

## CONDIZIONI CONTRATTUALI PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SECONDO LO SCHEMA EN9100

Rev.	Redazione		Verifica		Approvazione/ Autorizzazione Emissione		Data emissione	Data validità
	Sigla	Firma	Sigla	Firma	Sigla	Firma		
10	<b>QO</b>	Actis	<b>TM</b>	Mauro Meloni	<b>HC</b>	Davide Marzetto	22/06/2020	01/07/2020
09	<b>QO</b>	Actis	<b>TM</b>	Mauro Meloni	<b>HC</b>	Davide Marzetto	28/05/2018	28/05/2018
08	<b>QO</b>	Actis	<b>TM</b>	Mauro Meloni	<b>AD</b>	Roberto Persico	07/03/2017	07/03/2017

Rev.	Paragrafo	Descrizione
08	Tutti	- Evidenziati in giallo gli inserimenti per allineamento a 17021-2
09	5.3	- Recepimento Resolution 150, 152 (17/04/2018) e SR003 (17/04/2018). Possibilità di sospensione di 6 mesi nel caso di inizio Audit di rinnovo prima della scadenza del certificato.
	16	- Eliminato riferimento a elenco Clienti certificati su sito Sai Global
10	4.3.2	- Inserita QMS form 2 nell'elenco documenti di audit
	5.1	- Recepito res. 150 (già recepita al punto 5.3)
	5.2	- Specificato tempi di conduzione degli audit di Sorveglianza
	5.3	- Inserito rilascio rapporto di audit al cliente
	8	- Inserito capitolo "Eventi o circostanze straordinarie"
9	- Inserito capitolo "Audit da remoto"	

*Questo documento in formato elettronico non necessita delle firme di emissione, verifica ed approvazione.*

**INDICE**

<b>1</b>	<b>Scopo e campo di applicazione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Riferimenti normativi</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Condizioni generali</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Processo per la certificazione del Sistema di Gestione</b>	<b>4</b>
4.1	<i>Offerta</i>	4
4.2	<i>Audit preliminare</i>	5
4.3	<i>Gestione dell'audit</i>	6
4.3.1	Fase 1 ("Stage 1") ed esame documentale	6
4.3.2	Fase 2 ("Stage 2") dell'audit di certificazione	8
4.3.3	Correzione delle non conformità ed Azioni Correttive	9
4.3.4	Presentazione della pratica al Comitato di Certificazione.	9
4.3.5	Concessione della Certificazione	9
4.3.6	Parere negativo in merito alla concessione della certificazione	10
4.4	<i>Estensione e riduzione</i>	10
<b>5</b>	<b>Validità della certificazione del sistema di gestione</b>	<b>10</b>
5.1	<i>Periodo di validità</i>	10
5.2	<i>Audit di Sorveglianza</i>	10
5.3	<i>Audit di Rinnovo</i>	12
	<i>Inserimento dati nel data base OASIS</i>	13
5.4		13
<b>6</b>	<b>Uso del certificato e del marchio</b>	<b>13</b>
6.1	<i>Limiti di validità della Certificazione</i>	15
6.2	<i>Impegni dell'Organizzazione</i>	15
6.3	<i>Cessazione di esibizione del Marchio SAI Global</i>	16
6.4	<i>Gestione dei documenti di registrazione</i>	16
<b>7</b>	<b>Audit supplementari</b>	<b>16</b>
7.1	<i>Audit di trasferimento</i>	17
7.2	<i>Audit con breve preavviso</i>	17
<b>8</b>	<b>Eventi o circostanze straordinarie</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>Audit da remoto</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>Reclami e ricorsi</b>	<b>17</b>
<b>11</b>	<b>Sospensione della certificazione</b>	<b>18</b>
<b>12</b>	<b>Rinuncia della certificazione</b>	<b>19</b>
<b>13</b>	<b>Revoca della certificazione</b>	<b>20</b>
<b>14</b>	<b>Riservatezza</b>	<b>21</b>
<b>15</b>	<b>Condizioni economiche</b>	<b>21</b>
15.1	<i>Costi</i>	21
15.2	<i>Condizioni di pagamento</i>	22
<b>16</b>	<b>Modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione</b>	<b>22</b>
<b>17</b>	<b>Comitato per la salvaguardia dell'Imparzialità</b>	<b>22</b>
<b>18</b>	<b>Pubblicazioni</b>	<b>23</b>
<b>19</b>	<b>Integrità e validità dei certificati emessi</b>	<b>23</b>

## 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 allo schema EN 9100 e alle norme applicabili riportate in Appendice A. In particolare il regolamento si applica a:

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

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 e riservatezza.

## 2 Riferimenti normativi

Le norme e 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 A e sono da ritenersi applicabili nella versione dell'ultima edizione pubblicata, fatto salvo il periodo di transizione eventualmente definito.

### NORMATIVA di riferimento per la Certificazione

UNI EN ISO 9001	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
UNI EN 9100	Quality Management Systems - Requirements for Aviation, Space and Defense Organizations
pr EN 9110	Quality Management Systems – Requirements for Aviation Maintenance Organizations
EN 9120	Quality Management Systems – Requirements for Aviation, Space and Defense Distributors
EN 9101	Quality Management Systems - Audit Requirements for Aviation, Space, and Defense Organizations
UNI EN 9104-001	Requirements for Aviation, Space and Defense Quality Management System Certification Programs
UNI EN 9104-002	Requirements for Oversight of Aviation, Space and Defence Quality Management System Certification Programs
UNI EN 9104-003	Requirements for Aerospace Auditor Competency and Training Courses

### NORMATIVA di supporto alla certificazione

UNI EN ISO 9000	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia
UNI EN ISO 9004	Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità
EN 9102	Aerospace First Article Inspection Requirement
EN 9103	Variation Management of Key Characteristics
EN 9130	Quality systems record retentions
EN 9131	Q.M.S. – Non-conformance Documentations
EN 9132	Data Matrix Quality Requirements for Parts Marking
EN 9133	Qualification Procedure for Aerospace Standard Parts
EN 9134	Supply Chain Risk Management Guidelines

### NORMATIVA vincolante per l'OdC

ISO/IEC 17021	Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems
UNI EN ISO 19011	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o ambientale
IAF MD 1	Certification of Multiple Sites Based on Sampling
IAF MD 2	Transfer of Accredited Certification of Management Systems
IAF MD 3	Advanced Surveillance and Recertification Procedures (ASRP)
IAF MD 4	Use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems
IAF MD 5	Determination of Audit Time of Quality and Environmental Management Systems
RT 18	Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità per le aziende del settore aerospaziale.

**NORMATIVA vincolante per l'OdC**

IAQG OPMT  
ICOP Resolutions log alla loro ultima data di revisione  
Resolution log

### 3 **Condizioni generali**

Qualsiasi Organizzazione operante nel settore della progettazione e/o costruzione dei prodotti aeronautici spaziali e della difesa (ai sensi delle norme serie EN 9104-001) può accedere all'iter di certificazione, senza alcuna discriminazione, salvo il fatto che 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 offerta (domanda di certificazione);
- identificazione e controllo dei requisiti cogenti per leggi e/o regolamenti relativi ai prodotti e/o servizi oggetto della certificazione.

La concessione della certificazione e il mantenimento della sua registrazione 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 la presenza, come osservatori in accompagnamento al personale SAI Global, di Rappresentanti di Organismi di Accredimento, di IAQG (International Aerospace Quality Group), delle Autorità Civili e Militari, dei propri Clienti e dell'ASD/AIAD (rispettivamente: AeroSpace and Defence Industries Association of Europe e Associazione Industrie per l'Aerospazio, i Sistemi e la Difesa) in qualsiasi momento;
- 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, ad esempio per la presenza di materiale riservato o "classificato", fornendone le motivazioni; tuttavia, le aree/uffici/settori cui non viene consentito l'accesso non possono essere coinvolti nelle attività oggetto di certificazione, a meno che i relativi processi non siano provati equivalenti a processi regolarmente verificati e sottoposti al medesimo SGQ.

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 ed il modulo "Certificate Structure Determination Worksheet" da compilare e riconsegnato unitamente alla Visura Camerale aggiornata ai fini della formulazione dell'offerta economica.

La definizione delle giornate-uomo (durata dell'audit) è effettuata in accordo alla EN 9104-001:2013 § 8.1.3 Table 2 e § 8.2 e tiene conto inoltre delle disposizioni di IAQG Other Party Management Team (OPMT) che prevedono la quotazione mediante l'utilizzo obbligatorio dello strumento di calcolo Audit Calc reperibile tramite il link: <http://auditcalc.wichita.edu/auditcalc>, il quale prevede la quotazione obbligatoria di un tempo minimo on-site (audit) più un tempo aggiuntivo per la redazione del rapporto di audit ed eventuali altri incrementi motivati.

La giornata-uomo corrisponde ad 8 (otto) ore lavorative.

L'offerta di certificazione viene inviata con la descrizione del servizio offerto e di tutte le informazioni relative alle attività, incluse le logiche di programmazione, pianificazione, conduzione dell'audit indicate dalla Norma EN 9101.

La quotazione tiene conto della struttura applicabile all'Organizzazione in termini di configurazione dei siti secondo quanto indicato nel modulo "Certificate Structure Determination Worksheet" fornito dall'organizzazione e concordato con SAI Global.

Il Cliente e l'OdC devono raggiungere un accordo sul tipo di struttura certificativa.

Le tipologie di struttura certificativa sono riportate nella tabella sottostante:

**Tipologia di struttura certificativa**

Single Site	Organizzazione con un'unica sede. L'organizzazione può operare in uno o più stabili in quella sede. L'organizzazione può realizzare uno o più prodotti o famiglie di prodotti per mezzo di uno o più processi.
-------------	---

Tipologia di struttura certificativa	
Campus	Un'organizzazione che ha una struttura centrale identificata (l'ufficio centrale ma non necessariamente il quartier generale dell'organizzazione) dove sono pianificate, controllate e gestite alcune attività e che ha un processo di realizzazione del prodotto decentralizzato, sequenziale e collegato. Ai fini della norma 9104-1, è indicato come un flusso di valore in cui le uscite da un sito sono in ingresso ad un altro sito, dove in ultima analisi viene rilasciato il prodotto o servizio finale.
Multiple site	Una organizzazione che ha una struttura centrale identificata (l'ufficio centrale ma non necessariamente l'headquarter dell'organizzazione) dove sono pianificate, controllate e gestite alcune attività ed una rete di siti nei quali queste attività vengono svolte nella loro totalità o in maniera parziale. Ad eccezione della struttura centrale i processi svolti all'interno di ciascun sito sono sostanzialmente gli stessi ed operano con gli stessi metodi e procedure.
Several site	Un'organizzazione che ha una struttura centrale identificata (l'ufficio centrale ma non necessariamente il quartier generale dell'organizzazione) dove sono pianificate, controllate e gestite alcune attività e una rete di siti che non soddisfa sia i criteri di Siti Multipli che di Campus.
Complex	Un'organizzazione che ha una struttura centrale identificata (l'ufficio centrale ma non necessariamente il quartier generale dell'organizzazione) dove sono pianificate, controllate e gestite alcune attività e una rete di siti che sono una qualsiasi combinazione di Siti Multipli, Campus o Several Sites.

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 un anno 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.

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 nei paragrafi specifici del presente documento.

Il Cliente è tenuto a comunicare a Sai Global qualsiasi modifica dell'Organizzazione impattante ai fini della determinazione dei giorni di audit aggiornando i dati contenuti nel questionario informativo ed inoltrandoli agli uffici SAI Global unitamente alla Visura Camerale aggiornata.

Per avviare l'iter di certificazione, l'Organizzazione deve aver effettuato l'analisi delle criticità di prodotto e di commessa, nonché dei relativi processi, attività e/o lavorazioni che possono impattare sui requisiti e deve fornire i documenti necessari per effettuare l'esame preliminare della documentazione. Tali documenti sono:

- Manuale della Qualità in copia controllata;
- Documento di Politica per la Qualità;
- Descrizione dell'Organizzazione e dei relativi processi;
- Elenco delle Procedure;
- Elenco dei principali clienti forniti e relativi requisiti specifici;
- Eventuale tabella comparativa tra le prescrizioni della Norma/Schema di riferimento ed i paragrafi del Manuale Qualità o altra documentazione equivalente.

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.

L'organizzazione si impegna a indicare nella domanda di certificazione che tutte le informazioni relative a materiale classificato, o soggetto a requisiti di controllo per l'esportazione, relative all'accesso da parte del gruppo di audit, siano chiarite con i rispettivi clienti del settore aviazione, spazio e difesa e che siano inclusi nelle attività oggetto del contratto e nella pianificazione dell'audit. Le registrazioni di questa dichiarazione e dell'accordo relative all'accesso del gruppo di audit saranno conservate.

#### **4.2 Audit preliminare**

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

L'audit preliminare può essere effettuato esclusivamente prima dell'eventuale avvio dell'iter di certificazione e non ne condiziona i risultati.

Lo scopo dell'audit preliminare 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 dell'audit preliminare non vengono rilasciati rapporti di non conformità, ma viene redatta una relazione che viene lasciata in copia all'Organizzazione.

L'auditor o il team di audit che ha svolto l'audit preliminare non potrà partecipare al processo di certificazione.

#### **4.3 Gestione dell'audit**

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

Tutti gli auditor (sia AEA che AA) utilizzati da SAI Global sono autenticati dal CBMC/AIAD e risultano auditor attivi nel database OASIS. SAI Global inoltre assicura che il team di audit abbia le sufficienti competenze in relazione alle attività/prodotti eseguiti dall'azienda che richiede la certificazione o che sia già certificata.

Il GA può comprendere anche Esperti Tecnici, Osservatori, Auditor in addestramento.

I nominativi dei componenti del GA sono comunicati all'Organizzazione, che può ricusarli entro 5 giorni dalla notifica, con motivazione scritta.

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 di ACCREDIA, così come di Rappresentanti delle Autorità (ENAC) e/o del Cliente e/o dell'ASD/AIAD.

Lo scopo di certificazione non potrà includere attività che non siano verificate con sufficiente profondità per verificare la conformità dell'organizzazione cliente. Dove i processi non siano verificati e siano esclusi dal potenziale scopo di certificazione, tali esclusioni devono risultare esclusioni ammesse dalle norme EN 9100 e che siano effettivamente documentate dal cliente,

SAI Global non può certificare il SGQ del cliente ove siano presenti delle esclusioni non ammesse.

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.

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

#### **Documenti di registrazione delle attività di Audit**

AS Form 1	Stage 1 Audit Report
AS Form 2	QMS Process Matrix Report
AS Form 3	Process Effectiveness Assessment Report
AS Form 4	Nonconformity Report
AS Form 5	Stage 2 Audit Report
AS Form 6	Supplemental Audit Report
M02	Audit Plan
M06	Aggiornamento ref. clienti
QEF10	Audit Programme table

##### **4.3.1 Fase 1 ("Stage 1") ed esame documentale**

L'audit di certificazione prevede sempre due fasi (fase 1 e fase 2), entrambe svolte presso l'Organizzazione.

La fase 1:

- ha l'obiettivo di realizzare uno scambio d'informazioni al fine di valutare il livello di attuazione del SGQ e di conseguenza il suo grado di preparazione per la fase 2;
- si svolge sempre presso l'organizzazione;
- include in particolare un audit sulla documentazione del sistema di gestione (cosiddetto "esame documentale");
- nel caso di organizzazioni multi sito, include sempre una valutazione degli enti centrali che governano il SGQ, nonché di un numero significativo di siti operativi, che consenta di identificare correttamente la complessità, i rischi e la tipologia di processi complessivamente presenti.

L'esame documentale è mirato ad accertare che:

- i requisiti generali della norma di riferimento siano soddisfatti;
- la documentazione applicabile, in particolare il manuale qualità, 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 spiegazione dell'eventuale non applicabilità di alcune parti ove ammissibile;

- le eventuali esclusioni rispetto ai punti della norma di riferimento dichiarate dall'Organizzazione siano accettabili.

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;
- riesame della consapevolezza dell'organizzazione riguardo ai requisiti dello schema, con particolare riguardo all'identificazione di prestazioni chiave, aspetti, processi, obiettivi richiesti dal SGQ;
- raccolta delle informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione ("scopo" o "attività oggetto di certificazione") del SGQ, i processi 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 ed esecuzione degli audit interni e del riesame da parte della direzione;
- elenco dei principali clienti del settore aerospaziale/difesa con relativa quota di fatturato ed eventuali requisiti specifici relativi al SGQ;
- evidenze di gestione della soddisfazione e dei reclami dei clienti;
- nomina di un amministratore del data base OASIS
- interazioni con le funzioni di supporto del sito e/o siti remoti (dove applicabile)
- numero di turni e turnazione in produzione/manutenzione
- identificazione dei rischi associati ai prodotti/processi
- gestione del rischio e strumenti associati (ad esempio FMEA- Failure Mode and Effect Analysis)
- identificazione dei processi speciali realizzati e/o affidati all'esterno
- gestione della configurazione
- gestione del progetto
- On Time Delivery e misure relative alle prestazioni di qualità
- Identificazione delle Key Characteristics/Critical Items
- Requisiti F.A.I
- Programmi di prevenzione F.O.D.
- Ambienti di lavoro speciali (ESDS, camera bianca)
- Limitazioni e/o controlli di esportazione (ITAR – International Traffic in Arms Regulation, EAR – Export Administration Regulation)
- Verifiche delegate dal cliente e responsabilità per il Material Review Board (MRB)
- Spedizione/consegna diretta autorizzata dal cliente
- richieste aggiuntive indicate nella lettera di fase 1 inviata al cliente prima dell'audit.
- riesame dell'assegnazione di risorse per l'audit di fase 2 e definizione dei dettagli di tale audit

Il risultato delle attività sopra descritte consente al Gruppo di Audit di identificare gli aspetti previsti dalla norma EN 9101, in particolare:

- eventuali carenze, che sarebbero identificate come non conformità, qualora non rimosse prima dell'audit di fase 2;
- eventuali modifiche contrattuali necessarie (ad esempio per quanto riguarda lo scopo o la durata dell'audit di fase 2).

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

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 emerse. In ogni caso non è consentito svolgere le due fasi nello stesso giorno o in giorni lavorativi consecutivi.

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 prescritte dalla norma EN9104-1, e dai documenti IAF applicabili, sulla base delle dimensioni dell'organizzazione, sul tipo di struttura e sulle caratteristiche dei suoi processi.

#### 4.3.2 Fase 2 ("Stage 2") dell'audit di certificazione

La fase 2 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. 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.

A seguito della riunione iniziale il RGA:

- stabilisce se sia necessario condurre una visita del sito per valutare eventuali cambiamenti sostanziali intervenuti dall'ultimo audit;
- provvede a concordare le eventuali modifiche necessarie al piano di audit, al fine di prendere in carico i cambiamenti di cui sopra o le eventuali osservazioni dell'organizzazione.

Il GA procede quindi ad accertare, attraverso un esame sistematico, la conformità e l'efficacia degli elementi del SGQ e dei processi associati identificati dall'organizzazione, 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.

L'audit include in particolare gli specifici elementi richiesti dalla norma EN 9101.

L'audit include la verifica su tutti i turni di produzione e tutti i siti oggetto di certificazione.

Al termine dell'audit, il GA si riunisce per discutere e formalizzare i relativi 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 e singolarmente formalizzate su apposita modulistica (Non Conformity Report), illustrando la differenza di tale classificazione e le relative modalità di gestione, in particolare:

Tipologie dei rilievi	
NCM Non conformità Maggiore	viene rilevata laddove si sia evidenziato il mancato soddisfacimento di un requisito che comporti con ogni probabilità una totale mancanza del SGQ o la riduzione della sua capacità di assicurare processi sotto controllo o prodotti conformi; <b><u>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 che i prodotti o servizi non soddisfino i requisiti specifici 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.</u></b>
NCm Non conformità minore	viene rilevata laddove si sia evidenziato il mancato soddisfacimento di un requisito che non possa comportare una totale mancanza del SGQ o la riduzione della sua capacità di assicurare processi sotto controllo o prodotti conformi. <b><u>Non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.</u></b> Nota: Più Non Conformità Minori a fronte di un requisito possono rappresentare una totale mancanza del sistema e perciò possono essere considerate come una Non Conformità Maggiore.
OpM Opportunità per il Miglioramento	<b><u>stante una situazione di conformità,</u></b> tutte le segnalazioni di opportunità per accrescere l'efficienza e l'efficacia e/o migliorare la gestione delle attività e dei processi di un'Organizzazione.

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 mediante:

- il Rapporto di Audit (Audit Report), che contiene tutti i dati e le informazioni relative all'organizzazione e all'audit, i commenti relativi al SGQ dell'Organizzazione, i punti di forza e le osservazioni, richiamando le non conformità rilevate;



- un Rapporto di Valutazione dell'Efficacia dei Processi (Process Effectiveness Assessment Report - PEAR) per ciascun processo di realizzazione del prodotto attivo presso l'organizzazione, con l'assegnazione di un relativo Livello di Efficacia compreso fra 1 e 5. Il PEAR misura il grado di realizzazione del processo ed il raggiungimento dei risultati pianificati del processo.
- un Rapporto di Non Conformità (Non Conformity Report - NCR) a fronte di ciascuna non conformità rilevata.
- una raccolta di evidenze oggettive (QMS form 2) relative ai punti 4 – 5 – 6 - 7 – 9 - 10.

**Tutti i documenti di Audit vengono, al termine dell'Audit, caricati su OASIS, rendendoli così disponibili all'Azienda auditata**

Il Rapporto di Audit, rilasciato in fase di riunione di chiusura dal RGA (o al più tardi entro le due settimane successive), 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.

#### 4.3.3 *Correzione delle non conformità ed Azioni Correttive*

Nel caso di non conformità che richiedano un'azione immediata di contenimento (Fix now), l'organizzazione è tenuta a determinare e registrare le azioni specifiche intraprese entro 7 giorni solari dalla conclusione dell'audit e accordarsi con il RGA sull'efficacia delle medesime entro i successivi 14 giorni solari (dalla data di fine audit).

In tutti i casi l'Organizzazione si attiva, entro 30 giorni solari dalla conclusione dell'Audit, per presentare al RGA la pianificazione delle correzioni, nonché l'analisi delle cause radice e l'identificazione delle azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause stesse, compilando a tal fine tutti i campi dell'apposito modulo Non Conformity Report (NCR).

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 approvazione della pianificazione da parte del RGA, tutte le azioni di contenimento e le azioni correttive di tutte le non conformità, sia maggiori che minori, devono essere attuate dall'Organizzazione entro 60 giorni solari 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); in caso di interventi complessi e di lunga durata (es. relativi a impianti industriali, opere strutturali, ecc ...), devono comunque essere disponibili sufficienti evidenze di avvio del piano di azioni correttive. L'efficacia delle azioni correttive attuate verrà verificata in occasione del primo audit successivo.

Nel caso in cui l'organizzazione cliente non dimostri di aver ristabilito la piena conformità del sistema entro i 60 giorni dal rilascio della/e Non Conformità è prevista la sospensione del certificato.

#### 4.3.4 *Presentazione della pratica al Comitato di Certificazione.*

L'intera pratica di Certificazione (contenente la documentazione di istruzione della domanda, l'offerta e la sua eventuale modifica, i Rapporti di Audit e le evidenze di pianificazione e attuazione 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 concessa soltanto in assenza di non conformità di qualunque tipo (sia maggiore che minore) ovvero deve esserci evidenza che le non conformità eventualmente rilevate siano state gestite e risolte.

#### 4.3.5 *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 trasmettendo, secondo le scadenze stabilite, l'informazione ad ACCREDIA e a IAQG (International Aerospace Quality Group), ente gestore della banca dati OASIS.

I certificati sono normalmente trasmessi all'organizzazione in forma espressa elettronica a mezzo mail. Il cliente può comunque richiedere altre modalità di trasmissione.

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.

#### 4.3.6 *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 9 "RECLAMI E RICORSI" del presente documento.

#### **4.4 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;
- struttura certificativa;
- norme/schemi di certificazione di riferimento

dovrà darne comunicazione a SAI Global, che provvederà ad emettere un'offerta aggiornata, inoltrandola all'Organizzazione come descritto nel paragrafo seguente.

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 giorni 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 Validità della certificazione del sistema di gestione**

#### **5.1 Periodo di validità**

La Certificazione SAI Global 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.

L'Audit di rinnovo deve essere iniziato prima della scadenza del certificato, 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.

Se non risulta pervenuta la rinuncia da parte dell'Organizzazione il contratto viene considerato tacitamente rinnovato e SAI Global provvederà quindi a pianificare l'audit di rinnovo della certificazione.

In caso di modifica delle regole applicabili (es. regolamenti ACCREDIA) o variazioni organizzative/dimensionali dell'Organizzazione, SAI Global invierà all'Organizzazione l'aggiornamento/integrazione della precedente offerta che avrà validità per il successivo triennio di certificazione.

In assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'Organizzazione entro 15 giorni dalla notifica dell'offerta aggiornata, SAI Global provvederà a pianificare il riesame preliminare della documentazione e l'audit di rinnovo della certificazione.

#### **5.2 Audit di Sorveglianza**

Gli audit di sorveglianza avvengono con le stesse modalità previste per la fase 2 degli audit di certificazione, incluse le modalità di registrazione delle relative risultanze.

Gli audit di sorveglianza, **successivi all'audit di certificazione**, devono essere condotti almeno una volta all'anno. **Il primo audit di sorveglianza deve essere tassativamente condotto dopo 9 e non oltre i 12 mesi successivi alla data del rilascio della certificazione (data di emissione del certificato).**

**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.**

**Sai Global conduce gli audit di prima sorveglianza successivi all'audit di rinnovo tra i 9 e i 15 mesi dalla data di decisione della certificazione; gli audit di seconda sorveglianza vengono condotti tra i 21 e i 27 mesi dalla data di decisione della certificazione; salvo eventuali richieste motivate del Cliente ed approvate da Sai Global.**

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

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

Il piano e l'approccio dell'audit (ad esempio: audit su specifici problemi, aree, prodotti o sotto-processi) sono stabiliti sulla base dell'esito del riesame delle prestazioni del SGQ condotto dal Gruppo di Audit (in particolare risultati e tendenze degli indicatori di prestazione relativamente agli ultimi 12 mesi).

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

- efficacia delle azioni correttive intraprese per le non conformità rilevate nell'audit precedente;
- effettuazione degli audit interni;
- controllo operativo su base continua;
- effettuazione del riesame della direzione;
- gestione delle azioni correttive e preventive;
- 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;
- evoluzione dell'analisi dei rischi di prodotto e relativi processi, ivi compresa l'applicazione delle norme EN 9103 ed EN 9134 (ove applicabile);
- progressi conseguiti rispetto ad obiettivi di miglioramento continuo prefissati;
- processi speciali.
- processo di approvvigionamento
- 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 di tali 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 (Audit Report), rilasciato in fase di riunione di chiusura dal RGA (o al più tardi entro le due settimane successive), 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 rilasciato dal GA, l'Organizzazione ha diritto di replica.

Le non conformità (siano esse maggiori o minori), devono essere gestite come in prima certificazione.

In particolare, quindi:

- Allorché la natura della NC necessiti di un'immediata azione di contenimento, l'Organizzazione deve determinare e comunicare a SAI Global le specifiche azioni di contenimento, inclusa la correzione entro 7 giorni di calendario dal termine dell'audit e trovare accordo con il Team di Audit riguardo all'efficacia dell'azione intrapresa entro 14 giorni di calendario (sempre dalla data di termine dell'audit)

- l'Organizzazione è tenuta ad inviare, entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione dell'audit, evidenza di analisi delle cause radice e conseguente pianificazione delle azioni correttive per tutte le non conformità eventualmente rilevate, di cui SAI Global verifica la coerenza e l'adeguatezza;
- entro 60 gg solari dalla data di chiusura dell'audit devono essere attuate e quindi verificate da SAI Global mediante follow up (documentale o in sito); in caso di interventi complessi e di lunga durata (es. relativi a impianti industriali, opere strutturali, ecc....), devono comunque essere disponibili sufficienti evidenze di avvio del piano di azioni correttive.

L'efficacia delle azioni correttive attuate per la risoluzione delle non conformità verrà verificata in occasione del successivo audit.

### **5.3 Audit di Rinnovo**

L'audit di rinnovo deve essere pianificato almeno 3 mesi prima della data di scadenza del certificato.

L'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare la generale conformità ed efficacia del SGQ dell'Organizzazione 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 assicurare:

- l'effettivo mantenimento di tutti gli elementi del Sistema;
- l'efficacia del Sistema nella sua completezza, anche alla luce degli eventuali cambiamenti delle attività;
- l'impegno dell'Organizzazione nel miglioramento.

Oltre a quanto già specificato per i normali Audit di Sorveglianza, il rinnovo prevede che l'auditor conduca, nel corso dell'audit, il riesame della documentazione (in particolare: Manuale Qualità ed Elenco delle Procedure, requisiti specifici dei costruttori aerospaziali e business del settore aeronautico spaziale e della difesa).

La documentazione deve essere inviata a SAI Global, che effettua un riesame preliminare preventivamente all'audit, che viene quindi completato e approfondito in campo.

L'audit di rinnovo viene condotto con durata ridotta rispetto a quella di Certificazione, con le stesse modalità e modulistica 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) o, eventualmente, nel caso di cambio del Gruppo di Audit. Tale attività comporta dei costi aggiuntivi.

In occasione dell'audit di rinnovo vengono verificati tutti i punti norma e tutte le attività/processi compresi nello scopo di certificazione. L'audit include la verifica su tutti i turni di produzione e tutti i siti oggetto di certificazione.

Inoltre, l'iter di rinnovo comprende la verifica dell'attuazione delle azioni correttive delle non conformità e la presentazione al Comitato di Certificazione.

**Il Rapporto di Audit (Audit Report), rilasciato in fase di riunione di chiusura dal RGA (o al più tardi entro le due settimane successive), 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 rilasciato dal GA, l'Organizzazione ha diritto di replica.**

La mancata rimozione delle non conformità nei tempi sopra indicati comporta l'impossibilità di procedere al rinnovo del certificato. Eventuali estensioni o riduzioni dello scopo di certificazione devono essere oggetto di specifica richiesta (da parte dell'organizzazione o su indicazione del RGA) e devono essere sottoposte al Comitato di Certificazione per approvazione.

Ogni certificato viene rinnovato per ulteriori 3 anni dalla data di scadenza del certificato esistente.

Il rinnovo della certificazione non può essere successivo alla data di scadenza del certificato attivo (non sono ammesse certificazioni con durata superiore a tre anni), in tal caso è necessario ricominciare l'iter certificativo.

La mancata effettuazione dell'audit di rinnovo prevede il ritiro del certificato ed il processo di certificazione deve ricominciare dalla fase 1.

Se viene effettuato un On-site audit prima della scadenza del certificato, ma non viene 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 e il certificato verrà sospeso per un tempo massimo di 6 mesi.

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 (chiusura delle attività relative all'audit, inclusa la chiusura delle NC, valutazione della pratica con conseguente decisione sulla certificazione, emissione del Certificato e pubblicazione dell'Audit su OASIS).

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.

Trascorsi i 6 mesi, in caso di mancata chiusura delle attività pendenti (inclusa la pubblicazione su OASIS), il certificato esistente sarà ritirato e l'Organizzazione dovrà ripartire da un Initial Audit con conseguente emissione di un nuovo certificato.

#### 5.4 Inserimento dati nel data base OASIS

Tra gli obblighi peculiari previsti dallo schema figura l'inserimento da parte di SAI Global delle risultanze dell'attività complete delle seguenti informazioni:

- Nome dell'Organismo di Certificazione, persona da contattare, n° di Telefono, fax e/o indirizzo e-mail
- Nome dell'Organizzazione, indirizzi e sedi interessate alla valutazione
- Nome del responsabile dell'Organizzazione nominato "Supplier Administrator"
- Certificati emessi
- Scopo delle attività valutate
- Tipo di valutazione effettuata
- Data della valutazione, siti valutati e Auditor interessati
- N° delle Non Conformità Maggiori / minori (con indicazione del requisito specificando se trattasi di requisiti chiave o non)
- Sommario della valutazione audit di follow-up effettuati.

**Il trasferimento in OASIS deve avvenire entro i 30 (trenta) giorni successivi alla data di delibera positiva (Comitato di certificazione) per le valutazioni iniziali, i rinnovi e le estensioni effettuate in corrispondenza di un Audit di Sorveglianza e di 90 (novanta) giorni per i normali Audit di Sorveglianza dalla data di chiusura della visita.**

SAI Global invierà all'Organizzazione il certificato EN 9100 solo dopo che questo risulterà pubblicato nel database OASIS

#### 6 Uso del certificato e del marchio

Soltanto a seguito dell'ottenimento della certificazione, l'Organizzazione può farvi 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 (Cfr precedente p.to a);
  - sulle dichiarazioni di conformità relative a prodotti/servizi dell'organizzazione.

Tutte le informazioni relative alla dimensione ed ai colori del marchio SAI Global sono presenti nel "Regolamento per la riproduzione e utilizzo del marchio" presente nel sito web: [www.saiglobal.it](http://www.saiglobal.it), (Area Download).

È possibile per l'Organizzazione, unitamente al marchio SAI Global, utilizzare anche il marchio dell'Ente di Accreditamento ACCREDIA.

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

- il marchio ACCREDIA non può essere usato indipendentemente dal marchio SAI Global;
- i due marchi (ACCREDIA e SAI Global) devono essere adiacenti;
- le dimensioni del marchio ACCREDIA (in orizzontale ed 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 (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 ACCREDIA sono presenti nel “Regolamento per la riproduzione e utilizzo del marchio” presente nel sito web: [www.saiglobal.it](http://www.saiglobal.it), (Area Download).

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 possesso di 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”, 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 notificherà l'irregolarità entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del bozzetto ai fini della correzione.

Soluzioni diverse da quelle presenti nel “Regolamento per la riproduzione e utilizzo del marchio” devono invece essere preventivamente autorizzate da SAI Global sulla base del presente documento e del Regolamento ACCREDIA 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.

Le aziende in possesso della certificazione a fronte della norma EN 9100 possono inoltre utilizzare il logo SCSA (Schema di Certificazione Settore Aerospaziale) riportato nel seguito, sulla loro carta intestata da lettera e su altri idonei documenti aziendali e materiale promozionale.

Il logo non deve risultare alterato o utilizzato in maniera tale da screditare lo Schema di Certificazione Aerospaziale o lo stesso logo.

Le aziende devono inoltre tener in considerazione che il logo è protetto da copyright e non potrà essere utilizzato se non per indicare che l'azienda è in possesso della certificazione a fronte delle norme AQMS (Aerospace Quality Management Systems).



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

### **6.1 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 24 Maggio 1988 n. 224 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 (questionario informativo aggiornato + Visura camerale aggiornata);
- 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.

### **6.2 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) informare tempestivamente SAI Global dei reclami ricevuti da parte dei Costruttori aerospaziali; SAI Global a sua volta deve trasmetterne una sintetica relazione ad ACCREDIA;
- e) dichiarare di essere certificata unicamente rispetto a quelle attività (scopi) e per quei siti per i quali è stata rilasciata la certificazione;
- f) 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;
- g) 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;
- h) notificare immediatamente a SAI Global eventuali procedimenti legali in corso inerenti allo scopo della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, e tenere informato SAI Global sugli sviluppi di tali procedimenti;

- i) nominare un "OASIS Administrator", responsabile di gestire i dati di competenza dell'organizzazione all'interno del relativo database (es.: informazioni per il contatto, nominativo degli utenti aziendali, livello di accesso esterno ai risultati degli audit, informazioni di ritorno - OASIS feedback).
- j) Fornire l'accesso ai dati TIER 1 e TIER 2 ai propri clienti quando richiesto. L'accesso può essere negato a patto che sussistano motivazioni plausibili e documentabili (conflitto d'interessi, riservatezza, ecc...)

### **6.3 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:

- scadenza, rinuncia, sospensione o revoca della Certificazione;
- 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;
- 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;
- mancata accettazione da parte dell'Organizzazione di modifiche del presente documento o delle condizioni economico/tarifarie;
- qualsiasi altra circostanza che dovesse verificarsi causando la ragionevole aspettativa di influenza negativa sul Sistema di Gestione dell'Organizzazione.

### **6.4 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 un ciclo completo 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 Audit supplementari**

Gli audit supplementari (altresi denominati "audit speciali") 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 correzioni delle non conformità rilevate nel corso degli audit di Certificazione, Sorveglianza e Rinnovo;
- richiesta 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 verificano:

- in presenza di non conformità maggiori la cui chiusura non sia effettuabile documentalmente;
- 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 (vedere paragrafo 10); 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.

### **7.1 Audit di trasferimento**

Il trasferimento di un certificato emesso da un altro organismo di certificazione è possibile a patto che vengano rispettate le seguenti condizioni:

- Il certificato sia stato emesso da un organismo di certificazione accreditato secondo lo standard 9104-1 con accreditamento in corso di validità
- Il certificato oggetto del trasferimento sia in corso di validità e non sospeso
- Le non conformità rilevate dal precedente organismo di certificazione siano state chiuse ed accettate dall'organismo di certificazione uscente, a meno che questo non sia impossibilitato a chiudere le non conformità o abbia cessato le sue attività. Nel caso in cui risultassero non conformità aperte SAI Global valuterà la gestione delle non conformità e la loro chiusura prima dell'emissione del certificato.

SAI Global effettuerà un audit in sito (condotto da un AEA) per confermare la validità della certificazione in corso di trasferimento. Qualora il certificato oggetto del trasferimento sia in scadenza nei successivi 12 mesi un audit di fase 1 e fase 2 dovrà essere effettuato.

Un nuovo certificato non potrà essere emesso a meno che tutte le non conformità minori e maggiori siano state contenute e corrette in modo soddisfacente; l'analisi delle cause radice completata, e le azioni correttive siano state attuate, riesaminate, accettate e verificate da SAI Global.

Se la chiusura delle non conformità richiede più di 90 giorni, il trasferimento del certificato esistente non è consentito.

La verifica delle azioni correttive da parte di SAI Global deve avvenire in sito (ad eccezione delle azioni correttive relative alla documentazione AQMS).

### **7.2 Audit con breve preavviso**

SAI Global si riserva inoltre di effettuare audit 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 a cui sia stata sospesa la certificazione.

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

- 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.

## **8 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)

## **9 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.

## **10 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 ricevimento del reclamo, SAI GLOBAL da immediatamente comunicazione al reclamante del suo ricevimento e lo informa circa l'iter di gestione previsto.

I passi previsti per la gestione del reclamo sono quelli qui sottoesposti.

Entro 10 gg dal ricevimento del reclamo, SAI Global provvede ad avviare l'istruttoria per la gestione del reclamo stesso.

SAI Global effettua quindi gli opportuni accertamenti ed eventuali interventi del caso, dando riscontro al reclamante entro 30 gg dall'avvio dell'istruttoria.

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

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 accertata inadempienza da parte di SAI Global dovuta 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.

## **11 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 di sorveglianza o attraverso qualunque altro mezzo):

- il rilievo di non conformità non risolte nei tempi e nei modi previsti;
- 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 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;
- mancato aggiornamento dei dati relativi all' "OASIS Administrator" <sup>2</sup>;
- 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.

---

<sup>2</sup> Nel caso di audit di rinnovo, il mancato aggiornamento dell'"OASIS Administrator" comporta il ritardo nell'emissione del certificato rinnovato.

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 rende pubblica la sospensione della Certificazione, indicando il provvedimento sul Registro delle Organizzazioni certificate, trasmettendo, secondo le modalità stabilite, l'informazione ad ACCREDIA e a IAQG, ai fini dell'aggiornamento della Banca Dati OASIS.

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 alle eventuali verifiche aggiuntive 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.

## **12 Rinuncia della certificazione**

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

1. per rinuncia al mantenimento/rinnovo del Certificato;
2. nel caso di variazione delle norme di riferimento come precisato dal paragrafo 15 "Modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione" del presente documento;
3. in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente documento;
4. in caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economico-contrattuali stabilite da SAI Global;
5. per recesso motivato dal Contratto (ad es.: cessazione dell'attività, disposizioni di legge, ecc. ...).

Nel primo caso, qualora l'organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione, non rispettando quindi la programmazione degli audit previsti dallo standard di riferimento, SAI Global procederà con l'immediato ritiro del certificato informando ACCREDIA ed aggiornando il data base OASIS.

Nel secondo, terzo e quarto caso, la comunicazione deve essere inviata dall'Organizzazione entro 1 mese dalla data di notifica 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 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 e la trasmissione dell'informazione secondo le modalità stabilite, ad ACCREDIA e a IAQG, ai fini dell'aggiornamento della Banca Dati OASIS.

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.

### **13 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, 6, 7 e 15 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 previsti dal paragrafo 10;
- il verificarsi di mancanze/inadempimenti di natura cogente/legale/ autorizzativa legati all'oggetto della certificazione, in base alla gravità e all'impatto delle mancanze/inadempimenti 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 lettera 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 (Cfr. par. 11).

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 la trasmissione dell'informazione secondo le modalità stabilite, ad ACCREDIA e a IAQG, ai fini dell'aggiornamento della Banca Dati OASIS.

La revoca della certificazione non dà diritto ad alcun rimborso per quote eventualmente corrisposte anticipatamente.

#### **14 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 è riservato 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, ASD, AIAD, JAA o NAA).

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.

#### **15 Condizioni economiche**

##### **15.1 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 auditor moltiplicato per il numero di giorni-uomo previsti;
- quota spese, elaborata in funzione dell'ubicazione del sito/siti.

L'offerta, elaborata in base ai tariffari vigenti, rimane tale se durante il periodo certificativo non subentrano modifiche significative rispetto a quanto riportato sul modulo di raccolta dati del Cliente.

Verranno fatturati i costi sostenuti in funzione delle giornate di audit effettivamente effettuate, tali giornate vengono calcolate sui dati aggiornati di volta in volta comunicati dal Cliente e rilevati dall'auditor in campo.

Modifiche dell'organico causano il ricalcolo delle giornate di audit e dei costi fatturati, ma non la riemissione dell'Offerta.

Salvo diversa indicazione, l'offerta non include il costo di iscrizione alla Banca Dati OASIS, che viene fatturata a parte al costo sostenuto da SAI Global (solo per audit di certificazione/rinnovo e trasferimento)

Le eventuali variazioni significative dei costi:

- dipendenti dall'OdC: ad es.: variazioni del tariffario SAI Global, variazione dei costi di quota fissa o quota variabile, modifiche sostanziali delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione)
- dipendenti dal Cliente: ad es. in seguito a modifiche sostanziali rispetto a quanto riportato sul modulo di raccolta dati (inserimento/esclusione di siti, estensioni/riduzioni dello scopo della certificazione, estensione/riduzione della certificazione ad altre norme), comportano la revisione ed eventuale riemissione dell'offerta che verrà trasmessa al Cliente.

L'Organizzazione, a seguito della suddetta variazione, ha il diritto di rinunciare alla Certificazione entro 1 mese dalla data di ricezione della nuova offerta; la rinuncia diventa effettiva dopo 3 mesi. Tale diritto dovrà essere esercitato con comunicazione scritta con mezzo che ne assicuri la ricezione.

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

### **15.2 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 caso di 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 le 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 12 del presente documento.

### **16 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 di 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 "Rinuncia alla certificazione" 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.

### **17 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;
- d) condurre un riesame, almeno una volta all'anno, circa l'imparzialità degli audit, delle certificazioni e dei processi decisionali dell'organismo di certificazione.

#### **18 Pubblicazioni**

SAI Global redige ed aggiorna, secondo scadenze predefinite, un elenco delle Organizzazioni certificate e lo invia ad ACCREDIA per i settori/schemi per i quali è accreditato.

Inoltre, SAI Global aggiorna, secondo modalità predefinite, la Banca Dati OASIS, dove sono riportate tutte le Organizzazioni certificate secondo lo Schema EN 9100.

#### **19 Integrità e validità dei certificati emessi**

Sai Global si impegna con i propri clienti ad assicurare la continua integrità e validità dei certificati emessi. Qualsiasi evento che possa pregiudicare la validità del certificato, come ad esempio la perdita dell'accreditamento per lo schema EN 9100 e UNI EN ISO 9001, sarà prontamente comunicato, per le opportune azioni del caso.