

## REGOLAMENTO PARTICOLARE PER LA CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO SECONDO LE NORME ISO 18295-1E ISO 18295-2

1	OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	1
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	1
3	REGOLE PARTICOLARI.....	2
4	PUBBLICITA' e USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE.....	4

### Revisions in this document

3	2015-08-31	> <b>Annulla e sostituisce il Regolamento "STD-CE-UNI11200" Rev. 2.</b>
4	2018-01-15	➤ <b>Annulla e sostituisce il Regolamento "STD-CE-UNI11200" Rev. 3.</b> ➤ <b>Revisione per emissione norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017</b>
5	2020-03-04	➤ <b>Annulla e sostituisce il Regolamento "STD-CE-UNI11200" Rev. 4.</b> ➤ <b>Revisione per ritiro norme UNI 11200: 2010 e EN 15838:2009</b>

### 1 OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento costituisce il "Regolamento particolare" ovvero 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 del servizio di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino effettuati attraverso centri di contatto multicanale. Il presente documento definisce le condizioni e procedure supplementari (e non sostitutive), per questo specifico schema rispetto a quanto già definito nel:

"REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI (PRD)";

Tale documento risulta dunque anch'esso integralmente applicabile al presente schema a meno delle varianti specificate nel presente regolamento.

### 2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Le norme e i documenti di riferimento per la certificazione del servizio di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino effettuati attraverso centri di contatto multicanale sono i seguenti:

- ISO 18295-1:2017 "Customer Contact Centres - Requirements for customer contact centres"
- ISO 18295-2:2017 "Customer Contact Centres - Requirements for clients using the services of customer contact centres"
- Circolare ACCREDIA N°19-2017 "Prescrizioni per l'accreditamento di Organismi operanti le certificazioni dei "Centri di contatto" in accordo alle ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017"

L'emissione del certificato è subordinata all'accertamento da parte del Gruppo di Verifica Ispettiva del possesso di specifici requisiti documentali ed applicativi definiti nei medesimi documenti e alla successiva convalida da parte della Funzione Tecnica interna a DNV GL.

<b>Reviewed by:</b> TAP	<b>Valid for:</b> All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	<b>Revision:</b> Rev. 05	<b>No.:</b> ZSEIT-10-RG-023
<b>Approved by:</b> TAP	<b>Author:</b> SVI	<b>Date:</b> 2020-03-04	<b>Page:</b> 1 of 4

### 3 REGOLE PARTICOLARI

#### 3.1 Tempi di verifica e campionamento

I tempi minimi di verifica, il campionamento per postazione e le modalità di formulazione dei servizi oggetto di certificazione sono stabiliti nella Circolare ACCREDIA n°19/2017.

Nella definizione della durata della verifica DNV GL tiene in considerazione i seguenti parametri:

- numero di servizi oggetto di certificazione
- numero di sedi
- numero di postazioni attive

di tutti i centri di contatto, interni ed esternalizzati, che partecipano all'erogazione del servizio oggetto di certificazione.

Nel caso il Centro di Contatto sia strutturato su più sedi proprie e non, per la definizione del numero delle sedi da campionare si applicano le regole definite dalla Linea Guida IAF-MD o IAF-MD19, laddove non sia applicabile il campionamento.

Il mantenimento della certificazione, la cui validità ha durata triennale, è subordinata al superamento delle verifiche periodiche condotte con frequenza annuale.

A parità di valore dei parametri (numero servizi, numero sedi, numero postazioni attive), le verifiche di mantenimento non potranno avere durata inferiore ai 2/3 della verifica iniziale.

In caso di variazioni che determinino un cambiamento nei tempi e nelle modalità di verifica, sarà cura di DNV GL sottoporre al cliente un'offerta aggiornata.

#### 3.2 Verifica documentale e preliminare

Per procedere all'iter di certificazione, il centro di contatto deve rendere disponibili a DNV GL i documenti richiesti dalle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 necessari per effettuare l'esame documentale.

La verifica documentale deve essere effettuata sulla base dei requisiti riportati nei seguenti documenti:

- Norma ISO 18295-1:2017
- Norma ISO 18295-2:2017 (se applicabile)

La verifica preliminare ha lo scopo di accertare a campione la corretta applicazione nell'organizzazione di procedure e requisiti stabiliti.

La verifica documentale e preliminare è normalmente svolta presso la sede principale del Centro di Contatto.

L'esito dell'esame documentale e della verifica preliminare viene comunicato per iscritto al Centro di Contatto.

Tutta la documentazione esaminata ed approvata da DNV GL deve essere chiaramente identificata (eventualmente mediante apposizione di timbro/firme) e conservata per almeno 3 anni.

Le anomalie rilevate in sede di verifica documentale possono essere valutate come Osservazioni o Non Conformità (vedasi par. 3.5).

Gli aspetti giudicati Non Conformi devono essere adeguatamente risolti prima della Verifica Ispettiva Iniziale; in caso contrario gli elementi non conformi saranno considerati ai fini della decisione per la certificazione.

Per le Osservazioni è auspicabile un loro trattamento prima della Verifica Ispettiva Iniziale.

<b>Reviewed by:</b> TAP	<b>Valid for:</b> All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	<b>Revision:</b> Rev. 05	<b>No.:</b> ZSEIT-10-RG-023
<b>Approved by:</b> TAP	<b>Author:</b> SVI	<b>Date:</b> 2020-03-04	<b>Page:</b> 2 of 4

### 3.3 Verifica Ispettiva Iniziale

La verifica ispettiva iniziale verte sulle unità, interne od esternalizzate, che contribuiscono all'erogazione del servizio di relazione oggetto di certificazione.

La verifica deve essere effettuata sulla base dei requisiti riportati nei seguenti documenti:

- Norma ISO 18295-1:2017
- Norma ISO 18295-2:2017 (se applicabile)

Per valutare la conformità ai requisiti delle suddette norme, DNV GL deve poter visionare i dati relativi ad almeno i 3 mesi precedenti la verifica.

Si ritiene ammissibile che alcuni dei requisiti e delle metriche presenti nelle norme, a seguito di adeguata giustificazione, siano dichiarati non applicabili.

DNV GL comunica l'esito delle attività con un rapporto che descrive i risultati e le eventuali anomalie.

Per le modalità di gestione delle anomalie rilevate in sede di verifica ispettiva iniziale o di mantenimento vedasi par. 3.5.

Al positivo completamento delle attività di verifica e di valutazione tecnica del rapporto da parte della Funzione Tecnica, DNV GL emette e trasmette al cliente il certificato di conformità e l'autorizzazione all'uso del marchio.

### 3.4 Sorveglianza

La verifica deve essere effettuata sulla base dei requisiti riportati nei seguenti documenti:

- Norma ISO 18295-1:2017
- Norma ISO 18295-2:2017 (se applicabile)

DNV GL comunica l'esito delle attività di sorveglianza con un rapporto che descrive i risultati e le eventuali Non Conformità da risolvere e le relative tempistiche.

In caso di reclami o di eventi particolari, DNV GL si riserva il diritto (dandone preventiva comunicazione scritta all'organizzazione) di:

- eseguire attività di verifica e/o prove supplementari (anche senza preavviso) per verificare il mantenimento delle condizioni di conformità;
- cambiare la frequenza delle verifiche di sorveglianza.

I costi delle attività di sorveglianza aggiuntive e/o supplementari sono a carico dell'organizzazione.

### 3.5 Classificazione delle non-conformità

Le Non conformità si dividono in:

- NC1 Non Conformità Maggiore: non soddisfacimento di un requisito delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017
- NC2 Non Conformità Minore: non soddisfacimento parziale/temporanea di un requisito delle norme

<b>Reviewed by:</b> TAP	<b>Valid for:</b> All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	<b>Revision:</b> Rev. 05	<b>No.:</b> ZSEIT-10-RG-023
<b>Approved by:</b> TAP	<b>Author:</b> SVI	<b>Date:</b> 2020-03-04	<b>Page:</b> 3 of 4

## ZSEIT MANAGEMENT SYSTEM - PROCEDURE LEGAL, CONTRACTS AND TAX

ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell' annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017.

Le seguenti anomalie sono considerate osservazioni:

- Aspetti passibili di miglioramento.

Per le eventuali NC emesse, Maggiori e Minori, il Centro di contatto definisce e formalizza adeguate azioni correttive dandone comunicazione a DNV GL per valutazione ed approvazione entro 90 giorni dalla verifica durante la quale sono state rilevate.

In presenza anche di una sola NC Maggiore, DNV GL effettua una verifica presso il Centro di contatto mirata a valutare la corretta applicazione ed efficacia delle azioni intraprese. Tale verifica deve essere effettuata entro il termine di 90 giorni a partire dalla data i cui la non conformità è stata rilevata.

Relativamente alle NC2, le misure necessarie al soddisfacimento completo dei requisiti devono essere facilmente realizzabili entro i successivi 12 mesi e la loro efficacia viene verificata durante la verifica successiva. Se una NC2 non viene chiusa entro un anno dalla sua emissione, diventa automaticamente una NC1, salvo diversa decisione della Funzione Tecnica di DNV GL a fronte delle giustificazioni tecniche adottate dal Lead Auditor alla non riclassificazione della NC2 in NC1.

Le osservazioni emesse non pregiudicano in nessun caso l'emissione del certificato. L'organizzazione è tenuta a definire adeguate azioni correttive e attuare le stesse entro la successiva verifica di sorveglianza.

Il certificato viene emesso in assenza di Non Conformità Maggiori aperte e dopo approvazione tecnica da parte di DNV GL.

Nel caso in cui la NC maggiori siano emesse nel corso di validità del certificato ed esse non siano positivamente risolte entro le tempistiche stabilite, il certificato e l'uso del marchio vengono sospesi.

A certificazione avvenuta, il Centro di contatto è tenuto a comunicare tempestivamente a DNV GL ogni scostamento non episodico superiore al 3% del valore richiesto per ogni singolo requisito che si protragga per oltre 10 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il Centro di Contatto sia certificato UNI EN ISO 9001 e durante la verifica sull'erogazione del servizio siano rilevate non conformità attinenti al sistema di gestione per la qualità, sarà cura del Centro di Contatto informare l'Organismo di Certificazione che ha rilasciato la certificazione UNI EN ISO 9001.

#### 4 PUBBLICITA' E USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Trattandosi di certificazione di prodotto/ servizio, eventuali comunicazioni relative alla certificazione in essere devono esplicitare chiaramente i servizi oggetto di certificazione. In particolare, l'uso del marchio di certificazione deve indicare esplicitamente il riferimento al/ai servizio/i certificati.

Per l'utilizzo del marchio si veda il Manuale d'uso dei Marchi di Certificazione di Prodotto.

<b>Reviewed by:</b> TAP	<b>Valid for:</b> All in DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.	<b>Revision:</b> Rev. 05	<b>No.:</b> ZSEIT-10-RG-023
<b>Approved by:</b> TAP	<b>Author:</b> SVI	<b>Date:</b> 2020-03-04	<b>Page:</b> 4 of 4