

**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI
PRODOTTI/SERVIZI –
UNI 10891:2000 – “DM 269/2010 - DM 115/2014 –
Disciplinare del Capo della Polizia Allegato A del 24.2.2015**

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	DESCRIZIONE	Data REV.
00			<i>Emissione del documento</i>	<i>01.05.15</i>
01			<i>Modifiche dopo analisi documentale ACCREDIA</i>	<i>31.10.15</i>
02	5.1	7-9	<i>Chiarimenti relativi alle modalità e tempistica di risposta ai rilievi di audit</i>	<i>15.03.17</i>
03	13	16-17	<i>Modifica e reclami e ricorsi</i>	<i>01.04.19</i>
04			<i>Modifiche dopo analisi documentale per rinnovo</i>	<i>15.05.19</i>



CERSIST
Certificazione di Servizi

**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI –
UNI 10891:2000 – DM 269/2010 - DM 115/2014 –
Disciplinare del Capo della Polizia Allegato A del 24.2.2015**

MGC043SIV Revisione 4 del 15.05.2019

Pagina 2/16

PREMESSA	3
ARTICOLO 1 – SCOPO	3
ARTICOLO 2 – DEFINIZIONI	3
ARTICOLO 3 - DIRITTI ED OBBLIGHI DI CERSIST S.R.L.	3
ARTICOLO 4 - DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE	4
ARTICOLO 5 - PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE	6
5.1 Procedura per la certificazione del sistema di gestione	6
5.2 Trasferimento dei certificati emessi da altri organismi di certificazione	10
ARTICOLO 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE	10
ARTICOLO 7 - VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE	11
ARTICOLO 8 - USO DEL LOGOTIPO DI CERTIFICAZIONE	12
ARTICOLO 9 - RECESSO	12
ARTICOLO 10 - EFFICACIA DEL CONTRATTO	13
ARTICOLO 11 - SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	13
ARTICOLO 12 - RISERVATEZZA	15
ARTICOLO 13 - RICORSI, RECLAMI, RISERVE E SEGNALAZIONI	15
ARTICOLO 14 - CONTROVERSIE E GIURISDIZIONE	16
.....	16

PREMESSA

Il presente documento costituisce Regolamento generale adottato da **CERSIST** per la certificazione dei prodotti/servizi (d'ora in poi PS), rispetto alle norme di riferimento. In particolare, esso definisce le condizioni generali di contratto per tutti i servizi di certificazione offerti da **CERSIST**. Tale Regolamento è parte integrante del contratto stipulato.

ARTICOLO 1 – SCOPO

CERSIST S.R.L. è un Organismo di Certificazione che, opera come organismo indipendente e provvede a rilasciare a qualunque organizzazione che presenti domanda di certificazione e dimostri di avere un prodotto/ servizio coerente con il campo di attività oggetto del presente regolamento, servizi di valutazione e di certificazione di conformità di Prodotti e di Servizi.

Lo scopo del presente regolamento è descrivere in dettaglio le responsabilità che l'Organizzazione e CERSIST S.r.l. (di seguito denominata CERSIST) devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alla certificazione di PS stabilendo così le modalità per l'accesso, l'ottenimento, il mantenimento, il rinnovo, l'estensione/riduzione, la sospensione e la revoca della certificazione rilasciata alle Organizzazioni che ne facciano richiesta.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato per la Salvaguardia ed imparzialità (CSI) nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

L'attività di valutazione e certificazione eseguite da CERSIST non sono in alcun modo sostitutive e/o integrative di quelle di competenza delle Autorità Competenti; La conformità alla legislazione vigente è un obbligo delle Organizzazioni richiedenti la certificazione, e le attività di valutazione di CERSIST si basano sulla valutazione della conformità ai requisiti della Norma di riferimento (es. UNI 10891:2000 – DM 269 del 01.12.2010 e s.m.i; DM 115/2014; Decreto del Capo della Polizia del 24.2.2015) ed Il Certificato di CERSIST è il documento con il quale l'Organismo attesta che l'Organizzazione richiedente produce un prodotto od offre un servizio conforme ad un determinato documento (es. Disciplinare, Norma, ecc.)

ARTICOLO 2 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni di seguito riportate:

Organizzazione: qualsiasi soggetto che fornisce un prodotto e/o un servizio e che fa domanda di Certificazione.

Prodotto e/o Servizio: risultato dell'attività dell'Organizzazione, che deve essere conforme a specifiche prefissate.

Unità Produttiva: sede in cui si esercitano le attività oggetto di Certificazione.

Audit: processo sistematico, indipendente e documentato, finalizzato a verificare l'aderenza di un'Organizzazione a determinati standard operativi.

Auditor: persona che ha la competenza per effettuare un Audit.

Organismo di Certificazione: organismo che effettua la certificazione di conformità.

Certificazione di Conformità: atto mediante il quale un organismo indipendente dichiara, con ragionevole attendibilità, che un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad altro documento normativo.

ARTICOLO 3 - DIRITTI ED OBBLIGHI DI CERSIST S.R.L.

3.1 CERSIST si impegna a svolgere, con competenza, diligenza e integrità professionale, la valutazione del prodotto/servizio dell'organizzazione durante tutto l'iter di certificazione rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento e dei documenti di riferimento, senza fornire alcuna consulenza e mantenendo la totale riservatezza sulle informazioni assunte e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità.

3.2 CERSIST non intende, né può assumere, alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità e, quindi, in merito alla concessione della certificazione, rinnovo o estensione della certificazione.

3.3 CERSIST garantisce i tempi minimi di verifica (espressi convenzionalmente in termini di giorni/uomo), così come stabiliti dalle norme di riferimento per l'accreditamento "e, per lo schema Istituti di Vigilanza Privata anche dal Disciplinare del Capo della Polizia del 24.2.2015 Allegati A e B.

3.4 CERSIST eroga il servizio attraverso personale competente e qualificato. Tutti gli auditor che utilizzerà per l'esecuzione degli audit nell'Organizzazione sono qualificati come auditor di Sistemi di Gestione nel rispetto delle procedure interne di CERSIST, sulla base dell'esperienza professionale dimostrata nel settore EA (*European Accreditation*) oggetto del presente Regolamento e sono in possesso delle competenze previste dall'art.3 del DM 115/2014, così come richiamate nell'Allegato A annesso al disciplinare del Capo della Polizia. Tali procedure interne soddisfano tutti i requisiti della normativa internazionale applicabile alle attività di certificazione dei prodotti/servizi.

3.5 CERSIST si riserva il diritto di modificare il contenuto delle procedure di riferimento, in quanto la sua politica prevede la continua ricerca del miglioramento dei propri servizi.

CERSIST ha l'obbligo di:

- Operare in modo imparziale, in conformità alla normativa UNI CEI EN ISO/IEC 17065 ed alle prescrizioni dell'Ente di

Accreditamento;

- Fornire corrette informazioni rispetto agli schemi e settori in cui CERSIST risulta accreditato;
- Valutare la situazione aziendale con la massima obiettività, durante tutte le fasi dell'iter certificativo, in rapporto alla norma/ specifica Tecnica di riferimento, senza fornire consulenza;
- Informare tempestivamente le Organizzazioni clienti circa l'evoluzione della normativa per la certificazione;
- Informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/revoca dell'accREDITAMENTO nel settore in cui questa opera, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase del passaggio ad altro ODCI Accreditato nel caso di rinuncia o revoca dell'AccREDITAMENTO.
- Deve rendere pubblicamente accessibili le informazioni relative alle certificazioni rilasciate, sospese o revocate.
- Deve rendere disponibili le modalità adeguate per confermare la validità di una certificazione rilasciata.
- Deve informare l'Organizzazione, in anticipo, circa le informazioni che intende rendere pubbliche.
- Deve informare l'organizzazione quando le informazioni riservate sono rese disponibili ad altri Organismi di AccredITAMENTO o in caso di valutazioni congiunti con altri Organismi.
- Notificare alla Prefettura che ha rilasciato licenza ed al Ministero dell'Interno – Dipartimento delle Pubblica Sicurezza con Posta certificata, entro 5 giorni, i provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione e le criticità (Non conformità) correlate a requisiti legislativi
- Comunicare al Comitato Tecnico di cui all'art. 260-ter, comma 4, del Regolamento d'esecuzione del T.U.L.P.S. (ovvero all'Amministrazione generale – Ufficio per gli affari della Polizia Amministrativa e Sociale del Dipartimento della Pubblica Sicurezza), entro 60 giorni dalla loro emissione, i certificati emessi e le variazioni occorse in relazione alla validità o alle caratteristiche e requisiti degli istituti di vigilanza.

CERSIST ha il diritto/dovere di:

- Accedere alle sedi dell'Organizzazione in qualunque caso sia ritenuto necessario per la valutazione della conformità dei prodotti/servizi, con i mezzi, il personale ed i tempi concordati con l'Organizzazione;
- Effettuare verifiche periodiche sul corretto uso del marchio di certificazione e della pubblicità della certificazione attuati dall'Organizzazione;
- Mantenere aggiornati gli Elenchi delle Aziende certificate disponibili sul proprio sito e presso l'Ente di AccredITAMENTO.
- In caso di reclamo contro l'operato dell'Organizzazione, CERSIST si riserva il diritto di effettuare un audit in tempi brevissimi per accertarsi della situazione del prodotto/servizio.

ARTICOLO 4 - DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'Organizzazione richiedente è tenuta a:

- rispettare quanto previsto dal presente Regolamento;
- trasmettere a CERSIST, senza ritardi ingiustificati, tutte le informazioni e la documentazione necessaria alla prestazione del servizio di certificazione oggetto del presente Regolamento;
- garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati da CERSIST. A tal riguardo, CERSIST è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale;
- garantire a CERSIST il libero accesso a tutte le sedi dell'Organizzazione (legale e/o operative) ed il contatto con il personale, ai fini di una corretta valutazione dei prodotti/servizi;
- farsi carico dei rilievi emessi da CERSIST con le modalità ed i tempi di seguito specificati;
- utilizzare la certificazione solo successivamente al suo effettivo conseguimento;
- pubblicizzare la certificazione ottenuta in modo veritiero, impegnandosi a non fare alcuna dichiarazione circa la propria certificazione che possa essere considerata ingannevole, lesiva o non autorizzata.
- non utilizzare la certificazione concessa qualora revocata, sospesa e/o scaduta;
- comunicare tempestivamente a CERSIST tutte le eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative a prodotti, processi e servizi connessi alla certificazione ottenuta;
- comunicare immediatamente a CERSIST eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti il campo di applicazione del presente Regolamento, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, ed aggiornare costantemente CERSIST sugli sviluppi di tali procedimenti; in relazione a questo punto e al punto precedente, CERSIST potrà eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata dell'Organizzazione;
- informare in maniera dettagliata CERSIST relativamente a qualsiasi rischio presente nell'ambiente in cui sono destinati ad operare i gruppi di valutazione di CERSIST;



**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI –
UNI 10891:2000 – DM 269/2010 - DM 115/2014 –
Disciplinare del Capo della Polizia Allegato A del 24.2.2015**

CERSIST
Certificazione di Servizi

MGC043SIV Revisione 4 del 15.05.2019

Pagina 5/16

- provvedere, ogni qualvolta CERSIST inizi la propria attività in una sede oggetto di verifica, ad adottare adeguate misure di sicurezza, in modo da garantire un ambiente lavorativo sicuro e conforme alla legislazione vigente in materia;
- ottemperare agli adempimenti contrattuali, anche economici, sottoscritti secondo quanto specificato nel presente Regolamento secondo i tempi e le modalità riportate nel contratto e/o nei documenti ivi richiamati e accettati dall'Organizzazione; anche in caso di mancata emissione del certificato, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.
- Restituire il certificato in caso di revoca/rinuncia ed interrompa l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione, nel caso di sospensione o di revoca della certificazione, come richiesto dall'Organismo di Certificazione;
- Rettificare tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
- Evitare che i riferimenti alla certificazione del siano utilizzati in modo ingannevole o non autorizzato da indurre in errore.

4.2 L'Organizzazione, una volta conseguita la certificazione, ha il diritto di pubblicizzare tale evento nei modi considerati più idonei ed utilizzare il marchio CERSIST, o altri marchi gestiti dallo stesso purché venga fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della certificazione conseguita, così come riportato nella procedura di riferimento, conformemente a quanto descritto nell'ART. 8.

4.3 Successivamente al rilascio della certificazione, l'Organizzazione deve mantenere la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalle norme precisate nel certificato ed alle eventuali modifiche dovute ad introduzione nello schema di riferimento di nuovi requisiti o revisione degli stessi, durante l'intero periodo di validità della certificazione ed informare tempestivamente, per iscritto, CERSIST.

4.4 Qualora intenda variare parti importanti della proprietà e/o dell'assetto societario ai fini della conformità alle norme di riferimento, l'Organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta a CERSIST, che può accettare le variazioni o predisporre l'effettuazione di verifiche supplementari., (es. variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione, interruzione dell'attività, cessione, trasformazione, fusione, scissione o conferimento di un ramo dell'Organizzazione, oggetto di certificazione; cambiamenti nella propria struttura organizzativa o all'attività sottoposta a certificazione - n. addetti; chiusura o apertura di sedi che comportino la riduzione o l'estensione dell'attività certificata; ecc.); la certificazione è infatti riservata all'Organizzazione ed ai luoghi di attività menzionati sul certificato e non è trasferibile, salvo nell'eventualità di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento di un ramo particolare dell'Organizzazione certificata, e a seguito di apposita verifica. In presenza di validi motivi tra cui, ad esempio, ristrutturazione interna, importanti modifiche dei prodotti/servizi certificati, reclami connessi al funzionamento del Sistema, uso improprio del certificato ecc., CERSIST si riserva il diritto di effettuare verifiche non programmate; queste ultime non sostituiscono la verifica di sorveglianza/rinnovo dell'anno, ma andranno ad aggiungersi ad essa. CERSIST informa l'Organizzazione sui dettagli dello svolgimento della verifica e sul costo, in base alle tariffe vigenti, che rimane a carico dell'Organizzazione

4.5 Nel caso in cui l'Organizzazione certificata intenda modificare il campo di validità della certificazione (scopo di certificazione), deve farne richiesta scritta a CERSIST, che deciderà se sarà necessario o meno un nuovo accertamento documentale e/o ispettivo.

4.6 L'Organizzazione si impegna, nel caso in cui al Gruppo di Audit si affianchino membri Rappresentanti dell'ente di ACCREDITAMENTO in qualità di osservatori, al fine di dar loro la possibilità di valutare l'operato del gruppo di verifica CERSIST; la presenza di tale personale è comunicata con congruo anticipo ed è a carico di CERSIST; un eventuale rifiuto comporterebbe oltre alle penali eventualmente applicabili con riferimento a tutti i punti all'interno del regolamento, la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di successiva inadempienza all'obbligo medesimo.

4.7 L'Organizzazione certificata ha diritto di:

- Richiedere e ricevere informazioni sul gruppo di verifica incaricato da CERSIST ed eventualmente, nel caso sussista un conflitto di interesse, fare obiezione sui nominativi dei componenti del gruppo stesso; una volta accertata la validità delle motivazioni addotte, CERSIST provvede alla opportuna sostituzione;
- Esprimere il proprio dissenso o insoddisfazione sull'operato di CERSIST, motivandolo per iscritto;
- Non adeguarsi al regolamento, a eventuali prescrizioni CERSIST e/o a loro integrazioni, rinunciando volontariamente alla certificazione e/o al suo mantenimento e/o rinnovo;
- Non adeguarsi alle modifiche previste dai successivi aggiornamenti della normativa di riferimento nei tempi comunicati da CERSIST, rinunciando volontariamente alla certificazione e/o al suo mantenimento e/o rinnovo;
- Rinunciare alla certificazione nel rispetto dei termini stabiliti dal presente regolamento informandone CERSIST.

ARTICOLO 5 - PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

CERSIST programma una verifica presso l'organizzazione a fronte di tutti i punti della norma UNI 10891 e dei requisiti del D.M. 269/2010.

La verifica iniziale per conferma servizi deve essere svolta in due fasi.

Il presente articolo riassume l'iter di certificazione ed insieme alla Richiesta d'Offerta MGC040 e alla offerta - contratto MGC041SIV costituisce parte integrante del contratto.

5.1 Procedura per la certificazione del sistema di gestione

Nella presente sezione del regolamento per la certificazione si espongono le fasi principali della procedura:

5.1.1 Avvio dell'iter di certificazione

5.1.2 Eventuale visita preliminare (pre-audit)

5.1.3 Audit di certificazione

5.1.4 Delibera del Comitato Tecnico di delibera ed emissione certificato

5.1.5 Mantenimento della certificazione ed eventuali audit supplementari

5.1.6 Rinnovo della certificazione

5.1.1 Istituzione della pratica ed avvio dell'iter di certificazione

Qualsiasi Organizzazione interessata ai servizi di certificazione di CERSIST deve inoltrare all'ufficio di CERSIST apposita richiesta d'offerta MGC040SIV, che deve essere compilato in tutti i suoi campi, timbrata e firmata dal rappresentante dell'organizzazione, contiene tutti i dati necessari affinché CERSIST possa formulare l'offerta-contratto MGC041SIV.

Sulla base dei dati contenuti nella richiesta di offerta CERSIST, effettua il riesame della richiesta e formula l'offerta-contratto e la invia all'organizzazione. Quest'ultima la firma per accettazione e ne invia copia a CERSIST unitamente al Certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o documento analogo (aggiornato);

L'offerta, ed il presente regolamento unito ad essa, devono essere firmati dal legale rappresentante dell'organizzazione ed assumono valore contrattuale. Il contratto ha una durata di 3 anni, se non stabilito diversamente nell'offerta e viene tacitamente rinnovato ogni 3 anni.

5.1.2 Eventuale visita preliminare (pre-audit)

Si tratta di una verifica richiesta dall'Organizzazione all'avvio dell'attività di certificazione.

Questo tipo di verifica viene svolta a titolo oneroso prima della verifica di certificazione con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione in relazione ai requisiti della norma di riferimento; tale audit avrà una durata massima di 2 (due) giorni/uomo e non può essere utilizzata per diminuire i tempi dell'eventuale visita di certificazione. L'Organizzazione non può richiedere più di un pre-audit.

Al termine del pre-audit l'auditor, su richiesta dell'Organizzazione rilascia un rapporto di visita preliminare che riporta un giudizio generale sullo stato di implementazione del Sistema ed eventuali carenze riscontrate. I rilievi emersi sono considerati da CERSIST come indicativi e non costituiscono un riferimento da approfondire o verificare nella fase successiva. Al riguardo, l'Organizzazione non è tenuta a nessun atto formale.

5.1.3 Audit di certificazione

CERSIST eroga il servizio di certificazione del prodotto servizio in modo disgiunto o in modo integrato con altre servizi e con lo schema ISO 9001, consentendo in questo modo l'ottimizzazione dei tempi e dei costi.

L'Audit di certificazione iniziale si svolge in due fasi (stage1 e stage 2).

Lo STAGE 1 prevede la verifica dei requisiti degli allegati A, B e C del D.M. 269/2010. Fino a quando la verifica di questi requisiti non ha esito positivo non si può condurre lo Stage 2. Se passano più di 6 mesi dallo stage 1 per chiudere i rilievi emersi, occorre ripetere lo stage 1.

Stage 2: verifica dei requisiti UNI 10891 e quelli di cui all'Allegato D del DM 269 relativi ai servizi da certificare.

In caso di multisite, occorre verificare i requisiti di tutti i servizi ripartiti per le sedi campionate (con riferimento IAF MD01 e programma triennale); in assenza della certificazione EN 50518 si deve verificare anche la conformità all'Allegato E.

Tutte le classi funzionali devono essere verificate in audit iniziale di certificazione con osservazione diretta. Qualora non fosse possibile i servizi devono essere valutati su base documentale.

Se l'organizzazione svolge più servizi e non fosse stato possibile verificare alcuni di questi, CERSIST deve segnalare questa criticità alla Prefettura per le valutazioni di competenza.

È necessario verificare, durante il primo ciclo di certificazione, almeno due volte con osservazione diretta ogni classe funzionale durante il triennio e almeno una volta con osservazione diretta ogni servizio.

Per i successivi cicli di certificazione è sufficiente verificare con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta.

Qualora l'organizzazione disponga di sedi secondarie (o classi di servizi) occorre verificare tutti gli anni la sede operativa principale riportata in licenza e almeno una volta nei 3 anni ogni sede secondaria. Non occorre verificare i punti di supporto logistico non presidiati dal personale.

L'organizzazione è tenuta a fornire accesso a tutte le aree, la documentazione ed il personale relativo all'attività svolta il Comitato di Certificazione Organo di Delibera Tecnica esamina la pratica inerente l'organizzazione ed esprime il proprio parere per il rilascio o meno della certificazione. Un'istruttoria integrativa può essere richiesta dal tale Comitato.

Al termine dell'audit e prima di lasciare l'Organizzazione, il Gruppo di Audit restituirà all'Organizzazione tutta la documentazione acquisita per la preparazione e l'esecuzione dello stesso.

A conclusione dell'audit viene compilato un rapporto finale e qualora si riscontri un aspetto difforme da quanto indicato dalla norma o dal D.M. 269/2010 saranno emessi dei rilievi che possono essere classificati in:

- Non conformità
- Non conformità minore
- raccomandazioni.

CERSIST una volta ricevuta la documentazione di audit, deve notificare alla Prefettura che ha rilasciato licenza ed al Ministero dell'Interno – Dipartimento delle Pubblica Sicurezza con Posta certificata, entro 5 giorni, i provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione e le criticità (es. Non conformità) correlate a requisiti legislativi.

Non conformità

L'assenza o la mancata realizzazione e mantenimento, di uno o più requisiti richiesti dalla norma/specifica e dallo schema, o una situazione che dovrebbe, sulla base di evidenze oggettive disponibili, sollevare dubbi significativi su ciò che l'Organizzazione sta offrendo o dichiarando.

La formulazione di una non conformità è legata alla presenza di uno o più dei seguenti aspetti:

- Non è stato considerato il requisito normativo;
- Inadeguatezza al requisito normativo dell'approccio individuato dall'Organizzazione;
- Evidenti evidenze oggettive sollevano dubbi significativi su ciò che l'Organizzazione sta offrendo o dichiarando.
- Incapacità dell'organizzazione oggetto di valutazione di garantire la conformità alle leggi cogenti inerenti lo schema specifico
- Mancato rispetto della totalità di una procedura o istruzione tecnica.

Nei casi sopra riportati, l'auditor emette una valutazione di non conformità che comporta la richiesta di un intervento di risoluzione ed eliminazione delle cause del problema da parte dell'Organizzazione.

Fino a quando la non conformità non sarà stata dichiarata risolta, il processo di certificazione non può procedere. La verifica della completa attuazione delle azioni avviate potrà essere effettuata in campo attraverso una visita di follow-up oppure attraverso l'analisi degli opportuni riscontri documentali.

Qualora dovesse essere rilevata una non conformità in occasione di un audit di sorveglianza o di rinnovo, l'Organizzazione interessata deve formulare ed inviare entro 15 giorni a CERSIST la definizione del trattamento, l'analisi delle cause e se applicabile l'azione correttiva che intende attuare per risolvere e chiudere la non conformità, e deve dare evidenza a **CERSIST** dell'attuazione delle azioni correttive pianificate entro 60 gg. dalla data dell'audit; CERSIST ha l'obbligo di comunicare la non conformità al Ministero dell'Interno e alla Prefettura corrispondente.

Nel caso tale termine non venga rispettato CERSIST provvederà ad avviare l'iter di sospensione della certificazione dell'organizzazione.

Non conformità minore:

Sono degli aspetti non classificabili come "non conformità" secondo i parametri riportati sopra ma su cui si chiede all'Organizzazione di intervenire per risolvere criticità legate ad aspetti puntuali per esempio:

- documentazione carente/incompleta
- un mancato rispetto occasionale di uno o più requisiti richiesti del sistema e/o dalla norma di riferimento (es. UNI 10891).
- il rispetto parziale delle procedure/istruzioni del sistema di gestione

A fronte di quanto rilevato dal gruppo di audit l'Organizzazione è tenuta a rispondere definendo un piano di miglioramento entro 30 giorni dalla data dell'audit. Il processo di certificazione continua dal momento in cui perviene a CERSIST il piano di miglioramento e il gruppo di audit (o CERSIST) l'abbia valutato adeguato nei tempi e nelle modalità; solo a seguito della positiva valutazione si presenterà la pratica al Comitato di certificazione (vedi punto 5.1.4).

In verifica iniziale/rinnovo/sorveglianza non è ammesso rilasciare/rinnovare/confermare certificazioni in assenza del piano di azioni correttive approvato dall'ODCI e la cui attuazione ed efficacia deve essere verificata nella prima verifica utile.

Qualora dovesse essere rilevata una non conformità minore in occasione di un audit di sorveglianza, e qualora l'Organizzazione non invii le azioni correttive, CERSIST provvederà ad avviare l'iter di sospensione della certificazione dell'Organizzazione.

Raccomandazioni.

Rappresentano aspetti su cui si invita l'Organizzazione a riflettere in funzione di azioni che possono ulteriormente migliorare elementi già valutati positivamente. Non viene richiesto all'Organizzazione la definizione di Azioni Correttive ma un'analisi delle raccomandazioni/osservazioni che quale sarà valutata in occasione dell'audit successivo.

Azioni correttive avviate a seguito di rilievi dell'audit

L'Organizzazione non ricevendo da parte di CERSIST alcuna comunicazione entro 10 giorni, potrà considerare confermate le non conformità rilevate dal gruppo di audit.

L'organizzazione deve predisporre ed inviare a CERSIST un piano per la risoluzione delle non conformità entro i tempi stabiliti per la diversa classificazione dei rilievi. (si veda sopra)

Nel caso di Audit iniziale/rinnovo, passati 60 giorni, CERSIST si riserva il diritto di ripetere l'Audit. I costi di tale Audit saranno a carico dell'Organizzazione con applicazione della tariffa auditor/giorni vigente alla data di realizzazione della stessa.

Ottenuta l'intera documentazione di audit con annesse proposte di chiusura delle NC rilevate, evidenze (per NC) e raccomandazione o meno di emissione del certificato da parte del Lead Auditor, l'ODCI valuta di volta in volta le modalità di verifica dell'efficacia comprese eventuali verifiche in loco aggiuntive e solo dopo valutazione positiva della risoluzione delle stesse e delibera l'emissione del certificato o la conferma la validità (in caso di sorveglianza). L'accettazione viene comunicata all'organizzazione dall'ODCI.

In qualsiasi fase dell'iter di certificazione (iniziale, sorveglianza e rinnovo) nel caso in cui vi siano delle non conformità, l'auditor può richiedere un audit straordinario al fine di verificare la chiusura delle non conformità. Questa decisione sarà documentata nel Rapporto di Audit relativo all'audit in oggetto.

Verifica iniziale per richiesta nuovi servizi/ambiti territoriali.

L'estensione dell'oggetto della certificazione può essere:

1. Richiesta dall'Organizzazione tramite comunicazione scritta che ne precisi l'ambito aggiornando i dati in possesso di CERSIST con concomitante invio della documentazione.

2. Segnalata dal responsabile di gruppo a seguito di una verifica ispettiva in sede;

CERSIST valuterà la richiesta e le relative modifiche e la necessità di integrazioni al contratto, poi procederà alla pianificazione di una verifica straordinaria per raccogliere e valutare le evidenze.

Se la richiesta di estensione attiene all'erogazione di servizi in ambiti territoriali diversi da quelli iniziali, non sarà necessario modificare il certificato ma si dovrà prevedere la verifica dei servizi erogati nei nuovi ambiti territoriali nella prossima verifica. L'audit per estensione per nuovi servizi o per inserimento sede secondaria è un audit straordinario nel quale si verifica il progetto organizzativo ed i servizi o sede oggetto di estensione. Tale audit può essere effettuato in sede di mantenimento periodico.

Dopo il completamento dell'audit con esito positivo potrà essere emesso un certificato con durata triennale nel caso di nuova licenza, ovvero esteso il campo di applicazione del certificato esistente.

Riduzione dell'oggetto della certificazione

La riduzione dell'oggetto della certificazione può essere:

1. Richiesta formalmente e motivata da parte dell'Organizzazione, con concomitante invio della documentazione di aggiornata relativamente alla variazione dei servizi e/o ambiti territoriali.

2. Disposta da CERSIST qualora la prefettura abbia operato riduzione dei servizi autorizzati nella licenza dell'Istituto.

5.1.4 Delibera del Comitato Tecnico di delibera ed emissione del certificato

In assenza di rilievi o a seguito della positiva valutazione del trattamento degli stessi, la documentazione inerente il processo di certificazione viene sottoposta al Comitato di Certificazione.

Il Comitato di Certificazione può richiedere precisazioni agli Auditor designati e/o supplementi di indagine presso l'Organizzazione richiedente la certificazione.

Qualora l'Organo di delibera ritenga che la documentazione esaminata non risulti esaustiva, può:

- modificare lo scopo,
- modificare la classificazione delle non conformità,
- interrompere l'iter di certificazione comunicando le necessità alla Direzione di CERSIST.
- richiedere all'organizzazione documentazione supplementare,
- decidere un audit supplementare.

La decisione finale sul rilascio della certificazione, sullo scopo di certificazione e sulla necessità di effettuare eventuali audit supplementari o straordinari è di competenza dell'Organo di Delibera.

Solo in seguito al parere favorevole espresso dal Comitato di Certificazione, CERSIST nella persona del Legale Rappresentante o suo delegato emette il relativo certificato di conformità con la validità di 3 (tre) anni.

A seguito della delibera del certificato CERSIST informerà per iscritto il cliente circa l'esito dell'audit.

La consegna del certificato e la comunicazione all'Ente di Accreditamento della certificazione, sono subordinate al pagamento delle quote previste per la certificazione, il mantenimento e il rinnovo.

Il Certificato di approvazione contiene la norma di riferimento, la tipologia delle classi funzionali e, nell'ambito di queste, dei servizi svolti e il riferimento al D.M. 269/2010 e s.m.i., DM 115/2014 e Disciplinare del Capo della Polizia Allegato A, l'indicazione della sede legale dell'istituto e delle sedi operative.

A seguito dell'avvenuto pagamento di tutte le proprie competenze e del rispetto di tutte le condizioni contrattuali, CERSIST rilascia all'Organizzazione l'attestato di Certificazione (**MGS079SIV**), inserisce la stessa nel Registro delle Organizzazioni Certificate (**MGD003SIV**), provvede alla pubblicazione del Certificato sul proprio Sito Internet e lo comunica alle autorità competenti secondo le modalità previste dalle stesse.

CERSIST comunica al Comitato Tecnico di cui all'art. 260-ter, comma 4, del Regolamento d'esecuzione del T.U.L.P.S. (ovvero all'Amministrazione generale – Ufficio per gli affari della Polizia Amministrativa e Sociale del Dipartimento della Pubblica Sicurezza), entro 60 giorni dalla loro emissione, i certificati emessi e le variazioni occorse in relazione alla validità o alle caratteristiche e requisiti degli istituti di vigilanza.

Mancata concessione della certificazione

Nel caso in cui la Certificazione non venga concessa, CERSIST comunicherà all'Organizzazione i motivi del diniego, indicando allo stesso tempo, quali sono le condizioni minime per riavviare l'iter di certificazione.

L'Organizzazione a cui non è stata concessa la Certificazione può inoltrare un ricorso scritto contro la mancata concessione della stessa, esponendo i motivi del proprio dissenso secondo le modalità descritte nel paragrafo 13 "Ricorsi, Reclami e riserve" del presente documento.

5.1.5 Audit di mantenimento della certificazione

Per conservare la validità della Certificazione del prodotto/servizio, le organizzazioni devono consentire a CERSIST di effettuare le verifiche periodiche.

La prima sorveglianza sarà fatta entro 12 mesi dalla data di delibera di certificazione e la seconda sorveglianza sarà fatta entro 24 mesi della data di delibera di certificazione. Almeno una verifica durante il ciclo di certificazione deve essere svolta con breve preavviso di massimo 5 giorni lavorativi. È possibile effettuare anche verifiche senza preavviso.

Le verifiche di sorveglianza possono essere fatte in modo programmato o con breve preavviso, per esempio in caso di:

- Necessità di indagare sui reclami ricevuti dalle parti interessate
- Modifiche segnalate dal cliente che possano influenzare la capacità del sistema di continuare a soddisfare i requisiti della norma (es. UNI 10891:2000 – DM 269 del 01.12.2010 e s.m.i; DM 115/2014; Decreto del Capo della Polizia del 24.2.2015)
- Richiesta da parte del cliente di ripristinare lo stato della certificazione a seguito di una sospensione.

In caso di rifiuto senza valide motivazioni da parte dell'organizzazione ad accogliere gli auditor, la Certificazione sarà sospesa.

L'Organizzazione deve informare CERSIST di ogni modifica riguardante prodotti/processi/servizi, le modifiche non potranno essere considerate oggetto di certificazione finché ciò non sia stato deliberato da parte di CERSIST.

L'effettuazione dell'audit non può procedere qualora risulti che l'Organizzazione non abbia rispettato le scadenze amministrative pattuite.

L'esito dell'audit viene comunicato all'Organizzazione a conclusione dell'audit e quest'ultima è tenuta a risolvere le non conformità nei tempi previsti, l'efficacia delle stesse viene valutata nel corso della successiva visita di sorveglianza. La classificazione dei rilievi emersi in sede di audit è la stessa applicata in fase di certificazione.

Nel caso l'Organizzazione non voglia sostenere l'audit di mantenimento tale decisione comporta:

1. La sospensione della certificazione, qualora le motivazioni addotte non siano tali da richiederne la revoca e l'Organizzazione non comunichi l'intenzione di recedere dal contratto e/o di rinunciare alla certificazione;
2. L'annullamento e ritiro del certificato da parte di CERSIST in caso l'Organizzazione comunichi l'intenzione di recedere dal contratto e/o di rinunciare alla certificazione o qualora non prenda in carico i provvedimenti di CERSIST;
3. L'eventuale pagamento dell'importo previsto per l'anno in corso, qualora la richiesta di risoluzione del contratto pervenga a CERSIST con un anticipo inferiore ai 3 (tre) mesi definiti nell'art. 09 del presente regolamento.

5.1.6 Audit di rinnovo prima della scadenza

Il contratto controfirmato è stipulato per una durata di 3 anni e viene tacitamente rinnovato ogni 3 anni, per la stessa durata, a meno di variazioni sostanziali che possono incidere sul tempo **di audit**, sullo scopo di certificazione, e sul numero di sedi operative o servizi e/o classi funzionali o in caso di recesso di una delle parti da comunicarsi con lettera raccomandata a/r entro almeno 3 mesi dalla scadenza del certificato. Farà fede la data sulla cartolina di ricevimento.

Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la rinuncia alla certificazione con restituzione del certificato, dalla data di efficacia del recesso stesso. In caso l'Organizzazione abbia interesse a sfruttare la certificazione fino alla data di scadenza del certificato, subirà una terza verifica di mantenimento.

Qualora l'Organizzazione decida di recedere dal contratto o non possa effettuare la verifica di rivalutazione entro la scadenza del certificato, per riottenere la certificazione dovrà essere ripercorso l'iter iniziale di certificazione, con la formulazione di una nuova offerta.

Il certificato deve essere rinnovato entro la scadenza di ogni triennio

L'audit di rinnovo coincide con il 3° audit di mantenimento e viene eseguito entro la data di scadenza del certificato;

Il certificato emesso in fase di rinnovo manterrà la stessa numerazione di quello iniziale.

In ogni caso si precisa che l'audit di rinnovo non potrà essere effettuato dopo la scadenza del certificato.

Non sono ammesse proroghe alla scadenza del certificato.

L'esito dell'audit è sottoposto al parere del Comitato di Certificazione per il rilascio di un nuovo certificato.

La classificazione dei rilievi emersi in sede di verifica è la stessa applicata in fase di certificazione. In caso siano stati emessi rilievi classificati come Non Conformità, non sarà possibile emettere il nuovo certificato prima della loro completa risoluzione. In questi casi, all'Organizzazione viene richiesto di definire e rispettare tassativamente l'Azione Correttiva ed i termini di attuazione inviando le evidenze dell'attuazione al CERSIST; CERSIST si riserva di verificare la loro effettiva attuazione nei modi ritenuti opportuni, dandone previa comunicazione all'Organizzazione.

Qualora l'Organizzazione decida di recedere dal contratto o non possa effettuare la verifica di rivalutazione o risolvere le non conformità entro la scadenza del certificato, per riottenere la certificazione dovrà essere ripercorso l'iter iniziale di certificazione, con la formulazione di una nuova offerta.

5.2 Trasferimento dei certificati emessi da altri organismi di certificazione

CERSIST riconosce le certificazioni rilasciate da altri Organismi di certificazione accreditati da Organismi di Accreditamento riconosciuti e facenti parte degli accordi di mutuo riconoscimento IAF/MLA. Il trasferimento può avvenire tra organismi di certificazione indipendenti, accreditati ed iscritti nell'elenco del Ministero dell'Interno. Per il trasferimento dei certificati CERSIST applica lo IAF MD02 come previsto dal DCP del 24.02.2015.

Qualora un'Organizzazione con certificazione in corso di validità emessa da un Organismo di Certificazione accreditato (in ambito IAF /MLA:), voglia trasferire la propria certificazione, CERSIST effettuerà un riesame della domanda al fine di verificare lo stato della certificazione in essere ed in particolare:

- Confermando che le attività dell'Organizzazione richiedente trasferimento del certificato ricadano nel campo di accreditamento CERSIST.
- Analizzando le motivazioni della richiesta di trasferimento.
- Accertando che il certificato in essere del Cliente sia valido in relazione ad autenticità, scadenza, scopo di certificazione e sedi operative oggetto di certificazione.
- Valutando i rapporti di audit (a partire dall'audit di certificazione o dall'ultimo rapporto di rinnovo e dai seguenti rapporti di sorveglianza), consegnati a cura dell'organizzazione richiedente, al fine di verificare che l'Organismo di Certificazione di provenienza abbia operato secondo le prescrizioni applicabili e valutando eventuali rilievi emessi negli audit precedenti ed il relativo stato del trattamento.
- Valutando la documentazione di sistema in ultimo indice di revisione.

A seguito del riesame preliminare, CERSIST comunica all'organizzazione:

- in caso di esito negativo, le motivazioni per le quali è stato negato il trasferimento e le modalità di conduzione e costo per intraprendere un iter di certificazione ex novo;
- in caso di esito parzialmente positivo, le motivazioni per le quali la domanda è stata accolta parzialmente e le modalità di un trasferimento condizionato ad un esito positivo di audit supplementare.
- in caso di esito positivo la conferma delle modalità di trasferimento predisposte in fase di offerta/contratto e la presentazione della pratica di trasferimento della Certificazione al Comitato di Certificazione per la valutazione della relativa emissione di un nuovo certificato CERSIST con data "prima emissione", pari a quella della prima emissione del certificato (anche se emessa da altro Organismo Accreditato); la data "emissione corrente" pari alla data in cui il Comitato CERSIST ha deliberato la validità del certificato in essere; data "scadenza" pari alla data scadenza del certificato in essere prima dell'avvenuto trasferimento.

Per le modalità di gestione dei transfer si rinvia all'Istruzione Interna **II27**.

ARTICOLO 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

6.1 L'Offerta-contratto è stata redatta sulla base di tutti i dati forniti dall'Organizzazione mediante la compilazione della Questionario informativo **MGC040SIV**. Nel caso in cui queste informazioni risultino non veritiere, CERSIST potrà decidere di ritenere nulla tale offerta-contratto o di riformulare, sulla base delle informazioni reali, gli importi dovuti dall'Organizzazione.

6.2. Nel caso in cui l'Organizzazione non accetti la variazione dell'importo richiesto da CERSIST a seguito del verificarsi di quanto previsto al punto 6.1, CERSIST potrà rifiutarsi di eseguire la prestazione del servizio richiesta e l'Organizzazione rimarrà obbligata al pagamento di tutti i costi sostenuti da CERSIST fino a quel momento.

6.3 L'Organizzazione si impegna a segnalare, prima dell'esecuzione dell'Audit di Certificazione, qualsiasi variazione relativa ai dati riportati sul Questionario Informativo **MGC040SIV** (numero dipendenti, classi funzionali, servizi erogati, ecc.), in quanto gli stessi potrebbero incidere sui tempi dell'Audit e sulle sue modalità di pianificazione.

6.4 La prestazione di un servizio diverso rispetto a quelli previsti dall'offerta–contratto **MGC041SIV**, verrà fatturato secondo le tariffe vigenti di CERSIST al momento della realizzazione.

6.5 CERSIST si riserva il diritto di rivedere gli onorari durante ed alla fine del servizio in funzione delle variazioni dei dati (mero dipendenti, classi funzionali, servizi erogati, ecc.) e delle variazioni dei tempi di audit.

6.6 Nel caso in cui fossero necessari Audit straordinari, rivolti a controllare l'efficacia delle azioni correttive attuate in seguito alle non conformità rilevate nel corso del processo iniziale di certificazione, gli stessi saranno fatturati applicando la tariffa in vigore per auditor/giorno indicata nella offerta-contratto **MGC041SIV**.

6.7 Tutte le spese di viaggio, vitto e alloggio saranno calcolate al costo e/o forfettizzate secondo quanto previsto nel modulo offerta-contratto **MGC041SIV** (Condizioni contrattuali: offerta economica e tempi di audit – Costi di trasferta).

6.8 I pagamenti verranno fatturati nel modo seguente:

- a) Il 40% del totale dell'importo dovrà essere corrisposto all'accettazione della offerta-contratto **MGC041SIV**, come "Inizio attività e Programmazione delle stesse".
- b) Il restante 60% dell'importo, più l'importo relativo al rimborso spese, sarà fatturato al termine dell'audit iniziale di certificazione di fase 2.

6.8.1 La fatturazione avviene indipendentemente dall'emissione del certificato di approvazione e la fattura deve essere pagata al ricevimento della stessa, indipendentemente dall'esito positivo e/o negativo dell'Audit e comunque prima dell'emissione del certificato.

6.8.2 Qualsiasi altra forma di pagamento dovrà essere concordata ed accettata da ambo le parti al momento dell'accettazione della offerta-contratto **MGC041SIV**.

6.8.3 In ogni caso, l'emissione e la consegna del Certificato di Approvazione avverranno solo quando saranno state saldate tutte le fatture emesse.

6.9 A tutti gli onorari va aggiunta l'I.V.A. di legge.

6.10 I pagamenti devono essere effettuati a vista fattura tramite bonifico bancario o assegno.

6.10.1 In caso di mancato pagamento, CERSIST potrà applicare senza preavviso gli interessi di mora al tasso ufficiale di sconto, maggiorato di 5 punti percentuali.

6.10.2 La richiesta di spostamento di audit, pervenuta dopo il decimo giorno lavorativo antecedente le date già comunicate all'Organizzazione, può comportare il pagamento di una penale pari al 50% del costo delle giornate/uomo pianificate.

ARTICOLO 7 - VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE

7.1 Il contratto, controfirmato dal legale rappresentante dell'organizzazione, è stipulato per una durata di 3 anni e viene tacitamente rinnovato ogni 3 anni, per la stessa durata, a meno di disdetta di una delle parti da comunicarsi con lettera raccomandata a/r entro almeno 3 mesi dalla scadenza del certificato. Farà fede la data sulla cartolina di ricevimento. Qualora, durante la durata del contratto, in funzione dei dati aziendali aggiornati o di modifiche tariffarie, sia necessario modificare le quote di mantenimento/rinnovo, le nuove tariffe saranno comunicate all'Organizzazione, per darle modo di esercitare il suo diritto di accettazione/recesso.

7.2 Il certificato attesta la conformità dei prodotti/servizi alla norma di riferimento e può essere rilasciato da CERSIST solo in seguito al parere favorevole espresso dal Comitato Tecnico di delibera. Il certificato ha validità triennale e la data di prima emissione coincide con la data di delibera del Comitato Tecnico di delibera; alla sua scadenza può essere riemesso per altri 3 (tre) anni a fronte della valutazione positiva espressa da parte del Comitato Tecnico di delibera in base agli esiti della pratica di rinnovo. Qualsiasi provvedimento che modifichi o revochi la certificazione in corso di validità comporta la restituzione del certificato superato o dello stesso (vedi punto 4).

Poiché gli audit di sorveglianza servono a convalidare l'efficacia del controllo del servizio per il periodo intercorrente tra un audit e l'altro, qualsiasi disdetta contrattuale dovesse intervenire in questo periodo, obbliga l'ODCI a revocare (entro e non oltre 7 giorni data ricezione disdetta contrattuale) il certificato dell'Organizzazione. Se nel termine dei 7 giorni previsti l'Organizzazione rinuncia alla disdetta contrattuale, la stessa dovrà sottoporsi immediatamente ad audit di sorveglianza.

Elementi minimi da riportare sul Certificato:

- a) un unico codice di identificazione (es SIVyyy/xx che identifica lo schema di riferimento, il n. progressivo e l'anno di prima emissione);
- b) la ragione sociale e la localizzazione geografica dell'Organizzazione il cui sistema di gestione è certificato (o la localizzazione geografica della sede centrale e tutti le sedi coperte dal campo di applicazione di una certificazione multi sito);



**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI –
UNI 10891:2000 – DM 269/2010 - DM 115/2014 –
Disciplinare del Capo della Polizia Allegato A del 24.2.2015**

CERSIST
Certificazione di Servizi

MGC043SIV Revisione 4 del 15.05.2019

Pagina 12/16

- c) le date di prima emissione
- d) la data di emissione corrente CERSIST (rilascio, estensione o rinnovo della certificazione);
- e) la data di scadenza o la data obbligata del rinnovo della certificazione, coerente con il ciclo di rinnovo della certificazione; nel caso di emissione di documenti di certificazione sottoposti a revisione, un mezzo per distinguere detti documenti da quelli precedenti obsoleti;
- f) la norma e/o altro documento normativo (es. UNI 10891:2000 – DM 269 del 01.12.2010 e s.m.i.; DM 115/2014: Decreto del Capo della Polizia del 24.2.2015) utilizzato per l'audit del cliente certificato, incluso il numero di edizione e/o revisione;
- g) La tipologia la tipologia delle classi funzionali e, nell'ambito di queste, dei servizi svolti oggetto di certificazione,
- h) l'indicazione della sede legale dell'organizzazione e delle sedi operative
- i) il nome, l'indirizzo e il marchio di certificazione dell'organismo di certificazione; altri marchi (per esempio il simbolo di Accredia o altro ente di accreditamento per i settori e gli schemi coperti da accreditamento) possono essere utilizzati, purché non siano ingannevoli o ambigui;
- j) la categoria di certificazione (come previsto all'art. 6 del DM 115/2014)
- k) ogni altra informazione richiesta dalla norma e/o da altro documento normativo utilizzato per la certificazione;
- l) La firma del Responsabile delegato da CERSIST.

ARTICOLO 8 - USO DEL LOGOTIPO DI CERTIFICAZIONE

Per l'utilizzo del logo si rinvia all'Istruzione Interna **II26** – Uso del logotipo che verrà consegnata, unitamente al logotipo di certificazione, a tutte le Organizzazioni che conseguiranno una certificazione di prodotto/servizio da CERSIST.

Le Certificazioni non possono essere usate in modo da indurre in errore.

8.1 Il logo è il mezzo di identificazione grafica della documentazione ufficiale e della corrispondenza emessa da CERSIST ed è di sua esclusiva proprietà.

8.2 Il logo che le Organizzazioni possono utilizzare è quello che verrà consegnato al momento del rilascio della Certificazione unitamente alla **II 26**.

8.3 L'Organizzazione può utilizzare il logo solo come autorizzato per iscritto da CERSIST. Pertanto, le Organizzazioni certificate sono tenute a comunicare a CERSIST le modalità di utilizzo del logo, allo scopo di ottenere dalla stessa autorizzazione scritta.

8.4 L'Organizzazione certificata è tenuta a:

- a) Conformarsi ai requisiti CERSIST (indicati nell'apposita istruzione II26 consegnata all'atto del rilascio del certificato e successivi aggiornamenti) quando menziona la propria certificazione in qualsiasi documento, opuscolo o pubblicità anche su supporto informatico (es. sito internet) e nell'utilizzo del marchio CERSIST o altri marchi gestiti da CERSIST. Nella procedura viene regolamentata anche la possibilità o meno di utilizzo del marchio dell'Ente di Accreditamento.
- b) Interrompere, in casi di sospensione, scadenza, revoca o rinuncia della certificazione, l'uso di materiale pubblicitario contenente i marchi gestiti da CERSIST o altri riferimenti alla certificazione, ed eliminare tali riferimenti da tutti i documenti in uso (anche di tipo informatico).

CERSIST mensilmente pubblica l'elenco delle aziende certificate sul proprio sito ed informa l'Ente di accreditamento; l'ottenimento del certificato, per i soli settori sotto accreditamento, conferisce all'Organizzazione l'inserimento automatico del proprio nominativo nell'elenco delle aziende certificate pubblicato dall'Ente di Accreditamento.

ARTICOLO 9 - RECESSO

9.1 Ognuna delle parti può recedere dal contratto nei seguenti casi e con le seguenti modalità:

- a) alla scadenza del certificato, mediante l'invio di una Raccomandata A/R o pec, con 3 mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza dello stesso;
- b) Nel caso non ci sia interesse all'adeguamento a variazioni della norma di riferimento;
- c) dopo che una delle parti abbia comunicato all'altra una violazione materiale del contratto;
- d) qualora una delle parti venga sottoposta a procedura fallimentare e/o non rispetti le condizioni economiche (importo, pagamento ecc.) previste nella offerta-contratto **MGC041SIV** accettata.
- e) qualora l'Organizzazione cessi l'attività oggetto della certificazione; in tal caso, peraltro, tale evento dovrà essere documentato con evidenze oggettive;
- f) nel caso di mancata accettazione delle variazioni di natura economica del contratto in corso, salva l'eventualità che tali variazioni siano giustificate da modifiche sostanziali dell'Organizzazione;

- g) nel caso di mancata accettazione di revisioni sostanziali del presente Regolamento o delle procedure di riferimento o delle Norme e/o Requisiti, (a cui CERSIST intende dare valore retroattivo); fatte salve, in tal caso, eventuali revisioni imposte dalle norme di riferimento a cui CERSIST, e di conseguenza le organizzazioni certificate, sono assoggettate.
- 9.2** Qualora l'Organizzazione decidesse di recedere dal contratto firmato entro 30 giorni dall'avvenuta sottoscrizione, e prima dell'inizio di qualsiasi attività, verserà a CERSIST, a titolo di clausola penale, il 40% dell'importo previsto per l'esecuzione del "processo iniziale di certificazione".
- 9.3** Nel caso in cui siano state intraprese attività da parte di CERSIST, oltre alla penale di cui al punto 9.2., l'Organizzazione dovrà rimborsare a CERSIST i costi relativi al lavoro svolto (costi quantificati sulla base del tempo impiegato per l'esecuzione della specifica attività che saranno fatturati nella misura di € 900,00 più iva per giorno/uomo con una fatturazione minima pari a € 400,00 + iva).
- 9.4** Qualora l'Organizzazione decidesse di recedere dal contratto firmato, dopo l'emissione del certificato o la riemissione in seguito al rinnovo, ma prima dello scadere del triennio, per motivi diversi da quelli elencati al punto 9.1, verserà a CERSIST un importo che non potrà essere inferiore al 50% di quanto contrattualmente previsto per l'intero triennio; tale 50% verrà calcolato sugli importi non ancora fatturati.
- 9.5** Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la rinuncia alla certificazione con restituzione del certificato, dalla data di efficacia del recesso stesso. La rinuncia alla certificazione comunicata oltre i termini sopra stabiliti di 3 mesi comporta il ritiro immediato del certificato ed il pagamento della quota calcolata come definito al punto 9.4.
- 9.6** CERSIST comunicherà alle autorità pubbliche (Ministero dell'Interno e Prefettura di riferimento) il recesso del contratto.

ARTICOLO 10 - EFFICACIA DEL CONTRATTO

Il contratto sottoscritto con CERSIST vincola l'Organizzazione dalla data della sottoscrizione dello stesso fino alla scadenza del certificato oggetto del contratto firmato e/o dei successivi rinnovi.

ARTICOLO 11 - SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

11.1 SOSPENSIONE

Nel caso di evidenti inadempienze e carenze rilevate a carico dell'Organizzazione certificate, in funzione della gravità CERSIST emetterà dei provvedimenti: sospensione e revoca.

La validità della Certificazione può essere sospesa da CERSIST in via cautelativa, nonché in tutti i casi in cui, dopo un'attenta analisi, essa ritenga che i prodotti/servizi dell'Organizzazione non rispondano più ai requisiti della norma e/o delle regole di certificazione. La sospensione può essere anche richiesta volontariamente dall'Organizzazione.

11.1.1 CERSIST, in seguito a decisione del Comitato Tecnico di delibera - salvo per il punto a) che è di competenza della Direzione del CERSIST - può a suo insindacabile giudizio, procedere alla sospensione della certificazione per un periodo determinato dopo l'analisi delle motivazioni che hanno portato al manifestarsi dei seguenti casi:

- a) Motivi di carattere amministrativo (es. mancato pagamento delle competenze contrattuali con ritardo superiore a 90 giorni rispetto alla scadenza);
- b) Sospensione dell'attività per disposizione delle Autorità competenti;
- c) Mancata disponibilità a ricevere la verifica ispettiva nel periodo concordato in precedenza fra CERSIST ed Organizzazione ed in ogni caso entro i 12 mesi dalla data di delibera (L'Organizzazione non si sottopone ad audit di mantenimento o di rinnovo nei tempi stabiliti e/o rifiuta di accettare di audit supplementari adeguatamente motivati richiesti da CERSIST);
- d) Irregolarità nell'uso della Certificazione rilasciata sempre che non si tratti di un'irregolarità così grave da condurre al provvedimento di revoca della certificazione.
- e) Mancata risoluzione di rilievi, di qualsiasi tipo, nei tempi e nei modi previsti ad eccezione del caso in cui la situazione sia motivata e sia stata approvata da CERSIST.
- f) Reclami da parte di clienti dell'Organizzazione, che siano stati accertati come fondati da CERSIST senza che l'Organizzazione abbia posto in essere adeguate azioni correttive;
- g) Riscontro da parte di CERSIST o di suoi incaricati che l'organizzazione non garantisce il rispetto dei requisiti inerenti lo specifico schema di certificazione;
- h) Mancato adeguamento ai successivi aggiornamenti della normativa entro i tempi previsti;
- i) Mancata tempestiva comunicazione della chiusura di una qualunque unità dell'Organizzazione a cui risulti esteso il certificato.
- j) Non rispetto dei tempi di chiusura delle azioni correttive (se non si ottengono riscontri in un periodo di tempo ragionevole, incluso il tempo aggiuntivo eventualmente concesso rispetto a quello abituale - 45 giorni - la Certificazione potrà essere sospesa).

11.1.2 Il provvedimento di sospensione può essere emesso anche su richiesta esplicita dell'Organizzazione per cause di forza maggiore (ad esempio, cessata attività, cassa integrazione ecc.).

Qualora lo scopo della certificazione includa più unità operative, CERSIST si riserva di sospendere il certificato nella sua totalità nel caso la sede principale risulti non conforme ai criteri necessari per il mantenimento della certificazione.

In caso di sospensione del certificato, CERSIST comunica all'Organizzazione la decisione assunta, informandola anche delle condizioni che devono essere soddisfatte allo scopo di rimuovere la sospensione in atto. CERSIST rende pubblica la sospensione senza indicare le motivazioni.

11.1.3 Il periodo di sospensione della certificazione per ragioni amministrative (es. paragrafo 11.1.1 punto a) è massimo di 3 (tre) mesi, invece per altre motivazioni è stabilito da CERSIST e può essere al massimo di 6 (sei) mesi; il provvedimento potrà essere interrotto solo dopo che l'Organizzazione abbia dimostrato di avere rimosso le cause che l'hanno originato. Durante tale periodo l'Organizzazione non può essere certificata da altro Organismo di certificazione. Nel periodo di sospensione viene mantenuto l'obbligo da parte dell'Organizzazione di corrispondere le quote di mantenimento della certificazione stabilite contrattualmente.

11.1.4 Durante il periodo di sospensione della propria certificazione, l'Organizzazione non può fare uso del certificato né qualificarsi come Organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di sospensione della certificazione stessa, in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto e/o di una fornitura.

CERSIST notificherà i provvedimenti di sospensione della certificazione all'Organizzazione, e qualunque sia la ragione, li renderà pubblici attraverso la comunicazione all'Ente di Accreditamento e alla Prefettura che ha rilasciato licenza ed al Ministero dell'Interno – Dipartimento delle Pubblica Sicurezza con Posta certificata

CERSIST, dopo aver accertato la completa risoluzione dei problemi rilevati, rimuove la sospensione dandone notizia all'Organizzazione. CERSIST aggiorna la documentazione di certificazione (documento di delibera) e rende pubblica la rimozione della sospensione senza indicare le motivazioni.

Qualora l'Organizzazione risulti sospesa al momento previsto per il rinnovo e nel caso l'Organizzazione decida di rinnovare il contratto di certificazione, l'audit di rinnovo e la delibera del rinnovo della certificazione deve essere condotta entro i termini di scadenza del certificato, pena la decadenza dello stesso

Le spese relative alle eventuali verifiche supplementari conseguenti sono a carico dell'Organizzazione.

11.2 REVOCA.

CERSIST in seguito a decisione del Comitato Tecnico di delibera, si riserva il diritto di revocare la certificazione dei prodotti/servizi, qualora l'Organizzazione non garantisca il rispetto dei requisiti minimi della norma di riferimento e del Regolamento di certificazione e CERSIST ritenga che l'Organizzazione non sia in grado di ripristinare la relativa conformità.

11.2.1 In particolare, la certificazione può essere revocata nei seguenti casi:

- a) mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione per un periodo stabilito da CERSIST;
- b) cessazione dell'attività dell'Organizzazione oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 6 mesi;
- c) gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del logo di certificazione;
- d) passaggio in giudicato di una condanna definitiva dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti necessari del prodotto/servizio oggetto di certificazione;
- e) mancato versamento delle somme dovute, qualora l'Organizzazione persista nel suo inadempimento (es. persista per 3 mesi dopo il provvedimento di sospensione), nonostante una diffida inviata con fax o lettera raccomandata;
- f) frequente inosservanza degli impegni assunti, anche in forma non grave;
- g) comportamento scorretto dell'Organizzazione che, con inadempienze manifeste nei confronti dei propri clienti, metta in discussione il prestigio di CERSIST.

11.2.2 In caso di revoca della certificazione, così come nel caso del recesso di cui all'art.9, l'Organizzazione dovrà:

- a) restituire i documenti originali della certificazione in suo possesso, ivi compreso il certificato di approvazione;
- b) non utilizzare eventuali copie o riproduzioni della certificazione;
- c) non utilizzare tutta la documentazione tecnica e/o pubblicitaria, contenente il logo e/o riferimenti alla certificazione rilasciata da CERSIST e distruggere il tutto;
- d) cessare immediatamente ogni e qualsiasi riferimento alla certificazione revocata;
- e) segnalare lo stato di revoca ai propri committenti.
- f) Inviare una dichiarazione a CERSIST di cessazione dell'utilizzo dei loghi, del certificato e dei riferimenti alla certificazione.

11.2.3 CERSIST notificherà i provvedimenti di revoca della certificazione all'Organizzazione, e qualunque sia la ragione, li renderà pubblici attraverso la comunicazione all'Ente di Accreditamento e alla Prefettura che ha rilasciato licenza ed al Ministero dell'Interno – Dipartimento delle Pubblica Sicurezza con Posta certificata. CERSIST si riserva la facoltà di dare comunicazione nei modi tempi più opportuni dei provvedimento adottati, nonché di informare gli Utenti interessati, CERSIST potrà eventualmente decidere di riattivare l'iter di certificazione soltanto qualora l'Organizzazione riesca a provare di avere nel frattempo adottato tutti gli opportuni provvedimenti, atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano originato la revoca. CERSIST si riserva la facoltà di accettare o meno la domanda ripresentata.

11.2.4 La revoca e il recesso contrattuale di cui all'art. 9 non danno diritto ad alcun rimborso all'Organizzazione, bensì comportano a carico di questa il pagamento di tutte le eventuali somme che CERSIST sosterrà per verificare che l'Organizzazione abbia ottemperato al rispetto di quanto sopra.

I provvedimenti di sospensione e revoca sono comunicati a mezzo lettera raccomandata R.R. o pec.

ARTICOLO 12 - RISERVATEZZA

12.1 L'Organizzazione e CERSIST considereranno strettamente confidenziali tutti i documenti e/o informazioni in proprio possesso, o in possesso dei propri impiegati, collaboratori o altri. Tutti i collaboratori di CERSIST, interni o esterni, sono tenuti al rispetto dell'impegno di riservatezza preso nei confronti del CERSIST, oltre che al rispetto della normativa specifica in vigore.

12.2 L'Organizzazione si impegna a fornire informazioni a terzi solo previa autorizzazione scritta da parte di CERSIST, salvo il caso in cui tali informazioni siano richieste da organi di legge, quali Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza e/o Magistratura. Per ulteriori informazioni relative al trattamento dei Vs. dati personali, si rinvia al disciplinare tecnico relativo alle misure minime di sicurezza in materia di trattamento dei dati, che è reso disponibile alle organizzazioni che presentino richiesta scritta.

ARTICOLO 13 - RICORSI, RECLAMI, RISERVE E SEGNALAZIONI

L'Organizzazione da certificare o altra parte interessata, relativamente a qualsiasi evento connesso alla procedura di certificazione che essa ritenga lesivo dei suoi interessi, potrà presentare reclamo e/o ricorso a CERSIST, in forma scritta, motivandone le ragioni.

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

Una Organizzazione o altra parte interessata, può presentare ricorso verso la decisione adottata da CERSIST. A titolo puramente indicativo e non esaustivo, possono essere motivo di ricorso:

- decisione assunte da Cersist riguardo una organizzazione in corso di certificazione;
- provvedimenti a carico dell'organizzazione come sospensione, revoca e/o ritiro del un Certificato di conformità.

Il richiedente può presentare ricorso per iscritto contro le decisioni assunte da CERSIST entro trenta (30) giorni dalla ricezione della relativa comunicazione, esponendo e motivando le ragioni del proprio dissenso.

Il ricorso dovrà essere inviato con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o pec a CERSIST S.r.l. all'attenzione della Direzione. Tale documento dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma dal legale rappresentante dell'Organizzazione. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso.

La Direzione, effettuato un primo riesame, nominerà una o più persone competenti per la gestione del ricorso. Le persone incaricate dovranno essere differenti da quelle coinvolte nelle attività che hanno innescato il ricorso stesso. I responsabili incaricati valuteranno il ricorso presentato e se necessario potranno convocare l'Organizzazione interessata e/o gli Auditor che hanno operato per condurre un supplemento d'indagine. Una volta conclusa la fase di valutazione, prenderanno la propria decisione (considerando anche i risultati di ricorsi similari), dandone comunicazione per iscritto alla Direzione.

La Direzione di CERSIST comunicherà al Ricorrente, entro 60 giorni dalla presentazione del ricorso, le decisioni assunte, descrivendo le relative motivazioni.

La ricezione del ricorso non interromperà e/o sospenderà la validità delle decisioni precedentemente adottate da CERSIST e quest'ultimo garantisce che la presentazione di ricorsi, non daranno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi lo ha presentato.

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

13.2 Il reclamo è la manifestazione d'insoddisfazione dell'Organizzazione o altra parte interessata in relazione all'operato di CERSIST o delle Organizzazioni certificate da CERSIST.

La segnalazione si distingue dal reclamo perché non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti delle organizzazioni certificate, ma ha lo scopo di evidenziare comportamenti che si discostano dalla normativa di riferimento.

L'organizzazione o altra parte interessata potrà presentare un reclamo scritto in qualsiasi momento.

CERSIST prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dal mercato che riguardano le Organizzazioni clienti alle seguenti condizioni:

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail sito web di cersist) devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo/segnalazione;

- deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante/autore della segnalazione;

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dall'Organizzazione o da altra parte interessata, questa viene contattata per i necessari chiarimenti.

Il format per la segnalazione di reclami è presente anche sul sito web.

I reclami e le segnalazioni vengono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di essi verrà inviata comunque una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa

Direzione in collaborazione con l'Area Tecnica svolge opportune indagini ed approfondimenti con l'ausilio delle funzioni interessate, analizza la documentazione ricevuta allo scopo di verificare la fondatezza e la pertinenza, di individuare le cause ed avviare le appropriate azioni conseguenti.

Qualora la situazione specifica lo richieda CERSIST si riserva il diritto di eseguire un audit straordinario per verificare lo stato del sistema di gestione dell'Organizzazione oggetto del reclamo/segnalazione. L'esecuzione dei suddetti audit non programmati è regolamentata dal precedente par. 5.2.1.

La Direzione comunica per iscritto poi all'interessato circa l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati e le relative motivazioni.

Le informazioni circa il contenuto del reclamo/segnalazione e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

13.3 L'organizzazione potrà, a conclusione di un Audit, esprimere riserve in merito ai rilievi emersi durante l'Audit. La riserva dovrà essere inserita in un apposito campo del rapporto di audit. La stessa sarà gestita dai Responsabili, prima di presentare la pratica per la delibera/conferma e le relative decisioni saranno comunicate all'organizzazione cliente per iscritto.

ARTICOLO 14 - CONTROVERSIE E GIURISDIZIONE

Per tutte le controversie relative all'interpretazione e/o esecuzione del contratto non risolte con le attività descritte nei casi precedenti, le parti eleggono come foro competente esclusivamente il Tribunale di Sassari, rinunciando espressamente al proprio foro e rifacendosi a quanto disciplinato dal codice civile.

Data _____

Timbro e firma del legale rappresentante per accettazione del presente regolamento.

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile,

L'organizzazione _____ dichiara di aver attentamente letto e di approvare le condizioni riportate nel MGC040 "Offerta contratto" e nel presente Regolamento per la certificazione dei Sistemi di gestione del CERSIST comprensivo di tutti gli articoli contenuti ed in particolare gli artt. 5, 6, 7, 9, 11,12 e 13.

Data _____

Timbro e firma del legale rappresentante
