro 5 giorni dalla notifica.

La ricusazione degli auditor è possibile soltanto nei seguenti casi: comprovata evidenza di attività scorretta o violazioni contrattuali, conformità a requisiti relativi a restrizioni delle esportazioni o nazionalità degli auditor, esigenze riguardanti conflitto di interesse o riservatezza.

L'Organizzazione si impegna a non impedire la partecipazione al GA, in qualità di osservatori, di Rappresentanti dell'Ente di Accreditemento, pena la non certificazione o il ritiro del certificato accreditato.

Eventuali audit, o parte di essi, se condotti mediante dispositivi elettronici o se il sito sottoposto ad audit è virtuale, saranno effettuati con le medesime modalità utilizzate per gli audit standard.

È ammesso che agli audit in campo partecipi il Consulente dell'Organizzazione, ma la sua partecipazione deve essere limitata al solo ruolo di osservatore.

4.5. Fase 1 ("Stage 1") ed esame documentale

L'audit di certificazione prevede sempre due fasi (fase 1 e fase 2). La fase 1:

- ha l'obiettivo di realizzare uno scambio d'informazioni al fine di valutare il livello di attuazione del S.G.Q. e di conseguenza il suo grado di preparazione per la fase 2;
- si svolge generalmente presso l'organizzazione, ma può eccezionalmente avvenire in parte a distanza (ad es. attraverso teleconferenza);
- include in particolare un audit sulla documentazione del sistema di gestione (cosiddetto "esame documentale"). L'esame documentale è mirato ad accertare che:
 - i requisiti generali della norma di riferimento siano soddisfatti;
 - la documentazione applicabile, sia completa ed esplicativa dell'attività effettivamente svolta dall'organizzazione e coerente con il/i settore/i EA attribuito/i;
 - tutti i punti della norma/schema/regolamento di riferimento siano stati trattati con completezza e sia stata data sufficiente giustificazione dell'eventuale non applicabilità di alcune parti ove ammissibile;

In aggiunta all'esame documentale la fase 1 prevede l'acquisizione di una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività svolte dall'organizzazione attraverso quanto segue:

- valutazione della localizzazione e delle condizioni particolari dei siti operativi;
- prima valutazione di adeguatezza delle risorse umane ed infrastrutture;
- riesame della consapevolezza dell'organizzazione riguardo ai requisiti dello schema, con particolare riguardo all'identificazione di prestazioni chiave, aspetti, processi, obiettivi e funzionamento del SGQ;
- raccolta delle informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione ("scopo" o "attività oggetto di certificazione") del SGQ, i processi, le apparecchiature utilizzate, i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di clienti multi-sito) e i siti operativi dell'organizzazione;
- verifica relativa alla conoscenza e corretta gestione dei requisiti cogenti per leggi e/o regolamenti relativi ai prodotti/servizi interessati alla certificazione;
- accertamento dell'avvenuta pianificazione e/o esecuzione degli audit interni e del riesame da parte della direzione;
- riesame dell'assegnazione di risorse per l'audit di fase 2 e definizione dei dettagli di tale audit.

Nel caso di fase 1 svolta a distanza, alcuni dei punti soprastanti possono essere rimandati all'inizio della fase 2, con l'avvertenza che la stessa fase 2 non potrà essere eseguita nel caso emergano delle anomalie.

Al termine delle attività, viene emesso e lasciato all'Organizzazione un apposito rapporto di fase 1.

Il rapporto si intende confermato se l'organizzazione non riceve comunicazione contraria da parte di SAI Global entro 15 giorni, fermo restando che il rapporto finale di audit sarà emesso a conclusione della fase 2.

L'esecuzione della fase 2 dell'audit di certificazione è subordinata alla rimozione delle carenze "bloccanti" emerse nella fase 1, secondo quanto riportato nel relativo rapporto.

L'organizzazione deve apportare le modifiche richieste, scaturite dall'audit di fase 1, alla documentazione di sistema, adattandole

ai suoi processi ed alla sua realtà organizzativa e, se richiesto, a inviare la documentazione corretta a SAI Global. L'esame di tale documentazione può avvenire preventivamente alla fase 2 o anche direttamente presso l'organizzazione, prima della riunione di apertura della stessa fase 2.

Il tempo intercorrente tra fase 1 e fase 2 deve essere tale da consentire la rimozione delle eventuali carenze. In casi particolari, in presenza di sistemi di gestione a bassa complessità o organizzazioni di ridotte dimensioni, SAI Global può inizialmente pianificare la fase 2 consecutiva alla fase 1, ma tale pianificazione potrà essere modificata a conclusione della stessa fase 1, nel caso emergano rilievi significativi o altri fatti che rendano impraticabile la consecutività. In tal caso SAI Global provvederà comunque a fatturare all'organizzazione il 50% dell'importo previsto in offerta per la fase 2, oltre alle spese di trasferta sostenute.

L'audit di fase 2 dovrà essere eseguito non oltre 6 mesi dopo l'audit di fase 1. Superato tale periodo, la fase 1 deve essere ripetuta e sarà fatturata secondo le condizioni previste in offerta.

La durata degli audit di Fase 1 e Fase 2 viene stabilita da SAI Global in relazione alle regole internazionali applicabili, sulla base delle dimensioni dell'organizzazione e del livello di rischio cui è associata l'organizzazione.

4.6. Fase 2 ("Stage 2") dell'audit di certificazione

La fase 2¹ dell'audit di certificazione deve essere pianificata in modo tale da consentire la verifica di tutte le attività/processi compresi nello scopo di certificazione, anche quelli eventualmente non sempre attivi (es. processi di tipo stagionale). SAI Global invia all'Organizzazione il Piano di Audit con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'audit (o comunque a conclusione della fase 1).

L'attività operativa in sito inizia con una riunione (Riunione di apertura) tra il Gruppo di Audit (GA) ed il personale dell'Organizzazione delegato a partecipare all'audit, allo scopo di fornire reciprocamente precisazioni e chiarimenti utili ad una corretta ed efficace gestione del processo di audit.

La prima parte dell'audit è dedicata alla chiusura della fase 1 se svolta a distanza e/o alla verifica di avvenuta chiusura delle eventuali carenze evidenziate durante la fase 1.

Nel caso di esito negativo di tale verifica, la fase 2 deve essere interrotta e potrà essere effettuata soltanto ad avvenuto superamento delle carenze emerse. In tal caso SAI Global provvederà a fatturare all'organizzazione il 50% dell'importo previsto in offerta, con un minimo di una giornata-uomo, oltre alle spese di trasferta sostenute.

Il GA procede quindi ad accertare, attraverso un esame sistematico, che le attività svolte per la gestione della qualità, nonché i relativi risultati ottenuti, siano in accordo con quanto pianificato e che quanto predisposto venga attuato efficacemente e risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Il GA verifica l'applicazione delle regole di sistema previste dalla norma di riferimento, con particolare riferimento a:

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

Al termine dell'audit, il GA si riunisce per discutere e formalizzare i rilievi; il GA presenta quindi alla Direzione dell'Organizzazione, in sede di riunione di chiusura, le conclusioni in merito alla conformità del Sistema di Gestione valutato, evidenziando in particolare le eventuali non conformità rilevate, classificate in maggiori e minori, illustrando la differenza di tale classificazione e le relative modalità di gestione, in particolare:

- Non Conformità Maggiore: Influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi. È rilevata se vi è un dubbio significativo circa l'efficacia dei processi di controllo in atto, o quando un certo numero di non conformità minori associato al medesimo requisito o aspetto potrebbero dar prova di una criticità sistemica e dunque costituire una non conformità maggiore (Esempio: viene rilevata laddove si sia evidenziata l'assenza o la mancanza di implementazione e mantenimento di uno o più requisiti del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori, o una situazione che, sulla base di evidenze oggettive disponibili, mette in dubbio la capacità del Sistema di Gestione di raggiungere gli obiettivi previsti dalla Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro. Qualsiasi non conformità legislativa pertinente alla norma/schema di certificazione).
- la Non Conformità Minore non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi (Esempio: viene rilevata in caso di carenze non riconducibili alla definizione di Non Conformità sopra riportata, bensì a carenze di tipo marginale che non pregiudicano la capacità del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori di soddisfare i requisiti di riferimento).
- L'Osservazione per il miglioramento: Non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi. È una segnalazione di un'opportunità per accrescere l'efficienza e l'efficacia e/o migliorare la gestione delle attività e dei processi di un'Organizzazione. È facoltà dell'Organizzazione cogliere o meno tali opportunità, senza obbligo né di attuazione né di segnalazione a SAI Global.

Nota: Più Non Conformità Minori a fronte di un requisito possono rappresentare una totale mancanza del sistema perciò possono essere

considerate come una Non Conformità Maggiore.

L'Organizzazione, in tale sede, ha l'opportunità di confrontarsi con il GA, richiedere delucidazioni sul proseguimento dell'iter e chiarire la propria posizione su quanto comunicato.

L'esito della fase 2 dell'audit viene riportato sul Rapporto di Audit, richiamando le non conformità rilevate e le eventuali OpM. Il Rapporto riporta inoltre la data (non oltre 20 giorni dalla data dell'audit) entro la quale l'Organizzazione deve inviare al RGA la pianificazione delle correzioni e delle eventuali azioni correttive per le non conformità rilevate.

Il Rapporto di Audit, rilasciato in fase di riunione di chiusura dal RGA, risulta confermato ed approvato in tutti i suoi termini se l'Organizzazione non riceve, entro 15 giorni dalla data del verbale stesso, comunicazione scritta in merito da parte di SAI Global. Qualora SAI Global comunichi variazioni rispetto al Rapporto di Audit lasciato dal GA, l'Organizzazione ha diritto di replica.

4.7. Correzione delle Non Conformità ed Azioni Correttive e gestione Opportunità per il Miglioramento

L'Organizzazione si attiva, entro 20 giorni dalla conclusione dell'audit, per presentare al RGA la pianificazione delle correzioni delle non conformità (contenente: descrizione della correzione, tempistica e responsabilità) nonché delle eventuali azioni correttive necessarie alla rimozione della causa delle non conformità al fine di evitarne la ripetizione (contenente: analisi delle cause della non conformità, descrizione delle azioni correttive per la rimozione delle cause, tempistica e responsabilità).

Tale pianificazione deve essere valutata dal RGA al fine di accertarne l'adeguatezza per correggere efficacemente le non conformità segnalate e per rimuoverne le cause ed evitarne il ripetersi.

A seguito dell'approvazione della pianificazione da parte del RGA, tutte le correzioni di tutte le non conformità, sia maggiori che minori, devono essere attuate dall'Organizzazione entro 90 giorni calendariali dalla data di chiusura dell'audit in sito (data del Rapporto di Audit); la corretta attuazione deve essere verificata da SAI Global (mediante il RGA o altro componente del GA) mediante audit di follow up documentale (esame della documentazione inviata dall'Organizzazione) o in sito (audit supplementare).

Per quanto riguarda le non conformità maggiori, il follow up deve includere la verifica sia dell'attuazione che dell'efficacia delle azioni correttive proposte.

Per quanto riguarda le non conformità minori, la verifica della corretta attuazione delle azioni correttive, nonché della relativa efficacia, viene invece effettuata da SAI Global in occasione del primo Audit di Sorveglianza successivamente alla concessione della certificazione, salvo diversa indicazione da parte del Comitato di Certificazione.

Per quanto riguarda le Osservazione per il miglioramento, trattandosi di una situazione di conformità, la verifica della gestione delle OpM viene effettuata da SAI Global in occasione del primo audit di Sorveglianza successivamente alla concessione della certificazione, salvo diversa indicazione da parte del Comitato di Certificazione.

Nel caso in cui gli interventi previsti (correzioni delle NC minori e maggiori e, limitatamente alle non conformità maggiori, le azioni correttive o l'avvio del relativo piano) non vengano attuati entro i 90 giorni previsti, dovrà essere concordato con l'Organizzazione un nuovo Audit di Fase 2 sull'intero Sistema di Gestione.

Qualora, per cause di forza maggiore adeguatamente motivate (ad es.: trasferimento, riorganizzazione interna), non riesca ad attuare gli interventi previsti entro i 90 gg, l'Organizzazione può richiedere una proroga a SAI Global, che, valutandone le motivazioni, a sua volta richiede autorizzazione al Comitato di Certificazione.

La proroga può essere concessi per un tempo massimo di 6 mesi dall'ultimo giorno della Fase 2, trascorsi i quali sarà necessario effettuare un altro audit di Fase 2.

4.8. Presentazione della pratica al Comitato di Certificazione.

L'intera pratica di certificazione (contenente la documentazione di istruzione della domanda, inclusa l'offerta e le sue eventuali modifiche, i Rapporti di Audit e le evidenze di pianificazione e attuazione delle correzioni e, ove applicabile, delle azioni correttive per la risoluzione delle eventuali non conformità) viene sottoposta al Comitato di Certificazione di SAI Global, il quale delibera in merito alla concessione o meno della certificazione con eventuali prescrizioni per il successivo iter.

La certificazione può essere concessi soltanto in assenza di non conformità di qualunque tipo (sia maggiore che minore) ovvero deve esserci evidenza che le eventuali non conformità maggiori siano state risolte e chiuse in modo efficace e che le eventuali non conformità minori siano state risolte efficacemente.

4.9. Concessione della certificazione

A seguito della concessione della certificazione, SAI Global rilascia all'Organizzazione l'Attestato di Certificazione e successivamente registra l'Organizzazione nel Registro delle Organizzazioni Certificate, procedendo, limitatamente ai settori ed agli schemi coperti da accreditamento, ad aggiornare le informazioni negli elenchi delle organizzazioni certificate di ACCREDIA.

I certificati sono normalmente trasmessi all'organizzazione in forma cartacea a mezzo corriere espresso. Il cliente può comunque richiedere altre modalità di trasmissione (ad es. scansione elettronica a colori).

I certificati hanno durata di 3 anni dalla data di delibera del Comitato di Certificazione SAI Global, salvo diversa decisione del Comitato stesso nel rispetto delle regole applicabili allo schema.

NOTA – A seguito di eventuali estensioni di accreditamento ad altri settori/schemi da parte di SAI Global, i certificati che risultassero già emessi nell'ambito di tali settori/schemi saranno riemessi sotto nuovo accreditamento, qualora fossero presenti tutte le condizioni

richieste per i nuovi settori/schemi accreditati.

Per eventuali certificati aggiuntivi o revisioni dei certificati è previsto un contributo supplementare.

• **5.9.1. Parere negativo in merito alla concessione della certificazione**

Nel caso in cui la Certificazione non venga concessa, SAI Global comunica all'Organizzazione le ragioni motivate del diniego e indica quali sono le condizioni minime per riavviare l'iter di certificazione.

L'Organizzazione a cui è stata negata la Certificazione può richiedere un supplemento di indagine esponendo i motivi del proprio dissenso secondo le modalità descritte nel paragrafo "RECLAMI E RICORSI" del presente documento.

4.10. Estensione e riduzione

Ove l'Organizzazione, con Sistema di Gestione certificato, intenda estendere o ridurre l'oggetto della propria certificazione, in funzione di modifiche attinenti a:

- Organizzazione certificata (denominazione sociale) o della proprietà;
- Personale (Direzione, Staff direzionale, Staff tecnico ecc.);
- Siti produttivi;
- Scopo della certificazione;
- Linee produttive, prodotti, settori merceologici, tecnologie produttive/processi;

dovrà darne comunicazione a SAI Global, che, a seconda della modifica richiesta sulla propria certificazione, provvederà ad effettuare un riesame della domanda e, se necessario, emetterà una nuova offerta all'Organizzazione certificata, come descritto al seguente paragrafo.

L'intero iter di estensione/riduzione avviene secondo quanto previsto per la certificazione, fatto salvo che l'audit si concentra sugli aspetti aggiuntivi o modificati ed ha una durata commisurata all'entità della variazione; in particolare, gli audit di estensione non possono avere una durata inferiore a 0,5 giorno uomo.

Al termine dell'iter, il Comitato di Certificazione delibera in merito al rilascio dell'estensione o altra modifica richiesta.

Inoltre, il Comitato può decidere in merito alla variazione degli attestati in caso di nuove prescrizioni da parte degli Organismi di Accreditamento o delle norme/schemi/regolamenti di riferimento relative alla formulazione degli attestati di certificazione.

5. CICLO DI CERTIFICAZIONE

5.1. Periodo di validità

La Certificazione ha validità di 3 anni dalla data di emissione (o di rinnovo) del Certificato purché venga rispettata la cadenza prevista per gli audit di sorveglianza e rinnovo.

Se non risulta pervenuta la rinuncia da parte dell'Organizzazione il contratto viene considerato tacitamente rinnovato e SAI Global provvederà a riesaminare le informazioni relative alla certificazione del cliente (numero addetti, scopo, siti, ecc.). Qualora si renda necessario SAI Global Italia emetterà una nuova offerta che avrà validità per il successivo triennio di certificazione e, a pianificare l'audit di rinnovo della certificazione.

Nel caso che l'Organizzazione certificata non trasmetta alcuna informazione aggiornata necessaria per l'aggiornamento dell'offerta, le informazioni relative alla nuova offerta saranno prese dall'ultimo rapporto di audit rilasciato all'Organizzazione.

Qualora l'organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo e non procedere con l'audit entro la scadenza del certificato (contratto non rinnovato con SAI Global), lo stesso verrà immediatamente ritirato.

5.2. Audit di Market Surveillance

Per le Organizzazioni in possesso di certificato ISO 9001 settore IAF 28 (Costruzione), ACCREDIA può richiedere anche l'effettuazione di visite direttamente attraverso l'uso di proprio personale (Market Surveillance Audit). In tale occasione, SAIG Global prenderà direttamente contatto con il cliente certificato. Nel caso in cui le suddette Organizzazioni non concedessero il proprio benessere alla conduzione dell'audit, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benessere alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi.

Scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla verifica, la certificazione viene revocata.

Le modalità di accertamento utilizzate dagli Enti di Accreditamento, sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni / circolari disponibili sui siti web degli stessi.

L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che il CAB ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

L'audit di Market Surveillance Visit verrà condotto in conformità a quanto definite nel documento IAF ID 04.

5.3. Audit di Sorveglianza

Gli audit di sorveglianza avvengono, in un'unica fase, con le stesse modalità previste per la fase 2 degli audit di certificazione.

Il primo audit di sorveglianza successivo alla certificazione viene condotto dopo 9 e non oltre 12 mesi dalla data di delibera della certificazione ed entro l'anno solare successivo alla data dell'audit di Certificazione.

Il secondo audit di sorveglianza, viene condotto entro 24 mesi dalla data di delibera della certificazione e, comunque entro l'anno solare successivo all'audit di prima sorveglianza.

In fase di sorveglianza si garantisce il campionamento di tutti i processi ed i turni di lavoro dei siti certificati.

Sai Global conduce gli audit di prima sorveglianza successivi al Rinnovo tra i 10 e i 14 mesi dalla data di decisione della certificazione; gli audit di seconda sorveglianza vengono condotti tra i 22 e i 26 mesi dalla data di decisione della certificazione; salvo eventuali richieste motivate del Cliente ed approvate da Sai Global.

Gli audit di sorveglianza devono comunque essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare) fatta eccezione negli anni di rinnovo della certificazione.

Gli Audit di rinnovo devono essere completati prima della scadenza del certificato, vengono quindi di norma effettuati circa tre mesi prima della scadenza del certificato.

A rinnovo avvenuto, gli audit di sorveglianza vengono pianificati ed effettuati con le cadenze precedentemente indicate, in riferimento alla data dell'audit di rinnovo.

Le cadenze indicate potranno essere modificate soltanto previa richiesta motivata a SAI Global da parte dell'organizzazione e nel rispetto di tutte le regole applicabili allo schema.

Per le imprese di costruzione e di installazione di impianti e servizi (settore EA 28), le tolleranze sugli intervalli di sorveglianza possono essere ampliate fino a +/- 3 mesi per tener conto di eventuali periodi di inattività delle imprese coinvolte, limitatamente alle sole attività di cantiere, rispetto all'anno solare previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1. Non si potrà comunque andare oltre i 23 mesi previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1. Per tali imprese si farà inoltre riferimento alle ulteriori prescrizioni del Regolamento RT-05 ACCREDIA.

Le Organizzazioni certificate nel settore EA 28 dovranno comunque, effettuare l'audit annuale presso i propri uffici entro il 31/12 di ogni anno.

La tolleranza dei + 3 mesi oltre il 31/12 è accettata solo per quanto riguarda la verifica ai cantieri/attività esterne.

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

L'OdC dovrà comunque mantenere adeguate registrazioni dell'avvenuto accertamento della sussistenza di tale condizione particolare (mancanza cantiere) mediante dichiarazione firmata dal Legale Rappresentante dell'azienda con la seguente clausola: *"Il sottoscritto, consapevole della responsabilità e delle pene stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, oltre a comportare la decadenza dei benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 D.P.R. 445/2000), costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia (art. 76 D.P.R. 445/2000), sotto la sua responsabilità dichiara che i fatti, stati e qualità riportati nella presente comunicazione corrispondono a verità"*.

Prima di ciascun audit le imprese del settore EA 28 devono fornire all'OdC un elenco delle Commesse (comprensivo di durata, importo e tipologia dei lavori), ricadenti nel campo di applicazione, gestite, o in gestione, nell'ultimo triennio.

Nel corso degli audit di sorveglianza è sempre inclusa la verifica di:

- correzioni / azioni correttive delle non conformità rilevate nell'audit precedente (per quanto applicabile), nonché relativa efficacia;
- effettuazione degli audit interni e del riesame della direzione;
- controllo operativo su base continua;
- gestione dei reclami dei Clienti;
- corretto uso del marchio e ogni altro riferimento alla certificazione;
- variazioni nell'organizzazione/attività/documenti;
- processo di miglioramento continuo incluso gestione dei rischi e opportunità;
- efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi del cliente certificato e dei risultati attesi;
- elementi selezionati fra quelli previsti nella norma di riferimento. Altre attività di sorveglianza, che non comprendono l'audit in campo:
 - Indagini da parte di SAI Global Italia sull'Organizzazione certificata relative ad aspetti di certificazione;
 - Riesame di ogni dichiarazione dell'Organizzazione certificata rispetto alle proprie attività (per esempio: materiale promozionale, sito web);
 - Richieste all'organizzazione certificata di fornire informazioni documentate (su carta o mezzi elettronici)

- Altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni del cliente certificato.

Nel corso degli audit, attraverso il metodo del campionamento, il GA verifica che siano mantenute le condizioni che hanno consentito la concessione della certificazione.

Tutti i punti norma e tutte le attività/processi compresi nello scopo di certificazione devono essere verificati almeno una volta nel ciclo di sorveglianza.

Il Rapporto di Audit, rilasciato in fase di riunione di chiusura dal RGA, risulta confermato ed approvato in tutti i suoi termini se l'Organizzazione non riceve, entro 15 giorni dalla data del verbale stesso, comunicazione scritta in merito da parte di SAI Global. Qualora SAI Global comunichi variazioni rispetto al Rapporto di Audit lasciato dal GA, l'Organizzazione ha diritto di replica.

L'Organizzazione è tenuta ad inviare, entro 20 giorni dalla data di effettuazione dell'audit, la pianificazione delle correzioni delle non conformità eventualmente rilevate, nonché delle azioni correttive proposte per la rimozione delle cause che le hanno generate, di cui SAI Global verifica la coerenza e l'adeguatezza.

In presenza di sole non conformità minori, la corretta attuazione delle correzioni e delle azioni correttive, nonché la relativa efficacia, viene verificata in sede del successivo audit, salvo diversa comunicazione da parte di SAI Global.

Eventuali non conformità maggiori, invece, devono essere gestite come in prima certificazione, per cui entro 90 gg dalla data di chiusura dell'audit, le correzioni e le azioni correttive devono essere attuate efficacemente e quindi verificate da SAI Global mediante follow up (documentale o in sito).

La gestione di eventuali Osservazioni per il miglioramento, rilasciate nell'audit precedente, è condotta come al termine del primo audit di sorveglianza (par. 5.7).

La mancata rimozione delle non conformità maggiori nei tempi sopra indicati comporta la proposta al Comitato di Certificazione del provvedimento di sospensione del certificato.

Le risposte e le evidenze a fronte delle eventuali non conformità, sia maggiori sia minori, si intendono accettate in assenza di diversa comunicazione scritta da parte di SAI Global entro 15 giorni dal ricevimento.

5.4. Audit di Rinnovo

Qualora l'Organizzazione non abbia presentato disdetta nei termini previsti, SAI Global pianifica l'audit di rinnovo tre mesi circa, prima della scadenza del certificato.

Per le imprese di costruzione e di installazione di impianti e servizi (settore EA 28), nel caso non risultino disponibili cantieri operativi nel periodo previsto, l'audit viene effettuato ugualmente nei tempi previsti limitandosi, per quanto attiene alle attività di cantiere, alla valutazione dei documenti di registrazione. Ad esito positivo dell'audit, il rilascio del rinnovo della certificazione sarà subordinato ad un audit di follow -up, non appena l'Organizzazione avrà comunicato l'avvio dell'attività di cantiere comunque non oltre 6 mesi dalla data del rinnovo. Alla scadenza dei 6 mesi concessi per effettuare il follow -up, prima di procedere con la revoca del certificato, si dovrà procedere con una sospensione per un periodo non superiore ad 1 mese. Per tali imprese si farà inoltre riferimento alle ulteriori prescrizioni del Regolamento RT-05 ACCREDIA.

Prima di ciascun audit le imprese del settore EA 28 devono fornire all'OdC un elenco delle Commesse (comprensivo di durata, importo e tipologia dei lavori), ricadenti nel campo di applicazione, gestite, o in gestione, nell'ultimo triennio.

L'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare la generale conformità a tutti i requisiti della norma o altro documento normativo, l'efficacia del SGQ dell'Organizzazione, la sua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione della certificazione e di verificare che il Sistema stesso sia stato opportunamente mantenuto e migliorato durante tutto il periodo di validità della certificazione. L'audit di rinnovo deve comprendere:

- Il riesame dei rapporti di audit delle precedenti sorveglianze;
- Le prestazioni del sistema di gestione nell'arco dell'ultimo triennio di certificazione.

L'audit di rinnovo viene condotto con durata ridotta rispetto a quella di Certificazione, con le stesse modalità previste per la fase 2 dell'Audit di Certificazione.

Normalmente non è quindi prevista una fase 1, ad eccezione dei casi in cui si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nell'organizzazione o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (per esempio modifiche legislative). Tale evenienza è presa in carico mediante un aggiornamento dell'offerta.

In audit di rinnovo vengono verificati tutti i punti norma e tutte le attività/processi compresi nello scopo di certificazione. Inoltre, l'iter di rinnovo comprende la verifica della gestione delle non conformità e la presentazione al Comitato di Certificazione.

Ogni certificato rinnovato ha la durata di 3 anni dalla data di delibera del Comitato di Certificazione SAI Global, salvo diversa decisione del Comitato stesso nel rispetto delle regole applicabili allo schema, e viene identificato con lo stesso numero del precedente.

Se l'audit di rinnovo non è stato completato o non è possibile verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad eventuali non conformità, prima della data di scadenza del certificato, il rinnovo della certificazione non sarà concesso.

SAI Global potrà ripristinare la certificazione entro 6 mesi dalla scadenza del certificato entro i quali è necessario procedere con la chiusura delle attività pendenti di rinnovo della certificazione. Trascorsi i 6 mesi, in caso di mancata chiusura delle attività pendenti

dovrà essere condotto un audit di fase 2 entro un anno dalla scadenza del certificato.

In questo specifico caso, la data effettiva sul certificato è corrispondente alla decisione del rinnovo della certificazione e la data di scadenza deve essere basata sul ciclo di certificazione precedente.

6. USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO

6.1. Uso del Marchio SAI Global

Soltanto a seguito dell'ottenimento della certificazione, l'Organizzazione può fare riferimento ed utilizzare il marchio di certificazione nell'ambito di:

- a) carta intestata e documenti in genere (ad eccezione di qualsivoglia documentazione tecnica afferente ai prodotti realizzati);
- b) beni e mezzi strumentali utilizzati per la realizzazione dei processi rientranti nell'ambito del SGQ certificato (quali veicoli commerciali, edifici, nonché camici e tute da lavoro e simili) ad esclusione degli oggetti che si configurano come prodotti oggetto di specifica certificazione, specie se cogente o regolamentata (quali macchine, attrezzature, dispositivi di protezione individuale, ecc.);

rispettando le seguenti prescrizioni:

- le unità produttive dell'Organizzazione (stabilimenti, sedi, ecc.) il cui Sistema di Gestione è stato certificato devono essere individuate con indirizzi completi;
- per l'utilizzo su beni/mezzi strumentali il marchio deve essere completato con l'aggiunta di una dizione del tipo "Organizzazione con sistema di gestione certificato (norma di riferimento)";
- fare in modo che risulti chiaramente che il certificato riguarda il SGQ ma non si riferisce ai singoli prodotti, processi o servizi, per cui i terzi (clienti, consumatori, ecc..) non siano tratti in inganno circa la natura, l'origine o la qualità del prodotto/servizio;
- evitare che la certificazione possa essere intesa con riferimento a sistemi di gestione/prodotti/processi/servizi/uffici/stabilimenti/divisioni che, pur essendo citati nei documenti dell'Organizzazione, non siano stati oggetto di certificazione;
- in particolare, il marchio non deve essere apposto:
 - sui prodotti né sui loro imballi/confezioni (primari);
 - sui rapporti di prova e/o certificati di taratura (emessi da parte di laboratori con SGQ certificato);
 - sulla documentazione tecnica afferente ai prodotti realizzati;
 - sulle dichiarazioni di conformità relative a prodotti/servizi dell'organizzazione;

Tutte le informazioni relative alle dimensioni e ai colori del marchio SAI Global sono presenti nel "Regolamento per la riproduzione e utilizzo del marchio" presente nel sito web: https://saiassurance.it/content_pages/client-services/termini-condizioni/.

Per gli schemi e settori a fronte dei quali SAI Global Italia è accreditato, è possibile, unitamente al marchio SAI Global, utilizzare anche il marchio dell'Ente di Accreditamento.

Il marchio di accreditamento non deve tuttavia essere usato in modo da lasciar intendere che l'Ente di Accreditamento abbia certificato o approvato il SGQ, o il prodotto o il personale dell'Organizzazione, o in altra maniera comunque fuorviante; in particolare:

- il marchio dell'Ente di Accreditamento non può essere usato indipendentemente dal marchio SAI Global;
- i due marchi (Ente di Accreditamento e SAI Global) devono essere adiacenti;
- le dimensioni del marchio dell'ente di Accreditamento (in orizzontale e in verticale) non devono mai risultare superiori alle corrispondenti dimensioni del marchio SAI Global.
- per applicazioni di carattere documentale o strumentale, i marchi possono essere ridotti (nel rispetto delle esigenze di leggibilità) o ingranditi, mantenendo il rapporto delle dimensioni;
- in alternativa alla soluzione grafica di cui sopra (marchio ACCREDIA in abbinamento al marchio SAI Global), è consentito di apporre, nelle immediate adiacenze del marchio SAI Global (in basso, in alto o lateralmente), la scritta (bilingue o monolingue):

Organismo accreditato da ACCREDIA Body
accredited by ACCREDIA

Le dimensioni della scritta non devono eccedere (in orizzontale ed in verticale) i corrispondenti spazi occupati dal marchio SAI Global.

Tutte le informazioni relative alla dimensione ed ai colori del marchio dell'Ente di Accreditamento sono presenti nel "Regolamento per la riproduzione e utilizzo del marchio" presente nel sito web: https://saiassurance.it/content_pages/client-services/termini-condizioni/.

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 UNI EN ISO..." (possono essere indicate più Norme in caso di possessori più certificazioni di sistema), integrata eventualmente dall'indicazione del numero di registrazione dell'Attestato di Certificazione.

Qualora l'Organizzazione riproduca ed utilizzi i marchi in accordo al "Regolamento per la riproduzione e utilizzo del marchio" prospetto fornito, non è tenuta a richiedere a SAI Global la preventiva approvazione del relativo bozzetto, ma semplicemente ad inviarlo per conoscenza.

Qualora non risulti conforme, SAI Global Italia notificherà l'irregolarità entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del bozzetto ai fini della correzione.

Soluzioni diverse da quelle illustrate nel prospetto devono invece essere preventivamente autorizzate da SAI Global sulla base del presente documento e del Regolamento dell'Ente di Accreditamento sull'uso del marchio di accreditamento. L'Organizzazione deve pertanto sottoporre a SAI Global il bozzetto relativo all'utilizzo del Marchio, ai fini dell'approvazione. SAI Global risponderà in merito entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del bozzetto.

A fronte di un uso scorretto della certificazione e/o dei marchi di certificazione e di accreditamento (ovvero non conforme alle prescrizioni delle presenti Condizioni Contrattuali, par. 7.1, 11, 12 e 14), SAI Global prenderà opportuni provvedimenti.

6.2. Limiti di validità della Certificazione

La certificazione del SGQ non si estende ai prodotti forniti o ai servizi erogati dall'Organizzazione e, pertanto non può essere utilizzata in accompagnamento agli stessi, o in modo da far ritenere che gli stessi siano coperti da certificazione.

La certificazione concessa all'Organizzazione è valida limitatamente ai siti e agli scopi menzionati nel Certificato.

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del SGQ non costituiscono attestazione né garanzia da parte di SAI Global del rispetto degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti gravanti sull'Organizzazione certificata.

La Certificazione del SGQ non solleva pertanto l'Organizzazione dalle proprie responsabilità e dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e da quelli verso i propri clienti, dipendenti e terzi, per i quali l'Organizzazione è e rimane l'unica responsabile. In particolare, si conviene che nessuna responsabilità può derivare a SAI Global per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal DPR del 24 Maggio 1988 e s.m.i., in materia di responsabilità per danno da prodotto difettoso.

L'Organizzazione in possesso di certificazione, a fronte di modifiche al proprio SGQ, deve aggiornare la propria documentazione dandone informazione a SAI Global.

In funzione del tipo di modifiche, SAI Global verificherà che il Sistema sia sempre conforme ai requisiti della norma/schema di riferimento, in occasione degli audit di sorveglianza oppure effettuando audit supplementari a carico dell'Organizzazione certificata.

Inoltre, modifiche organizzative, cambi di ragione sociale o di proprietà dell'Organizzazione consentono il mantenimento della Certificazione purché SAI Global:

- venga tempestivamente informato per iscritto;
- abbia verificato che le modifiche non alterino la conformità e l'efficacia del Sistema di Gestione certificato.

In funzione del tipo di modifiche, tale verifica può avvenire per via documentale, in occasione degli audit di sorveglianza pianificati oppure mediante audit supplementari in sito, i cui costi sono a carico dell'Organizzazione certificata.

6.3. Impegni dell'Organizzazione

L'Organizzazione in possesso di Certificazione si deve impegnare a:

- a) mantenere la propria organizzazione rispondente ai requisiti relativi al Sistema di Gestione scelto come riferimento;
- b) accettare, a proprie spese, gli audit che si rendessero necessari per mantenere valida la Certificazione a seguito di modifiche rilevanti riguardanti il SGQ, l'organizzazione o la proprietà intervenute dopo la concessione della certificazione;
- c) tenere una registrazione di tutti i reclami ricevuti dai propri clienti, delle relative risposte e delle eventuali azioni intraprese, e metterle a disposizione di SAI Global in occasione degli audit di sorveglianza/rinnovo;
- d) dichiarare di essere certificata unicamente rispetto a quelle attività (scopi) e per quei siti per i quali è stata rilasciata la certificazione;
- e) conformarsi e a mantenersi conforme a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, ecc. di tipo internazionale, nazionale o locale, applicabili ai propri prodotti e servizi. L'Organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di SAI Global;
- f) notificare immediatamente a SAI Global tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relativamente ad aspetti legati allo scopo della certificazione;
- g) notificare immediatamente a SAI Global eventuali procedimenti legali in corso inerenti lo scopo della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, e tenere informato SAI Global sugli sviluppi di tali procedimenti.

6.4. Cessazione di esibizione del Marchio SAI Global

L'Organizzazione certificata deve cessare l'esibizione o qualsiasi altro uso del marchio SAI Global (in particolare, l'uso di copie del Certificato o di carta intestata, inserzioni pubblicitarie e simili, riportanti il marchio e/o i riferimenti della certificazione) a seguito di:

- a) scadenza, rinuncia, sospensione o revoca della Certificazione;
- b) mancata accettazione da parte di SAI Global di una modifica del Sistema di Gestione dell'Organizzazione in quanto ritenuta pregiudizievole della conformità ed efficacia dell'Organizzazione stessa;
- c) mancata accettazione da parte dell'Organizzazione di una modifica alle regole del sistema di Certificazione adottato da SAI Global a seguito di variazioni delle normative applicabili;
- d) mancata accettazione da parte dell'Organizzazione di modifiche del presente documento o delle condizioni economico/tarifarie;
- e) qualsiasi altra circostanza che dovesse verificarsi causando la ragionevole aspettativa di influenza negativa sul Sistema di Gestione dell'Organizzazione.

6.5. Gestione dei documenti di registrazione

Al fine di garantire l'iter di certificazione seguito da SAI Global per le Organizzazioni richiedenti, SAI Global assicura la conservazione dei documenti di registrazione relativi ad almeno due cicli completi di valutazione (oltre a quello in corso).

Tale documentazione, nel caso di disdetta del contratto, viene conservata, qualora non sussistano obblighi di tipo legale diversi o specifici accordi con il cliente, per 6 anni a scalare, eliminando man mano la documentazione più vecchia.

Le registrazioni comprendono i rapporti di audit di certificazione e di sorveglianza/rinnovo, i questionari informativi, il contratto di certificazione, la motivazione della scelta della metodologia utilizzata per il campionamento dei siti, la motivazione relativa alla definizione del tempo complessivo assegnato agli auditor, la verifica delle correzioni e delle azioni correttive, le registrazioni dei reclami e dei ricorsi e ogni azione correttiva conseguente, le delibere e decisioni dei comitati, i documenti di certificazione, compreso il campo di applicazione della certificazione riferito, al prodotto, processo o servizio, le registrazioni necessarie ad edificare la credibilità della certificazione, i programmi di audit.

7. ORGANIZZAZIONI MULTISITO

Qualora un'Organizzazione operi su più siti e sia richiesta un'unica certificazione, le attività di audit possono essere espletate per campionamento dei siti sottoposti ad audit (come definito da IAF MD01), purché:

- I processi di tutti i siti siano sostanzialmente dello stesso genere e siano svolti con metodi e procedure simili. In presenza di processi differenti in luoghi differenti questi devono essere collegati (es. fabbricazione di componenti elettronici in un luogo, assemblaggio degli stessi componenti svolto dalla stessa Organizzazione in diversi altri luoghi);
- Il Sistema di Gestione sia gestito e amministrato a livello centrale e sia sottoposto al riesame da parte della direzione centrale.

L'Organizzazione deve inoltre dimostrare che l'ufficio centrale abbia istituito un sistema di gestione conforme alla norma di riferimento e che l'intera Organizzazione ne soddisfi i requisiti.

In particolare, almeno le seguenti attività devono essere gestite dalla funzione centrale dell'Organizzazione:

- valutazione delle necessità di addestramento;
- controllo della documentazione e delle sue modifiche;
- riesame del Sistema di Gestione da parte della direzione;
- gestione dei reclami;
- valutazione dell'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- pianificazione ed esecuzione degli audit interni e valutazione dei loro risultati;
- presenza di differenti requisiti di legge.

Prima dell'audit iniziale l'Organizzazione deve aver effettuato un audit interno ad ogni sito e verificato la conformità del suo sistema di gestione alla norma di riferimento.

7.1. Verifica di fattibilità campionamento

Qualora l'Organizzazione rispetti i requisiti precedenti, SAI Global verifica comunque la fattibilità di un campionamento su tutti i siti ed eventualmente valuta se limitare tale campionamento in presenza di:

- requisiti connessi a fattori variabili locali;
- settori o attività che rientrano nello scopo;
- dimensioni dei siti idonei ad un audit multi-sito;
- variazioni nell'attuazione locale del sistema di gestione, come la necessità di ricorrere frequentemente all'utilizzo, nell'ambito del sistema di gestione, di piani aventi per oggetto attività differenti o sistemi contrattuali o normativi differenti;
- utilizzo di siti temporanei.

7.2. Campionamento

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, SAI Global stabilisce il piano di campionamento applicabile e informa l'ufficio centrale sui siti che dovranno far parte del campione.

7.3. Attestato di certificazione

SAI Global rilascia un singolo attestato di certificazione con il nome e l'indirizzo della sede centrale dell'Organizzazione. Nella seconda pagina dell'attestato è riportato l'elenco di tutti i siti a cui si riferisce il certificato con i relativi indirizzi e scopi.

All'organizzazione può essere rilasciato un certificato relativo al singolo sito riportante un riferimento chiaro al certificato principale.

7.4. Non conformità multi sito

Per eventuali non conformità (maggiori o minori) rilevate in un singolo sito, l'Organizzazione deve valutare se le stesse siano relative a carenze imputabili a più siti e, in tal caso, deve adottare azioni correttive sia presso la sede centrale che presso gli altri siti.

Se, invece, le non conformità (maggiori o minori) siano solo relative al sito nel quale sono state riscontrate, l'Organizzazione deve fornire adeguate evidenze e motivazioni per limitare la sua azione correttiva al singolo sito.

Se sono rilevate non conformità maggiori anche su un solo sito, è sempre previsto un Audit di Follow -up sia presso il sito che presso l'ente centrale. SAI Global può decidere, in funzione della tipologia della NC maggiore, di estendere il Follow -up anche ad altri siti. Se la Non Conformità Maggiore non viene adeguatamente chiusa, SAI Global procede con la sospensione dell'intero multi sito.

Non è ammissibile che, per aggirare l'ostacolo creato dall'esistenza di una non conformità maggiore in un singolo sito, l'Organizzazione escluda dallo scopo tale/i sito/i durante il corso del processo di certificazione.

7.5. Siti nuovi o dismessi

L'organizzazione deve tenere informato SAI Global sulla chiusura di qualsiasi sito coperto dalla certificazione.

In una certificazione già esistente possono essere inseriti siti aggiuntivi a seguito di audit di sorveglianza o di rinnovo o a seguito di specifici audit di estensione.

8. AUDIT SUPPLEMENTARI

Gli audit supplementari presso il sito o i siti dell'Organizzazione, preventivamente pianificati e comunicati all'Organizzazione stessa, possono essere decisi da SAI Global a seguito di:

- verifica di attuazione delle azioni correttive delle non conformità rilevate nel corso degli audit di Certificazione, Sorveglianza e Rinnovo;
- richiesta da parte dell'Organizzazione di estensione/riduzione dello scopo del sito certificato o modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione;
- trasferimento della certificazione da altro organismo.

Inoltre, SAI Global può effettuare audit supplementari, nel caso in cui si verifichino:

- un significativo numero di non conformità rilevate in occasione di un audit di sorveglianza/rinnovo;
- reclami per rilevanti inadempienze o situazioni di non conformità del Sistema di Gestione;
- necessità di accertamento/approfondimento di aspetti cogenti/legali/autorizzativi legati all'oggetto della certificazione;
- uso scorretto del marchio SAI Global;
- perdurare di scostamenti, dopo il termine concordato per la loro eliminazione;
- qualsiasi altra inadempienza alle prescrizioni della norma/schema di certificazione o del presente documento;
- riattivazione della certificazione dopo sospensione; in tal caso, gli audit supplementari possono anche essere estesi a tutto il SGQ.

Il Comitato di Certificazione può decidere per l'effettuazione di audit supplementari nel caso in cui:

- siano trascorsi più di sei mesi dalla effettuazione dell'Audit di Certificazione al rilascio della Certificazione;
- pur avendo deliberato positivamente per la Certificazione, si abbia evidenza che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione è operante da poco tempo (indicativamente tre mesi);
- pur avendo deliberato positivamente per la Certificazione, la numerosità e/o l'importanza delle non conformità a suo tempo rilevate mettano in evidenza una relativa debolezza del Sistema di Gestione dell'Organizzazione.

Infine, il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità può decidere l'effettuazione di audit supplementari, motivando la relativa decisione.

In nessun caso gli Audit Supplementari possono essere sostituiti da un'anticipazione di un normale Audit di Sorveglianza/Rinnovo. Il costo dell'Audit Supplementare è addebitato all'Organizzazione.

A seguito dell'Audit Supplementare, viene rilasciato apposito rapporto scritto.

8.1. AUDIT SENZA O CON BREVE PREAVVISO

SAI Global si riserva inoltre di effettuare audit senza preavviso o con breve preavviso, nei seguenti casi:

- qualora SAI Global necessiti di indagare sui reclami;
- in seguito a modifiche significative da parte dell'Organizzazione del sistema di gestione e dei processi o che comunque possano influenzare la capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti dello schema/norma di riferimento;
- come azione conseguente nei confronti di Organizzazioni cui sia stata sospesa la certificazione.

Il costo degli audit con breve preavviso è addebitato all'Organizzazione, salvo il caso in cui contemporanea-mente:

- a) l'esito dell'audit dimostri l'infondatezza delle relative motivazioni;
- b) tale esito possa essere determinato a priori in modo inequivocabile senza eseguire l'attività in campo.

9. EVENTI O CIRCOSTANZE STRAORDINARIE

Qualora si presentassero eventi o circostanze straordinarie, su autorizzazione dell'Ente di Accreditamento, potranno essere applicate le deroghe come previsto nel documento IAF ID03 o altre disposizioni emanate dagli Enti superiori (Enti Governativi, Enti di accreditamento)

10. AUDIT DA REMOTO

Come previsto dalle norme di accreditamento e in caso di circostanze straordinarie, alcuni aspetti dell'Audit o intere attività di Audit, preventivamente concordate con il Cliente, potranno essere condotte da Remoto, sulla base dei requisiti previsti dalla norma IAF MD04. Tali attività saranno indicate nel piano di Audit.

11. RECLAMI E RICORSI

L'Organizzazione richiedente o certificata, o qualsivoglia altra parte interessata, a fronte di una situazione di insoddisfazione relativamente all'operato di SAI Global, può presentare reclamo scritto, a pena di decadenza, entro e non oltre 30 giorni dall'evento che ha dato luogo all'insoddisfazione.

Al momento del ricevimento del reclamo, SAI Global si impegna a confermare al soggetto reclamante di aver ricevuto il reclamo stesso e provvede ad avviare l'istruttoria per la gestione del reclamo.

SAI Global si impegna a non attuare azioni di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo o il ricorso.

SAI Global effettua quindi gli opportuni accertamenti ed eventuali interventi del caso, dando riscontro al reclamante entro 90 gg dall'avvio dell'istruttoria (salvo casi di particolare complessità).

L'Organizzazione richiedente o certificata, o qualsivoglia altra parte interessata, può presentare ricorso in caso di dissenso rispetto a decisioni prese a suo carico da SAI Global (es. mancata concessione della certificazione, sospensione della certificazione, risposta ad un reclamo), esponendo le ragioni del proprio dissenso, a pena di decadenza, entro 30 giorni dalla comunicazione delle decisioni stesse.

Entro 20 gg dal ricevimento del ricorso, SAI Global avvia l'istruttoria per la gestione del ricorso.

Ove non sia possibile individuare una risoluzione adeguata o la risposta fornita da SAI Global non sia accettata dall'Organizzazione, SAI Global convoca il Comitato d'Appello, comunicandone al ricorrente la composizione.

La parte ricorrente ha diritto di obiettare circa la composizione del Comitato d'Appello entro 10 gg dalla comunicazione. La decisione del Comitato d'Appello è inappellabile.

L'accoglimento o meno del ricorso, sia che il procedimento interessi soltanto SAI Global piuttosto che coinvolga anche il Comitato d'Appello, viene deciso e comunicato entro 90 gg dall'avvio dell'istruttoria (salvo casi di particolare complessità).

Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico della parte ricorrente, salvo il caso in cui il ricorso venga accolto.

In caso di accertato inadempimento da parte di SAI Global dovuto ad errore od omissione nell'esecuzione dell'attività oggetto del contratto, la responsabilità di SAI Global sarà limitata ad un importo massimo non superiore a 5 volte il compenso dovuto per l'attività svolta al momento dell'errore od omissione che ha provocato il danno.

Ogni richiesta di risarcimento nei confronti di SAI Global deve essere avanzata dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre un anno dall'evento che ha dato luogo alla richiesta stessa.

12. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

SAI Global ha il dovere di deliberare il provvedimento della sospensione della certificazione in tutti i casi in cui abbia ragione di ritenere che il SGQ dell'Organizzazione certificata non risponda più ai requisiti della Norma di riferimento e/o delle presenti Condizioni Contrattuali.

Ad esempio, possono comportare il provvedimento della sospensione della certificazione i seguenti scostamenti/ infrazioni (rilevati nel corso di audit o attraverso qualunque altro mezzo):

- il rilievo di non conformità non risolte nei tempi e nei modi previsti;
- il sistema di gestione certificato abbia mancato in modo persistente o grave di rispettare i requisiti della certificazione, compresi requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione
- il mancato adeguamento, nei tempi e modi previsti, da parte dell'Organizzazione alle modifiche delle presenti Condizioni Contrattuali o della Norma di riferimento comunicate da SAI Global;
- l'uso improprio dei riferimenti alla certificazione, dell'attestato e del marchio di certificazione, ovvero l'uso illegittimo o non conforme alle prescrizioni contenute nelle presenti Condizioni Contrattuali o tale da portare discredito a SAI Global;
- il rilasciare dichiarazioni, documentazione o marchio circa la propria certificazione che possano essere considerate ingannevoli od abusive;
- la mancata accettazione degli audit di sorveglianza, di rinnovo previsti o degli audit supplementari eventualmente richiesti da SAI Global;
- la mancata comunicazione di modifiche sostanziali al SGQ, o alla proprietà, ragione sociale o struttura organizzativa;
- la mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contenziosi aventi come oggetto i requisiti

cogenti di prodotto o del SGQ;

- il verificarsi di eventi di natura cogente/legale/ autorizzativa legati all'oggetto della certificazione, in base alla gravità e all'impatto degli eventi stessi;
- gravi o ripetute inadempienze rispetto alle presenti Condizioni Contrattuali;
- condizioni di morosità nei pagamenti, in coerenza ai termini previsti nell'offerta e nelle presenti Condizioni Contrattuali.

Il provvedimento della sospensione è preceduto dall'invio all'Organizzazione interessata di una diffida con l'indicazione di un tempo massimo entro il quale far cessare l'infrazione o l'inadempienza rilevata; il tempo massimo viene stabilito di volta in volta in base alla motivazione che ha portato alla decisione di sospensione.

La diffida viene comunicata per iscritto all'Organizzazione, che è tenuta a dare evidenza della corretta risoluzione nei tempi prescritti; qualora l'Organizzazione non ottemperi a quanto prescritto si procede alla sospensione.

La sospensione viene notificata all'Organizzazione, indicando le condizioni alle quali la sospensione può essere ritirata e la relativa scadenza temporale (di norma non superiore a sei mesi).

Entro la scadenza comunicata, l'Organizzazione è tenuta a fornire le evidenze oggettive della soddisfacente risoluzione delle infrazioni contestate.

SAI Global, su richiesta, fornisce indicazioni circa la validità delle certificazioni rilasciate e di eventuali sospensioni in corso.

La sospensione può essere altresì intrapresa su richiesta dell'Organizzazione, per cause di forza maggiore (ad esempio, cassa integrazione); anche in questo caso, la sospensione della certificazione ha una durata di norma non superiore a 6 mesi.

Quando intrapreso, il provvedimento della sospensione è ritirato solo a seguito dell'accertamento da parte di SAI Global del soddisfacente ripristino della conformità ed efficacia (ad esempio, mediante audit supplementare esteso a tutto il SGQ).

In casi particolari (ad esempio, qualora l'audit supplementare per il ripristino della certificazione venga di fatto a cadere in prossimità del successivo audit di sorveglianza standard o di rinnovo), il Comitato di Certificazione può deliberare il ritiro dell'attestato ed attivare una pratica di rinnovo anticipato della certificazione rispetto alla scadenza prevista.

Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse nei tempi previsti, SAI Global procederà alla revoca della Certificazione.

Le spese relative agli eventuali audit aggiuntivi conseguenti a diffida o sospensione sono a carico dell'Organizzazione certificata.

A seguito della sospensione della certificazione, l'Organizzazione deve:

- interrompere, per tutto il periodo della sospensione, l'utilizzo dell'Attestato di Certificazione nonché di eventuali copie o riproduzioni;
- non utilizzare, per tutto il periodo della sospensione, carta intestata, documentazione tecnica o pubblicitaria contenente il marchio e/o riferimenti alla Certificazione SAI Global;
- non fregiarsi della qualità di Organizzazione certificata, ma portare a conoscenza dei terzi interessati con mezzi adeguati la situazione di sospensione.

Quando applicabile, ad esempio nel caso di inadempienze che riguardino solo una parte delle attività incluse nello scopo di certificazione e non l'intero sistema di gestione, SAI Global può deliberare, in alternativa alla sospensione, la riduzione dello scopo di certificazione.

13. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione del Sistema di Gestione in suo possesso:

- per rinuncia al rinnovo del Certificato;
- nel caso di variazione delle norme di riferimento come precisato dal paragrafo "Modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione" del presente documento;
- in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente documento;
- in caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economico-contrattuali stabilite da SAI Global;
- per recesso motivato dal Contratto (ad es: cessazione dell'attività, disposizioni di legge, ecc....).

Nel primo caso SAI Global, non appena ricevuta la richiesta di rinuncia, stabilirà, in funzione dell'andamento qualitativo pregresso del SGQ certificato e di ogni altra informazione disponibile, se procedere ad un audit di terza sorveglianza con un tempo pari a 1/3 del tempo speso nell'audit di prima certificazione, o alla revoca immediata della certificazione, nel caso in cui l'organizzazione non intenda sottoporsi a detto audit.

Nel secondo, terzo e quarto caso, la comunicazione deve essere inviata dall'Organizzazione entro 1 mese dalla data di notific a delle variazioni e comporta la revoca immediata della certificazione.

Nell'ultimo caso la rinuncia diventa effettiva nel momento in cui SAI Global comunica all'Organizzazione l'accettazione delle motivazioni.

Se la rinuncia viene comunicata dopo che la SAI Global ha confermato ufficialmente la data di un audit di sorveglianza o rinnovo, l'Organizzazione dovrà pagare una quota di chiusura pratica pari alla somma del costo del registro e del 50% del costo dell'audit.

Tale penale si applica altresì nel caso in cui la comunicazione di disdetta/rinuncia in fase di rinnovo venga comunicata a SAI Global in data successiva ai 6 mesi precedenti la scadenza del certificato.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si obbliga a:

- restituire immediatamente l'originale dell'Attestato di Certificazione;
- non utilizzarne eventuali copie o riproduzioni;
- sospendere immediatamente, dandone conferma scritta, l'uso di ogni tipo di caratterizzazione grafica (carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria, modulistica, ecc. ...) contenenti il marchio e/o riferimenti alla certificazione SAI Global;
- distruggere le caratterizzazioni grafiche di cui sopra.

La rinuncia alla Certificazione comporta:

- il recesso del contratto di certificazione;
- l'annullamento dell'attestato di certificazione;
- la cancellazione dell'Organizzazione dal Registro di cui al punto 5.4. del presente documento e, limitatamente ai settori ed agli schemi coperti da accreditamento, la trasmissione dell'informazione all'Ente di Accreditamento, secondo le scadenze stabilite.

In tutti i casi di rinuncia (recesso del contratto), sono comunque dovuti a SAI Global tutti i compensi pattuiti per le attività svolte fino alla data di efficacia del recesso.

14. TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Per il Trasferimento della certificazione ad altro Ente Accreditato nell'ambito del mutuo riconoscimento internazionale, si applica quanto previsto dal documento IAF MD2. In tal caso, prima del Trasferimento stesso, l'Organizzazione deve avere completato la chiusura di eventuali non conformità rilasciate da SAI Global inviando le relative evidenze documentali. Le certificazioni in stato di "sospensione" o "a rischio sospensione" non possono essere trasferite.

15. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

SAI Global ha la facoltà di decidere la revoca della Certificazione del SGQ di un'Organizzazione in tutti i casi in cui il SGQ stesso non garantisca il rispetto dei requisiti minimi della Norma di riferimento o delle presenti Condizioni Contrattuali.

Ad esempio, possono comportare il provvedimento della revoca della certificazione i seguenti scostamenti/infrazioni (rilevati nel corso di audit di sorveglianza o attraverso qualunque altro mezzo):

- inosservanza dei requisiti e prescrizioni derivanti dall'applicazione dei paragrafi 5, 11, 12 e 14 del presente documento;
- gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio di certificazione;
- mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione allo scadere dei 6 mesi;
- il verificarsi di eventi di natura cogente/legale/autorizzativa legati all'oggetto della certificazione, in base alla gravità e all'impatto degli eventi stessi;
- condanna dell'Organizzazione per fatti legati al mancato rispetto dei requisiti cogenti del SGQ o relativi all'oggetto di certificazione;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con SAI Global, di porre rimedio agli scostamenti riscontrati e segnalati rispetto ai requisiti della norma/schema di certificazione;
- persistere della condizione di morosità;
- mancata accettazione o adeguamento a modifiche del sistema normativo di riferimento e/o delle condizioni contrattuali SAI Global;
- cessazione delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la Certificazione;
- fallimento o liquidazione.

La decisione della revoca viene comunicata formalmente all'Organizzazione tramite raccomandata, ovvero con qualsiasi altro mezzo idoneo ad assicurare la prova dell'avvenuto ricevimento.

A seguito della revoca l'Organizzazione si obbliga a:

- restituire immediatamente l'originale dell'Attestato di Certificazione;
- non utilizzarne eventuali copie o riproduzioni;

- sospendere immediatamente, dandone conferma scritta, l'uso di ogni tipo di caratterizzazione grafica (carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria, modulistica, ecc...) contenenti il marchio e/o i riferimenti alla certificazione SAI Global;
- distruggere le caratterizzazioni grafiche di cui sopra.

La revoca è anche conseguente alla rinuncia alla certificazione da parte dell'Organizzazione. La revoca alla Certificazione comporta:

- il recesso del contratto di certificazione, efficace dal momento della revoca stessa;
- l'annullamento dell'attestato di certificazione;
- la cancellazione dell'Organizzazione dal Registro di cui al punto 5.4. del presente documento e, limitatamente ai settori ed agli schemi coperti da accreditamento, la trasmissione dell'informazione all'Ente di Accreditamento, secondo le scadenze stabilite.

Per le imprese di costruzione e di installazione di impianti e servizi (settore EA 28), la revoca della certificazione è comunicata all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture e alle eventuali altre Autorità preposte.

La revoca della certificazione non dà diritto ad alcun rimborso per quote eventualmente corrisposte anticipatamente. La revoca/rinuncia della certificazione è sempre comunicata ad ACCREDIA.

16. RISERVATEZZA

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc...) relativi alle attività di Certificazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione richiedente sono considerati riservati e sono quindi gestiti in conformità alle disposizioni legislative vigenti in materia di tutela della privacy.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione sono riservati solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione ed all'Organizzazione in oggetto, nonché ai Rappresentanti degli Enti di accreditamento e controllo (ad es. ACCREDIA,).

In accordo con le regole di accreditamento, SAI Global si riserva di rendere pubblicamente accessibili o fornire su richiesta di qualsiasi parte i seguenti dati delle organizzazioni certificate:

- nome;
- documento normativo pertinente;
- campo di applicazione;
- localizzazione geografica (per esempio la città e il Paese)
- informazioni sullo stato della certificazione.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione diverse dalle precedenti debbano essere divulgate per obblighi di legge, SAI Global invia preventivamente notifica scritta all'Organizzazione, salvo contraria disposizione di legge.

Eventuali informazioni provenienti da fonti diverse dall'Organizzazione stessa (es. da chi presenta un reclamo, da autorità in ambito legislativo ecc.), sono considerate riservate.

SAI Global si impegna ad utilizzare apparecchiature e dispositivi che garantiscano il trattamento in sicurezza delle informazioni riservate.

Tali apparecchiature possono essere ubicate presso le sedi del gruppo SAI Global in Australia, Regno Unito oltre che in Italia.

17. CONDIZIONI ECONOMICHE

17.1. Costi

I costi che regolano le prestazioni fornite da SAI Global vengono definiti nei tariffari per la norma/schema di riferimento e vengono periodicamente aggiornati.

I tariffari fanno riferimento a criteri di formulazione delle tariffe che risultano così costituiti:

- quota fissa che comprende la preparazione e la gestione della pratica, l'iscrizione al registro SAI Global e la gestione del reporting;
- quota variabile, costituita dal costo della giornata/uomo valutatore moltiplicato per il numero di giorni-uomo pianificati;
- quota spese, elaborata in funzione della ubicazione del sito/siti.

L'offerta, elaborata in base ai tariffari vigenti, considera i costi per il periodo di validità e rinnovo della certificazione per la gestione standard (fase 1 e fase 2 dell'audit di certificazione, le due successive sorveglianze ed il rinnovo) e rimane tale se durante tale periodo non subentrano modifiche significative rispetto a quanto riportato sull'offerta e/o sul modulo di accettazione della stessa.

Le eventuali variazioni dei costi, in seguito a modifiche rispetto a quanto riportato sull'offerta e/o sul modulo di accettazione della stessa (estensioni/riduzioni dello scopo della certificazione, dell'organico, dei siti), modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione, vengono comunicate alle Organizzazioni tramite l'invio di un'offerta aggiornata, trasmessa con mezzo che ne assicuri la ricezione.

L'Organizzazione, a seguito della suddetta variazione, ha il diritto di rinunciare alla Certificazione entro 15 giorni dalla data di

ricezione della nuova offerta; la rinuncia diventa effettiva dopo 1 mese. Tale diritto dovrà essere esercitato con comunicazione scritta con mezzo che ne assicuri ricezione.

Durante questo periodo, all'Organizzazione che si avvalga del diritto di rinuncia, vengono praticate le tariffe antecedenti alle variazioni.

17.2. Condizioni di pagamento

Gli importi relativi alle attività svolte devono essere versati a SAI Global secondo quanto stabilito nell'offerta accettata dall'Organizzazione.

I compensi sono riferiti esclusivamente alle prestazioni e mai ai risultati, pertanto gli importi relativi alle attività effettuate sono dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato per assenza di requisiti di conformità, ovvero in casodi rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.

In caso di mancato pagamento entro i termini stabiliti in offerta, verranno addebitati gli interessi moratori ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. 231/2002.

Ogni richiesta di spostamento di audit, pervenuta dopo il quindicesimo giorno lavorativo antecedente alle date già condivise con l'Organizzazione, comporta il pagamento di una penale pari alla somma del costo del registro e del 50% del costo dell'audit.

Il perdurare di condizioni di morosità provoca la sospensione e la revoca della certificazione secondo quanto previsto ai paragrafi 10 e 13 del presente documento.

17.3. MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di modifiche alle norme e/o schemi vigenti relativi ai Sistemi di Gestione (ad es.: da parte ISO) o alle regole generali di certificazione (ad es.: da parte ACCREDIA/EA/IAF) o al presente documento, SAI Global ne darà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni certificate e a quelle con domanda di Certificazione accettata.

Le Organizzazioni verranno invitate per iscritto ad adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro un termine stabilito in base al tipo e alla motivazione delle variazioni apportate e alla loro origine. La comunicazione viene inviata con un mezzo che ne assicuri la ricezione.

Se le modifiche prospettate comportano cambiamenti importanti del Sistema di Gestione, SAI Global concorderà con le Organizzazioni tempi ragionevoli per la loro attuazione.

Le Organizzazioni, in caso di non accettazione delle variazioni, possono rinunciare alla Certificazione purché ne diano comunicazione secondo le modalità indicate al paragrafo 12 del presente documento.

SAI Global, nel caso di variazioni delle norme e/o schemi di riferimento, si riserva il diritto di verificare la conformità ed efficacia del Sistema di Gestione certificato dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni delle normative.

Le spese per gli eventuali audit supplementari sono a carico dell'Organizzazione certificata.

18. COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ

Tutte le attività di certificazione sono sottoposte al controllo e alla verifica di un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, il quale ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità e l'indipendenza di SAI Global.

Al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità partecipano, in modo equilibrato, senza il predominio di interessi specifici, tutte le parti maggiormente interessate alle attività di certificazione.

In particolare, il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità ha lo scopo di:

- a) affiancare SAI Global nello sviluppo delle politiche relative all'imparzialità delle proprie attività di certificazione;
- b) contrastare ogni tendenza, da parte di SAI Global, che aspetti commerciali o di altra natura, impediscano una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività di certificazione;
- c) fornire suggerimenti su aspetti che possono influenzare la fiducia nella certificazione, compresi la trasparenza e la percezione del pubblico;

condurre un riesame, almeno una volta all'anno, circa l'imparzialità degli audit, delle certificazioni e dei processi decisionali dell'organismo di certificazione.

19. REGISTRO AZIENDE CERTIFICATE

Le informazioni relative alle Organizzazioni certificate da SAI Global sono pubblicate sui registri dei relativi Accreditation Body.

20. NORME DI RIFERIMENTO

UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

UNI EN ISO 9000	“Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia”.
UNI EN ISO 9004	Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole”UNI EN ISO 19011
ISO/IEC 17021	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o ambientale
IAF MD 1	Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione”UNI CEI EN 45020
IAF MD 4	Normazione ed attività connesse – Vocabolario generale
IAF MD 5	Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization IAF MD 2
IAF MD 7	Transfer of Accredited Certification of Management Systems
IAF MD 11	for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes IAF
IAF ID3	Determination of audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems
IAF ID04	Harmonizations of Sanctions
	IAF Mandatory Document for Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IMS)
	Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations
	Market Surveillance Visits to Certified Organizations

Le norme possono essere acquistate presso SAI GLOBAL Publishing - tel. 011 516 5757 (vendita pubblicazioni & database); e-mail: info-italia@saiglobal.com e presso il sito UNI: [w www.uni.com](http://www.uni.com)

Le guide EA/IAF possono essere reperite direttamente sul sito: [w www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)

Le norme possono essere acquistate presso SAI GLOBAL Publishing - tel. 011 516 5757 (vendita pubblicazioni & database); e-mail: Info-italia@saiglobal.com e presso il sito UNI: [w www.uni.com](http://www.uni.com)

Le guide EA/IAF possono essere reperite direttamente sul sito: [w www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)

SAI Global Italia S.r.l.

SAI Global S.r.l. a socio unico

Sede: Corso Tazzoli 235/3 10137 Torino, Italy Tel. 011/5165700 – fax 011/5165777

Sito: - <https://saiainsurance.it/>

L'Organismo, è operativo dal Gennaio 1994 e dal Settembre 2006 è entrato a far parte del gruppo internazionale SAI GLOBAL. SAI Global Italia opera in tutta Italia e all'estero.

Sommario

1.	DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ	2
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI	2
4.	CONDIZIONI GENERALI	2
5.	PROCESSO PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE	3
5.1.	Offerta	3
5.2.	Domanda di certificazione	3
5.3.	Pre-audit	3
5.4.	Gestione dell'audit	4
5.5.	Fase 1 ("Stage 1") ed esame documentale	4
5.6.	Fase 2 ("Stage 2") dell'audit di certificazione	5
5.7.	Correzione delle Non Conformità ed Azioni Correttive e gestione Opportunità per il Miglioramento	6
5.8.	Presentazione della pratica al Comitato di Certificazione	6
5.9.	Concessione della certificazione	6
•	5.9.1. Parere negativo in merito alla concessione della certificazione	7
5.10.	Estensione e riduzione	7
6.	CICLO DI CERTIFICAZIONE	7
6.1.	Periodo di validità	7
6.2.	Audit di Market Surveillance	7
6.3.	Audit di Sorveglianza	7
6.4.	Audit di Rinnovo	9
7.	USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO	10
7.1.	Uso del Marchio SAI Global	10
7.2.	Limiti di validità della Certificazione	11
7.3.	Impegni dell'Organizzazione	11
7.4.	Cessazione di esibizione del Marchio SAI Global	11
7.5.	Gestione dei documenti di registrazione	12
8.	ORGANIZZAZIONI MULTISITO	12
8.1.	Verifica di fattibilità campionamento	12
8.2.	Campionamento	12
8.3.	Attestato di certificazione	12
8.4.	Non conformità multi sito	12
8.5.	Siti nuovi o dismessi	13
9.	AUDIT SUPPLEMENTARI	13
9.1.	AUDIT SENZA O CON BREVE PREAVVISO	13
10.	EVENTI O CIRCOSTANZE STRAORDINARIE	13
11.	AUDIT DA REMOTO	14
12.	RECLAMI E RICORSI	14
13.	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	14
14.	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	15
15.	TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	16
16.	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	16
17.	RISERVATEZZA	17
18.	CONDIZIONI ECONOMICHE	17
18.1.	Costi	17
18.2.	Condizioni di pagamento	18
18.3.	MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE	18
19.	COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ	18
20.	REGISTRO AZIENDE CERTIFICATE	18
21.	NORME DI RIFERIMENTO	18