

**REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE
DELLA NORMA ISO/IEC 20000**

INDICE

1. GENERALITÀ.....	2
2. CONDIZIONI PER L'OTTENIMENTO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE.....	2
3. ESCLUSIONI.....	3
4. RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	3
5. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE.....	4
6. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI.....	4
7. VISITA PRECERTIFICATIVA.....	5
8. NOMINA DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE.....	5
9. FASE DI VALUTAZIONE – GENERALITA'.....	5
10. PIANIFICAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE.....	6
11. VERIFICHE ISPETTIVE	6
12. VERIFICHE ISPETTIVE SPECIALI.....	9
13. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE	9
14. EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	9
15. SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'	10
16. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI CERTIFICAZIONE	10
17. PROCEDURA DI SORVEGLIANZA.....	11
18. MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE.....	12
19. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	12
20. RINNOVO DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE	12
21. PUBBLICITÀ E USO DEI LOGO	13
22. LOGO A DISPOSIZIONE	13

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

1. GENERALITÀ

- 1.1. Il presente Regolamento illustra le procedure seguite da CSQA Certificazioni Srl (di seguito CSQA) per la certificazione dei Service Management Systems (di seguito SMS) di un'Organizzazione richiedente la certificazione a fronte della revisione applicabile della norma ISO/IEC 20000-1 e/o di altre norme/codici facenti riferimento al Service Management System. Il presente documento è parte integrante del contratto sottoscritto dall'Organizzazione con CSQA.
- 1.2. Lo scopo della certificazione dei SMS è quello di dare, attraverso una verifica ispettiva iniziale e successive verifiche ispettive di sorveglianza, un'assicurazione indipendente con un adeguato livello di fiducia, che l'Organizzazione opera conformemente a quanto stabilito dalle Norme di riferimento. Per ottenere la certificazione un'Organizzazione dovrà dimostrare di possedere un Sistema di Gestione conforme al modello riportato nelle Norme di riferimento.

2. CONDIZIONI PER L'OTTENIMENTO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

- 2.1. L'Organizzazione, per ottenere e mantenere la certificazione deve:
- attuare e mantenere un Sistema di Gestione documentato conforme alle disposizioni della revisione applicabile delle Norme di riferimento;
 - avere identificato e tenere sotto controllo i requisiti specificati per i relativi prodotti/servizi, compresi quelli cogenti per leggi e regolamenti;
 - avere pianificato ed attuato almeno una volta nell'arco dell'ultimo anno, le verifiche ispettive interne del Sistema di Gestione con le procedure relative definite ed attuate;
 - avere effettuato nell'arco dell'ultimo anno almeno un riesame direzionale completo;
 - avere operativi (e quindi verificabili da CSQA secondo le modalità previste), eventuali siti produttivi temporanei;
 - avere attivato e reso operative le attività comprese nel campo di applicazione per il quale si richiede la certificazione;
 - prendere tutti i provvedimenti necessari per consentire la corretta conduzione da parte di CSQA delle attività di verifica previste nel presente regolamento;
 - permettere al personale incaricato da CSQA l'accesso alla documentazione del Sistema di Gestione, alle registrazioni, alle aree e al personale interessato;
 - permettere la partecipazione alle verifiche ispettive, previa comunicazione scritta di CSQA, ad osservatori di CSQA, valutatori dell'Organismo di Accreditamento o di altro Ente/Federazione di cui CSQA è membro. Lo scopo di tali partecipazioni è l'addestramento di nuovo personale e/o la sorveglianza sull'operato dei valutatori di CSQA. Gli osservatori/valutatori in affiancamento accompagnano sempre i valutatori di CSQA durante lo svolgimento della verifica ispettiva;
 - comunicare in forma scritta ed in anticipo i nominativi di eventuali consulenti aziendali che hanno progettato, realizzato e mantenuto il Sistema di Gestione;
 - comunicare in forma scritta e in anticipo i nominativi di eventuali consulenti dell'Organizzazione che partecipano alla verifica ispettiva, i quali devono mantenere esclusivamente il ruolo di osservatori, a meno che non chiamati in causa da uno dei componenti del Gruppo di Valutazione di CSQA per chiarimenti;
 - mantenere le condizioni che hanno permesso il rilascio della certificazione;

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

- comunicare tempestivamente a CSQA qualsiasi modifica apportata al Sistema di Gestione;
 - formulare adeguate proposte di azioni correttive entro i tempi indicati nel rapporto della verifica ispettiva, salvo indicazione diversa da parte di CSQA;
 - rispettare quanto previsto dal presente documento e dal Contratto di certificazione;
 - regolare le specifiche di spesa riportate nel Contratto di certificazione, indipendentemente dall'esito delle verifiche ispettive eseguite;
 - mantenere, per tutto il periodo di validità della certificazione, una registrazione di tutte le comunicazioni pervenute e la documentazione delle azioni correttive intraprese;
 - comunicare a CSQA i casi in cui sia coinvolta in procedimenti giudiziari conseguenti a violazioni di leggi applicabili al Sistema di Gestione e al suo campo di applicazione.
- 2.2. A seguito del mancato rispetto delle condizioni sopra riportate, CSQA, in relazione alla frequenza e gravità degli eventi, adotterà le azioni del caso che possono comportare nei casi più gravi la sospensione e la revoca della validità della certificazione (si vedano al riguardo le Condizioni Generali di Contratto riportate nel Contratto di Certificazione).

3. ESCLUSIONI

- 3.1. In riferimento alla possibilità/necessità di autorizzare eventuali esclusioni dell'applicazione di alcuni requisiti delle Norme di riferimento nel/i sito/i oggetto della certificazione saranno considerati i seguenti elementi:
- i settori di attività dell'Organizzazione;
 - le categorie dei prodotti realizzati /le tipologie di servizio erogate.
- 3.2. Qualora l'Organizzazione ritenga che alcuni requisiti delle Norme di riferimento non siano applicabili alla propria attività o che necessitino di interpretazioni particolari, dovrà farlo presente già alla presentazione della domanda di certificazione spiegandone dettagliatamente i motivi. L'ammissibilità delle richieste di non applicabilità o di interpretazioni particolari è valutata da CSQA. In ogni caso non saranno ammesse esclusioni di processi o di parti di processi aventi impatto sulla conformità finale dei prodotti/servizi realizzati.

4. RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

- 4.1. Si adotterà la riduzione del campo di applicazione, togliendo quelle parti nelle quali l'Organizzazione abbia ommesso/mancato, in modo persistente o serio, di rispettare/soddisfare i requisiti di certificazione. Tale riduzione deve essere congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione e deve tener conto delle responsabilità dell'Organizzazione in termini di immissione nel mercato di prodotti/fornitura di servizi.

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

5. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

5.1. Per poter ottenere un preventivo per la certificazione l'Organizzazione dovrà fornire:

- Le informazioni indicate nel Questionario informativo (QIP) ed eventuali allegati;
- Certificato di iscrizione dell'Organizzazione ad una Camera di Commercio o documento equivalente;

5.2. Per poter accedere alla certificazione, l'Organizzazione dovrà sottoscrivere, tramite il proprio rappresentante legale, e restituire a CSQA il Contratto di Certificazione del quale il presente documento è parte integrante. Il Contratto di Certificazione riporta i seguenti elementi:

- Parte 1: Offerta economica;
- Parte 2: Conferma d'ordine incluse le Condizioni generali di Contratto.

6. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI

6.1. CSQA classifica le situazioni di non rispondenza ai requisiti specificati nei documenti di riferimento come non conformità. Le non conformità sono classificate in:

- **ESSENZIALE**: carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma relativa al Service Management System o situazioni che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati previsti. L'emissione di non conformità essenziali comporta l'interruzione dell'iter di certificazione o sorveglianza fino a che l'Organizzazione non abbia provveduto ad intraprendere efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate. Tali azioni correttive dovranno essere necessariamente accettate e verificate nella loro efficacia da CSQA. CSQA si riserva in qualsiasi momento e in relazione alla tipologia e gravità degli eventi, di adottare le azioni del caso che possono comportare:
 - ✓ l'effettuazione di una verifica ispettiva supplementare e/o con breve preavviso
 - ✓ nel caso di carenze esclusivamente riconducibili alla documentazione rilevante prevista dalla norma di riferimento, una regolarizzazione di detta documentazione che dovrà essere inoltrata a CSQA entro una data prefissata;
 - ✓ sospensione/revoca della certificazione (V. Condizioni Generali di Contratto del Contratto di Certificazione).
- **IMPORTANTE**: carenza relativa ad un requisito specificato che non mette in discussione l'efficacia e la conformità globale del sistema. L'emissione di una non conformità importante comporta per l'Organizzazione l'obbligo ad intraprendere efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate. Tali azioni correttive dovranno essere necessariamente accettate da CSQA che ne valuterà l'efficacia nel corso della successiva verifica ispettiva.
- **POTENZIALE**: situazioni problematiche rilevate nell'audit di stage 1 che potrebbero essere classificate come non conformità nel successivo audit di stage 2.

6.2. Nel caso in cui , pur essendo garantita la conformità ai requisiti della norma di riferimento, vi siano opportunità per il miglioramento tali rilievi vengono classificati come SPUNTI DI MIGLIORAMENTO.

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

7. VISITA PRECERTIFICATIVA

- 7.1. L'Organizzazione, se lo ritiene utile, può richiedere a CSQA, l'effettuazione di una visita precertificativa. La richiesta deve essere fatta al momento della sottoscrizione del Contratto o mediante altra richiesta scritta.
- 7.2. La visita pre-certificativa ha lo scopo di:
- ✓ individuare la dimensione, la struttura e l'attività dell'Organizzazione;
 - ✓ individuare il grado di preparazione dell'Organizzazione a sostenere l'iter di certificazione tramite la valutazione della completezza della documentazione e del grado di implementazione del Sistema di Gestione rispetto alle Norme di riferimento;
 - ✓ individuare il tipo di esperienza richiesta al Gruppo di Valutazione.
- 7.3. La visita pre-certificativa è facoltativa e può essere richiesta una sola volta. Il numero di giornate necessarie per la sua esecuzione è stabilito in funzione della tipologia e dimensione dell'Organizzazione e non può eccedere in ogni caso le 2 gg/uomo.
- 7.4. La data e il programma della visita pre-certificativa sono definite da CSQA in accordo con l'Organizzazione.
- 7.5. Al termine della visita pre-certificativa, il Gruppo di Verifica rilascia un rapporto che non conterrà indicazioni relative al grado di conformità del Sistema di Gestione.

8. NOMINA DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE

- 8.1. CSQA procede, a nominare un Gruppo di Valutazione (composto da un valutatore Responsabile del gruppo stesso e eventualmente da altri valutatori).
- 8.2. CSQA comunica preventivamente all'Organizzazione i nominativi dei componenti il Gruppo di Valutazione. L'Organizzazione ha a disposizione 1 giorno lavorativo per sollevare, in forma scritta, eventuali obiezioni e richiedere la sostituzione di uno o più dei valutatori. Tale eventuale richiesta non potrà essere accettata da CSQA nel caso di aspetti inerenti le competenze tecniche del Gruppo di valutazione.

9. FASE DI VALUTAZIONE – GENERALITA'

- 9.1. CSQA valuterà la conformità a fronte della norma: ISO/IEC 20000-1 nella revisione corrente.
- 9.2. La valutazione sarà effettuata secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17021_1 e ISO/IEC 20000-6 nelle revisioni correnti e successive modifiche e integrazioni.
- 9.3. La fase di valutazione inizia solamente dopo l'invio da parte dell'Organizzazione di quanto riportato al paragrafo 5.
- 9.4. I valutatori di CSQA nel corso delle verifiche ispettive sono tenuti a limitare al minimo le interferenze con l'attività dell'Organizzazione.
- 9.5. La presentazione da parte dell'Organizzazione di rapporti di verifiche ispettive eseguite da altri Organismi di certificazione/Enti riconosciuti o convenzionati con CSQA, può esimere, a giudizio insindacabile di CSQA, da alcune delle attività di verifica ispettiva, sulla base di procedure stipulate da CSQA con tali Enti.
- 9.6 L'Organizzazione ha facoltà di negare al Gruppo di Verifica, l'accesso ad informazioni considerate riservate o sensibili; tale facoltà deve essere necessariamente esercitata in sede di Stage 1. In questo caso il Gruppo di Verifica deve valutare se ciò può influenzare la corretta valutazione del SMS. Qualora ritenga

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

che il mancato accesso a tali informazioni ostacoli una corretta valutazione del SMS, si deve cercare un accordo sulle modalità di accesso a dette informazioni. Se tale accordo non può essere raggiunto, l'iter di certificazione viene interrotto. Detto accordo può consistere nel fatto che l'Organizzazione autorizza il Gruppo di Verifica ad accedere a tali informazioni per tutto e solo il tempo della verifica, obbligando il Gruppo stesso alla riservatezza. All'uopo si specifica che tutti i componenti del Gruppo di Verifica, incaricati da CSQA, hanno preventivamente sottoscritto apposito impegno di riservatezza. Eventuali osservatori devono essere esclusi dalla consultazione di tali informazioni riservate.

10. PIANIFICAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

10.1. Il Responsabile del Gruppo di Valutazione pianifica con l'Organizzazione la data della verifica ispettiva di certificazione con un anticipo di almeno 7 giorni.

11. VERIFICHE ISPETTIVE

11.1. La prima verifica ispettiva (cosiddetta di certificazione) viene condotta in due distinti momenti: Stage 1 e Stage 2.

11.2. Verifica di Stage 1: gli obiettivi sono l'identificazione di eventuali situazioni che potrebbero potenzialmente configurarsi come situazioni di Non Conformità nella verifica ispettiva di Stage 2 e la determinazione dei tempi necessari, all'Organizzazione e a CSQA, prima dell'esecuzione della verifica di Stage 2. Nello specifico vengono valutati:

la documentazione: il Responsabile del Gruppo di Valutazione incaricato valuta la documentazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione per verificarne l'adeguatezza alle Norme di riferimento. La documentazione dell'Organizzazione può risultare:

- ✓ approvata: se non sono state rilevate non conformità;
 - ✓ approvata con riserva: se il giudizio complessivo del Gruppo di Valutazione sulle non conformità rilevate sulla documentazione non pregiudica il proseguimento della verifica ispettiva.
 - ✓ non approvata: se il giudizio complessivo del Gruppo di Valutazione sulle non conformità rilevate sulla documentazione pregiudica il proseguimento della verifica ispettiva. In questo caso l'iter di certificazione viene interrotto fino alla avvenuta soluzione delle non conformità ed alla consegna a CSQA della documentazione corretta che deve avvenire entro un tempo massimo di un anno, pena l'archiviazione della pratica.
- la localizzazione e le eventuali condizioni particolari del sito;
 - la comprensione dell'Organizzazione riguardo ai requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi;
 - la raccolta delle informazioni riguardanti il campo di applicazione, i processi e la/e localizzazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi (per esempio qualità, ambiente, aspetti legali relativi all'attività del cliente, rischi associati ecc.);
 - la valutazione della pianificazione e della esecuzione delle verifiche ispettive interne, del riesame della direzione e del livello di attuazione del sistema per l'esecuzione della verifica di Stage 2;
 - il riesame dell'assegnazione di risorse per la verifica di Stage 2 e l'accordo sui dettagli della verifica di Stage 2.

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

In linea generale durante la valutazione delle informazioni riguardanti la conformità legale viene verificata l'effettiva disponibilità delle autorizzazioni rilevanti rilasciate dalla Pubblica Autorità.

Per il raggiungimento degli obiettivi suddetti la verifica ispettiva può essere condotta presso le strutture del cliente o in modalità da remoto.

Ogni parte del Sistema di Gestione verificata in stage 1 che sia stata implementata e attuata in maniera completa dall'Organizzazione e che sia in conformità con i requisiti applicabili, può non essere ri-verificata durante la verifica ispettiva di Stage 2 (nel corso della quale sarà sufficiente verificare che continui ad essere conforme ai requisiti applicabili).

Se durante la verifica ispettiva di Stage 1 dovessero emergere problematiche tali da impedire il proseguimento dell'audit, anche nel caso di verifiche consecutive, questo verrà ripetuto (in tutto o in parte) a titolo oneroso per l'Organizzazione, lo Stage 2 non avrà inizio e verrà posticipato.

Il tempo massimo che può intercorrere tra la verifica ispettiva di Stage 1 e di Stage 2 non può essere superiore ai 6 mesi. Se ciò accade la verifica ispettiva di Stage 1 verrà ripetuta.

11.3. Verifica di Stage 2: Nel corso della verifica di Stage 2 vengono valutati:

- la conformità dell'intero Sistema di Gestione rispetto a tutti i requisiti delle Norme applicabili;
- la presa in carico e risoluzione delle situazioni di potenziale Non Conformità identificate nel corso della verifica di Stage 1.

Le risultanze della verifica ispettiva di Stage 1 vengono documentate e comunicate all'Organizzazione prima dell'inizio della verifica ispettiva di Stage 2.

11.4 Lo schema di esecuzione della verifica ispettiva prevede:

- una riunione iniziale con la Direzione dell'Organizzazione o persona appositamente delegata dalla Direzione stessa, il Responsabile del Sistema di Gestione ed eventualmente altro personale dell'Organizzazione interessato. La riunione iniziale ha lo scopo di:
 - ✓ presentare il Gruppo di Valutazione,
 - ✓ chiarire eventuali punti del programma non perfettamente compresi,
 - ✓ ribadire l'impegno alla riservatezza del Gruppo di Valutazione,
 - ✓ definire chiaramente il campo di applicazione del Sistema di Gestione,
 - ✓ chiarire quanto altro necessario per l'effettuazione della verifica ispettiva.
- la verifica operativa delle attività/processi dell'Organizzazione con riferimento alla conformità di tutte le aree del Sistema di Gestione alle prescrizioni delle Norme di riferimento ed agli eventuali documenti di riferimento;
- una riunione finale con la presenza delle stesse funzioni presenti alla riunione iniziale. La riunione finale ha lo scopo di:
 - ✓ illustrare i risultati della verifica ispettiva contenuti nel Rapporto di Verifica Ispettiva nel quale sono verbalizzati anche eventuali Spunti per il miglioramento e le eventuali riserve dell'Organizzazione. Il rapporto viene controfirmato dall'Organizzazione ed è lasciato in copia alla stessa.
 - ✓ illustrare le carenze rispetto alle Norme di riferimento verbalizzate nei moduli di Non Conformità e le modalità di comunicazione a CSQA delle Azioni Correttive proposte dall'Organizzazione. I moduli di Non Conformità vengono controfirmati dalla Organizzazione per accettazione.

Tutte le eventuali modifiche successive apportate da CSQA al Rapporto di Verifica Ispettiva vengono comunicate all'Organizzazione.

11.5 Nel caso di Organizzazioni multisito le Azioni Correttive devono essere attuate su tutti i siti coinvolti.

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

11.6. In caso di proposta del Gruppo di Valutazione di procedere ad una nuova verifica ispettiva, la stessa potrà svolgersi solo qualora l'Organizzazione abbia provveduto, entro il periodo di tempo concordato, ad apportare efficaci Azioni Correttive, riservandosi di stabilirne l'estensione in funzione delle relative esigenze.

11.7. CSQA si riserva di effettuare verifiche presso eventuali fornitori / Organizzazioni a cui fossero affidati processi rilevanti rientranti nell'oggetto della certificazione (tale attività se ritenuta necessaria ma non è stato possibile effettuarla in fase di certificazione dev'essere effettuata obbligatoriamente in una delle sorveglianze successive. Le eventuali NC riscontrate verranno rilasciate alla Organizzazione Richiedente;

11.8. Qualora un'Organizzazione operi su più siti permanente, tutte le funzioni attinenti al sistema di gestione siano gestite da una sede centrale e sia richiesta un'unica certificazione, le attività di valutazione possono essere svolte con campionamento dei siti sottoposti a verifica, purchè:

- l'attività/processi sia la stessa per tutti i siti e applichi lo stesso Sistema di Gestione. Nel caso di sottogruppi di siti con attività simili i criteri di campionamento possono essere esplicitati per ciascun sottogruppo;
- le attività di gestione del sistema siano svolte da parte della sede centrale dell'Organizzazione. Prima dello stage 2 l'Organizzazione deve aver effettuato una verifica ispettiva interna ad ogni sito ed aver adeguatamente valutato le NC rilevate e definito le AC.

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

12. VERIFICHE ISPETTIVE SPECIALI

12.1. VERIFICHE ISPETTIVE SUPPLEMENTARI: In caso di non conformità essenziali (V. capitolo 6), che comportano cioè l'interruzione dell'iter di certificazione o di sorveglianza, CSQA procederà all'effettuazione di una verifica ispettiva supplementare (non prevista cioè nel piano di sorveglianza) qualora l'Organizzazione abbia provveduto ad apportare efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate.

12.2. VERIFICHE ISPETTIVE CON BREVE PREAVVISO O SENZA PREAVVISO: CSQA si riserva la facoltà di effettuare delle verifiche supplementari con un preavviso massimo di 24 ore o senza preavviso in situazioni particolari, quali ad esempio situazioni potenzialmente critiche emerse in seguito a reclami o a segnalazioni. Scopo di tale verifica è quello di valutare come l'Organizzazione ha gestito o sta gestendo tale criticità. In caso di esito negativo, l'organizzazione potrà incorrere nella sospensione/revoca della certificazione

13. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

13.1. A conclusione delle attività di verifica ispettiva e di raccolta della documentazione la pratica di certificazione viene portata all'esame del Comitato Esecutivo di Certificazione quando l'Organizzazione ha risolto in modo adeguato tutte le Non Conformità e/o se c'è un suo preciso e credibile impegno a raggiungere la piena conformità in un tempo definito e dichiarato, giudicato idoneo da CSQA.

13.2. Il Comitato Esecutivo di Certificazione delibera la concessione o meno del Certificato di conformità. L'Organizzazione sarà informata per iscritto dell'esito dell'attività del Comitato stesso, compreso il piano delle successive verifiche di sorveglianza (quest'ultimo solo nel caso di concessione della certificazione).

13.3. Nel caso di non concessione della certificazione, l'Organizzazione sarà informata riguardo le oggettive motivazioni che hanno portato alla decisione stessa. Una nuova domanda potrà essere presentata non prima di sei mesi dal momento di comunicazione della decisione negativa.

13.4. Nel caso non fossero soddisfatte le richieste di Azioni Correttive entro il periodo di tempo massimo di un anno la pratica di certificazione sarà rimessa al Comitato Esecutivo di Certificazione che delibererà l'archiviazione d'ufficio e l'eventuale revoca della certificazione.

14. EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

14.1. A seguito della concessione della certificazione il Comitato Esecutivo di Certificazione emetterà un Certificato di conformità dove sarà specificato:

- il numero di registrazione della certificazione;
- il nome e la ragione sociale certificata con il relativo indirizzo della sede legale;
- le unità operative certificate con il relativo indirizzo;
- la Norma di riferimento;
- il/i servizio/i ai quali la certificazione si applica (campo di applicazione);

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

- la data di prima emissione;
- la data di nuove emissioni a seguito di eventuali revisioni;
- la data di scadenza della certificazione.

14.2. CSQA in quanto Organismo di certificazione aderente al CISQ – Federazione Certificazione Italiana Sistemi Qualità, rilascia il Certificato IQ-Net – International Certification Network secondo le seguenti modalità:

- CISQ ha la piena responsabilità della emissione del Certificato IQ-Net;
- le procedure e le condizioni di rilascio, modifica e ritiro del Certificato IQ-Net sono descritte nel Manuale della Qualità CISQ e nel Manuale di Gestione IQ-Net per la parte di competenza;
- in caso di uscita di CISQ da IQ-Net, il Certificato IQ-Net verrà ritirato dallo stesso entro i trenta giorni successivi alla stessa uscita;
- le condizioni d'uso del logo IQ-Net sono quelle previste nel Regolamento IQ-Net e nell'IQ-Net "Basic Document" di riferimento, che qui si intende integralmente richiamato e trascritto anche se non materialmente allegato;
- il Certificato IQ-Net verrà rilasciato/modificato in dipendenza dell'uscita di nuove revisioni in sede IQNet.

15. SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'

15.1. L'attività di certificazione di CSQA viene, come richiesto dalle norme di accreditamento, costantemente sottoposta a controllo da parte del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità. Tale Comitato è composto da un'equa rappresentanza di tutte le parti interessate alla certificazione quali le Organizzazioni dei Consumatori, le Associazioni industriali e del commercio (produttori, trasformatori, distributori), le Autorità di regolazione, etc.

15.2. Compito principale di tale Comitato è quello di salvaguardare l'imparzialità dell'attività di certificazione di CSQA e di tutti i processi ad essa correlati, garantendo il rispetto delle norme di accreditamento applicabili e la buona esecuzione delle attività di certificazione.

16. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI CERTIFICAZIONE

16.1. Le modifiche alle condizioni di certificazione possono riguardare:

- modifiche alle norme di riferimento;
- modifiche al presente Regolamento per la certificazione;
- Modifiche alle Condizioni Generali di Contratto;
- modifiche al Tariffario.

16.2 Nel caso venissero apportate variazioni alle Norme di riferimento (ad esempio nuova revisione), CSQA ne darà comunicazione all'Organizzazione certificata, la quale ha la facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro il termine che Le verrà indicato, o di rinunciare alla certificazione. Nel caso di mantenimento della certificazione, CSQA verificherà la conformità alle nuove prescrizioni. Le spese per le eventuali visite sono a carico dell'Organizzazione.

16.3 Nel caso venissero apportate variazioni alle prescrizioni contenute nel presente

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

Regolamento queste saranno comunicate all'Organizzazione che ha facoltà di accettarle o rinunciare alla certificazione dandone comunicazione a CSQA.

16.4 Nel caso vi siano modifiche alle condizioni economiche relative alla certificazione, queste saranno comunicate all'Organizzazione che ha facoltà di accettarle o rinunciare alla certificazione dandone comunicazione a CSQA.

17. PROCEDURA DI SORVEGLIANZA

- 17.1. Durante il periodo di validità della certificazione, CSQA effettua, mediante personale qualificato, un'attività di sorveglianza tramite verifiche ispettive, programmate e preannunciate, in numero minimo di una all'anno (anno solare) fatta eccezione per gli anni di rinnovo della certificazione e nel caso riportato al paragrafo successivo, secondo le scadenze previste dal piano di sorveglianza comunicato al momento della concessione della certificazione. Il periodo di pianificazione degli audit (rimanendo comunque all'interno dell'anno solare) è di esclusiva pertinenza di CSQA, sulla base di criteri di campionamento, ev. stagionalità, etc.
- 17.2. La prima verifica ispettiva di sorveglianza, successiva alla certificazione iniziale, deve essere condotta obbligatoriamente entro i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione.
- 17.3. Eventuali richieste di modifica del piano di sorveglianza devono essere inviate a CSQA e contenere il nuovo periodo richiesto per l'effettuazione della verifica, le motivazioni a supporto della richiesta stessa e l'impegno al mantenimento in conformità ai requisiti delle Norme di riferimento nel periodo transitorio. Tali richieste, se accolte, non modificano comunque la pianificazione delle verifiche ispettive successive a quella oggetto della richiesta.
- 17.4. Le verifiche di sorveglianza hanno lo scopo di verificare il mantenimento della conformità ai requisiti delle Norme di riferimento a fronte di tutti i servizi oggetto della certificazione rilasciata. A tal proposito il Responsabile del Gruppo di Valutazione incaricato da CSQA fisserà con l'Organizzazione le date opportune.
- 17.5. Le aree del Sistema di Gestione oggetto di valutazione in sorveglianza sono a completa discrezione di CSQA.
- 17.6. Il Piano della verifica ispettiva di sorveglianza prevede sempre:
- la valutazione di eventuali avvenute modifiche dell'Organizzazione e/o del Sistema di Gestione;
 - la verifica della risoluzione delle Non Conformità rilevate nella verifica ispettiva precedente e delle eventuali azioni attuate a seguito degli spunti per il miglioramento;
 - la verifica del mantenimento della conformità legislativa; • la verifica del rispetto delle condizioni riportate nel presente Regolamento.
- 17.7 Il mancato rispetto degli impegni in ordine all'attività di sorveglianza potrà comportare la sospensione o la revoca della validità della certificazione.
- 17.8 Verifiche aggiuntive possono essere fatte anche nel caso di ricevimento di notizie di incidenti/gravi

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

irregolarità/segnalazioni o a seguito di richieste esplicite da parte dell'organismo di accreditamento.

18. MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE

18.1. L'Organizzazione certificata ha facoltà di apportare modifiche al proprio Sistema di Gestione certificato.

18.2. Qualora l'Organizzazione intenda variare parti del suo Sistema di Gestione o attuare cambiamenti strutturali rilevanti ai fini della conformità alle Norme di certificazione dovrà:

- informare preventivamente e dettagliatamente CSQA circa le suddette modifiche;
- prendere atto delle decisioni di CSQA, che si riserva la possibilità di procedere ad una nuova valutazione o ad un semplice approfondimento. Tali decisioni saranno comunicate all'Organizzazione per iscritto.
- informare CSQA riguardo l'accettazione delle decisioni o la rinuncia alla certificazione.

18.3. In tal caso CSQA si riserva la possibilità di decidere se procedere immediatamente ad una nuova verifica ispettiva di certificazione oppure richiedere all'Organizzazione la presentazione di una nuova domanda di certificazione con relativa documentazione.

19. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

19.1. L'Organizzazione certificata, ha facoltà di chiedere modifiche al campo di applicazione della certificazione.

19.2. Tali modifiche possono riguardare:

- estensione ad attività gestite da altre unità produttive;
- estensione ad altre attività/servizi coperti dal Sistema di Gestione;
- estensione ad un'altra norma di riferimento.

19.3. Le modalità per richiedere le modifiche sono le medesime indicate per la presentazione della richiesta di certificazione (si veda capitolo 5).

20. RINNOVO DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

20.1. La validità del contratto è a tempo determinato, a partire dalla data di sottoscrizione del Contratto di Certificazione, fino alla data di scadenza del terzo anno di certificazione e si intende tacitamente rinnovata non pervenendo comunicazione contraria in merito, da una delle parti, entro i sei mesi precedenti la scadenza. Le procedure di rinnovo della validità della certificazione sono le medesime attuate per l'effettuazione della verifica di certificazione, senza tuttavia la suddivisione della verifica in stage 1 e stage 2

20.2. La verifica ispettiva di rinnovo deve essere svolta prima della scadenza del certificato.

20.3 Nel caso di transizione alla nuova versione dello standard tale attività sarà gestita contestualmente in sede di rinnovo del certificato o, in alternativa verrà concordata prima della scadenza della validità della norma (nella versione indicata nel certificato). Le verifiche di rinnovo e di prima certificazione rispetto la nuova versione dello standard verranno svolte secondo i tempi definiti dall'Organismo di Accreditamento.

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

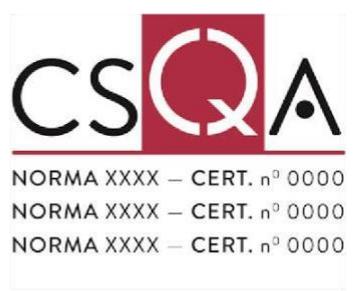
21. PUBBLICITÀ E USO DEI LOGO

- 21.1. In aggiunta alle regole generali già illustrate all'articolo 8 delle Condizioni Generali di Contratto del Contratto di Certificazione, si illustrano di seguito le regole di pubblicità e di utilizzo dei loghi.
- 21.2. L'utilizzo dei logo non è soggetto a preventiva autorizzazione (eccetto per i logo multinorma, come di seguito specificato) da parte di CSQA; tuttavia il rispetto delle regole di cui al presente documento, nonché a quelle delle Condizioni Generali di Contratto è oggetto di verifica in occasione delle verifiche ispettive di sorveglianza e rinnovo. Eventuali discordanze a tali regole possono comportare l'emissione di non conformità.
- 21.3. L'Organizzazione si impegna a non consentire che i riferimenti alla certificazione del suo sistema di gestione siano utilizzati in modo tale da far intendere che l'organismo di certificazione certifichi un prodotto (compreso un servizio) o un processo.

22. LOGO A DISPOSIZIONE

- 22.1. LOGO CSQA E COLLEGATI: Logo a disposizione delle organizzazioni con Service Management System certificato:

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

CODICE	CERTIFICAZIONE DI RIFERIMENTO	CONDIZIONI PER L'USO	LOGO
CSQA SMS	Organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione del Service Management System .	<ul style="list-style-type: none"> • Va utilizzato per le comunicazioni riguardanti la certificazione (fatture, DDT, carta intestata, pubblicità, siti internet etc.). • Non può essere utilizzato su etichette, imballi dei prodotti o su rapporti di prova di laboratori. • Colore rosso pantone n. 183 756 	 <p>FIGURA 1</p>
DICITURA	Organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione del Service Management System .	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzabile su prodotti ed imballi ove non è possibile utilizzare il logo CSQA-SMS: <p style="text-align: center;">AZIENDA CON SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000:11 CERTIFICATO CSQA N. XXX</p>	<p style="text-align: center;">DICITURA 1</p>
LOGO MULTINORMA Opzione 1	<p>Nel caso di certificazioni riferite a più norme può essere utilizzato il formato "logo multinorma" con le diciture di tutte o parte delle norme certificate.</p> <p>Tale formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - può essere utilizzato su etichette, imballi, rapporti di prova qualora riporti esclusivamente i riferimenti a certificazioni di prodotto/servizio; nel caso contenga riferimenti a certificazioni di sistema (es. ISO 9001) può essere utilizzato esclusivamente su documentazione aziendale (fatture, DDT, carta intestata, materiale pubblicitario, sito web, ecc.); - può essere utilizzato abbinato al logo dell'ente di accreditamento (ACCREDIA) solo ed esclusivamente se tutte le norme certificate sono accreditate dallo stesso ente di accreditamento; - può essere usato dal cliente solo previa autorizzazione all'uso scritta da parte di CSQA. 		
LOGO MULTINORMA Opzione 2	<p>Nel caso di certificazioni riferite a più norme può essere utilizzato il formato "logo multinorma" con le diciture di tutte o parte delle norme certificate.</p> <p>Tale formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - può essere utilizzato su etichette, imballi, rapporti di prova qualora riporti esclusivamente i riferimenti a certificazioni di prodotto/servizio; nel caso contenga riferimenti a certificazioni di sistema (es. ISO 9001) può essere utilizzato esclusivamente su documentazione aziendale (fatture, DDT, carta intestata, materiale pubblicitario, sito web, ecc.); - può essere utilizzato abbinato al logo dell'ente di accreditamento (ACCREDIA) solo ed esclusivamente se tutte le norme certificate sono accreditate dallo stesso ente di accreditamento; - può essere usato dal cliente solo previa autorizzazione all'uso scritta da parte di CSQA. 		

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) A FRONTE DELLA NORMA ISO/IEC 20000

<p><i>IQ-NET</i></p>	<p>Organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione del Service Management System.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'uso è facoltativo. • Può essere utilizzato in qualsiasi comunicazione riguardante la certificazione (fatture, DDT, carta intestata, pubblicità, siti internet etc.). • Utilizzabile solo in combinazione con i logo CSQASMS (Fig. 1) e/o il logo CISQ (Fig. 4). • Quando possibile, il marchio IQNET deve essere applicato in blu, o in bianco quando lo sfondo è blu. In casi eccezionali in cui non è possibile apporre il blu/bianco, il marchio può essere applicato in bianco e nero. • 	 <p>FIGURA 3</p>
<p><i>CISQ</i></p>	<p>Organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione del Service Management System</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'uso è facoltativo. • Può essere utilizzato in qualsiasi comunicazione riguardante la certificazione (fatture, DDT, carta intestata, pubblicità, siti internet etc.). • Utilizzabile solo in combinazione con i logo . CSQASMS (Fig. 1) e/o il logo IQ-NET (Fig. 3). 	 <p>FIGURA 4</p>