

## CONDIZIONI TECNICHE DI ISPEZIONE/VALUTAZIONE E DI CERTIFICAZIONE

### I GENERALE

- 1.1. Nelle presenti condizioni il termine "CERTIFER" si riferisce alla società che effettua l'offerta o a ciascuna società coinvolta nell'offerta congiunta.
- 1.2. Le presenti condizioni descrivono tutti i servizi di ispezione e certificazione offerti.
- 1.3. Le presenti condizioni descrivono i diritti e i doveri di CERTIFER e dei suoi clienti e costituiscono parte integrante del contratto. Se sono coinvolti più siti, l'accordo legalmente applicabile viene firmato con la società che detiene il potere di firma per i siti o con ciascuno di essi.
- 1.4. Nessuna clausola stampata o scritta a mano di qualsiasi natura o origine in contrasto con i requisiti normativi ed i regolamenti applicabili a CERTIFER come Organismo di valutazione della conformità, ispezione e certificazione, o con le condizioni specifiche di CERTIFER, può essere accettata da CERTIFER.
- 1.5. Per quanto riguarda le attività sotto accreditamento o riconoscimento, la normativa specifica che gli auditor, gli organismi competenti, le autorità nazionali, gli organismi di riconoscimento o gli organismi di accreditamento possono verificare la documentazione di tali attività, comprese quella fornita dal Cliente per la valutazione.

### II DIRITTI E DOVERI DI CERTIFER

- 2.1. CERTIFER è responsabile della gestione di tutte le informazioni ottenute o create durante lo svolgimento delle attività di valutazione. CERTIFER informa preventivamente il Cliente delle informazioni che intende rendere di pubblico dominio. Fatta eccezione per le informazioni che il Cliente mette a disposizione del pubblico, o quando concordato tra CERTIFER e il Cliente (ad esempio allo scopo di rispondere a reclami o allo scopo descritto nella clausola 2.3), tutte le altre informazioni sono considerate informazioni proprietarie e sono considerate riservate.
- 2.2. Qualora CERTIFER sia tenuta per legge o autorizzata da impegni contrattuali a comunicare informazioni riservate, CERTIFER notifica al Cliente o alla persona interessata le informazioni fornite, salvo divieto di legge.
- 2.3. Le informazioni create durante le attività di valutazione possono essere condivise con altre società CERTIFER unicamente ai fini del miglioramento continuo dei servizi CERTIFER.
- 2.4. Le informazioni relative ad un particolare Cliente o persona fisica certificata non sono divulgate a terzi diversi dalle società CERTIFER senza il consenso scritto del Cliente o della persona fisica in questione.
- 2.5. CERTIFER tiene conto dei rischi associati alla valutazione e applica, se necessario, azioni di mitigazione.
- 2.6. Il rilascio, la manutenzione o il rinnovo di un rapporto o di un certificato possono essere effettuati solo in accordo ai regolamenti vigenti e alle procedure applicabili di CERTIFER.
- 2.7. CERTIFER si impegna a fornire le risorse necessarie per i servizi di ispezione e certificazione offerti.
- 2.8. CERTIFER si impegna a rispettare le norme di sicurezza in vigore nei luoghi in cui vengono svolte le attività.
- 2.9. CERTIFER si impegna a rispettare i termini concordati per lo svolgimento delle attività di valutazione, a condizione che il Cliente rispetti gli accordi per la fornitura tempestiva della documentazione e delle informazioni necessarie.
- 2.10. CERTIFER è esplicitamente esonerata da qualsiasi responsabilità di qualsiasi valutazione in caso di guasto del prodotto o di comunicazione incompleta dei dati, nonché se le informazioni fornite non corrispondono alla situazione reale.

### III DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

- 3.1. Non presentare la stessa richiesta a un altro Organismo. In alternativa, il Cliente dichiara che la valutazione è già stata effettuata e fornisce rapporti di valutazione con i risultati della valutazione (compresi eventuali punti in sospeso).
- 3.2. Fornire o garantire l'accesso a tutta la documentazione necessaria per le attività di valutazione.
- 3.3. Conseguire in modo coerente i risultati previsti dall'attuazione del sistema di gestione e la conformità ai requisiti di certificazione.
- 3.4. Soddisfare sempre i requisiti di certificazione, compreso il caso di modifiche degli schemi di certificazione quando sono comunicate dall'organismo di certificazione.
- 3.5. Garantire che il prodotto certificato continui a soddisfare i requisiti del prodotto se la certificazione si applica alla produzione in corso.
- 3.6. Assumere tutte le disposizioni necessarie, compresa la predisposizione per l'esame della documentazione e delle registrazioni, nonché l'accesso alle apparecchiature, ai luoghi, alle aree, al personale e ai subappaltatori del Cliente, per:
  - lo svolgimento della valutazione e della sorveglianza (se necessario) per la certificazione del prodotto;
  - lo svolgimento di audit iniziali, di sorveglianza e di ricertificazione per la certificazione del sistema di gestione;
  - visite impreviste (se necessarie);
  - la realizzazione della valutazione senza rischi (compresa la consapevolezza delle norme di sicurezza e dei rischi sul campo).
- 3.7. Assumere tutte le disposizioni necessarie per:
  - l'analisi dei reclami;
  - la partecipazione di osservatori, se applicabile.
- 3.8. Autorizzare CERTIFER ad archiviare, secondo le proprie procedure, tutti i dati presentati e utilizzati durante la valutazione nel pieno rispetto dell'accordo di riservatezza e deontologico.
- 3.9. Comunicare i risultati della certificazione nel rispetto del § IV USO DEL CERTIFICATO.
- 3.10. Fornire i documenti riprodotti integralmente se copie dei documenti di certificazione sono fornite ad altri.
- 3.11. Soddisfare i requisiti di CERTIFER quando si fa riferimento alla propria certificazione di prodotto su mezzi di comunicazione quali documenti, opuscoli o pubblicità.
- 3.12. Soddisfare tutti i requisiti che possono essere prescritti da CERTIFER, dall'organismo di accreditamento, dall'autorità di riconoscimento e dall'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie (ERA) o da qualsiasi altro requisito legale relativo all'uso dei marchi di conformità e alle informazioni relative al prodotto.
- 3.13. Tenere un registro di tutti i reclami noti relativi alla conformità ai requisiti di certificazione e metterli a disposizione di CERTIFER su richiesta, e:
  - adottare misure adeguate in relazione a tali reclami e a eventuali carenze riscontrate nei prodotti che incidono sulla conformità ai requisiti di certificazione;
  - fornire la prova delle azioni intraprese.
- 3.14. Adottare misure correttive qualora il sistema approvato risulti successivamente non conforme o pericoloso.
- 3.15. Notificare a CERTIFER qualsiasi situazione in cui un sistema approvato possa comportare un potenziale pericolo.
- 3.16. Informare senza indugio CERTIFER delle modifiche che possono incidere sulla propria capacità di conformarsi ai requisiti di certificazione.  
Esempi di modifiche:
  - *proprietà o status giuridico, commerciale e/o organizzativo;*
  - *organizzazione e gestione (cambio di personale chiave come responsabili, responsabili decisionali o tecnici);*
  - *modifiche del prodotto o del metodo di produzione e della portata delle operazioni;*
  - *modifiche significative al sistema di gestione della qualità;*
  - *indirizzo e siti produttivi.*
- 3.17. Il Cliente ha il diritto di rivolgersi al Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità in caso di individuazione di comportamenti discriminatori o non imparziali da parte di CERTIFER. La presente informazione deve essere inviata a [group.quality@certifer.eu](mailto:group.quality@certifer.eu).

#### IV USO DEL CERTIFICATO

##### 4.1. Uso normale del certificato.

Con una certificazione valida, il Cliente ha il diritto di utilizzare il certificato a condizione che venga utilizzato correttamente e in modo appropriato.

Il Cliente dichiara che i suoi prodotti o sistemi sono certificati esclusivamente per l'ambito della certificazione concessa.

Il Cliente si adopera al massimo per garantire che nessun certificato possa essere utilizzato, integralmente o parzialmente, in modo tale da indurre errori.

Il Cliente non deve fare o permettere alcun uso della certificazione e non deve rilasciare alcuna dichiarazione in merito alla certificazione che CERTIFER possa giudicare non autorizzata o suscettibile di indurre errori.

##### 4.2. Cessazione, sospensione, revoca e riduzione della certificazione.

In caso di cessazione, sospensione o revoca della certificazione, il Cliente cessa immediatamente di utilizzare qualsiasi materiale pubblicitario che includa la certificazione e restituisce a CERTIFER i documenti di certificazione richiesti.

Per i sistemi di gestione "in sospensione" si intende che la certificazione del sistema di gestione del Cliente è temporaneamente invalida.

Il Cliente deve modificare tutte le comunicazioni pubblicitarie quando l'ambito della certificazione è stato ridotto.

##### 4.3. Uso improprio del certificato.

Si ritiene che quanto segue sia non autorizzato o possa indurre errori (elenco non esaustivo):

- a. Tutte le comunicazioni incomplete o inesatte dei documenti rilasciati dal CERTIFER, quali certificati, allegati al certificato, rapporti di valutazione.
- b. Tutte le comunicazioni di documenti rilasciati dal CERTIFER, quali certificati, allegati al certificato, relazioni di valutazione al momento della cessazione, della sospensione o del ritiro del certificato.
- c. Qualsiasi uso di un mezzo di comunicazione (dichiarazione di conformità, documento tecnico, opuscolo, articolo, pellicola, ecc.) creato da un organismo diverso da CERTIFER, quando è rilasciato prima della data di entrata in vigore del certificato e suggerisce che il certificato è stato rilasciato.
- d. Tutte le pubblicazioni di un mezzo di comunicazione (dichiarazione di conformità, documento tecnico, opuscolo, articolo, video, ecc.) create da un organismo diverso da CERTIFER che possano introdurre ambiguità o incompletezza nelle informazioni pubblicate in relazione a:
  - *l'identità e l'indirizzo del titolare del certificato;*
  - *le norme di certificazione;*
  - *la descrizione del prodotto certificato;*
  - *il processo di certificazione;*
  - *la data di scadenza della validità del certificato.*
- e. La distribuzione di prodotti ritenuti certificati nel caso in cui le modifiche che potrebbero incidere sulla loro conformità non siano state valutate e accettate per iscritto da CERTIFER.
- f. Ogni dichiarazione intenzionale abusiva di un certificato CERTIFER al fine di ottenere un'autorizzazione da parte delle autorità competenti, di un gestore dell'infrastruttura o di un'impresa ferroviaria.
- g. Qualsiasi dichiarazione intenzionale abusiva di un certificato CERTIFER, ai fini della sua immissione sul mercato.

##### 4.4. Esclusione della responsabilità di CERTIFER.

L'uso di un certificato annullato, sospeso o ritirato solleva automaticamente CERTIFER da qualsiasi responsabilità.

#### V USO DEL LOGO E DEL MARCHIO CERTIFER E RIFERIMENTO ALL'ACCREDITAMENTO

CERTIFER non autorizza i suoi clienti a fare riferimento al proprio marchio né al proprio accreditamento con mezzi diversi dalla riproduzione integrale dei rapporti o dei certificati che ha rilasciato.

#### VI RECLAMI E RICORSI

Per "reclamo" si intende qualsiasi espressione di insoddisfazione emessa, diversa dal ricorso, da parte di una parte interessata in merito a qualsiasi attività svolta o risultato di attività svolte da CERTIFER. Qualsiasi reclamo è indirizzato al CERTIFER entro tre mesi dalla data in cui si è verificato l'evento. Per "ricorso" si intende qualsiasi disaccordo emesso da una parte interessata contro la decisione adottata da CERTIFER in qualità di Organismo di certificazione. Il ricorso è indirizzato a CERTIFER entro tre mesi della decisione di certificazione.

Ogni presentazione di un reclamo o di un ricorso è soggetta a follow-up e monitoraggio e viene registrata. L'esito dell'analisi di ogni reclamo o ricorso costituisce la base di un'azione di miglioramento continuo.

Procedura di reclamo e di ricorso:

- I reclami e i ricorsi vengono registrati e la ricevuta viene confermata al denunciante/ricorrente.
- Viene effettuata un'analisi del reclamo/ricorso per valutare se sia correlato alle attività CERTIFER (certificazione).
- Nel caso in cui si ritenga che non sia correlato alle attività CERTIFER (certificazione), il denunciante/ricorrente sarà informato entro una settimana.
- Nel caso in cui il reclamo sia considerato correlato ad attività CERTIFER, un responsabile del reclamo analizzerà il reclamo. Il denunciante sarà informato per iscritto delle azioni intraprese nel trattamento del reclamo.
- Nel caso in cui il ricorso sia considerato connesso ad attività di certificazione CERTIFER, le persone responsabili della gestione del ricorso (chiamate Responsabili del ricorso) sono scelte e comunicate al ricorrente entro 10 giorni dal ricevimento del ricorso. La parte ricorrente può opporsi per iscritto a uno o più Responsabili del ricorso entro 10 giorni dalla notifica dei nomi. Il Responsabile del ricorso analizzerà il ricorso. Il ricorrente sarà informato per iscritto della decisione se il ricorso è accettato o rifiutato, la comunicazione includerà le azioni intraprese o la descrizione delle verifiche pertinenti effettuate.
- Se non è stata trovata alcuna risoluzione e se la valutazione è effettuata in regime di accreditamento, il denunciante o il ricorrente può presentare all'organismo di accreditamento il proprio reclamo o ricorso relativo alle attività accreditate.

## APPENDICE 1: PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

La presente appendice è valida solo se la società o le società di cui alla clausola 1.1 fornisce la certificazione del sistema di gestione.

Il processo di certificazione di un sistema di gestione funziona secondo un piano a 6 fasi:

### 1 Richiesta di certificazione

Durante questa fase, il Cliente descrive l'ambito esatto della certificazione richiesta e il contesto in cui l'organizzazione opera. Come supporto CERTIFER offre diversi moduli adattati contenenti i dati necessari da completare.

### 2 Valutazione e offerta

Sulla base delle informazioni ottenute, CERTIFER elaborerà un'offerta che soddisfi le esigenze del Cliente, a condizione che la certificazione richiesta rientri nell'ambito dei servizi di CERTIFER. L'offerta conterrà un programma di valutazione che descrive la pianificazione della valutazione, ossia l'audit di certificazione e la relativa sorveglianza durante il ciclo di certificazione, nonché i requisiti per il rinnovo.

### 3 Verifiche

Le verifiche seguiranno un processo standard:

- Fase 1: Prevede la valutazione della preparazione alla certificazione e un audit documentale in caso di prima certificazione o l'identificazione delle modifiche in caso di audit successivi. Sarà definito il piano di audit per le verifiche della fase 2. Tale verifica di fase 1 sarà generalmente effettuata negli uffici di CERTIFER prima dell'audit della fase 2, ma in determinate situazioni potrebbe essere necessario organizzare una visita presso i locali del Cliente.
- Fase 2: Si tratta di una valutazione effettiva della conformità ai requisiti della norma o della direttiva. Questa valutazione sarà sempre eseguita presso le sedi del Cliente, a meno che le circostanze non richiedano un audit remoto.

Per ciascuna parte dell'audit sarà redatto un rapporto di audit.

### 4 Decisione di certificazione

Sulla base del rapporto di audit della fase 2, delle evidenze oggettive raccolte durante l'audit e delle conclusioni dell'auditor o del valutatore, il comitato di certificazione prenderà la decisione relativa al rilascio del certificato per il sistema sottoposto a audit. Il certificato avrà una validità come prescritto dallo schema di certificazione applicabile. (Può essere 1, 2, 3 o 5 anni).

### 5 Sorveglianza

A seconda della durata del ciclo di certificazione e dei requisiti del sistema di certificazione, possono essere pianificati ed eseguiti uno o più audit di sorveglianza. Tali verifiche conterranno le fasi 1 e 2 dell'audit di certificazione. A seconda dello schema di certificazione, l'ambito dell'audit della fase 1 può variare. Per le organizzazioni di grandi dimensioni o multisito, è possibile applicare un campionamento.

### 6 Rinnovo di un certificato

Al termine di un periodo di certificazione, viene effettuato un rinnovo. A tale scopo vengono seguite le stesse operazioni del ciclo di certificazione iniziale descritto in precedenza. Di solito il rinnovo ha inizio tre mesi prima della scadenza del certificato valido, in modo che il comitato di certificazione possa decidere di rinnovare la certificazione prima della scadenza del certificato in corso. Il nuovo certificato sarà valido dal giorno successivo alla data di scadenza del certificato attuale e avrà una validità definita nello schema di certificazione applicabile.

## APPENDICE 2: PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO

La presente appendice è valida solo se la società o le società di cui alla clausola 1.1 forniscono la certificazione del prodotto.

Il processo di certificazione del prodotto funziona secondo un piano a 6 fasi:

### 1 Richiesta di certificazione

Durante questa fase, il Cliente descrive l'oggetto della certificazione richiesta. A titolo di supporto, CERTIFER può offrire moduli contenenti i dati necessari da compilare.

### 2 Valutazione e offerta

Sulla base delle informazioni ottenute, CERTIFER elaborerà un'offerta che soddisfi le esigenze del Cliente, a condizione che la certificazione richiesta rientri nell'ambito dei servizi di CERTIFER. L'offerta conterrà un programma di valutazione che descrive la pianificazione delle attività di valutazione, ossia le ispezioni, le valutazioni dei documenti, gli audit di certificazione e le relative sorveglianze (quando applicabili) durante il ciclo di certificazione.

### 3 Audit e ispezioni

CERTIFER comunica al Cliente il nome dei membri del gruppo di valutazione (se non già indicati nell'offerta). Il Cliente ha 10 giorni per un possibile rifiuto di uno o più membri. Il Cliente deve fornire motivazioni documentate, che verranno verificate. Se la richiesta del Cliente è motivata, il membro verrà modificato.

In caso di modifica di un valutatore, CERTIFER sostituirà il valutatore con un valutatore di pari competenza professionale.

Nel caso in cui CERTIFER subappalti una parte qualsiasi dell'ispezione, CERTIFER garantirà che il subappaltatore selezionato sia competente a fornire il servizio in questione e, se del caso, sia in grado di soddisfare i criteri stabiliti nelle norme ISO 17065, ISO 17020, ISO 17021-1 o ISO 17025.

In caso di subappalto, CERTIFER informa il Cliente e il nome del subappaltatore viene indicato al Cliente per l'accettazione.

CERTIFER svolge le attività di audit e ispezione indicate nel programma della valutazione.

Tutti i rilievi vengono comunicati al Cliente per iscritto, in modo che possa implementare le correzioni e le mitigazioni necessarie.

I rapporti emessi da CERTIFER contengono tutti i risultati e le conclusioni delle attività di valutazione svolte.

### 4 Decisione di certificazione

Sulla base delle relazioni di audit e ispezione, delle prove oggettive raccolte durante le attività e della conclusione del gruppo di valutazione, il comitato di certificazione prenderà la decisione in merito al rilascio del certificato per il prodotto/processo/servizio oggetto della valutazione. Il certificato avrà una validità come prescritto dallo schema di certificazione applicabile.

### 5 Sorveglianza

A seconda dei requisiti dello schema di certificazione, possono essere pianificati ed eseguiti audit di sorveglianza.

### 6 Rinnovo di un certificato

Il rinnovo è effettuato secondo i requisiti dello schema di certificazione, quando previsto dal contratto o se richiesto dal Cliente.

### APPENDICE 3: PROCESSO DI ISPEZIONE/VALUTAZIONE

La presente appendice è valida solo se la società o le società di cui alla clausola 1.1 forniscono un'ispezione.

Il processo di ispezione funziona secondo un piano a 5 fasi:

#### 1 Richiesta di ispezione/valutazione

Per avviare l'attività di ispezione/valutazione, il Cliente invia a CERTIFER una richiesta. La richiesta contiene le informazioni necessarie per identificare l'oggetto dell'ispezione e le specifiche/standard con cui effettuare la valutazione.

CERTIFER può richiedere documentazione supplementare, se necessario.

#### 2 Valutazione e offerta

A condizione che l'ispezione/valutazione rientri nell'ambito del nostro servizio, viene preparata un'offerta dettagliata (che include un programma di valutazione, se applicabile) sulla base della richiesta. Se l'offerta non viene emessa, CERTIFER informa il Cliente con le relative motivazioni.

#### 3 Esecuzione dell'ispezione/valutazione

CERTIFER comunica al Cliente il nome dei membri del gruppo di valutazione (se non già indicati nell'offerta). Il Cliente ha 10 giorni per un possibile rifiuto di uno o più membri. Il Cliente deve fornire motivazioni documentate, che verranno verificate. Se la richiesta del Cliente è motivata, il membro verrà modificato.

In caso di modifica di un valutatore, CERTIFER sostituirà il valutatore con un valutatore di pari competenza professionale.

Nel caso in cui CERTIFER subappalti una parte qualsiasi dell'ispezione/valutazione, CERTIFER garantirà che il subappaltatore selezionato sia competente a fornire il servizio in questione e, se del caso, sia in grado di soddisfare i criteri stabiliti nella norma ISO 17020 o ISO 17025.

In caso di subappalto, CERTIFER informa il Cliente e il nome del subappaltatore viene presentato al Cliente per l'accettazione.

CERTIFER svolge le attività di ispezione/valutazione (documentali e in campo) secondo il programma della valutazione.

I rilievi vengono comunicati al Cliente per iscritto, in modo che possano essere corretti o mitigati dal Cliente.

In caso di non conformità che impediscano il proseguimento dell'attività di ispezione/valutazione, CERTIFER ha il diritto di valutare la sospensione temporanea dell'attività fino a quando la non conformità non sia risolta.

#### 4 Rapporti di valutazione

I rapporti di valutazione pubblicati da CERTIFER contengono tutti i risultati e le conclusioni delle attività di valutazione svolte.

#### 5 Certificato di valutazione

Se richiesto dal Cliente, è possibile rilasciare un certificato di valutazione che attesti la conformità dell'oggetto dell'ispezione alle specifiche/standard.