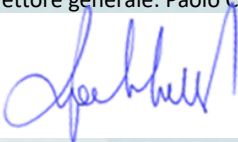




REGOLAMENTO GENERALE PER SISTEMA DI GESTIONE DELLA CERTIFICAZIONE

SCRITTO DA:	APPROVATO DA
Responsabile Qualità: Barbara Loddo	Direttore generale: Paolo Colitti
	

Riepilogo

1. INTRODUZIONE	3
2. INFORMAZIONI GENERALI	3
3. REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE.....	4
4. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE	6
4.1 Richiesta di preventivo	6
4.2 Valutazione preliminare	6
4.3 Offerta di certificazione.....	6
4.4 Processo di certificazione	8
4.5 Pianificazione dell'audit.....	8
4.6 Fase 1: controllare la documentazione del sistema.....	8
4.6.1 Progettazione ed esecuzione.....	8
4.6.2 Obiettivi.....	8
4.6.3 Criteri di verifica	10
4.7 Fase 2: Valutazione del sistema.....	11
4.7.1 Pianificazione della valutazione della fase 2	11
4.7.2 Scopo.....	11
4.7.3 Compiti del team di audit	12
4.7.4 Riunione di avvio	12
4.7.5 Un'organizzazione multi-sito	12
4.7.7 Audit dei fornitori.....	13
4.7.8 Sentenze congiunte	13
4.7.9 Disponibilità della documentazione	13
4.7.10 Riunione di squadra.....	14
4.7.11 Riunione di chiusura	14
4.7.12 Revisione del rapporto di revisione	14
4.8 Non conformità e azioni correttive.....	14
4.9 Rilascio del certificato.....	16
4.10 Registrazione del certificato nel sistema	16
5. MANUTENZIONE DI	17
5.1 Audit di sorveglianza per il mantenimento della certificazione	17
5.2 Recensioni sorprendenti.....	18

6. PROROGA, CESSAZIONE E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE.....	18
6.1 Estensione della certificazione	18
6.2 Revoca del certificato	19
6.3 Ricertificazione	19
6.3.1 Scopo.....	19
6.3.2 Tempistica	19
6.3.2 Attuazione della valutazione	20
6.3.3 Gestione delle non conformità e delle azioni correttive.....	20
6.3.4 Informazioni per la ricertificazione	21
6.3.5 Aspetti contrattuali.....	21
7. MODIFICHE A	21
7.1 Modifiche allo schema di certificazione	21
7.2 Modifica del sistema di gestione dei certificati	22
8. TRASFERIMENTO DI.....	22
9. PREZZI.....	23
10. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	23
10.1 Sospensione della certificazione.....	23
10.2 Revoca della certificazione	24
11. UTILIZZO DEL CERTIFICATO E DEL LOGO TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO	25
11.1 Inserimento del logo aziendale sul certificato	25
12. VALUTAZIONE A DISTANZA.....	25
13. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE	26
14. REGISTRAZIONE DEI RECLAMI	26
15. RECLAMI E RICORSI	26
16. TERMINI CONTRATTUALI	27
17. PROTEZIONE DEI DATI E PRIVACY	27

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, organismo di certificazione privato indipendente sloveno, ha presentato domanda di accreditamento a SLOVENSKA AKREDITACIJA con riconoscimento dell'IAF International Accreditation Forum, secondo i criteri prescritti dalla norma ISO/IEC 17021-1:2015 per la certificazione dei sistemi di gestione secondo gli standard ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

La sede legale e operativa di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si trova in: Prvomajsca 28a, 5000 Nova Gorica (Slovenia).

2. INFORMAZIONI GENERALI

Il presente Regolamento, pubblicato da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO e che costituisce parte integrante dell'accordo di certificazione, descrive le modalità con cui TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO effettua la certificazione del sistema di gestione e le procedure che le organizzazioni devono seguire per richiedere, ottenere e mantenere tale certificazione.

È possibile scaricare il regolamento vigente di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO dal sito web <http://www.tnv-europe.eu>.

I sistemi di gestione delle organizzazioni certificate da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO in conformità alle disposizioni del presente regolamento sono:

- **ISO 9001:2015: Sistemi di gestione della qualità;**
- **ISO 14001:2015: Sistema di gestione ambientale;**
- **ISO 45001:2018: Sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.**

La certificazione deve riguardare la conformità del sistema di gestione alle normative applicabili. L'organizzazione è responsabile del rispetto della legislazione e degli standard vincolanti applicabili ai servizi offerti. In ogni caso, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO verifica l'esistenza e l'effettiva attuazione di un adeguato sistema di controllo, in ogni azienda, per determinare e gestire le disposizioni di legge sui servizi forniti dal richiedente. La certificazione consiste nella capacità di garantire che tali disposizioni siano effettivamente applicate.

L'accesso alla certificazione è concesso a tutte le organizzazioni senza discriminazione e non è in alcun modo condizionato dalla loro affiliazione o non affiliazione a nessuna associazione o gruppo, a meno che ciò non sia soggetto a misure di legge che impediscano l'immissione sul mercato dei servizi offerti.

Nell'ambito dell'applicazione del presente Regolamento, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO non fornisce servizi di consulenza alle aziende in merito all'implementazione del proprio sistema di gestione, né alla preparazione della relativa documentazione.

Le informazioni ottenute dall'azienda durante lo svolgimento delle attività di certificazione sono considerate e trattate come informazioni riservate.

La terminologia utilizzata nella presente politica è quella specificata negli standard terminologici utilizzati nei sistemi a cui la politica si riferisce, nelle loro versioni più recenti. Le attività di certificazione del sistema di gestione sono svolte in conformità con i regolamenti organizzativi. Il supervisore è responsabile delle funzioni operative. Il Responsabile delle Decisioni è responsabile delle decisioni di certificazione. Il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI) ha la funzione di garantire e tutelare l'imparzialità nelle attività di certificazione.

3. REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO rilascia la certificazione solo a quelle organizzazioni e istituzioni il cui sistema di gestione è stato riconosciuto pienamente conforme ai requisiti delle norme pertinenti e, ove necessario, a eventuali requisiti aggiuntivi prescritti dall'organismo di accreditamento (ad esempio, documentazione SLOVENSKA AKREDITACIJA S03, S05, S10, S14, S14d2, ecc.). Nell'ambito dell'accREDITAMENTO, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO deve tenere conto della documentazione di riferimento dell'organismo di accREDITAMENTO stesso; tale documentazione è a disposizione delle parti interessate contattando TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO o contattando direttamente l'organismo di accREDITAMENTO (ad esempio tramite il sito web corrispondente). TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO esprime un parere esplicito sui criteri di valutazione.

Le procedure di valutazione utilizzate da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO sono descritte nel presente Regolamento e devono essere coerenti con i seguenti requisiti applicabili in tali casi:

- a) Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che valutano e certificano i sistemi di gestione - Parte 1: Requisiti (ISO/IEC 17021-1:2015);
- b) ISO/IEC 17021-2: Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che valutano e certificano i sistemi di gestione - Parte 2: Requisiti di qualificazione per la valutazione e la certificazione dei sistemi di gestione ambientale;
- c) ISO/IEC 17021-3: Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che valutano e certificano i sistemi di gestione - Parte 3: Requisiti di qualificazione per la valutazione e la certificazione dei sistemi di gestione della qualità
- d) ISO/IEC TS 17021-10: Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che valutano e certificano i sistemi di gestione - Parte 10: Requisiti di qualificazione per la valutazione e la certificazione dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro;
- e) Linee guida IAF/EA e documenti obbligatori (ad esempio, IAF MD 1, MD2, MD4, DM5, DM 11, DM 22, ecc.);
- f) Regolamento dell'organismo di accREDITAMENTO (ad esempio, S03, S05, S10, S14, S14d2).

Un'organizzazione o un'istituzione che richiede la certificazione deve dimostrare che il proprio sistema di gestione è pienamente implementato. A tal fine, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO richiede che, quando si utilizza un sistema di gestione specifico, si tenga conto di quanto segue:

- a) deve essere effettuato almeno un ciclo completo di audit interni;
- b) La direzione dell'organizzazione che richiede la certificazione deve aver condotto e documentato almeno una revisione del sistema di gestione (controllo delle prestazioni);
- c) sono stati definiti gli obiettivi e i processi necessari per ottenere risultati in linea con le esigenze del cliente e le politiche aziendali;
- d) Sono stati effettuati e registrati i follow-up e le azioni relative alle politiche, agli obiettivi/traguardi e ai requisiti applicabili;
- e) Sono state implementate misure di miglioramento continuo.

Il richiedente/destinatario della certificazione accetta di:

- a) Che rispetterà le disposizioni del presente Regolamento e la legislazione speciale applicabile al singolo regime/settore/area;
- b) Che renderà disponibili tutti i dati, le informazioni e le registrazioni, per consentire l'accesso a tutte le aree dell'organizzazione e, se necessario, alle aree degli eventuali collaboratori esterni a cui vengono affidate singole attività e per consentire i contatti con il personale, consentendo così la piena ed efficiente attuazione del processo di valutazione;
- c) Non utilizzare la certificazione ottenuta in modo inappropriato, fuorviante o comunque idoneo a screditare la società TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO; adempiere agli obblighi previsti nelle "Condizioni generali per la conclusione del contratto di certificazione" e agli obblighi che regolano gli aspetti economici del contratto di certificazione.

L'organismo di accreditamento (SLOVENSKA AKREDITACIJA), in qualità di garante delle certificazioni rilasciate da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, può richiedere la partecipazione dei propri osservatori alle valutazioni effettuate da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, per confermare che i metodi di valutazione utilizzati da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO siano coerenti con gli standard prescritti a tale scopo. TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO e l'organizzazione richiedente la certificazione devono concordare preventivamente la partecipazione di tali osservatori. Qualora l'organizzazione richiedente la certificazione non acconsenta alla partecipazione dichiarata, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO interromperà il processo di certificazione o sospenderà/revocherà il certificato, se già rilasciato all'organizzazione.

Informazioni aggiornate sullo stato di accreditamento di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO nei vari schemi/settori sono disponibili sul sito web www.tmn-europe.eu e, per gli accreditamenti rilasciati da SLOVENSKA AKREDITACIJA, su [www. https://www.slo-akreditacija.si/](http://www.https://www.slo-akreditacija.si/); possono anche essere richieste via e-mail al seguente indirizzo: backoffice.eu.

4. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

4.1 Richiesta di preventivo

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO sarà in grado di preparare un'offerta per la certificazione se l'organizzazione che richiede la certificazione compila e garantisce che il rappresentante autorizzato firmi la Richiesta di preventivo, che deve essere inoltrata a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

4.2 Valutazione preliminare

Qualora l'azienda lo ritenga necessario, potrà richiedere a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO di effettuare una valutazione preliminare. Tale richiesta dovrà essere presentata contestualmente alla compilazione della richiesta di certificazione o tramite altra richiesta scritta.

Lo scopo della valutazione preliminare è:

- a) Determinare le dimensioni, la struttura e le attività dell'organizzazione che richiede la certificazione;
- b) Determinare il livello di preparazione dell'organizzazione e definire l'iter di certificazione valutando la completezza della documentazione e lo stato di avanzamento dell'implementazione del sistema di gestione secondo la norma di riferimento.

La pre-valutazione preliminare alla valutazione di certificazione non è obbligatoria e l'organizzazione può richiederla una sola volta. Il numero di giorni necessari per la sua implementazione è determinato in base alla tipologia e alle dimensioni dell'organizzazione richiedente. La data e l'orario della valutazione preliminare sono stabiliti da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO in accordo con l'azienda.

Al termine della valutazione preliminare, il team di valutazione redige un rapporto i cui risultati non saranno in nessun caso inclusi nel processo di certificazione.

4.3 Offerta di certificazione

Una volta ricevuta la Richiesta di Preventivo, debitamente compilata dall'Organizzazione richiedente la certificazione, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO esaminerà tale Richiesta di Preventivo e, se necessario, contatterà l'Organizzazione per predisporre l'offerta e il relativo programma di certificazione (entro e non oltre otto giorni dal ricevimento della Richiesta di Preventivo).

La valutazione economica dell'attività di certificazione viene predisposta sulla base dei listini prezzi della società TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, validi alla data dell'offerta; Tale importo, determinato in base al

numero di giorni/dipendenti necessari per la valutazione del sistema di gestione dell'organizzazione richiedente la certificazione, è basato sulla dimensione dell'azienda, **la complessità dei processi**, il rischio esistente in azienda e la tipologia di certificazioni richieste. I calcoli dei tempi necessari per la valutazione si basano sul MD 05:2019 dell'IAF, che incide anche sul costo della certificazione stessa.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO ha definito le condizioni e i criteri per la valutazione di un'organizzazione multi-sito, con la relativa documentazione (vedere sezione 4.7.5). La durata dell'audit include:

- a) Esame della documentazione relativa al sistema di gestione dell'organizzazione richiedente la certificazione;
- b) Audit in loco;
- c) Calendario per la pubblicazione del rapporto.

La valutazione economica deve contenere i seguenti elementi, ove utilizzati:

- a) Passaggio 1: controlla la documentazione e le impostazioni del tuo sistema;
- b) Fase 2: valutazione del sistema;
- c) Sorveglianza annuale di manutenzione;
- d) Audit di rinnovo della certificazione;
- e) Costi amministrativi;
- f) Il costo del rilascio del certificato
- g) costo di qualsiasi emissione/modifica di certificato duplicato
- h) Costi di trasporto, vitto e alloggio.

L'offerta è valida per sei mesi dalla data di emissione da parte di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

L'offerta viene poi inviata al richiedente per l'accettazione, accompagnata dal contratto.

Se, a seguito della ricezione della richiesta di preventivo, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO decide, dopo aver esaminato la richiesta, di non accettare la domanda di certificazione, deve comunicare per iscritto all'organizzazione richiedente i motivi della mancata accettazione della richiesta presentata.

L'accordo prevede costi aggiuntivi, come di seguito elencati:

- a) annullamento dell'attività di Audit con preavviso scritto fino a 20 giorni prima della data concordata per l'esecuzione dell'audit (addebito del 50% dell'importo dell'audit, salvo il caso di ritardo dovuto ad eventi giustificati e straordinari, di cui l'organizzazione informa per iscritto TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO);
- b) Annullamento dell'attività di audit con preavviso scritto inferiore a 7 giorni dalla data concordata per l'esecuzione dell'audit (addebito del 100% dell'importo dell'audit);
- c) Sospensione dell'attività di certificazione per qualsiasi motivo (addebito delle prestazioni effettuate fino al momento della sospensione, con un addebito minimo pari al costo di avvio della procedura);
- d) Risoluzione del contratto con preavviso scritto inferiore a 6 mesi dalla scadenza del certificato rilasciato dalla società TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO (possibilità di addebitare il 20% dell'importo totale del contratto);
- e) Risoluzione del contratto con preavviso scritto di oltre 6 mesi prima della scadenza del certificato rilasciato da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO senza completamento delle valutazioni di manutenzione (possibilità di addebitare il 20% dell'importo totale del contratto).

In linea di principio, le disposizioni contrattuali non possono essere modificate dopo la conclusione del contratto; tuttavia, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si riserva il diritto di modificare le condizioni contrattuali durante il ciclo di certificazione qualora ritenga che le circostanze effettive differiscano dalle condizioni stabilite dall'organizzazione. L'organizzazione cliente verrà informata per iscritto di questo tipo di revisione del contratto e, qualora il contratto modificato non venga accettato, il cliente dovrà affrontare la risoluzione del contratto e l'immediata revoca del certificato.

4.4 Processo di certificazione

L'Organizzazione che richiede la certificazione e desidera accettare l'offerta di certificazione deve restituire a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO il modulo "Offerta-Contratto" debitamente firmato da un rappresentante autorizzato, che ha validità contrattuale.

4.5 Pianificazione dell'audit

Una volta ricevuto il "Contratto-Offerta" firmato, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si occuperà della pianificazione delle attività di audit.

Per ogni intero ciclo di certificazione, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO sviluppa un programma di audit triennale in cui vengono chiaramente definite le attività di audit richieste e sulla base del quale è possibile dimostrare che il sistema di gestione dell'organizzazione soddisfa i requisiti per la certificazione.

Il programma di valutazione triennale comprende:

- a) valutazione iniziale, suddivisa in due fasi (Fase 1 e Fase 2),
- b) un audit di sorveglianza nel primo anno
- c) Un audit di sorveglianza nel secondo anno
- d) Un audit di rinnovo della certificazione del terzo anno

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO nomina un Lead Auditor in possesso delle competenze specifiche della norma e dell'area tecnica relativa alla certificazione richiesta dal cliente. Il Lead Auditor avvierà il processo di certificazione; se l'Organizzazione è di grandi dimensioni, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO può nominare un gruppo di Auditor e un Lead Auditor per guidare il gruppo.

Per quanto riguarda i membri del team di valutazione, l'organizzazione richiedente la certificazione può esprimere il proprio DISACCORDO con uno o più membri di tale Organizzazione di Valutazione, motivando adeguatamente la propria decisione; qualora le riserve sollevate si rivelino fondate, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO modificherà la composizione del team di valutazione in accordo con l'organizzazione richiedente la certificazione.

4.6 Passaggio 1: controllare la documentazione del sistema

4.6.1 Progettazione ed esecuzione

A seguito dell'accettazione dell'Offerta-Contratto, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO concorda con l'organizzazione richiedente la certificazione le modalità di verifica della documentazione del sistema; tale verifica rappresenta la Fase 1 dell'attività di valutazione iniziale.

La durata della valutazione richiesta per gli audit di Fase 1 è determinata dall'IAF.

Le attività di Fase 1 e Fase 2 possono, a discrezione del Lead Auditor e in accordo con il supervisore, essere svolte consecutivamente presso l'organizzazione richiedente la certificazione, previa verifica della disponibilità e in accordo con quest'ultima. A seconda dei singoli schemi, possono essere specificati criteri diversi per l'implementazione della Fase 1.

Se i risultati degli audit di Fase 1 indicano un problema evidente, il revisore capo informerà l'organizzazione che ha richiesto la certificazione che la Fase 2 non potrà essere eseguita finché l'organizzazione che ha richiesto la certificazione non avrà risolto ed eliminato il problema identificato.

Il revisore capo presenterà una relazione di Fase 1.

4.6.2 Obiettivi

Gli obiettivi della Fase 1 sono:

- a) Valutazione della documentazione relativa al sistema di gestione dell'organizzazione richiedente la certificazione;
- b) Valutazione della sede, di eventuali condizioni particolari dell'area della sede centrale dell'organizzazione e scambio di informazioni con il personale dell'organizzazione per determinare il livello di preparazione per procedere con l'attuazione della Fase 2;
- c) Studio sulla comprensione, da parte dell'organizzazione richiedente la certificazione, dei requisiti prescritti dalla norma, con particolare riferimento alla determinazione dei servizi e/o aspetti chiave, processi, obiettivi e operazioni che influenzano il sistema di gestione; Ove necessario, il team di valutazione fornirà una valutazione dell'appropriatezza di eventuali esclusioni dai requisiti della norma di riferimento e registrerà eventuali carenze materiali quali non conformità, note o commenti.
- d) Raccolta delle informazioni necessarie riguardanti l'ambito del sistema di gestione, i processi e le sedi dell'organizzazione, compresi gli aspetti legali, le normative e la conformità correlati (ad esempio qualità, ambiente, aspetti legali relativi alle attività dell'organizzazione, con i rischi associati, ecc.);
- e) Valutazione della presenza di risorse durante la Fase 2.
- f) Pianificazione adeguata e ben orientata della Fase 2.
- g) Valutazione della pianificazione e dell'esecuzione degli audit interni e delle revisioni della direzione, e determinazione che il livello di implementazione del sistema di gestione dimostri sufficientemente che l'organizzazione che richiede la certificazione è pronta per la Fase 2.

Gli elementi oggettivi della valutazione sono illustrati nelle valutazioni previste nella Fase 1:

- 1) Per tutti i sistemi:
 - a) Risolvere i punti incompiuti della prima fase;
 - b) Valutare il sistema di gestione utilizzato in relazione al raggiungimento della politica aziendale;
 - c) verificare che l'audit interno venga effettuato secondo gli intervalli previsti e che il suo scopo sia stato raggiunto;
 - d) valutare i piani di audit interno e la pianificazione delle azioni di monitoraggio;
 - e) Controllo di gestione dell'audit;
 - f) Verificare la conformità ai requisiti legali vincolanti;
 - g) Esaminare i servizi esternalizzati;
 - h) Esaminare i risultati della valutazione in ogni punto dello standard;
- 2) Elementi oggettivi di valutazione specifici del sistema di gestione della qualità:
 - a) Come l'organizzazione pianifica e implementa l'implementazione e la fornitura dei servizi.
- 3) Elementi di valutazione oggettiva specifici del sistema di gestione ambientale:
 - a) Determinazione degli aspetti ambientali delle attività, dei servizi;
 - b) Determinazione degli aspetti che hanno o potrebbero avere un impatto significativo sull'ambiente;
 - c) Determinazione dei requisiti giuridici vincolanti e del modo in cui vengono presi in considerazione nel problema ambientale identificato;
 - d) Verifica dell'esistenza e dell'aggiornamento dell'elenco dei requisiti obbligatori;
 - e) Determinazione dei controlli operativi che dimostrano il miglioramento continuo degli aspetti ambientali significativi.
- 4) Elementi oggettivi di valutazione specifici per la gestione della sicurezza sul lavoro:
 - a) Verifica della conformità della procedura di identificazione del pericolo, ovvero della procedura di valutazione del rischio derivante dal problema;
 - b) Determinazione dei rischi, metodi di risoluzione dei rischi, loro attuazione e corrispondente monitoraggio della loro applicabilità;

- c) Riduzione del rischio secondo la seguente gerarchia: eliminazione, sostituzione, misure tecnologiche, misure di allerta o amministrative;
- d) Verifica dei requisiti legali, tra cui la legislazione e le normative del settore;
- e) Verifica dell'adempimento degli obblighi di legge, verifica dell'esistenza e del rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro;
- f) Verifica degli standard prescritti dall'organizzazione e garanzia del loro continuo miglioramento.

4.6.3 Criteri di verifica

L'Organizzazione richiedente la certificazione dovrà mettere a disposizione di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISSIONIS DOO, per eventuali verifiche, la seguente documentazione la cui gestione è sotto controllo:

- 1) Documentazione obbligatoria
 - a) finalità e ambiti di utilizzo del sistema;
 - b) Una dichiarazione delle esclusioni dei requisiti prescritti e delle relative motivazioni;
 - c) **Illustrazione dei processi di lavoro e della loro reciproca influenza;**
 - d) Breve descrizione dei metodi, delle responsabilità e delle risorse per la conformità ai requisiti normativi applicabili, inclusi i riferimenti alle procedure documentate o ad altra documentazione di sistema;
 - e) Modalità e responsabilità nella gestione dei reclami;
- 2) Elenco delle procedure interne e della documentazione rilevante per la qualità;
- 3) Estratto dell'AJPES come prova dell'esistenza dell'organizzazione e delle attività da essa svolte;
- 4) Organigramma del sistema di gestione dell'organizzazione richiedente la certificazione;
- 5) Planimetrie del/i luogo/i;
- 6) L'ultima revisione della gestione;
- 7) Pianificazione degli audit interni;
- 8) Elenco delle principali leggi e/o normative applicabili al servizio offerto;
- 9) Autorizzazioni vincolanti per lo svolgimento delle attività;
- 10) Rapporto di revisione interna.

Le informazioni contenute nella suddetta documentazione dovranno essere tali da consentire, prima della Fase 2, di:

- a) Valutare il rispetto dei requisiti obbligatori (che costituisce prerequisito per la prosecuzione dell'attività);
- b) Valutare i requisiti di sistema dello standard di riferimento e di altri riferimenti di valutazione;
- c) Valutazione delle risorse aziendali e degli aspetti tecnici e organizzativi;
- d) **Pianificazione delle verifiche delle attività di lavoro, collaudo e collaudo.**

Inoltre, il revisore capo prenderà in considerazione:

- 1) Pianificazione e risultati dell'audit interno;
- 2) Valutazione da parte della direzione dei contenuti della revisione del sistema.

Un'organizzazione che richiede la certificazione deve completare almeno una revisione di gestione e audit interni dell'intero sistema prima della Fase 2.

Durante la Fase 1 della richiesta di certificazione da parte dell'organizzazione, il Lead Auditor può integrare la documentazione con altra documentazione, se necessario.

La verifica della documentazione specificata verrà effettuata confrontando la documentazione con:

- a) Standard di riferimento;

- b) REGOLAMENTO DI ACCREDITAMENTO SLOVENO.
- c) Regolamento del TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

Durante il periodo di validità del certificato, l'Organizzazione è tenuta a curare l'approvazione della documentazione, che deve essere coerente con le procedure di esame della documentazione stessa.

Dopo l'analisi e la valutazione della documentazione del candidato e dopo l'implementazione del tirocinio, il Lead Auditor predispone un piano per la Fase 2 che coprirà:

- a) Obiettivi della valutazione;
- b) Criteri di valutazione;
- c) L'ambito della valutazione, compresa l'identificazione delle unità organizzative e funzionali, dei processi e dei servizi da valutare;
- d) Saranno svolte attività di valutazione del sito, comprese visite in loco/siti temporanei
- e) Date coordinate in base alle esigenze del cliente per risolvere eventuali problemi che potrebbero presentarsi durante la Fase 2;
- f) Tempo e durata stimati della verifica;
- g) Ruoli e responsabilità dei membri del team di valutazione e di eventuali accompagnatori.

Il richiedente può sollevare la propria obiezione a uno o più membri del team di audit entro e non oltre 5 giorni lavorativi prima dell'inizio dell'audit; in tal caso, se questo tipo di obiezione viene riconosciuto consensualmente giustificato, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO nominerà un nuovo team di valutazione.

4.7 Fase 2: Valutazione del sistema

4.7.1 Pianificazione della valutazione di fase 2

A seguito dell'esito positivo della Fase 1, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO esegue la pianificazione della Fase 2 con l'obiettivo di verificare l'effettiva implementazione di quanto dichiarato dall'organizzazione richiedente nella documentazione del sistema di gestione aziendale.

4.7.2 Scopo

Lo scopo della fase 2 è valutare l'implementazione e la conseguente efficacia del sistema di gestione dell'organizzazione richiedente la certificazione. La fase 2 si concentra su:

- a) Informazioni e prove di conformità a tutti i requisiti della norma o di altri documenti normativi utilizzati nel sistema di gestione;
- b) Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione dei servizi/processi, con riferimento alla conformità alla legge;
- c) Analisi del contesto e analisi del rischio;
- d) mantenere il controllo dei processi da parte dell'organizzazione;
- e) Audit interni e audit di gestione;
- f) la responsabilità della direzione per la politica dell'organizzazione;
- g) Collegamenti tra requisiti normativi, politiche, obiettivi (secondo i requisiti dello standard del sistema di gestione utilizzato o di altri documenti normativi), tutte le normative legali del settore, responsabilità, qualifiche professionali del personale, attività, procedure, dati di servizio e risultati e conclusioni di audit interni.

4.7.3 Compiti del team di audit

Il team di audit deve analizzare tutte le informazioni e le prove raccolte durante gli audit di Fase 1 e Fase 2 per esaminare i risultati dell'audit, trarre conclusioni ed emettere un rapporto.

4.7.4 Riunione di apertura

L'Audit inizia con una riunione in cui il Lead Auditor, responsabile del team di valutazione, presenta TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO e prosegue con i seguenti punti:

- a) La presentazione dei partecipanti, inclusa la descrizione dei loro ruoli;
- b) Conferma dell'ambito della certificazione;
- c) Conferma del piano di audit (inclusi tipo e ambito, obiettivi e criteri di audit, eventuali modifiche e altre disposizioni rilevanti per il cliente, come data e ora della riunione di chiusura, eventuali riunioni inter-medie tra il team di audit e la direzione del cliente);
- d) Conferma dei canali di comunicazione formali tra il team di audit e il cliente;
- e) Conferma della disponibilità delle risorse e delle strutture necessarie al team di audit;
- f) Conferma degli aspetti di riservatezza;
- g) Conferma, al team di audit, dell'esistenza di idonee condizioni di sicurezza sul posto di lavoro, procedure di emergenza e di sicurezza;
- h) Conferma della disponibilità, dei ruoli e delle identità di ciascuna guida e osservatore;
- i) Il metodo di rendicontazione, inclusa qualsiasi classificazione dei risultati di audit;
- j) Informazioni sulle condizioni in base alle quali la verifica può essere interrotta anticipatamente;
- k) Conferma che il responsabile del team di audit e il team di audit, che rappresenta l'organismo di certificazione, sono responsabili dell'audit e hanno il controllo sull'esecuzione del piano di audit, comprese le attività di audit e le piste di audit;
- l) Conferma, se applicabile, dello stato dei risultati delle revisioni o degli audit precedenti;
- m) I metodi e le procedure da utilizzare per condurre l'audit basato sul campionamento;
- n) Conferma della lingua da utilizzare durante la verifica;
- o) Conferma che, durante l'audit, il cliente sarà tenuto informato sullo stato di avanzamento dell'audit e sull'insorgenza di eventuali criticità;
- p) L'opportunità per il cliente di porre domande.

La valutazione viene effettuata considerando i requisiti delle norme di riferimento e di eventuali criteri e/o linee guida di settore (se approvati da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO), attraverso una check-list per la predisposizione del feedback, che consente di valutare il grado di conformità ai requisiti richiesti.

4.7.5 Un'organizzazione multi-sito

Qualora una determinata organizzazione operi in più sedi permanenti, dove tutte le funzioni del sistema di gestione sono svolte da una sede centrale, e venga presentata una richiesta di certificazione uniforme, la valutazione può essere effettuata mediante campionamento dei siti sottoposti a verifica, a condizione che:

- a) l'attività da certificare è la stessa per tutte le sedi e l'organizzazione utilizza lo stesso sistema di gestione aziendale (implementato dalla sede centrale) per tutte le sedi;
- b) esistono processi e attività simili nelle località; nel caso di sottogruppi di località con attività simili, i criteri di campionamento possono essere applicati a ciascun sottogruppo di località definito;
- c) le attività di gestione del sistema (ad esempio la revisione amministrativa del sistema di gestione, gli audit interni, le correzioni e le misure correttive) si svolgono presso la sede centrale dell'organizzazione;

- d) Prima della Fase 2, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO ha condotto un audit interno presso ciascuna sede. In caso di discrepanze riscontrate durante gli audit presso una singola sede, l'Organizzazione valuterà se queste siano attribuibili a carenze riconducibili a più sedi e, in caso affermativo, garantirà l'adozione di misure correttive appropriate sia a livello **sede centrale e in altre sedi**.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO svilupperà un programma di campionamento per garantire che tutti i siti siano coperti durante il periodo di validità triennale in conformità con le disposizioni del documento IAF MD1:2023. In particolare, il numero minimo di siti da sottoporre ad audit per ogni audit è:

- ⇒ Revisione iniziale: la dimensione del campione sarà la radice quadrata del numero di siti: $(y=\sqrt{x})$, arrotondata al numero intero successivo, dove y = numero di siti da campionare e x = numero totale di siti.
- ⇒ Audit di sorveglianza: la dimensione annuale del campione è la radice quadrata del numero di siti con coefficiente 0,6 ($y=0,6 \sqrt{x}$), arrotondato al numero intero successivo.
- ⇒ Audit di ricertificazione: la dimensione del campione deve essere la stessa di un audit iniziale. Tuttavia, qualora il sistema di gestione abbia dimostrato di essere efficace durante il ciclo di certificazione, la dimensione del campione può essere ridotta a $y=0,8 \sqrt{x}$, arrotondato al numero intero successivo.

Durante il periodo di validità del certificato, vengono verificate sia la sede centrale (ad ogni audit) sia i singoli stabilimenti (altre sedi) e presso questi ultimi è possibile effettuare campionamenti per determinare quale controllo sia necessario. La certificazione viene rilasciata all'organizzazione che la richiede, specificando le singole unità (sedi) incluse nel sistema. Nel caso dei cantieri edili, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO valuta quelli che hanno l'impatto più significativo sulle attività, ma l'obiettivo della valutazione è visitare il maggior numero possibile di cantieri entro tre anni, tenendo conto delle normative specificate nei regolamenti speciali, nonché delle procedure, delle linee guida e dei regolamenti applicabili.

4.7.7 Audit dei fornitori

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si riserva il diritto di effettuare audit sui potenziali fornitori a cui vengono affidati i processi oggetto di certificazione. Qualora l'attività di verifica presso il fornitore non possa essere pianificata durante la valutazione iniziale, dovrà essere eseguita durante il periodo di certificazione triennale.

4.7.8 sentenze congiunte

Nel caso in cui TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO dovesse effettuare una valutazione congiunta (se oltre a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO fossero presenti altri enti autorizzati), TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO stessa, tramite il suo valutatore principale, dovrà stabilire le modalità di comunicazione con l'auditor, i sistemi di condizionamento, la valutazione e per la redazione e distribuzione del rapporto di valutazione; il piano emesso dovrà essere esaminato ed accettato dal committente dell'audit e dovrà essere sottoposto al valutatore prima dell'inizio delle attività in tale ambito.

4.7.9 Disponibilità della documentazione

L'organismo di certificazione si impegna a garantire la disponibilità della documentazione relativa all'istituzione e all'attuazione del sistema e a collaborare durante tutte le attività di verifica, fornendo accesso a tutte le informazioni richieste, nominando un proprio rappresentante responsabile nei confronti del team di audit e richiedendo il consenso alla presenza di eventuali consulenti in qualità di osservatori.

4.7.10 Riunione di squadra

Al termine della valutazione, il team di valutazione si riunisce per elaborare i dati raccolti e trarre conclusioni.

4.7.11 Riunione di chiusura

Durante la riunione di audit finale, alla presenza del management dell'organizzazione, il Lead Auditor responsabile del team di valutazione informa l'organizzazione dei risultati di tale valutazione:

- a) avverte l'Organizzazione che le prove di audit raccolte si basano su un campione di informazioni, introducendo così un elemento di incertezza;
- b) ti informa su come e quando deve essere redatto il rapporto, inclusa la classificazione dei risultati dell'audit;
- c) specifica il processo dell'organismo di certificazione per la gestione delle non conformità, comprese le eventuali conseguenze relative allo stato di certificazione dell'organizzazione;
- d) informa sui tempi previsti dall'organizzazione per presentare il piano di azioni correttive per le eventuali non conformità individuate durante l'audit;
- e) specifica le attività post-audit dell'organismo di certificazione;
- f) fornisce informazioni sulle procedure per la gestione dei reclami e dei ricorsi.

Durante la riunione di chiusura, l'organizzazione potrà porre domande, formulare eventuali riserve, osservazioni e/o suggerimenti sul lavoro del gruppo di valutazione e sul servizio erogato.

Durante la riunione di chiusura, l'organizzazione ha la possibilità di formulare eventuali riserve, osservazioni e/o suggerimenti sul lavoro del gruppo di valutazione e sul servizio erogato; tali riserve, osservazioni e reclami potranno essere formulati anche in un secondo momento (vedere Capitolo 14).

4.7.12 Revisione del rapporto di revisione

Il Responsabile della società TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO verificherà il rapporto rilasciato dal team di valutazione e, se non saranno necessarie modifiche, procederà con il rilascio del certificato; in caso contrario, eventuali modifiche al contenuto saranno debitamente segnalate e giustificate.

La certificazione non sarà concessa finché eventuali non conformità non saranno correttamente risolte e accettate da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO con esito favorevole, tramite audit straordinario e/o revisione delle evidenze documentali (vedi paragrafo successivo), correzione/chiusura delle stesse e implementazione ed efficacia delle relative misure correttive; la stessa procedura si applicherà nel caso di altri rilievi il cui numero ed entità, a giudizio di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, sarebbero tali da compromettere il corretto funzionamento del sistema e il rispetto dei requisiti dichiarati. Ulteriori controlli effettuati dal team di valutazione e i relativi esiti sono verificati dalla persona competente di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO e dal decisore.

In caso di non conformità e osservazioni, la certificazione non può essere concessa finché l'Organizzazione non comunica a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO le misure correttive predisposte e finché tali proposte non siano state approvate dall'Autorità Responsabile, dal Supervisore e dal Decision Maker.

4.8 Non conformità e azioni correttive

I risultati che saranno presentati all'organizzazione sono classificati in base all'importanza delle carenze identificate (livello/tipo di risultati e circostanze specifiche) e in base alle definizioni integrate di seguito:

- 1) Non conformità (NC)

- a) Assenza di elementi rilevanti del sistema di gestione (SG) rispetto alla norma di riferimento (assoluta mancanza di utilizzo);
 - b) Mancato rispetto di un requisito della norma relativo all'Organizzazione, all'applicazione o alla formalizzazione del sistema di gestione e che può comportare un rischio accertato (sulla base di elementi oggettivi) di non conformità, ricorrente o unico nel caso di rischio molto grave, di un requisito specifico.
 - c) Mancato rispetto di un requisito che compromette l'efficacia o il miglioramento del Sistema di Gestione.
- 2) Osservazioni
- a) Assenza parziale di uno degli elementi del sistema di gestione secondo la norma di riferimento (mancato utilizzo e/o documentazione) che, sulla base delle evidenze oggettive disponibili, non pregiudica la conformità del servizio erogato dall'organizzazione;
 - b) Mancato rispetto di un requisito della norma che non comporta un rischio serio di non conformità a un requisito specifico.
 - c) Assenza di evidenza documentata di uno degli elementi del sistema di gestione (SG) rispetto alla norma di riferimento, tuttora utilizzata;
 - d) La presenza di errori occasionali che richiedono un intervento tempestivo.
- 3) Commento (COM)
- a) Tutto ciò che, pur non rientrando nelle definizioni di non conformità, rappresenta aree di efficacia del sistema di gestione suscettibili di miglioramento;
 - b) Quando non è necessario chiudere rapidamente la deviazione identificata;
 - c) Lievi deviazioni del sistema dalle pratiche consolidate, senza identificazione di prove negative;
 - d) Quando non è possibile determinare uno dei tre punti chiave caratteristici dell'osservazione:
 - i. Una richiesta precisa;
 - ii. Deviazione o non applicazione della richiesta;
 - iii. Prove oggettive.

Per correggere una non conformità, l'Organizzazione deve:

- 1) Identificare il problema
- 2) Identificare le cause profonde
- 3) Adottare misure correttive
- 4) Verificare l'efficacia

L'Organizzazione deve notificare a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO le considerazioni/osservazioni di non conformità e le azioni correttive che intende attuare, insieme alla relativa pianificazione per l'approvazione, e attuarle entro i tempi determinati dalla classe di non conformità/osservazioni specifiche, come indicato nel rapporto di verifica del documento finale e tenendo conto dei seguenti criteri:

- 1) Non conformità:
 - a) L'Organizzazione deve preparare un piano di misure correttive e trasmetterlo a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO entro 7 giorni;
 - b) A seguito della certificazione/rinnovo, l'organizzazione deve intervenire e chiudere le non conformità entro 3 mesi, in caso di Sorveglianza, entro 1 mese;
 - c) La verifica delle azioni correttive con un audit straordinario deve essere effettuata entro un massimo di 4 mesi;
 - d) La verifica delle azioni correttive attraverso l'esame delle prove documentali deve essere completata entro 3 mesi e verificata nella successiva sorveglianza.
- 2) Osservazioni:
 - a) L'Organizzazione attua azioni correttive entro il prossimo audit
 - b) TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO verifica l'operato e l'efficienza attraverso l'esame delle prove documentali durante il successivo audit di sorveglianza.

3) Commenti:

- a) l'organizzazione non è obbligata ad adottare misure e a chiudere i commenti;
- b) Verifica dell'operato e dell'efficienza attraverso l'esame delle prove documentali durante il successivo audit di sorveglianza.

Nel caso di indagini contrassegnate come "Commenti", si consiglia all'organizzazione di effettuare un'analisi dettagliata dei risultati presentati al fine di prevenire il verificarsi di incongruenze/osservazioni e/o migliorare il sistema di gestione in corso. TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si limita a verificare se e come l'organizzazione abbia affrontato tali osservazioni nella successiva valutazione per il mantenimento della certificazione.

4.9 Emissione del certificato

- 1) Alla luce del rapporto di audit iniziale, del piano di azioni correttive e della proposta di certificazione predisposta dal supervisore, il sostituto adotterà una delle seguenti decisioni:
 - a) Emissione del certificato;
 - b) Richiesta di ulteriori chiarimenti e/o documentazione;
 - c) Rifiuto di rilasciare il certificato.
- 2) TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO informerà per iscritto l'Organizzazione della decisione presa:
 - a) In caso di decisione positiva, l'attestato e i loghi saranno inviati all'Organizzazione
 - b) In caso di decisione negativa, ne darà comunicazione scritta all'Organizzazione, specificando anche i motivi del diniego.
- 3) Con la firma del contratto-offerta e il rilascio del certificato, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO autorizza l'organizzazione all'uso del marchio, che non può essere ceduto a terzi in nessun caso;
- 4) La validità del certificato è di tre anni (meno un giorno) dalla data di rilascio, dopo che nei due anni successivi saranno stati effettuati gli audit di sorveglianza 1 e 2.
- 5) In nessun caso la licenza d'uso del marchio della società la esonera dalle garanzie e dalle responsabilità a cui è altrimenti vincolata dalla legge applicabile.

In caso di mancato rilascio del certificato, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO informa l'organizzazione delle decisioni prese e delle azioni da intraprendere; ove richiesto, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO informa l'organismo di accreditamento del mancato rilascio della certificazione.

Il certificato viene rilasciato con data di emissione coincidente con la data della decisione del decisore. Il certificato viene rilasciato secondo i moduli prescritti.

Nel caso di una certificazione che sarebbe coperta da accreditamento, il modulo da utilizzare in questo caso prevede l'aggiunta del marchio dell'organismo di accreditamento.

La data di rilascio e di scadenza sono espressamente indicate nel certificato e la sua validità è subordinata all'esito positivo delle verifiche ai fini del mantenimento del certificato (Capitolo 5) e al loro pagamento secondo quanto previsto contrattualmente.

4.10 Registrazione del certificato nel sistema

Le informazioni sui certificati emessi sono riportate nell'elenco delle organizzazioni certificate. Tale elenco è disponibile al pubblico sul sito web aziendale www.tnv-europe.eu. TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO aggiorna mensilmente e pubblica lo stato del certificato (valido, sospeso). TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO inoltra inoltre i dati sui certificati emessi e il loro stato a:

- a) Organismi di accreditamento, a seconda dello stato e del tipo di accreditamento;
- b) a terzi che ne facciano richiesta o ne abbiano diritto.

5. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

5.1 Audit di supervisione per il mantenimento della certificazione

Per valutare la conformità e l'efficacia del sistema di gestione rispetto alle normative/requisiti applicabili, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO effettua annualmente (ogni 12 mesi) audit per il mantenimento della certificazione presso le organizzazioni certificate. L'audit di sorveglianza 1, successivo alla certificazione iniziale, deve essere effettuato entro undici mesi dalla data di rilascio del certificato.

Ogni periodo di validità triennale del certificato prevede 2 audit di sorveglianza per il mantenimento della certificazione. Al termine del terzo anno, può essere effettuato un audit per il rinnovo della certificazione; i requisiti per gli audit di rinnovo sono definiti al paragrafo 6.3.

Le date entro le quali devono essere effettuati gli audit di sorveglianza saranno stabilite a partire dalla data della decisione assunta dal decisore.

Le valutazioni per il mantenimento della certificazione devono essere effettuate entro i termini stabiliti, altrimenti la certificazione stessa può essere sospesa.

Eventuali scostamenti dagli orari sopra indicati, che dovranno essere giustificati, potranno essere concordati preventivamente con TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

Ogni audit riguarda la verifica di una determinata parte del sistema e tutti gli audit effettuati durante i tre anni di validità del certificato garantiscono una revisione completa del suo funzionamento.

Durante ogni audit vengono considerati e verificati i seguenti aspetti:

- a) Revisione di tutte le modifiche riguardanti la certificazione;
- b) Elementi per il mantenimento del sistema di gestione, che consentono di valutarne l'efficacia, e che sono almeno i seguenti:
 - i. Audit interni;
 - ii. Revisioni del sistema di gestione;
 - iii. Azioni correttive.
 - iv. Reclami, controversie;
 - c) Attuazione ed efficacia delle azioni correttive messe in atto dall'organizzazione per chiudere i rilievi emersi negli audit preliminari;
 - d) L'efficacia del sistema di gestione in termini di raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'organizzazione;
 - e) Avanzamento delle attività pianificate volte al miglioramento continuo delle attività e dei servizi svolti dall'organizzazione;
 - f) Controllo operativo continuo;
 - g) Utilizzo del marchio di certificazione;
 - h) Nel caso di organizzazioni con più sedi, i siti o i cantieri edili ubicati in un indirizzo diverso dalla sede centrale devono essere campionati e/o selezionati in conformità con gli standard pertinenti.

- i) Nel caso di organizzazioni con più sedi, la pianificazione della valutazione di controllo deve includere l'applicazione delle disposizioni della sezione 4.7.5 del presente Regolamento. La descrizione delle attività e delle modalità di svolgimento degli audit di controllo presso la/le sede/i deve/devono essere definite in dettaglio nel piano di audit di controllo, che TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO fornisce all'organizzazione prima dell'esecuzione dell'audit vero e proprio.

Al termine dell'audit, il revisore responsabile redige un rapporto di audit. TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO verifica il rapporto emesso dal team di valutazione e, se non apporta modifiche, lo approva. In caso contrario, eventuali modifiche al contenuto devono essere adeguatamente segnalate e giustificate.

Gli esiti dei controlli di sorveglianza saranno considerati ai sensi del paragrafo 4.8. La validità della certificazione, oltre ad essere subordinata all'esito positivo dei controlli, è subordinata anche al pagamento degli stessi, secondo quanto previsto dal contratto.

5.2 Recensioni incredibili

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si riserva il diritto, motivato per iscritto all'organizzazione, di effettuare audit straordinari nell'ambito del programma di audit triennale, ad esempio:

- a) A seguito di reclami o ricorsi, riconosciuti di particolare importanza.
- b) A seguito delle modifiche introdotte dall'organizzazione e riconosciute come importanti da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO;
- c) A seguito della sospensione del certificato dell'organizzazione
- d) Determinare l'attuazione e l'efficacia delle misure correttive implementate dall'organizzazione;
- e) in caso di necessità che dovessero presentarsi durante il rilascio del certificato;
- f) Per riattivare il certificato;

Nei casi a), b), c) di cui sopra, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si riserva il diritto di effettuare ispezioni straordinarie anche in assenza o con breve preavviso.

In caso di rifiuto ingiustificato degli audit straordinari da parte dell'Organizzazione, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO può avviare la procedura di sospensione della certificazione (vedere capitolo 10).

Tutti i costi relativi ad eventuali accertamenti supplementari sono a carico dell'Organizzazione; ad eccezione degli accertamenti supplementari a seguito di segnalazioni o reclami, che saranno addebitati all'Organizzazione solo se riconosciuti come fondati da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

Al termine dell'audit straordinario, il responsabile dell'audit fornirà all'organizzazione una copia del rapporto di audit. TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO verifica il rapporto emesso dal team di valutazione e, qualora non vi siano modifiche, lo approva; in caso contrario, eventuali modifiche al contenuto dovranno essere debitamente segnalate e giustificate.

6. PROROGA, CESSAZIONE E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

6.1 Estensione della certificazione

L'organizzazione può richiedere modifiche estendendo l'ambito di applicazione del certificato (ad esempio modificando/aggiungendo la tipologia di processi/servizi svolti nell'ambito del sistema di gestione certificato, per l'apertura di una nuova sede, unità aziendale o stabilimento, ecc.), seguendo, ove necessario, la procedura prescritta per la presentazione di una prima domanda.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO rilascia il nuovo certificato dopo aver superato con successo la verifica. L'entità di tale verifica, che viene eseguita in conformità con le procedure, gli standard, le linee guida e

le policy applicabili, dipende dall'importanza delle modifiche richieste e potrebbe comportare la ripetizione dell'intero processo di certificazione.

6.2 Revoca del certificato

L'organizzazione può richiedere modifiche riducendo l'ambito del certificato (ad esempio per la riduzione del tipo di processi/servizi svolti nell'ambito del sistema di gestione certificato, per la chiusura di una o più sedi, unità operative o impianti, ecc.). TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO rilascia il nuovo certificato dopo una nuova verifica con esito positivo.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO revocherà il certificato nella sua interezza su richiesta specifica dell'Organizzazione o di propria iniziativa, se l'Organizzazione non soddisfa le condizioni prescritte da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

6.3 Ricertificazione

6.3.1 Scopo

Viene pianificato e condotto un audit di rinnovo della certificazione per valutare la continua conformità a tutti i requisiti prescritti dallo standard di sistema.

Lo scopo della verifica del rinnovo è:

- a) confermare la continua conformità e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso;
- b) Verificare la continua fruibilità e validità del sistema di gestione in base allo scopo della certificazione.

L'audit di rinnovo deve tenere conto delle prestazioni del sistema di gestione durante il periodo di tempo coperto dalla certificazione e deve includere anche una revisione dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.

Nella fase di pianificazione dell'audit di rinnovo, l'OdC individua, ove necessario, eventuali necessità, qualora siano intervenute modifiche significative al sistema di gestione, all'organizzazione o al contesto in cui il sistema di gestione viene utilizzato (ad esempio nel caso di modifiche normative) e nel caso di certificazioni rilasciate per più norme.

Nel caso di organizzazioni con più siti, siti o cantieri ubicati a un indirizzo diverso da quello della sede centrale, il campionamento e/o la selezione devono essere effettuati in conformità alle disposizioni della sezione 4.7.5 del presente regolamento.

6.3.2 Tempistica

Il rinnovo della certificazione del sistema di gestione ha validità triennale e viene effettuato secondo le seguenti indicazioni:

- 1) La procedura di rinnovo della certificazione deve essere completata con successo entro la data di scadenza indicata sul certificato; in caso contrario, la certificazione scadrà il giorno successivo. La procedura di rinnovo include:
 - a) Eseguire una valutazione di rinnovo in loco;
 - b) Determinare l'attuazione e l'efficacia delle misure correttive implementate dall'organizzazione;
 - c) Decisione sul rinnovo da parte del decisore;
 - d) Rilascio del certificato e programma di valutazione triennale per il mantenimento della certificazione per i successivi tre anni;
- 2) Affinché il processo di rinnovo si concluda in tempo utile per la scadenza del certificato, ovvero per l'effettuazione dell'audit in loco, la decisione positiva del decisore e il successivo rilascio del certificato,

L'audit deve essere effettuato con sufficiente anticipo. L'audit di rinnovo deve essere effettuato entro e non oltre 35 mesi dalla data di rilascio del certificato.

- 3) Nella selezione e nel coordinamento della/e data/e della/e valutazione/i per l'audit di rinnovo nel periodo previsto, l'organizzazione deve essere consapevole delle conseguenze della propria scelta e di ciò che questa comporterà nel suo caso (vedere 6.3.2.1/2/3 e 6.3.4);
- 4) L'Organizzazione che intenda richiedere nuovamente la certificazione dopo la data di scadenza del certificato deve presentare una nuova domanda e deve completare l'intero iter previsto per la prima certificazione. Nel caso di un'Organizzazione che richieda un nuovo iter di certificazione entro tre mesi dalla data di validità del certificato o dalla data del provvedimento di revoca, salvo annullamenti per motivi legati alla conformità del sistema di gestione, l'audit iniziale per il nuovo iter potrà essere effettuato, previa valutazione finale da parte della società TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, con le tempistiche e le modalità previste nell'audit per il rinnovo della certificazione.

6.3.2 Attuazione della valutazione

L'audit di rinnovo deve includere un audit in loco per determinare:

- a) L'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, alla luce dei cambiamenti interni ed esterni e la sua continua applicabilità e validità in relazione all'ambito di certificazione;
- b) Dimostrato impegno nel mantenere l'efficienza e migliorare il sistema di gestione con l'obiettivo di rafforzare le capacità comuni;
- c) Il funzionamento del sistema di gestione contribuisce all'attuazione della politica e al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.

La descrizione delle attività e delle modalità di esecuzione degli audit di rinnovo presso la/le sede/i è stabilita, in dettaglio, nel piano di audit, che TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO fornisce all'organizzazione prima di eseguire l'audit.

Al termine dell'audit, il Lead Auditor rilascia un rapporto di audit in cui vengono dettagliati l'esito dell'audit e le eventuali non conformità.

6.3.3 Gestione delle non conformità e delle azioni correttive

I rilievi riscontrati durante l'audit di ricertificazione devono essere gestiti in conformità alle specifiche della Sezione 4.8, eccetto nei seguenti casi: se durante l'audit di ricertificazione vengono rilevate deviazioni che comporterebbero l'emissione di una o più non conformità, oppure nel caso di altri rilievi il cui numero ed entità, a giudizio del Team di Valutazione/TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, sarebbero tali da compromettere il corretto funzionamento del sistema di gestione ai requisiti definiti, nel qual caso il Lead Auditor deve stabilire una scadenza per l'esecuzione, la verifica e la chiusura delle non conformità e delle azioni correttive, tenendo presente che il certificato deve essere riemesso, dopo il completamento della procedura di cui al punto 6.3.2., prima della sua data di scadenza, altrimenti il certificato scade.

Ciò significa che TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO deve effettuare tempestivamente ulteriori verifiche per determinare la chiusura/misura correttiva della non conformità e l'effettiva attuazione delle corrispondenti misure correttive, ovvero entro i tempi che consentiranno il successivo rilascio del certificato. Ulteriori verifiche vengono effettuate dal team di valutazione e i loro risultati sono verificati dal Supervisore di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO e dal Decision Maker.

La tempistica con cui l'Organizzazione deve sottoporsi ad audit straordinari (in loco e/o documentali) è indicata nel rapporto di audit per il rinnovo del certificato. La verifica della chiusura delle misure correttive per non conformità e dell'effettiva attuazione delle corrispondenti misure correttive può essere effettuata in loco con

audit straordinari e/o verifiche documentali in base alla tipologia di trattamento e alle misure correttive che devono essere verificate a discrezione del Lead Auditor.

Tutti i costi relativi a eventuali audit aggiuntivi, che dovessero derivare da carenze nel sistema di gestione, sono a carico dell'organizzazione.

6.3.4 Informazioni per la ricertificazione

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO prende decisioni in merito al rinnovo della certificazione tenendo conto:

- a) Risultati dell'audit di rinnovo della certificazione;
- b) Risultati dell'esame del sistema durante il periodo di validità della certificazione;
- c) Eventuali reclami ricevuti

Il certificato viene rimesso, su decisione del Decision Maker, in base all'esito positivo della verifica di rinnovo.

La data di rilascio e di scadenza sono espressamente indicate nel certificato e la sua validità è subordinata all'esito positivo delle verifiche ai fini del mantenimento del certificato (Capitolo 5) e al loro pagamento secondo quanto previsto contrattualmente.

6.3.5 Aspetti contrattuali

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO invia una nuova offerta per l'audit di rinnovo e per i successivi tre anni, in base alla scadenza della certificazione. Se non vi saranno modifiche ai listini prezzi nell'arco di tre anni, il prezzo verrà aggiornato ai valori attualmente in vigore.

Il contratto-offerta deve essere firmato e inoltrato a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO per accettazione.

L'intenzione di non rinnovare il certificato deve essere espressa per iscritto e comunicata a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO almeno sei mesi prima della scadenza del certificato.

Nel caso in cui l'Organizzazione non intenda effettuare la valutazione di rinnovo, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO avvierà l'azione di revoca del certificato alla sua naturale scadenza.

7. MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE

7.1 Modifiche allo schema di certificazione

Nel caso in cui vengano introdotte modifiche significative alle regole dello schema di certificazione che influiscono sul conseguimento e sul mantenimento della certificazione, ad esempio a seguito dell'emissione di nuove norme nazionali o internazionali, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si occuperà di:

- a) informare le aziende e le parti interessate;
- b) tenere conto delle osservazioni presentate dalle parti interessate;
- c) determinare e comunicare alle imprese interessate entro 30 giorni dalla data di entrata in vigore le modifiche e gli eventuali adeguamenti che si rendessero necessari, concordando con le imprese i tempi necessari per la loro attuazione;

L'Organizzazione certificata dovrà inviare conferma di accettazione di quanto concordato al punto c oppure, qualora non intenda conformarsi alle nuove norme/regolamenti, potrà recedere dal contratto mediante comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

Il mancato rispetto da parte dell'Organizzazione delle misure prescritte entro i termini concordati può comportare la sospensione o l'annullamento della certificazione.

7.2 Modifica del sistema di gestione dei certificati

L'organizzazione certificata deve notificare in anticipo e in forma ufficiale a TNV Europe Tempus Novae Visionis DOO le modifiche significative che intende introdurre nel proprio sistema di gestione in relazione ai seguenti punti:

- a) aspetti legali, di mercato, organizzativi o specifici del sistema;
- b) Organizzazione e gestione (ad esempio personale chiave con ruoli chiave, personale decisionale o personale tecnico);
- c) Informazioni di contatto e indirizzi delle sedi centrali;
- d) Ambito delle attività dell'organizzazione;
- e) Cambiamenti significativi nel sistema di gestione e nei processi

In caso di modifica dello scopo e dell'ambito di applicazione del certificato, si applicano i paragrafi 6.1 e 6.2 del presente regolamento.

L'organizzazione deve accettare le decisioni di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, che devono essere giustificate per iscritto, in merito alle procedure di valutazione da seguire e all'eventuale necessità di effettuare un audit straordinario, sospendere il certificato o ripetere l'intero processo di certificazione.

L'Organizzazione certificata dovrà inviare conferma di accettazione di quanto concordato oppure, qualora non intenda adeguarsi alle nuove norme/standard, potrà recedere dal contratto mediante comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO. La mancata preventiva comunicazione a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO o l'implementazione di tali modifiche senza l'appropriata approvazione di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO potrà comportare l'adozione di provvedimenti di sospensione della certificazione.

8. TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI

Se un'organizzazione già certificata da un altro organismo accreditato da un'istituzione che ha aderito all'Accordo di mutuo riconoscimento EA/IAF richiede il trasferimento del proprio certificato, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO applicherà i requisiti specificati nel Documento obbligatorio IAF (IAF MD2: 2017).

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO accetta di rilasciare un certificato di trasferimento solo nei seguenti casi:

- Le certificazioni coperte da un accreditamento di un firmatario IAF o di un MLA regionale saranno idonee al trasferimento. Le organizzazioni in possesso di una certificazione non coperta da questi accreditamenti saranno trattate come nuovi clienti.
- Le certificazioni accreditate valide saranno trasferite. Le certificazioni sospese non saranno accettate per il trasferimento.
- Sarà necessario ottenere tutti i report relativi all'ultimo ciclo di certificazione e il certificato valido.

9. PREZZI

I prezzi applicabili alle attività di certificazione sono determinati dalla società TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO sulla base di criteri che consentono di assicurare un profitto sufficiente, vale a dire un profitto nella misura in cui consente il mantenimento dell'indipendenza nell'attuazione delle attività aziendali e il loro continuo miglioramento, che garantirà vantaggi competitivi sia all'Organizzazione che alla società TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

A qualsiasi organizzazione interessata alla certificazione, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO preparerà e invierà un'offerta-contratto con tutte le informazioni relative alle attività e ai prezzi tratti dai listini prezzi vigenti.

10. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 Sospensione della certificazione

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si riserva il diritto di sospendere la certificazione ottenuta per un massimo di 6 mesi, sulla base di gravi motivi, forniti per iscritto e inviati all'organizzazione tramite raccomandata o e-mail. La sospensione può essere applicata, ad esempio, nei seguenti casi:

- a) se l'organizzazione rifiuta od ostacola l'esecuzione dei controlli entro il termine stabilito; se l'organizzazione non gestisce correttamente i reclami;
- b) Qualora dai controlli di sorveglianza per il mantenimento della certificazione emergessero gravi irregolarità nel sistema, che tuttavia, a giudizio di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, non sarebbero tali da comportare l'immediata revoca della certificazione;
- c) se l'organizzazione non rispetta le misure correttive previste per la risoluzione delle non conformità/osservazioni;
- d) se l'organizzazione non rispetta le scadenze per la comunicazione delle misure correttive;
- e) Se l'Organizzazione non agisce in modo soddisfacente per TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, in caso di uso improprio del certificato e/o dei loghi;
- f) Se l'organizzazione agisce in contrasto con le disposizioni del presente regolamento o con le norme applicabili ai regimi/settori/aree;
- g) se l'organizzazione presenta tale richiesta per validi motivi;
- h) Se l'Organizzazione introduce modifiche significative al sistema di gestione senza la necessaria comunicazione a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO o senza la sua approvazione;
- i) se l'organizzazione non adegua il proprio sistema di gestione alle nuove disposizioni; se sono stati individuati reclami fondati e gravi e inoltrati a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO;
- j) Se vi è prova che il sistema di gestione dell'organizzazione non garantisce la conformità alla legislazione e ai regolamenti vincolanti che dovrebbero essere applicati ai servizi forniti dall'organizzazione;
- k) in caso di mancata comunicazione di condanne, procedimenti giudiziari, reclami o opposizioni, concernenti gli obblighi inderogabili applicabili alle attività oggetto del sistema certificato;
- l) Nel caso in cui, durante lo svolgimento dell'attività di certificazione, si verifichino conflitti di interesse tali da rendere inaccettabile il rischio di imparzialità nel mantenimento della certificazione, oppure nel caso in cui venga individuato un rischio grave che le decisioni di certificazione non siano basate su prove oggettive adeguate;
- m) In caso di mancato pagamento delle quote dovute dall'Organizzazione a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO entro i termini stabiliti dal contratto.

In caso di sospensione, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO ne darà comunicazione ufficiale all'Organizzazione tramite posta raccomandata o altro mezzo equivalente e, contestualmente, comunicherà anche le condizioni in base alle quali la sospensione potrà essere annullata, nonché le condizioni che l'Organizzazione

dovrà rispettare entro un certo periodo affinché la certificazione torni pienamente valida e non venga revocata definitivamente.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si riserva il diritto di notificare agli enti di accreditamento (entro 30 giorni dalla sospensione della certificazione) e/o ad altri soggetti terzi che ne facciano richiesta, il provvedimento di sospensione e di annunciare pubblicamente la sospensione della certificazione con un avviso specifico sul proprio sito web. Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni prescritte da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO entro il termine prescritto, la sospensione verrà annullata e l'Organizzazione ne verrà informata. In caso contrario, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO annullerà il certificato o ne ridurrà la validità, in caso di sospensione parziale.

- a) utilizzare copie o riproduzioni del Certificato;
- b) fare riferimento alla certificazione sulla documentazione tecnica e pubblicitaria;
- c) utilizzare il logo di conformità TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO;

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO può prescrivere ulteriori misure di protezione, che definisce caso per caso

Il periodo di sospensione non incide sulle date delle verifiche annuali di certificazione, che devono essere effettuate entro i termini previsti dal programma di verifica triennale.

10.2 Revoca della certificazione

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO ha il diritto di revocare la certificazione per gravi motivi, che devono essere comunicati per iscritto e inviati all'organizzazione tramite raccomandata, e non è tenuta a sospenderla. Ciò può accadere, ad esempio, nei seguenti casi:

- a) Se l'Organizzazione non soddisfa le condizioni prescritte da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO per l'annullamento della sospensione della certificazione.
- b) se gli audit di sorveglianza abbiano rivelato gravi e ripetute debolezze sistemiche;
- c) se le verifiche e l'intero processo di rinnovo della certificazione non sono stati completati con successo entro la scadenza del certificato;
- d) Se l'organizzazione dovesse sospendere l'elaborazione e l'offerta dei servizi specificati nel certificato per un periodo di tempo più lungo (entro un periodo di 12 mesi);
- e) Se la società TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO modifica le regole del suo sistema di certificazione e l'organizzazione non rispetta i nuovi requisiti;
- f) Se l'organizzazione non rispetta ripetutamente le norme sulla corretta gestione dei reclami;
- g) Se l'Organizzazione agisce in modo contrario agli accordi stipulati con TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, o presenta una richiesta ufficiale in tal senso; se l'Organizzazione rinuncia alla propria certificazione per iscritto prima o quando il certificato scade; se l'Organizzazione non ha inteso rinnovare la certificazione e non ha accettato l'esecuzione del terzo audit di sorveglianza al fine di mantenere la scadenza naturale del certificato;
- h) In caso di condanna dell'organizzazione per fatti riguardanti il mancato rispetto dei requisiti obbligatori del sistema oggetto di certificazione.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si riserva il diritto di annunciare pubblicamente la revoca del certificato (ad esempio rimuovendo l'organizzazione dall'elenco delle organizzazioni certificate sul proprio sito web) e di notificare agli enti di accreditamento e/o ad altre terze parti che richiedono il provvedimento di revoca. Un'organizzazione che desideri richiedere nuovamente la certificazione dopo la revoca deve presentare una nuova domanda e completare l'intera procedura.

In caso di recesso la società si impegna a:

- d) non utilizzare copie o riproduzioni del Certificato;
- e) eliminare ogni riferimento alla certificazione dalla documentazione tecnica e pubblicitaria;
- f) non utilizzare il logo di conformità TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO;
- g) TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO può prescrivere ulteriori misure di protezione, che definirà caso per caso.

Se l'Organizzazione continua a fare riferimento al certificato in qualsiasi modo dopo la revoca, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO potrà intraprendere le opportune azioni legali.

11.UTILIZZO DEL CERTIFICATO E DEL LOGO TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO

Dopo aver ottenuto il certificato e per tutta la sua validità, l'organizzazione può farvi riferimento nelle sue pubblicazioni, nella corrispondenza, nei biglietti da visita, ecc.

Tutte le regole riguardanti l'uso del logo sono reperibili nel documento TNV_RL REGOLE DI UTILIZZO DEL LOGO.

11.1Inserimento del logo aziendale sul certificato

Su espressa richiesta e fatta salva la verifica di fattibilità tecnico/tipografica, in caso di conclusione positiva dell'iter di certificazione, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO ammette la possibilità di inserire nella redazione del certificato il logo aziendale, che identifica l'organizzazione, ma che non può superare nelle dimensioni lo spazio previsto nel certificato tra la specifica della norma e il campo di applicazione, e deve essere chiaro che si tratta di un'aggiunta alla ragione sociale.

Tenuto conto della delicatezza della materia, anche nel caso di loghi registrati, o in conformità a quanto previsto dalle norme internazionali sulla protezione dei loghi e delle indicazioni di origine, resta inteso che la richiesta da parte dell'organizzazione di inserire il proprio logo sul certificato e l'invio dello stesso via e-mail costituiscono autorizzazione all'uso esclusivo per lo scopo previsto (inserimento del logo dell'organizzazione sul certificato). (Riproduzione nella redazione del certificato di conformità). In tal caso, i corrispondenti file ad alta risoluzione del logo dovranno essere inviati all'indirizzo e-mail (back office@tnv-europe.eu).

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO garantisce che la gestione e la conservazione del logo identificativo dell'organizzazione avverranno nel rispetto delle procedure interne vigenti ed esclusivamente al fine di inserirlo nel certificato. TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO non esternalizza la stampa del certificato.

La vostra organizzazione non può utilizzare il proprio logo aziendale sul certificato in modo fuorviante e ambiguo, né deve divenire fonte di equivoci. L'uso diverso o fuorviante del logo aziendale associato al certificato, così come il suo uso improprio, costituiscono una condotta vietata che comporta l'applicazione delle responsabilità previste dalla legge e dal contratto. In caso di uso non conforme e/o abuso, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO potrà far valere nei confronti del cliente l'inadempimento degli obblighi e richiedere l'immediata attuazione di misure correttive per ripristinare la legalità violata.

12.VALUTAZIONE A DISTANZA

In caso di emergenza, è possibile effettuare una valutazione da remoto. Un audit da remoto è un audit assistito da tecnologie ICT in cui il revisore valuta i processi, le policy, le procedure e il personale del cliente in tempo reale. Il valutatore conduce interviste con il personale dell'organizzazione tramite strumenti di videoconferenza. Utilizzando le funzionalità di condivisione dello schermo, può esaminare i documenti rilevanti da remoto, ponendo domande. I processi la cui implementazione non deve necessariamente essere verificata in loco, come i

processi industriali, non può essere valutato a distanza. Poiché non è possibile valutare tutti i requisiti delle norme (ad esempio il punto 8. Esercizio) con questo metodo di valutazione, si tratta solo di una valutazione parziale. La restante parte della valutazione in loco deve essere effettuata entro 6 mesi dalla valutazione parziale a distanza.

13.IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

L'azienda che ha ottenuto la certificazione, oltre a rispettare i requisiti stabiliti nelle singole sezioni e nel capitolo dedicato all'utilizzo del logo, si impegna a:

- 1) mantenere il sistema certificato durante il periodo di validità del certificato;
- 2) Consentire al team di audit di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO di accedere alla documentazione relativa al sistema di gestione certificato e ai sistemi in cui vengono svolte le attività coperte dal certificato. La direzione aziendale e i suoi principali dipendenti devono essere a disposizione del team di audit di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO durante l'audit;
- 3) Informare TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO di tutti i fatti che potrebbero essere importanti dal punto di vista della valutazione del sistema di gestione;
- 4) Informare TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO di essere coinvolta in procedimenti legali derivanti dalla violazione delle normative sui servizi offerti o che questi comunque incidono sul sistema di gestione oggetto di certificazione;
- 5) effettuare i pagamenti per le singole fasi del processo di certificazione e gli eventuali costi previsti nell'offerta;
- 6) Si prega di informare per iscritto TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO:
 - a) Su eventuali modifiche introdotte nel suo sistema;
 - b) In caso di modifiche giuridiche della società o di modifica della ragione sociale;
 - c) Il trasferimento delle strutture in cui vengono svolte le attività relative al sistema
- 7) A seconda dell'importanza o meno delle modifiche introdotte, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO potrà richiedere una valutazione straordinaria, i cui costi saranno a carico dell'azienda che ha ottenuto la certificazione, e lo scopo di tale valutazione sarà quello di decidere se mantenere il certificato (vedere Capitolo 5 del presente Regolamento);
- 8) implementare e rendere disponibile a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO un elenco dei reclami presentati dai clienti in relazione ai processi o ai servizi coperti dal sistema di gestione certificato, insieme a un elenco delle misure correttive avviate;
- 9) restituire il/i certificato/i originale/i a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO in caso di revoca dello stesso; non utilizzare copie o riproduzioni del presente certificato; rimuovere qualsiasi riferimento alla certificazione o al logo da tutta la sua documentazione.

14.REGISTRAZIONE DEI RECLAMI

Qualsiasi parte interessata (clienti, potenziali clienti, enti di accreditamento, clienti di aziende certificate da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, gruppi di interesse, ecc.) ha la possibilità di presentare reclami. Ogni reclamo, fatto salvo quanto previsto al successivo capitolo 14, viene gestito dal Responsabile della Qualità tramite l'apposito registro dei reclami (Registro dei Reclami TNV_51), in cui vengono tracciate le responsabilità, le azioni correttive intraprese, i tempi di risoluzione e l'indagine statistica delle cause dei reclami.

15.RECLAMI E RICORSI

Il presente documento definisce le fasi di gestione dei reclami e dei ricorsi:

Rimostranza: Espressione di insoddisfazione, verbale o scritta, rivolta a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO, dettagliata in relazione a un singolo incidente o all'intero servizio ricevuto da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO.

Appello: atto con il quale un cliente chiede all'Organismo di annullare, modificare o riconsiderare una o più decisioni relative al servizio di certificazione, opponendosi ad esse

Per le condizioni relative al processo di gestione dei Reclami e dei Ricorsi, si rimanda alle disposizioni contenute nel documento PR_02 Reclami e Ricorsi disponibile sul sito www.tnv-europe.eu.

16. TERMINI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali valgono le disposizioni specificate nel documento apposito tnv_02 Contratto-Offerta.

17. PROTEZIONE DEI DATI E PRIVACY

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO garantisce che tutte le informazioni riservate ottenute durante le attività di certificazione saranno trattate con la massima riservatezza, salvo nei casi in cui le disposizioni di legge e i regolamenti degli enti di accreditamento e certificazione richiedano diversamente.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO si impegna a fornire a SLOVENSKA AKREDITACIJA i dati relativi alle organizzazioni certificate il prima possibile. In conformità con le procedure stabilite da SLOVENSKA AKREDITACIJA e le disposizioni di legge applicabili (Regolamento UE 679/2016). TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO è responsabile esclusivamente nei confronti delle entità che utilizzano il servizio offerto, delle società di abbonamento e del mercato in generale, nonché nei confronti della società SLOVENSKA AKREDITACIJA, per qualsiasi danno che possa derivare da un'assegnazione non autorizzata o errata di informazioni (errate e/o incomplete) relative alle certificazioni rilasciate. Le informazioni fornite alla società SLOVENSKA AKREDITACIJA potrebbero essere pubblicate sul sito web della società SLOVENSKA AKREDITACIJA, che potrebbe trasmetterle a terzi (ad esempio Camere di Commercio, istituti di ricerca, CRIF), anche integralmente, affinché i destinatari possano utilizzarle per annunci pubblici ove necessario.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS DOO è inoltre consapevole della propria responsabilità di garantire la protezione delle informazioni proprietarie e di qualsiasi altro materiale e/o documentazione che possa costituire proprietà intellettuale delle organizzazioni, quali brevetti, know-how, progetti, prototipi, segreti commerciali, informazioni finanziarie (ad eccezione delle informazioni pubbliche) di cui il personale (interno ed esterno) verrà a conoscenza durante l'implementazione della certificazione.

Le informazioni acquisite saranno trattate nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e saranno utilizzate esclusivamente per l'esecuzione dell'incarico ricevuto.