

REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALE (MSC)

1	OGGETTO	1
2	INDIRIZZI POLITICI	2
3	GENERALITÀ	2
4	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	3
4.1	Richiesta di certificazione.....	3
4.2	Condizioni economiche.....	3
4.3	Audit di Valutazione della Documentazione di Sistema (Fase 1)	4
4.4	Audit preliminare (Fase 1)	5
4.5	Audit iniziale (Fase 2)	5
4.6	Audit di chiusura Non-Conformità	9
4.7	Emissione del certificato.....	10
4.8	Audit Periodici di Mantenimento.....	10
4.9	Estensione periodica della validità della certificazione del sistema.	11
4.10	Riesame Periodico del Sistema.....	12
4.11	Audit da parte dell'Ente di Accreditamento.....	12
4.12	Audit presso fornitori (outsourcing).....	13
4.13	Modifiche al campo di applicazione della certificazione.....	13
4.14	Audit con breve o senza preavviso.....	13
5	TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI	14
6	MODIFICHE DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	15
7	RECLAMI RICEVUTI DALL'ORGANIZZAZIONE.....	15
8	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	15
9	ANNULLAMENTO e RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE	16
10	GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	17
11	PUBBLICAZIONE.....	17
12	CONCESSIONE E USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	17
13	RISERVATEZZA	17

Revisions in this document

5	2017-01-16	➤	Revisione generale per adeguamento a ISO/IEC 17021-1
6	2017-01-20	➤	Aggiornamento § 4.2 Condizioni economiche
7	2017-01-23	➤	Aggiornamento § 4.2 Condizioni economiche su indicazioni ACCREDIA.
8	2017-07-20	➤	Aggiornamento § 4.14 Audit con breve o senza preavviso.
9	2018-06-01	➤	Aggiornamento § 4.2, § 4.5.6.5, § 4.14; introduzione § 4.5.5.3

1 OGGETTO

Il presente Regolamento definisce e descrive le condizioni e le procedure applicate da DNV GL Business Assurance Italia S.r.l (da qui in poi DNV GL) per la certificazione di Sistemi di Gestione Aziendale, in accordo a norme nazionali o internazionali riconosciute, applicati da organizzazioni fornitrici di prodotti e/o servizi.

Il presente Regolamento è integrato dai "Regolamenti particolari" che definiscono le condizioni e procedure supplementari, se presenti, per i singoli schemi di certificazione.

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (I)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	1 of 17

Lo scopo delle attività di certificazione è di fornire, con un adeguato livello di fiducia, l'assicurazione indipendente che l'Organizzazione opera in ottemperanza ai requisiti definiti dalle norme sui Sistemi di Gestione Aziendali.

2 INDIRIZZI POLITICI

DNV GL fornisce servizi di certificazione di Sistemi di Gestione Aziendale (es: Sistema di Gestione per la Qualità; Sistema di Gestione Ambientale, Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori) in accordo ai requisiti della norma ISO/IEC 17021-1 e in virtù dell'accreditamento ottenuto (ad es. da ACCREDIA - l'Ente Italiano di Accredimento, da RvA, da UKAS o altro Ente di Accredimento).

I servizi di certificazione, relativi schemi e settori particolari accreditati, sono definiti in dettaglio nei Certificati di Accredimento rilasciati dagli Organismi di Accredimento: in particolare per quanto riguarda ACCREDIA, i Certificati di Accredimento sono disponibili sui siti internet www.dnvgl.it e www.accredia.it.

DNV GL fornisce anche servizi di valutazione e certificazione riferiti ad attività, schemi, settori, norme di riferimento non accreditati.

In questi casi le certificazioni emesse non rientrano nell'ambito dell'accreditamento. I requisiti validi per le attività accreditate sono comunque applicati anche per attività, schemi e/o settori non ancora accreditati; infatti, la politica di DNV GL è di estendere gradualmente l'accreditamento a tutti quei settori che manifestino l'interesse nella certificazione indipendente di parte terza e come elemento di garanzia nei confronti del mercato e/o del committente circa la capacità di operare in accordo ai principi e requisiti di norme di riferimento relative a Sistemi di Gestione Aziendale. La decisione di estensione dell'Accreditamento è in ogni caso una prerogativa della Direzione di DNV GL.

DNV GL applica le condizioni e le procedure in modo non discriminatorio, ovvero:

- I servizi sono accessibili a tutte le organizzazioni che ne fanno domanda e che si impegnano contrattualmente ad osservare i requisiti del regolamento stesso;
- Non sono adottate condizioni discriminatorie di carattere finanziario o di altra natura;
- L'accesso alla certificazione non è condizionato dalle dimensioni dell'Organizzazione o dall'appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

La corretta applicazione delle condizioni e delle procedure è verificata dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità di DNV GL nel quale sono rappresentate, senza predominanza di singoli interessi, le parti interessate alle attività di certificazione, quali ad esempio, associazioni, amministrazioni pubbliche, enti di normazione e di ricerca, committenti, produttori, associazioni di consumatori.

La consulenza per la progettazione, attuazione o mantenimento di un Sistema di Gestione Aziendale non rientra tra i servizi forniti da DNV GL, in accordo a quanto stabilito dalla ISO/IEC 17021-1.

3 GENERALITÀ

Le norme di riferimento per la certificazione e registrazione del sistema di gestione sono specificate nei Regolamenti Particolari dei singoli schemi.

L'Organizzazione deve avere un Sistema di Gestione documentato in accordo ai requisiti della norma di riferimento prescelta per la certificazione e deve dimostrare di utilizzare operativamente il Sistema di Gestione in accordo ai requisiti della documentazione del Sistema e della norma di riferimento riguardo al campo di applicazione definito per il Sistema stesso.

All'atto dell'Audit Iniziale di certificazione (**Fase 2**):

- Il Sistema deve essere operativo da almeno 3 mesi;

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	2 of 17

ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

Legal, Contracts and Tax

- Deve essere completato almeno un intero ciclo di Audit Interni;
- Deve essere eseguito almeno un Riesame da parte della Direzione.

L'Organizzazione è tenuta a:

- a) Attenersi sempre alle disposizioni applicabili allo schema di certificazione;
- b) Perseguire gli obiettivi legati all'attuazione del Sistema di Gestione e assicurare la conformità ai requisiti di certificazione;
- c) Garantire le condizioni necessarie per la conduzione dell'audit: disponibilità della documentazione per il suo esame, l'accesso a tutte le aree, alle registrazioni (inclusi i rapporti degli audit interni) e al personale durante ogni audit;
- d) Dichiarare, una volta ottenuta la certificazione, di essere certificata esclusivamente rispetto a quelle attività per le quali è stata rilasciata la certificazione;
- e) Non utilizzare la certificazione in modo da discreditarla DNV GL e non fare alcuna dichiarazione circa la propria certificazione che possa essere considerata da DNV GL come ingannevole o non autorizzata;
- f) In caso di revoca della certificazione, cessare l'utilizzo di tutto il materiale pubblicitario che contiene riferimenti alla certificazione rilasciata da DNV GL e restituire, su richiesta di DNV GL, i documenti di certificazione;
- g) Utilizzare la certificazione solamente per indicare che il Sistema di Gestione Aziendale è conforme alle norme specifiche o ad altri documenti normativi e non utilizzarla in modo da far intendere che un prodotto o servizio è approvato da DNV GL;
- h) Garantire che nessun documento, marchio o rapporto di certificazione, comprese parti di esso siano utilizzati in modo ingannevole;
- i) Attenersi alle regole sull'uso del marchio e della certificazione previste da DNV GL sui propri documenti quali: lettere, materiale illustrativo o pubblicitario.

Nell'ambito delle attività di audit, i valutatori DNV GL considerano come interlocutori i rappresentanti dell'Organizzazione indicati nell'organigramma del sistema di gestione oggetto di certificazione; se l'Organizzazione intende far partecipare altre persone (es: consulenti) è tenuta in ogni modo ad assicurare che il loro ruolo sia quello di osservatore.

4 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

4.1 Richiesta di certificazione

A ogni Organizzazione interessata alla certificazione di un Sistema di Gestione Aziendale, DNV GL elabora e trasmette un'offerta specifica e completa di tutte le informazioni relative alle attività e ai prezzi, sulla base delle tariffe in vigore.

Se l'Organizzazione intende avvalersi dei servizi offerti è tenuta a restituire a DNV GL l'offerta debitamente compilata e controfirmata da un rappresentante autorizzato dell'Organizzazione.

All'Organizzazione viene quindi inviato il contratto (Standard Agreement); il ritorno della copia del contratto controfirmata da un rappresentante autorizzato dall'Organizzazione testimonia la chiara volontà della stessa di procedere con l'iter di certificazione accettando quanto stabilito nei termini e condizioni generali di contratto e nei regolamenti applicabili.

Non si possono iniziare le attività se il contratto non è prima firmato per accettazione dal cliente.

Le condizioni contrattuali sono da considerarsi valide se le attività di audit hanno inizio entro 1 (uno) anno dalla data di accettazione; in caso contrario DNV GL si riserva il diritto di rivedere i termini del contratto. Nell'ipotesi in cui l'Organizzazione decida di rescindere il contratto, è tenuta in ogni modo a corrispondere a DNV GL quanto specificato nei termini e condizioni generali di contratto.

4.2 Condizioni economiche

Le condizioni economiche relative alle attività di certificazione sono stabilite da DNV GL, in accordo a una politica che consenta l'erogazione dei servizi assicurando un profitto sufficiente a garantire l'indipendenza di DNV GL nell'esecuzione delle sue attivi-

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	3 of 17

ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

Legal, Contracts and Tax

tà e a permettere un continuo miglioramento e una continua innovazione, consentendo così di generare vantaggi competitivi sia per i clienti sia per DNV GL.

DNV GL elabora e trasmette a ogni Organizzazione che lo richieda un'offerta specifica e completa di tutte le informazioni riguardanti gli aspetti tecnici ed economici basandosi sulla "Pricing Policy" in vigore e sulla seguente tipologia di dati:

- norma/e di riferimento;
- organico effettivo equivalente della società considerando l'apporto di personale part-time, di processi ripetitivi, di lavoro su turni e, per certificati emessi in Paesi in via di sviluppo, di personale con bassa qualifica;
- numero unità produttive e numerosità e caratteristiche dei prodotti e/o processi produttivi;
- principali aspetti della sicurezza e/o ambiente correlati con le attività.

Il numero dei giorni di audit indicato in offerta tiene anche conto di eventuali fattori di incremento / riduzione determinati in base alle informazioni fornite a DNV GL e, se applicabile, del livello di integrazione dei Sistemi di gestione oggetto di audit.

Tali dati sono elaborati in accordo ai requisiti stabiliti dall'Ente di Accreditamento e/o previsti da Documenti IAF al fine di definire la durata delle attività di audit in funzione della dimensione e delle caratteristiche dell'Organizzazioni. Le motivazioni di maggior dettaglio che portano a determinare il numero effettivo di personale e la definizione del tempo di audit sono rese disponibili su richiesta.

Le riemissioni del certificato di conformità successive alla prima s'intendono sempre a titolo oneroso.

Tutti i prezzi s'intendono IVA esclusa.

4.2.1 Comunicazione delle attività

Le date delle attività di audit sono comunicate tramite lettera all'inizio del ciclo di certificazione e a mezzo e-mail, e in casi particolari a mezzo fax, con minimo 1 (uno) mese di anticipo sulla data di audit. Circa due mesi prima dell'audit il Lead Auditor confermerà il Gruppo e le date di Audit e invierà il relativo piano, come necessario. L'Organizzazione ha la facoltà di presentare ricorso (scritto e motivato) circa la designazione del Gruppo di Audit. In assenza di notifica di esigenze di variazioni nei 7 (sette) giorni successivi al ricevimento della comunicazione da parte del Lead Auditor, le date e i nominativi dei valutatori comunicati si ritengono tacitamente confermati. Nel caso in cui l'Organizzazione notifica l'indisponibilità a ricevere la visita oltre i termini sopra definiti, DNV GL si riserva il diritto di fatturare il costo dell'attività come da offerta e contratto.

4.3 Audit di Valutazione della Documentazione di Sistema (Fase 1)

L'Organizzazione deve avere un Sistema di Gestione dimostrato dalla presenza dei seguenti documenti:

- Secondo lo schema di certificazione applicabile, informazioni documentate in forma controllata (es. Manuale e/o Procedure), del Sistema in vigore indispensabili alla valutazione del sistema;
- Informazioni di carattere generale sulla società e sulla tipologia di prodotti e/o servizi interessati dalla certificazione;

DNV GL valuta tale documentazione rispetto ai requisiti della norma di riferimento. Tale attività è generalmente svolta presso l'Organizzazione unitamente all'Audit Preliminare; a seguito di necessità particolari e di specifici accordi con l'Organizzazione, la documentazione può anche essere inviata presso gli uffici di DNV GL o condivisa mediante adeguati strumenti informatici per la valutazione. A completamento della valutazione, DNV GL rilascia un Rapporto di Audit Documentale e Preliminare, notificando eventuali rilievi rispetto alla normativa di riferimento.

Nel caso di Non-Conformità e/o osservazioni, l'Organizzazione è tenuta ad applicare le necessarie correzioni alla propria documentazione prima dello svolgimento dell'Audit Iniziale (Fase2). Tali correzioni sono verificate da DNV GL in sede di Audit Iniziale prima di procedere con la stessa.

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	4 of 17

ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

Legal, Contracts and Tax

Nel caso in cui la valutazione fosse positiva, o a completamento delle azioni correttive richieste, DNV GL procederà alla fase successiva dello schema certificativo.

Nel caso in cui la documentazione di Sistema presenti non-conformità numerose e rilevanti rispetto ai requisiti della norma di riferimento, si potrà provvedere alla cancellazione dell'audit di Fase 2 e a ripetere la valutazione della documentazione.

4.3.1 Controllo della documentazione di sistema

L'Organizzazione è tenuta a mettere a disposizione di DNV GL una copia controllata della propria documentazione del sistema di gestione e a impegnarsi a custodirla e mantenerla aggiornata presso i propri archivi. Tale copia costituisce la documentazione di riferimento per gli auditor DNV GL nel corso degli audit.

L'Organizzazione può eseguire le normali attività di controllo e miglioramento della documentazione di Sistema, senza necessità di notificare le stesse a DNV GL o richiederne l'approvazione.

L'Organizzazione è tenuta a notificare a DNV GL eventuali variazioni particolarmente rilevanti da apportare a detti documenti; nel caso in cui le modifiche apportate lo giustificano, DNV GL si riserva la facoltà di eseguire un audit per valutare l'impatto di dette variazioni sulla conformità e l'efficacia del sistema.

4.4 Audit preliminare (Fase 1)

L'Audit preliminare è normalmente condotto presso il sito dell'Organizzazione ed avviene generalmente in concomitanza con l'Audit di Valutazione della Documentazione di Sistema; a seguito di necessità particolari e di specifici accordi con l'Organizzazione, l'Audit Preliminare potrebbe essere evitato (ad esempio in caso di Organizzazioni Multi sito quando alcuni siti attuino processi ed operazioni del tutto simili tra loro).

Tale attività ha lo scopo di valutare il grado di preparazione dell'Organizzazione per la Fase 2, raccogliere le informazioni necessarie per la definizione del campo di applicazione del sistema di gestione e per la pianificazione della Fase 2.

Al termine dell'attività di audit è rilasciato il Rapporto di Audit Documentale e Preliminare e sono notificate eventuali non-conformità sullo stato d'applicazione del sistema; in tale caso, l'Organizzazione è tenuta a risolvere tali non-conformità prima che possa avere luogo l'Audit Iniziale.

Se nel corso della visita preliminare si riscontrano situazioni differenti rispetto alle informazioni trasmesse dall'Organizzazione nella fase di richiesta e che richiedono un ampliamento delle attività previste, DNV GL si riserva il diritto di notificare all'Organizzazione la necessità di rivedere i compensi previsti nel contratto.

Nel caso in cui l'Audit preliminare identificasse non-conformità numerose e rilevanti rispetto ai requisiti della norma di riferimento, si potrà provvedere alla cancellazione dell'audit di Fase 2 e a ripetere l'Audit preliminare.

4.5 Audit iniziale (Fase 2)

A seguito dell'Audit Preliminare e di Valutazione della Documentazione (Fase 1), l'Organizzazione è tenuta a contattare DNV GL per concordare le date dell'Audit Iniziale (Fase 2).

L'intervallo di tempo tra l'audit di Fase 1 e l'audit di Fase 2 viene concordato così da consentire al cliente la possibilità di risolvere eventuali aree di debolezza identificate nell'audit di Fase 1.

L'Audit Iniziale deve essere condotto entro un termine massimo di 6 (sei) mesi dall'Audit Preliminare e di Valutazione della Documentazione; in caso contrario, DNV GL valuterà la necessità di ripetizione dell'Audit di Valutazione della Documentazione.

L'Audit Iniziale ha lo scopo di esaminare la struttura e la consistenza di politiche, obiettivi, procedure e processi dell'Organizzazione e confermare se queste soddisfino tutti i requisiti relativi allo scopo di certificazione, intendendo in particolare i requisiti derivanti dalla norma di riferimento, dal campo di applicazione e dal sito oggetto di certificazione; inoltre, se le informazioni documentate sono messe in atto e sono tali da dare fiducia nei prodotti, processi o servizi dell'Organizzazione. L'Organizzazione è quindi tenuta a dimostrare "sul campo" l'applicazione del Sistema di Gestione.

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	5 of 17

ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

Legal, Contracts and Tax

Il Gruppo di Audit verifica l'effettivo impegno al miglioramento continuo e la congruità con la politica, gli obiettivi e i traguardi dichiarati.

Nota importante: in fase iniziale di audit, il Gruppo di Audit valuta l'effettiva chiusura delle Non-Conformità rilevate nelle fasi precedenti dell'iter certificativo (audit documentale, audit preliminare); la chiusura è condizione necessaria per il proseguimento dell'audit stesso. Potranno essere mantenute aperte eventuali non-conformità per le quali siano state nel frattempo attivate le correzioni: al fine di consentire una corretta gestione delle relative Azioni Correttive, inclusa l'analisi delle cause, queste saranno riproposte come risultato dell'audit iniziale.

4.5.1 Piano di Audit

Il Lead Auditor predisporre e comunica all'Organizzazione un piano di dettaglio dell'Audit Iniziale. Esso potrà essere variato, anche nel corso dell'audit, in conseguenza di esigenze dell'Organizzazione, delle necessità di audit e del Gruppo di Audit

4.5.2 Riunione iniziale

L'audit inizia con la riunione di apertura le cui finalità sono dettagliate nella norma ISO/IEC 17021-1; in particolare si ritiene utile qui condividere le seguenti finalità:

- Presentare i membri del Gruppo di Audit, i partecipanti ed il loro ruolo;
- Presentare le finalità e le regole di conduzione dell'audit, le regole di classificazione delle anomalie e dell'esito dell'audit;
- Stabilire le linee di comunicazione ufficiali tra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione cliente che richiede l'audit e identificare un responsabile al quale rivolgersi durante l'audit in caso di controversie;
- Chiarire eventuali dubbi e instaurare un clima di fiducia reciproca.

4.5.3 Conduzione dell'Audit

Il Gruppo di Audit procede, quindi, alla valutazione dell'effettiva applicazione e conformità del Sistema di Gestione applicato ai requisiti delle norme di riferimento e alla documentazione di Sistema. L'Organizzazione è tenuta a rendere disponibile al Gruppo di Audit la documentazione di Sistema e le informazioni e registrazioni che dimostrano l'applicazione dello stesso e a collaborare durante le attività di audit. Al termine delle attività, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione dei rilievi registrati, la loro classificazione e per la preparazione del Rapporto di Audit Iniziale.

4.5.4 Riunione finale.

L'audit si conclude con la riunione di chiusura le cui finalità sono dettagliate nella norma ISO/IEC 17021-1; in particolare si ritiene utile qui condividere le seguenti finalità:

- Presentazione dei risultati dell'audit e delle eventuali Non-Conformità ed Osservazioni emerse. In caso di opinioni divergenti circa le conclusioni dell'audit, è facoltà del cliente registrarle e portarle a conoscenza di DNV GL;
- Descrizione del proseguimento dell'iter certificativo;
- Distribuisce del rapporto all'Organizzazione. Il rapporto è di proprietà di DNV GL che ne autorizza l'uso secondo i requisiti contrattuali stabiliti.

4.5.5 Classificazione dei rilievi

4.5.5.1 Non-Conformità

Una Non-Conformità è definita come il non soddisfacimento di un requisito.

Per le Non-Conformità riscontrate negli audit (Documentale, Preliminare, Iniziale, di Sorveglianza, Rinnovo), rispetto a requisiti

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	6 of 17

del prodotto e/o del Sistema di Gestione Aziendale, DNV GL adotta la classificazione riportata nel seguito.

A. Non-Conformità (NC) di categoria 1 (Maggiore):

Le Non Conformità di Categoria 1 (o Maggiori), sono definite come:

- a. Una Non-Conformità che influenza la capacità del Sistema di Gestione di raggiungere i risultati attesi; questo potrebbe verificarsi nelle seguenti circostanze:
 - Esiste un dubbio significativo circa l'efficacia dei processi di controllo in atto o circa il fatto che i prodotti o servizi soddisfino i requisiti specifici
 - Un gruppo di Non-Conformità di categoria 2 (minore) associato al medesimo requisito o aspetto a prova dell'esistenza di una debolezza sistemica
- b. Una Non Conformità di categoria 2 (Minore) che persiste nel tempo (o non risolta come concordato dall'Organizzazione).

B. Non-Conformità (NC) di categoria 2 (Minore):

Le Non-Conformità di Categoria 2 (o Minori), sono definite come:

- a. Una Non-Conformità che non influenza la capacità del Sistema di Gestione di raggiungere i risultati attesi; questo potrebbe verificarsi nelle seguenti circostanze:
 - Mancanze singole, non sistematiche, di attuazione, o di controllo di attuazione, di un requisito o aspetto di Sistema.

Per la specificità di schemi di certificazione si rinvia alle definizioni date nei Regolamenti Particolari.

4.5.5.2 Osservazioni

Le Osservazioni sono rilievi basati sulle attività incluse nello scopo della certificazione e sono definite come anomalie che non hanno impatti sul Sistema di Gestione al momento, per le quali esiste la possibilità che con il tempo possano degenerare in Non-Conformità e che a giudizio del Lead Auditor devono essere tenute sotto controllo.

Per la specificità di schemi di certificazione si rinvia alle definizioni date nei Regolamenti Particolari.

4.5.5.3 Opportunità di Miglioramento

Sono rilievi che non sono definiti come anomalie; sono possibili su aree e/o processi dell'Organizzazione che soddisfano i requisiti dello standard (assenza di Non Conformità e/o Osservazioni) ma dove, a giudizio del Lead Auditor, sono possibili miglioramenti. Un'Opportunità di miglioramento può essere correlata al sistema di gestione o alle sue prestazioni ed è normalmente indirizzata in base all'esperienza dell'auditor circa la conoscenza delle migliori pratiche o delle pratiche del settore o di un'altra unità / dipartimento dell'organizzazione

4.5.6 Risoluzione delle Non-Conformità.

L'Organizzazione è tenuta a risolvere le anomalie riscontrate da DNV GL con azioni correttive adeguate al livello di gravità rilevato.

4.5.6.1 NC di categoria 1 (o Maggiori):

Le NC di categoria 1 devono essere verificate e chiuse da DNV GL per giudicare conforme il sistema e raccomandare l'emissione del certificato e/o considerare valido un certificato già emesso.

La risoluzione prevede le seguenti fasi:

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (I)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	7 of 17

ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

Legal, Contracts and Tax

- Entro 3 (tre) settimane dalla data di audit l'Organizzazione definisce le Azioni Correttive per risolvere le NC e le invia per iscritto a DNV GL;
- DNV GL verifica e approva le Azioni Correttive proposte;
- Entro 90 (novanta) giorni dalla data di audit, l'Organizzazione attua le Azioni Correttive e DNV GL verifica, con un audit di chiusura non-conformità (cfr. Paragrafo successivo), la chiusura delle NC e l'efficace applicazione delle Azioni Correttive.

Per le Non-Conformità di Categoria 1, l'Audit di Chiusura previsto dovrà avvenire entro il termine concordato con il Lead Auditor, comunque entro i 90 (novanta) giorni dalla chiusura dell'audit. Nel caso in cui l'Organizzazione, già in possesso di un certificato DNV GL per lo stesso schema di certificazione oggetto della Non-Conformità maggiore, non fosse in grado di rispettare tale termine, si rende necessaria la sospensione del certificato.

Nel caso in cui non sia possibile verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive entro 6 mesi dalla data di chiusura dell'audit di Fase 2 (Audit Iniziale), si rende necessaria la conduzione di un secondo audit di Fase 2.

L'audit di chiusura delle Non Conformità di Categoria 1 deve normalmente essere eseguito on-site al fine di poter verificare la chiusura e l'efficacia delle Azioni Correttive e quindi chiudere o declassare la Non-Conformità Maggiore a Minore o Osservazione. In casi eccezionali e adeguatamente motivati, l'audit di chiusura delle Non-Conformità può essere svolto off-site come un desk review; questo può essere applicabile quando il Lead Auditor ritiene che le evidenze documentali siano sufficienti a chiudere la Non-Conformità.

In caso d'esito positivo dell'Audit Iniziale (assenza di Non-Conformità di Categoria 1 ed adeguate proposte di Azioni Correttive per eventuali Non-Conformità di Categoria 2) o dell'Audit di Chiusura della Non-Conformità, l'iter di certificazione prosegue con la trasmissione dei documenti alla Funzione Tecnica di DNV GL per la conseguente valutazione della proposta di certificazione.

4.5.6.2 NC di categoria 2 (o Minori):

Per le NC di categoria 2, devono essere verificate e approvate da DNV GL le Azioni Correttive e il piano d'adeguamento corrispondente. Ciò è necessario per giudicare conforme il sistema e raccomandare l'emissione del certificato o considerare valido un certificato già emesso.

La risoluzione prevede le seguenti fasi:

- Entro 3 (tre) settimane dalla data di audit l'Organizzazione definisce e pianifica le Azioni Correttive per risolvere le NC e le invia per iscritto a DNV GL;
- DNV GL verifica e approva le Azioni Correttive proposte;
- L'Organizzazione attua le Azioni Correttive entro i tempi definiti e DNV GL ne valuta la chiusura e l'efficacia nel corso del successivo audit programmato.

4.5.6.3 Osservazioni:

Le Osservazioni non pregiudicano il giudizio di conformità del sistema, ovvero la raccomandazione per l'emissione del certificato e/o la continua validità di un certificato già emesso; le eventuali risoluzioni delle Osservazioni prevedono in ogni modo le seguenti fasi:

- L'Organizzazione attua le azioni definite per risolvere le anomalie entro l'audit successivo;
- DNV GL valuta l'attuazione e l'efficacia delle azioni negli audit successivi e, se la valutazione è positiva, l'Osservazione è chiusa; diversamente l'Osservazione rimane aperta come tale (salvo che la situazione sia degenerata in una situazione di Non-Conformità Maggiore e/o Minore).

4.5.6.4 Ritardi nell'invio delle Azioni Correttive / Inefficacia delle Azioni Correttive

Se l'Organizzazione non identifica le Azioni Correttive e/o non risponde a DNV GL e/o non attua efficacemente le Azioni Cor-

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	8 of 17

rettive entro i tempi previsti, DNV GL adotterà le decisioni seguenti:

Non-Conformità di Categoria 1 (Maggiore)

- Audit Iniziale – superato il tempo massimo di 6 mesi: esito negativo dell’audit, si procede alla ripetizione dell’audit di Fase 2;
- Audit di mantenimento – superato il tempo massimo di 90 giorni: sospensione o ritiro del certificato;
- Audit di Ricertificazione – superato il tempo massimo di 90 giorni o scadenza del certificato, qualunque si verifichi prima: il certificato rinnovato mostrerà un gap nel periodo di validità rispetto alla scadenza del certificato precedente. **)

Non-Conformità di Categoria 2 (minore)

- Audit Iniziale – superato il tempo massimo di 90 giorni: il Lead Auditor non potrà raccomandare l’emissione del certificato fino a quando per le NC non saranno accettate le correzioni, l’analisi delle cause e le azioni correttive; trascorso un anno dalla chiusura dell’audit, DNV GL deciderà per l’esito negativo dell’audit e si procederà alla ripetizione dell’audit di Fase2; *)
- Audit di mantenimento - superato il tempo massimo di 90 giorni: sospensione o ritiro del certificato, o effettuazione Audit straordinario *)
- Audit di Ricertificazione - superato il tempo massimo di 90 giorni o scadenza del certificato, qualunque si verifichi prima: il certificato rinnovato mostrerà un gap nel periodo di validità rispetto alla scadenza del certificato precedente. **)

*) Se le motivazioni addotte in forma ufficiale e scritta dall’Organizzazione e inviate a DNV GL, fossero valide, DNV GL potrebbe considerare la possibilità di un’estensione del periodo di invio delle azioni correttive (periodo massimo concesso: 4 (quattro) settimane). Se l’estensione è stata concessa e l’Organizzazione non riesce a rispettare la nuova data, allora si procederà come sopra descritto.

**) Nel caso in cui i tempi per la chiusura positiva dell’audit di Ricertificazione si prolungassero oltre i 12 mesi dalla scadenza del certificato, DNV GL procederà al ritiro del certificato. In tal caso sarà almeno necessario completare le attività di audit, iniziate con l’audit di Ricertificazione, fino all’occorrenza di un iter di certificazione iniziale (audit di Fase 1 + Fase 2).

4.5.6.5 Certificazioni Multi-sito

Nel caso di certificazioni multi-sito, l’Organizzazione dovrà assumere l’impegno di applicare le azioni correttive a tutti i siti affetti da Non-Conformità. Sono applicate per tali certificazioni le regole previste dal documento “IAF MD1”.

4.5.6.6 Schemi Particolari

Per la specificità di schemi di certificazione si rinvia ai Regolamenti Particolari.

4.6 Audit di chiusura Non-Conformità

È un audit supplementare che può rendersi necessario per valutare presso l’Organizzazione, alla scadenza dei termini delle azioni correttive concordate, l’effettiva attuazione ed efficacia delle stesse al fine di risolvere le Non-Conformità riscontrate nel corso degli audit.

L’audit è pianificato, per quanto possibile, in prossimità della data di completamento prevista per le azioni correttive relative alle NC e in ogni modo non oltre 4 (quattro) settimane rispetto a tale scadenza.

Nel corso della visita, il Lead Auditor verifica che le Azioni Correttive definite per risolvere le NC siano state effettivamente applicate e risultino efficaci. In caso di NC di categoria 1 (Maggiore), è riesaminato l’intero processo interessato dalla NC.

L’attività è documentata rilasciando il Rapporto di Audit di Chiusura Non-Conformità. Nel caso in cui l’esito è positivo e il rap-

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	9 of 17

ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

Legal, Contracts and Tax

porto contiene la proposta d'emissione del certificato, il rapporto è trasmesso alla Funzione Tecnica di DNV GL.

Nel caso in cui l'Organizzazione manifesti la volontà di verificare anche le Non-Conformità di Categoria 2 (Minore), il Lead Auditor potrà analizzare anche queste ultime.

Qualora l'azione correttiva non risolva completamente la Non-Conformità di Categoria 1 precedentemente emessa, la stessa può venire riclassificata come Non-Conformità di Categoria 2. In questo caso il tempo massimo a disposizione per l'invio delle Azioni correttive da attuare per la completa risoluzione della Non-Conformità è di 4 (quattro) settimane; la chiusura è effettuata nel corso del successivo audit periodico di mantenimento. Il Lead Auditor, se ne ricorrono le condizioni, può richiedere ed effettuare un audit non programmato.

Nel caso in cui l'esito sia negativo, si procede come indicato al punto 4.5.6.4.

4.7 Emissione del certificato

Al completamento positivo delle attività di audit, il Gruppo di Audit trasmette la documentazione alla Funzione Tecnica di DNV GL. In seguito alla valutazione e approvazione della proposta di certificazione da parte della Funzione Tecnica formulata dal Gruppo di Audit, sono emessi e trasmessi all'Organizzazione i documenti di certificazione rispetto alla norma di riferimento e al campo di applicazione del sistema.

L'emissione del certificato è subordinata al pagamento delle tariffe relative alle attività di audit svolte.

La validità del certificato inizia dalla data di valutazione positiva della Funzione Tecnica ed è subordinata a sorveglianza periodica (ogni 6, 9 o 12 mesi) ed al riesame completo del sistema con periodicità triennale.

La Funzione Tecnica, durante la sua attività di valutazione della pratica, potrebbe richiedere chiarimenti, variazioni o integrazioni alle attività svolte al fine di ottemperare ai requisiti definiti dall'Ente di accreditamento. La mancata fornitura delle ulteriori informazioni necessarie potrebbe comportare l'impossibilità di emettere il certificato.

4.8 Audit Periodici di Mantenimento

Gli audit periodici di mantenimento hanno lo scopo di accertare la continua e conforme applicazione del Sistema di Gestione e l'efficace risoluzione delle eventuali Non-Conformità e Osservazioni riscontrate negli audit precedenti.

Negli audit periodici il Sistema è generalmente sottoposto a riesame in modo parziale, garantendo una completa valutazione nel corso del triennio.

Gli audit coprono gli elementi del sistema indicati in uno specifico "Programma Audit Periodici" consegnato dal Lead Auditor a conclusione dell'iter di certificazione iniziale o di riesame periodico del sistema oppure ogni qual volta sia necessario aggiornarlo (ad esempio per adattarlo al livello di efficacia del Sistema di Gestione o in caso di modifiche di siti, processi, requisiti – legislativi, di accreditamento o di certificazione – oppure ancora a seguito di reclami pervenuti a DNV GL circa il Sistema di Gestione certificato...).

A completamento delle attività, all'Organizzazione è rilasciato un rapporto di audit che ne descrive l'esito e le eventuali Non-Conformità e Osservazioni riscontrate. Per le eventuali Non-Conformità dovranno essere definite appropriate Azioni Correttive ed effettuato un audit di chiusura nel caso di Non-Conformità Maggiori, affinché il certificato possa rimanere valido.

L'esecuzione degli audit periodici previsti dal programma è subordinata alla condizione che l'Organizzazione sia in regola con i pagamenti relativi alle attività precedenti. In caso contrario, DNV GL si riserva di non portare a compimento le attività previste e provvede alla sospensione del Certificato di Conformità.

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	10 of 17

La periodicità degli audit di mantenimento varia in funzione dello schema e del sistema certificato, ed è definita nelle regole particolari dello schema applicato.

Qualunque sia lo schema applicato, la periodicità degli audit di mantenimento viene stabilita in fase di definizione del contratto, nel rispetto di quanto prescritto dai documenti IAF (in relazione all'organico e siti aziendali). Valgono le seguenti considerazioni:

- a) **il primo audit periodico di mantenimento, dopo un Audit Iniziale, deve essere svolto entro 12 mesi dalla data di delibera del certificato da parte della Funzione Tecnica di DNV GL;**
- b) gli audit periodici di mantenimento devono essere svolti almeno una volta all'anno, eccetto nell'anno dell'audit di Ricertificazione;

La sorveglianza sul sistema certificato prevede:

- ◆ 2 audit periodici di mantenimento (ogni **12 mesi** dalla certificazione), oppure
- ◆ 3 audit periodici di mantenimento (ogni **9 mesi** dalla certificazione), oppure
- ◆ 5 audit periodici di mantenimento (ogni **6 mesi** dalla certificazione);
- ◆ 1 audit periodico di riesame del sistema (dopo **33 mesi dalla certificazione**).

Se l'Organizzazione esprime esigenze particolari, possono essere valutate anche altre periodicità per la sorveglianza. In ogni caso, la decisione circa la tipologia di sorveglianza da applicare spetta a DNV GL. Tendenzialmente la data di riferimento per la pianificazione degli Audit Periodici di Mantenimento è quella dell'ultima giornata di audit iniziale.

DNV GL, si riserva la possibilità di applicare una tolleranza rispetto alla periodicità nominale degli audit di sorveglianza (ad esempio per soddisfare le esigenze di audit legate a stagionalità delle produzioni o dei servizi o a disponibilità dei cantieri), in ogni caso il numero di audit da condurre nell'arco dei 3 (tre) anni di validità del certificato dovrà essere rispettato. Eventuali slittamenti di data di un audit oltre in termine di regolamento devono, per quanto possibile, essere recuperati al primo o secondo audit successivo.

N. B.: Indipendentemente dalla tipologia di sorveglianza stabilita, il tempo annuale dedicato alla sorveglianza rimane invariato; al diminuire della frequenza degli audit, aumenteranno quindi i tempi dedicati alla singola attività di audit. Nella definizione delle date previste per gli audit periodici di mantenimento e/o di riesame periodico, si considera la scadenza nominale, in altre parole eventuali anticipi o ritardi intervenuti nell'esecuzione dell'audit precedente non saranno considerati.

4.9 Estensione periodica della validità della certificazione del sistema.

Prima dell'audit DNV GL verifica se ci sono variazioni contrattuali e in questo caso invia all'Organizzazione le nuove condizioni riguardanti il successivo triennio di certificazione, altrimenti è automaticamente rinnovato il contratto precedente. Nel caso in cui siano intervenute variazioni nell'Organizzazione (es. n. dipendenti, siti, campo di applicazione) o delle norme di accreditamento o certificazione applicabili, saranno specificate le nuove condizioni riguardanti gli aspetti tecnici ed economici. Al ricevimento dell'accettazione della proposta tecnico-economica da parte dell'Organizzazione, DNV GL procede all'effettuazione dell'audit di riesame periodico del sistema.

Il periodo per lo svolgimento dell'audit di riesame periodico del sistema s'intende implicitamente accettato almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del certificato, a meno di diversa comunicazione scritta da parte dell'Organizzazione.

Il riesame periodico del sistema ha le caratteristiche specificate nel §4.10.

Indipendentemente dallo schema applicato e degli audit di sorveglianza eseguiti, esso si svolge in base alla seguente modalità:

- **ogni 33 mesi dall'audit di certificazione per tutti gli schemi (sorveglianze ogni 6, 9 o 12 mesi).**

N.B. nella definizione delle date previste per gli audit periodici di mantenimento e/o di riesame periodico si considera la scadenza nominale, ovvero eventuali anticipi o ritardi intervenuti nell'esecuzione dell'audit precedente non vengono considerati.

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	11 of 17

Quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, sono identificate situazioni di Non-Conformità o mancanza di evidenze di conformità, DNV GL definisce i tempi limiti per l'attuazione di correzioni e azioni correttive prima della scadenza della certificazione.

4.10 Riesame Periodico del Sistema

Il Riesame Periodico del Sistema avviene con periodicità triennale al **33° mese** dalla data dell'Audit Iniziale e ha lo scopo di verificare la complessiva e continua efficacia del Sistema nella sua globalità. Tale attività valuta le prestazioni del sistema nell'ambito del periodo di certificazione trascorso e comprende un riesame della documentazione e una verifica "sul campo", equivalente o più estesa di un audit periodico di mantenimento, considerando:

- L'efficace interazione e collegamento tra tutti gli elementi del sistema;
- L'efficacia complessiva del Sistema nella sua globalità alla luce dei cambiamenti intercorsi;
- La dimostrazione dell'impegno a mantenere l'efficacia del Sistema.

A completamento dell'audit, DNV GL rilascia all'Organizzazione un rapporto che ne dettaglia l'esito e le eventuali Non-Conformità e/o Osservazioni emerse.

Le eventuali Non-Conformità dovranno essere eliminate da appropriate Azioni Correttive, e verificate tramite un audit di chiusura nel caso di Non-Conformità Maggiori, per quanto possibile in anticipo sulla data di scadenza del certificato, affinché DNV GL possa condurre le attività tecniche necessarie a garantire che il certificato sia rinnovato in continuità con il precedente. Per qualunque ragione questo non si realizzi, il certificato mostrerà un gap nella validità tra scadenza del certificato precedente e ripartenza del certificato successivo.

In caso d'esito positivo delle attività di audit e successiva approvazione da parte della Funzione Tecnica, il certificato di conformità viene riemesso.

La Funzione Tecnica, durante la sua attività di valutazione della pratica, potrebbe richiedere chiarimenti, variazioni o integrazioni alle attività svolte al fine di ottemperare ai requisiti definiti dall'Ente di accreditamento. La mancata fornitura delle ulteriori informazioni necessarie potrebbe comportare l'impossibilità di riemettere il certificato.

Nel caso in cui i tempi per la chiusura positiva dell'audit di Ricertificazione si prolungassero oltre i 12 mesi dalla scadenza del certificato, DNV GL procederà al ritiro del certificato. In tal caso sarà almeno necessario completare le attività di audit, iniziate con l'audit di Ricertificazione, fino all'occorrenza di un iter di certificazione iniziale (audit di Fase 1 + Fase 2).

4.11 Audit da parte dell'Ente di Accredimento

4.11.1 Audit da parte dell'Ente di Accredimento

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da DNV GL siano conformi alle norme di accreditamento di riferimento, l'Ente di Accredimento garante delle certificazioni può richiedere la partecipazione del proprio personale, in qualità di osservatori, agli audit di DNV GL.

L'Organizzazione deve consentire al Gruppo di Audit incaricato dall'Ente di Accredimento l'accesso al sito e di verificare le attività in campo del Gruppo di Audit di DNV GL. Questo in relazione alle regole in vigore per l'accREDITamento (per esempio EA, European co-operation for Accreditation, e IAF, International Accreditation Forum, nell'ambito degli accordi MLA, Multilateral Recognition Arrangement).

Se l'Organizzazione si rifiuta di consentire l'accesso al Gruppo di Audit incaricato dall'Ente di Accredimento, DNV GL potrà procedere al ritiro del certificato.

4.11.2 Audit da parte dell'Ente di Accredimento: Market Surveillance in accordo al documento IAF MD 4

Una Market Surveillance consiste nell'effettuazione di una visita della durata di un giorno-uomo condotta direttamente da parte di personale dell'Ente di Accredimento presso l'Organizzazione certificata. Tale visita ha l'obiettivo di determinare il livello di

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	12 of 17

confidenza nella conformità del Sistema di Gestione valutato, rispetto a requisiti specificati e l'efficacia del processo di certificazione accreditato.

In questo caso l'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che DNV GL ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

La visita è preventivamente concordata tra DNV GL e l'Organizzazione.

Se l'Organizzazione si rifiuta di consentire l'accesso al Gruppo di Audit incaricato dall'Ente di Accreditamento, DNV GL potrà procedere al ritiro del certificato.

4.12 Audit presso fornitori (outsourcing)

Per verificare l'efficacia del Sistema di Gestione Aziendale dell'Organizzazione potrebbe essere necessario condurre audit presso fornitori (nell'ambito dell'Audit Iniziale e/o degli Audit Periodici di Mantenimento e/o dell'Audit di Ricertificazione), quando alcuni processi dell'Organizzazione siano, esternalizzati (Outsourcing).

Tali audit, preventivamente concordati, potranno essere eseguiti soprattutto nei casi in cui, a giudizio del Lead Auditor, l'influenza dei prodotti / processi del fornitore sulla conformità del prodotto e/o servizio dell'Organizzazione risulti rilevante ed il fornitore non risulti certificato in accordo alle normative del Sistema di Gestione da un Ente Accreditato oppure adeguatamente controllato dall'Organizzazione.

Il fornitore deve consentire l'accesso a tutte le registrazioni / processi / notizie riguardanti la realizzazione ed il controllo dei prodotti o servizi relativi all'Organizzazione certificata da DNV GL in accordo alle normative del Sistema di Gestione.

Nel caso in cui l'Organizzazione si rifiuti di consentire l'audit presso i propri fornitori ciò potrà dare inizio all'iter di sospensione del certificato.

4.13 Modifiche al campo di applicazione della certificazione

Durante il periodo di validità della certificazione l'Organizzazione può richiedere modifiche del campo di applicazione del certificato (es: modifica o estensione dei prodotti o servizi; cambiamento della normativa di riferimento; incremento, diminuzione, spostamento delle unità produttive coperte dalla certificazione); in questi casi l'Organizzazione è tenuta a fare richiesta scritta a DNV GL che, in base alle informazioni ricevute, valuta se le modifiche richiedano audit supplementari e relativa revisione dei termini contrattuali e ne informa conseguentemente l'Organizzazione.

In caso d'esito positivo delle attività di audit e successiva approvazione da parte della Funzione Tecnica, il certificato di conformità viene riemesso.

La Funzione Tecnica, durante la sua attività di valutazione della pratica, potrebbe richiedere chiarimenti, variazioni o integrazioni alle attività svolte al fine di ottemperare ai requisiti definiti dall'Ente di accreditamento. La mancata fornitura delle ulteriori informazioni necessarie potrebbe comportare l'impossibilità di emettere il certificato revisionato.

4.14 Audit con breve o senza preavviso

DNV GL si riserva il diritto di eseguire audit non programmati all'Organizzazione certificata, con breve o senza preavviso, per verificare che il sistema certificato sia applicato e mantenuto in maniera adeguata e che tutte le condizioni di certificazione siano rispettate. Tali audit sono generalmente effettuati nel caso in cui DNV GL abbia validi motivi per richiederle: a es. reclami e informazioni circa il mancato rispetto delle condizioni di certificazione, uso improprio della certificazione o del marchio, ecc. o nel caso siano previsti dallo schema di certificazione

I dettagli circa l'audit saranno concordati tra l'Organizzazione e DNV GL. Le tariffe normalmente applicate per gli Audit con breve o senza preavviso sono calcolate in funzione dei tempi necessari e della tariffa oraria vigente (escluse le spese che vengono rifatturate secondo quanto previsto dal contratto in essere).

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (I)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	13 of 17

Alcuni schemi di certificazione possono richiedere l'effettuazione di audit senza preavviso: nei casi di certificazione di sistema di gestione integrata con tali schemi e previo accordo formalizzato con l'azienda, è possibile condurre l'audit al sistema di gestione in maniera integrata all'audit senza preavviso. La durata dell'audit e i costi restano quelli previsti dal contratto in vigore, le modalità di conduzione dell'audit, tranne che per la comunicazione dello stesso, restano quelle disciplinate per i sistemi di gestione.

5 TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI

Nel caso di richiesta di trasferimento della certificazione del Sistema di Gestione di un certificato valido emesso da un altro Organismo di Certificazione accreditato in ambito IAF (International Accreditation Forum) o EA, lo schema di certificazione prevede:

1. Formalizzazione di un contratto
2. Riesame Pre-trasferimento

È un riesame documentale dello stato della Certificazione di Sistema i cui contenuti minimi sono dettagliati di seguito.

2.1. Visita (sul sito) di Pre-trasferimento

Può rendersi necessaria a seguito delle risultanze del Riesame Pre-trasferimento se questo non fornisce a DNV GL adeguata confidenza circa lo stato di controllo della Certificazione di Sistema.

La presenza di Non-Conformità Maggiori emesse dal precedente Organismo di Certificazione e non ancora chiuse comporta necessariamente la conduzione sul sito della Visita di Pre-trasferimento.

2.2. Il riesame coprirà i seguenti aspetti minimi ed il loro riesame, inclusi i relativi esiti, sarà documentato:

2.2.1. Conferma che la certificazione del cliente ricada nell'ambito di accreditamento dell'Organismo di certificazione precedente e di DNV GL

2.2.2. Conferma che l'accREDITamento dell'Organismo precedente ricada nell'ambito del suo scopo accreditato MLA

2.2.3. Le motivazioni alla base della richiesta di trasferimento

2.2.4. I siti oggetto del trasferimento sono coperti da un certificato accreditato in corso di validità; tale informazione può essere fornita in forma di autodichiarazione da parte del cliente richiedente il trasferimento

2.2.5. Rapporto di audit iniziale o del più recente audit di ricertificazione, dell'ultimo audit di sorveglianza, incluse le Non conformità risultanti da tali audit, e altra documentazione relativa al processo di certificazione. Se i rapporti di audit non sono disponibili o se l'audit di sorveglianza o di ricertificazione non è stato completato come richiesto dal programma di audit del precedente Organismo, l'azienda richiedente sarà trattata come un nuovo cliente

2.2.6. Reclami ricevuti ed azioni intraprese

2.2.7. Considerazioni per la definizione del piano e del programma di audit. Il programma di audit stabilito dal precedente Organismo dovrebbe essere riesaminato, se disponibile, e considerato da DNV GL per stabilire il proprio. Se il Riesame Pre-trasferimento non identifica problemi, il ciclo di certificazione sarà basato sul ciclo e sul programma di certificazione precedente; in tale caso, il nuovo certificato manterrà la data di scadenza del precedente.

2.2.8. Ogni impegno corrente, relativo allo scopo di certificazione, assunto dal cliente con le Autorità Competenti riguardo alla conformità legislativa.

2.2.9. Ulteriori elementi ed evidenze rispetto ai requisiti della normativa di riferimento, importanti per valutare la conformità e l'efficacia del sistema quali ad esempio audit interni e riesame di Direzione.

3. Emissione del certificato

Al completamento positivo delle attività di Riesame, la documentazione che ne attesta gli esiti è trasmessa alla Funzione Tecnica di DNV GL. In seguito alla valutazione e approvazione della proposta di trasferimento della certificazione da parte della Funzione Tecnica, sono emessi e trasmessi all'Organizzazione i documenti di certificazione rispetto alla norma di riferimento e al campo di applicazione del sistema.

Il certificato avrà come data di emissione quella di approvazione mentre la data di scadenza sarà allineata con la data di scadenza del certificato emesso dal precedente Organismo di Certificazione.

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	14 of 17

ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

Legal, Contracts and Tax

Il certificato non sarà emesso se, per le Non Conformità maggiori, le correzioni e le azioni correttive non sono state verificate da DNV GL e/o se, per le Non Conformità minori, la pianificazione delle correzioni e delle azioni correttive non è stata accettata da DNV GL.

La decisione sul trasferimento del certificato a DNV GL precederà qualunque attività di audit sul sito, sia di sorveglianza o di Ricertificazione, secondo il nuovo programma di audit stabilito da DNV GL.

Qualunque elemento in uscita dal Riesame Pre-trasferimento che impedisca la finalizzazione del trasferimento, imporrà a DNV GL di trattare l'azienda richiedente come un nuovo cliente. In tale evenienza, il ciclo di certificazione inizierà con la successiva decisione sulla certificazione da parte della Funzione Tecnica di DNV GL.

4. Attuazione del Programma di audit stabilito

DNV GL condurrà gli audit sui siti del Cliente in accordo al programma di audit stabilito.

Possono essere trasferiti solo certificati emessi sotto accreditamento in ambito IAF (International Accreditation Forum) o EA. Nel caso di richiesta di trasferimento della certificazione da un Organismo non accreditato (in generale o nel settore merceologico del certificato in oggetto), si applica un iter di audit e certificazione completo (FASE 1 + FASE 2).

Possono essere trasferiti solo certificati in corso di validità; certificati sospesi non possono essere trasferiti.

Certificati emessi da Organismi di Certificazione che abbiano cessato l'attività o il cui stato di accreditamento sia scaduto o sospeso o ritirato possono essere trasferiti (emissione di un nuovo certificato da parte di DNV GL) entro 6 mesi dall'evento o entro scadenza. DNV GL informerà, prima del trasferimento, di tale situazione l'Ente sotto il cui accreditamento emetterà il certificato.

6 MODIFICHE DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Nel caso siano apportate modifiche sostanziali al regolamento dello Schema Certificativo e/o delle normative di riferimento, DNV GL provvederà a:

- informare le Organizzazioni interessate;
- formalizzare eventuali integrazioni contrattuali;
- prendere in considerazione eventuali commenti ai cambiamenti da parte delle parti interessate;
- specificare la data effettiva da cui i cambiamenti entreranno in vigore, accordando un periodo di tempo ragionevole affinché le società certificate possano apportare le adeguate variazioni al proprio sistema di gestione.

L'Organizzazione (certificata o in corso di certificazione) ha il diritto di rinunciare alla certificazione se ritiene di non voler adeguare il proprio sistema ai cambiamenti dello schema certificativo e/o della normativa di riferimento entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica. In caso contrario, il regolamento si riterrà accettato dall'Organizzazione.

I Regolamenti sono resi disponibili sul sito Internet www.dnvgl.it.

Tale decisione deve essere comunicata per iscritto a DNV GL.

7 RECLAMI RICEVUTI DALL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione certificata è tenuta a mantenere una registrazione di tutti i reclami ricevuti (relativamente ad ogni prodotto o servizio che rientra nello scopo del certificato) e delle azioni correttive intraprese per l'efficace gestione degli stessi e di rendere disponibili tali registrazioni a DNV GL su richiesta. Inoltre, se il certificato rientra in uno degli schemi e/o settori per i quali DNV GL è accreditato, detti documenti devono essere tenuti a disposizione per un eventuale audit da parte di un rappresentante autorizzato dell'Ente di Accreditamento.

8 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di problemi ritenuti gravi e significativi, DNV GL ha facoltà di sospendere temporaneamente il Certificato di Conformità; ad esempio nei casi in cui l'Organizzazione:

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	15 of 17

ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE

Legal, Contracts and Tax

- Non invii nei tempi previsti le Azioni Correttive adeguate per eventuali Non-Conformità;
- Non applichi nei tempi previsti Azioni Correttive adeguate per eventuali Non-Conformità;
- Non sia in regola con i pagamenti relativi alle attività già effettuate;
- Non osservi le condizioni dettagliate nei regolamenti di certificazione applicabili;
- Non sia in grado di assicurare il regolare svolgimento delle attività di audit previste;
- Faccia uso improprio del Marchio e/o del Certificato di Conformità;
- Non gestisca correttamente i reclami;
- Non informi DNV GL circa fatti sostanziali che possono inficiare l'efficacia ed affidabilità del sistema certificato;
- Non informi DNV GL di tutti i procedimenti legali in essere, incidenti e/o emergenze in corso inerenti il campo di applicazione della certificazione;
- Rifiuti od ostacoli le attività di audit;
- Dia evidenza che il Sistema di Gestione non garantisce la conformità a leggi e a regolamenti cogenti relativi allo standard di certificazione applicato;
- Richieda volontariamente la sospensione del certificato;
- Non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità necessaria;
- Non rispetti in modo persistente o grave i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione (ad esempio: presenza ripetuta di Non-Conformità Maggiori e/o loro inefficacia nell'attuazione, perdita di credibilità della certificazione a seguito di eventi straordinari);

In caso di sospensione, DNV GL invia la notifica di sospensione ufficiale con lettera raccomandata o mezzo equivalente, indicando anche le tempistiche a disposizione per la revoca della sospensione e riservandosi di rendere pubblica tale sospensione.

In caso di sospensione, la certificazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione è temporaneamente invalidata.

Quando DNV GL verifica che l'Organizzazione ha risolto efficacemente le condizioni che hanno motivato la sospensione, la stessa è revocata informando l'Organizzazione; in caso contrario DNV GL provvede all'Annullamento e Ritiro del Certificato. Se il certificato è sospeso, questo non compare più sul sito Internet www.dnvgl.it e, se pertinente, www.accredia.it e sarà rimesso sul sito quando riattivato.

9 ANNULLAMENTO E RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE

Se le condizioni che hanno portato alla sospensione non sono risolte entro il termine indicato nella notifica di sospensione, DNV GL provvede al ritiro del certificato. In caso di gravi irregolarità da parte dell'Organizzazione, il Certificato può essere ritirato anche senza applicazione della fase di sospensione.

Il certificato è annullato e ritirato se l'Organizzazione non intende continuare a mantenere la certificazione e confermerà questa sua volontà per iscritto.

Il certificato è annullato e ritirato in caso di azioni legali.

Il certificato è annullato e ritirato in caso di mancato rinnovo della certificazione entro il termine del triennio di validità.

In caso di scadenza del certificato, l'Organizzazione deve attivare un nuovo iter di certificazione consapevole del fatto che, tra il periodo di scadenza e l'emissione del nuovo certificato, non può avvalersi di alcuna certificazione.

L'annullamento e ritiro del certificato è notificato ufficialmente all'Organizzazione con lettera raccomandata o altro mezzo equivalente. Dalla data della lettera di ritiro, l'Organizzazione è tenuta a non fare più uso del certificato, del marchio di certificazione e di ogni altra eventuale documentazione che ne attesti la certificazione.

In caso d'annullamento e ritiro del certificato l'Organizzazione deve restituire i vecchi certificati a proprie spese.

Se il certificato è ritirato, questo non compare più sul sito Internet www.dnvgl.it e, se pertinente, www.accredia.it

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (1)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	16 of 17

10 GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

L'Organizzazione ha la facoltà di presentare a DNV GL reclami o ricorsi in forma scritta.

Il reclamo è la manifestazione d'insoddisfazione dell'Organizzazione in relazione ad aspetti amministrativi e tecnici delle attività svolte da DNV GL.

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da DNV GL nell'ambito delle attività di audit.

Il contenzioso deriva dall'eventuale non accettazione da parte dell'Organizzazione delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

Il ricorso va indirizzato alla Direzione di DNV GL entro 15 (quindici) giorni dalla decisione di DNV GL oggetto di ricorso facendo esplicito riferimento al fatto che si presenta un ricorso in accordo al presente paragrafo del regolamento. DNV GL procederà a un accertamento in merito e a trasmettere una risposta scritta all'Organizzazione entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni. La persona che risponde e le persone coinvolte nell'analisi del ricorso non devono essere state precedentemente coinvolte nell'argomento oggetto del ricorso.

L'eventuale contenzioso è riportato al giudizio di una terna arbitrale; due arbitri sono scelti dalle due parti tra esperti del settore, mentre il terzo è scelto dai primi due arbitri o, in mancanza di accordo, dal Tribunale di Monza.

Le spese inerenti a successivi accertamenti che si rendono necessari sono a carico del ricorrente, salvo il caso d'accoglimento del ricorso.

11 PUBBLICAZIONE

I certificati in corso di validità sono inseriti e pubblicati sul sito Internet www.dnvgl.it.

ACCREDIA dispone inoltre di un sito pubblico www.accredia.it, nel quale i Certificati emessi sotto tale accreditamento sono visibili e aggiornati periodicamente.

12 CONCESSIONE E USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Una volta completato positivamente il processo di audit ed emesso il relativo certificato, all'Organizzazione è concessa l'autorizzazione all'utilizzo del marchio di certificazione di sistema e del certificato. Il marchio è d'esclusiva proprietà di DNV GL e ne è vietato l'uso senza esplicita autorizzazione (che coincide con la lettera d'invio del certificato), o qualora il certificato sia ritirato, come contrattualmente previsto.

L'Organizzazione è tenuta a utilizzare il marchio e il certificato in accordo ai requisiti definiti nel "Manuale d'uso del Marchio di Certificazione dei Sistemi di Gestione".

13 RISERVATEZZA

DNV GL assicura la completa riservatezza sulle informazioni ricevute e sulle valutazioni espresse dal proprio personale e dai propri fornitori di servizi.

Per la natura del lavoro svolto, DNV GL e il suo personale possono venire a conoscenza di informazioni tecniche e commerciali riguardanti i prodotti e/o servizi dell'Organizzazione. I dipendenti e fornitori di servizi di DNV GL sottoscrivono e sono tenuti ad assicurare il proprio impegno a non divulgare a terzi, se non a seguito d'autorizzazione scritta dell'Organizzazione, eventuali informazioni raccolte durante le attività di audit, salvo richieste da parte dell'Organismo di Accreditamento e/o delle Autorità Competenti.

Reviewed by:	Valid for:	Revision:	No.:
FVF, CLB	All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	rev. 09	ZSEIT-10-RG-002 (I)
Approved by:	Author:	Date:	Page:
BLT	TAP	2018-06-01	17 of 17