



## 1. COPYRIGHT

Il presente Regolamento è di proprietà delle Società del Gruppo AJA (vedi successivo § 3) in quanto titolare del copyright. Tale diritto è regolamentato dalle Leggi Nazionali e dai Trattati Internazionali sulla tutela del copyright. Tutti i diritti e titoli sono e saranno delle Società del Gruppo AJA, compresi i diritti di proprietà intellettuale.

## 2. TERMINI E DEFINIZIONI

AJA Europe Ltd: Organismo indipendente di Certificazione accreditato.

AJA Registrars Limited: Organismo indipendente di Certificazione accreditato.

AJA Registrars Inc.: Organismo indipendente di Certificazione accreditato.

AJA Registrars Europe S.r.l.: Ufficio locale filiale di AJA Europe Ltd, AJA Registrars Limited ed AJA Registrars Inc.

Accreditamento: Riconoscimento formale dell'idoneità di un organismo ad effettuare la certificazione di prodotti e/o di Sistemi di Gestione.

Alta Direzione: Gruppo di persone che ha l'autorità e la responsabilità di controllare direttamente il Sistema di Gestione al più alto livello.

Audit: (o Verifica Ispettiva o Valutazione) è un processo sistematico, indipendente e documentato svolto sull'organizzazione per ottenere informazioni al fine di stabilire in quale misura i criteri di riferimento siano stati soddisfatti.

Auditor - Lead Auditor: Componente o Responsabile del Gruppo di Verifica.

Assessment: Attività di pianificazione ed effettuazione degli audit.

Agreement: Accordo.

Azienda, Organizzazione: Cliente che sottoscrive l'offerta ed il Regolamento.

Certificazione: Procedura in base alla quale un organismo di certificazione attesta per iscritto che un prodotto, un processo, un servizio o una figura professionale sono conformi ai requisiti specificati dalla normativa.

Certificato: Attestato di conformità ad uno standard, una norma, un disciplinare.

Azione correttiva: Azione tesa a ricercare ed eliminare le cause di non conformità esistenti e a prevenire il ripetersi delle stesse.

Implementazione: Traduzione di uno strumento, una tecnica, un processo o una metodologia dalla teoria alla pratica.

Non Conformità: Mancato soddisfacimento da parte del Sistema Qualità di un requisito o una deviazione rispetto alle specifiche di riferimento.

Osservazione: Segnalazione di un possibile miglioramento.

Comitato Tecnico: Organo responsabile del rilascio / mantenimento di una certificazione.

Sorveglianza: Audit periodico.

Logo: L'immagine e la scritta che rappresenta AJA e/o Organismi di Accreditamento.

Ricorso: Richiesta di esaminare o ri-esaminare una determinata situazione al fine di ottenere un provvedimento.

Reclamo: Lagnanza formale per una presunta o reale irregolarità

Governing Council: Comitato composto da persone esterne all'organizzazione di AJA e che vigila sull'imparzialità, sull'obiettività, sull'assenza di conflitti di interesse - pregiudizi - preconcetti, l'indipendenza, l'equità e l'equilibrio di quest'ultima.

Accredia: Organismo di Accreditamento Italiano.

## 3. INTRODUZIONE

Il Gruppo AJA, internazionalmente noto anche come AJA Registrars Group of Company, è una Organizzazione presente in numerosi Paesi del Mondo e che detiene numerosi accreditamenti e/o riconoscimenti per mezzo di società ad esso riconducibili.

Si riportano qui di seguito le società del Gruppo AJA che detengono e sono responsabili degli accreditamenti:

- AJA Registrars Ltd: UKAS (reg. no. 059), ANAB
- AJA Registrars Inc.: JAS-ANZ
- AJA Europe Ltd: UKAS (reg. no. 273), riconoscimento ACCREDIA (settore EAC 28).

Il Gruppo AJA opera sui territori nazionali ed internazionali sia direttamente, sia tramite un network di uffici locali soggetti all'attività di direzione e coordinamento da parte dello stesso Gruppo. Agli uffici locali è demandata l'attività di Assessment e la titolarità dei rapporti economico finanziari con l'organizzazione finale.

AJA Registrars Europe S.r.l. espressamente investita, autorizzata con preposto Agreement e quindi legittimata dalle suindicate società per l'esplicitamento di mansioni e oneri, tra cui a titolo indicativo e non esaustivo: "front desk" per

le Aziende/Organizzazioni - aspetti tecnico-organizzativi iter di Certificazione - risoluzione problematiche - riscossione corrispettivi spettanti agli Organismi di cui sopra - attività di recupero corrispettivi (stragiudiziale - giudiziale) - tutela di ogni e qualsivoglia interesse e posizione delle suindicate società negli ambiti che si renderanno necessari ed idonei e nelle adeguate sedi.

Il Gruppo AJA di seguito e successivamente nel testo sarà indicato solo come "AJA".

AJA opera secondo il seguente Regolamento, elaborato in conformità ai requisiti richiesti dagli Enti internazionali di accreditamento.

I certificati vengono emessi da AJA Europe Ltd, AJA Registrars Limited ed AJA Registrars Inc, asseconda dell'accreditamento richiesto (vedi precedente descrizione), e ne rimangono il titolare per tutto il periodo di validità.

Nel seguito del documento, ove non altrimenti specificato, dove viene menzionata AJA può intendersi anche l'ufficio locale.

## 4. SCOPO

AJA conduce attività di Audit per la valutazione e certificazione di sistemi di gestione aziendale secondo i seguenti Standard:

- Sistemi di Gestione per la Qualità - (QMS) - ISO 9001
- Sistemi di Gestione Ambientale - (EMS) - ISO 14001
- Sistemi di Gestione per la Sicurezza Alimentare - ISO 22000 (FSMS)
- Dispositivi Medici - ISO 13485 (MDMS)
- Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni - ISO 27001 (ISMS)
- Sistemi di Gestione per la Sicurezza e della Salute dei Lavoratori - OHSAS 18001 (OHSAS)
- Sistemi di Gestione dell'Energia - ISO 50001
- Sistema di Gestione per la Business Continuity (Continuità Operativa) - ISO 22301

## 5. SEGRETO PROFESSIONALE

AJA (e Ufficio Locale), fa sottoscrivere a tutto il suo personale un agreement specifico circa l'obbligo del mantenimento della massima riservatezza sulle informazioni acquisite nei contatti avvenuti con l'Azienda.

Qualora la normativa richieda che le informazioni siano rese note ad una terza parte sarà richiesta autorizzazione alla Azienda stessa, fermo restando i casi nei quali AJA non può esimersi dal farlo indipendentemente dalla autorizzazione dell'organizzazione.

## 6. ORGANIGRAMMA

Una copia dell'organigramma di AJA Europe Ltd, AJA Registrars Limited ed AJA Registrars Inc, relativa alle responsabilità e alla struttura dell'Ente, sarà disponibile su richiesta.

## 7. CONDIZIONI GENERALI

Per ottenere e mantenere la certificazione rilasciata da AJA, l'Azienda deve sottoscrivere e conformarsi alle seguenti condizioni generali:

- 7.1 Tutte le informazioni considerate necessarie ad AJA, al fine di completare il programma di valutazione, dovranno essere rese disponibili dall'Azienda richiedente (compilazione "completa ed esaustiva" del questionario). Le informazioni dichiarate verranno sottoposte a verifica in base alle evidenze raccolte in audit. L'Azienda in ogni caso sarà responsabile della veridicità delle informazioni (Cfr. §§ 19 - 20).
- 7.2 L'Azienda deve intraprendere tutte le azioni necessarie ad agevolare lo svolgersi dell'audit, rendere disponibile la documentazione di sistema, le registrazioni, l'accesso alle aree o spazi aziendali, dati e registrazione del personale e quant'altro sia inerente alla attività ed al sito per cui è stato richiesto il rilascio della certificazione.
- 7.3 Se l'Azienda non soddisfa tutti i requisiti necessari all'ottenimento della certificazione, AJA informerà l'Azienda riguardo gli aspetti responsabili del mancato soddisfacimento dei requisiti.
- 7.4 Quando l'Azienda dimostrerà di aver intrapreso un'azione correttiva, nei limiti di tempo prestabiliti, AJA pianificherà, tramite l'applicazione di una tariffa aggiuntiva, un ulteriore Audit solo per le parti che non possono essere verificate tramite un'analisi documentale (rif. §§ 10 e 19).
- 7.5 Se l'Azienda richiedente non dovesse riuscire ad implementare l'azione correttiva nel limite di tempo previsto, potrebbe essere necessario ripetere, applicando una tariffa aggiuntiva, l'audit per intero.
- 7.6 Il Certificato di conformità si riferirà solo al sito o ai siti sottoposti a valutazione e sarà relativo solo allo scopo riportato sul Certificato stesso.
- 7.7 I pagamenti devono essere effettuati nei tempi stabiliti nell'offerta economica. In caso di certificazione iniziale o ri-certificazione, il certificato non verrà emesso fintantoché non siano stati effettuati i

pagamenti. La Certificazione potrà essere sospesa o ritirata nel caso in cui non venissero effettuati i pagamenti relativi alle verifiche di sorveglianza.

- 7.8 L'Azienda richiedente deve permettere ad AJA di condurre le verifiche di sorveglianza periodiche in accordo con quanto definito nell'offerta economica.
- 7.9 L'Azienda certificata, al fine di dimostrare che le attività di Riesame della Direzione e di Audit Interno vengono condotte in modo efficace, deve effettuare tali attività con cadenza almeno annuale.
- 7.10 L'ufficio locale di AJA ha il compito di proporre il rilascio, mantenimento, rinnovo, estensione, riduzione, sospensione e ritiro dei Certificati.
- 7.11 L'Azienda certificata dovrà attenersi strettamente al regolamento sull'uso dei Marchi di Certificazione (linee guida sull'uso del Marchio) che verrà inviato in allegato al certificato.

## 8. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Dopo aver ricevuto il questionario compilato da parte dell'Azienda che ha richiesto la certificazione, sarà inviata un'offerta in cui verranno specificati gli aspetti tecnici ed economici della proposta, esplicitando i giorni stimati per lo specifico progetto.

In seguito alla ricezione dell'offerta firmata per accettazione da personale autorizzato dell'Azienda richiedente, AJA (o Ufficio Locale), attiverà il processo di certificazione, o rinnovo, in conformità alle sue procedure.

In caso di trasferimento della certificazioni da altro OdC accreditato, AJA fa integralmente riferimento a quanto espresso nella IAF-MD2.

In caso di trasferimento da un altro Ente di Certificazione e' necessario fornire una copia del Certificato dell'Azienda richiedente e dei precedenti Report con allegati eventuali rilievi (non conformità/osservazioni).

## 9. VALUTAZIONE

Tutti gli Audit vengono effettuati seguendo il criterio del campionamento delle evidenze/registrazioni prodotte dall'Azienda. In considerazione di ciò, la certificazione viene rilasciata sulla base di tale principio, ossia sulla base dell'esito positivo della verifica sul campione rappresentativo.

La valutazione del sistema di gestione dell'Azienda sarà effettuato in due fasi

- Fase (Stage) 1 - da effettuarsi possibilmente presso la sede operativa dell'organizzazione. Lo scopo di tale verifica è quello di valutare lo stato di conformità del Sistema di Gestione rispetto ai requisiti della Norma, i siti operativi oggetto di certificazione e la conformità ai requisiti cogenti applicabili, includendo, quindi, l'analisi documentale dell'intero Sistema di Gestione.
- Fase (Stage) 2 - da effettuarsi presso la sede operativa dell'organizzazione. Lo scopo dell'audit è quello di valutare se l'Azienda segue, dal punto di vista operativo, i requisiti dello Standard di riferimento e le procedure definite dal proprio Sistema di Gestione. La Fase 2 va effettuata entro e non oltre 6 mesi dalla Fase 1. In caso di NC Maggiori AJA dovrà verificare, entro 6 mesi dalla chiusura dello stage 2, l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive proposte dall'azienda. In caso contrario, sarà necessario condurre un altro audit di stage 2 prima di proporre l'Azienda per la certificazione.

L'Azienda deve inoltre fornire ad AJA il nominativo della persona, designata dall'Alta Direzione, alla quale è stata demandata l'autorità e la responsabilità per la gestione del Sistema. La persona designata sarà anche responsabile di mantenere i contatti con AJA. In caso di avvicendamento dovrà essere data tempestiva e formale comunicazione all'Ente.

Per le verifiche sul posto, sarà cura dell'Azienda, laddove necessario, predisporre adeguati dispositivi di protezione individuale per il Team di Verifica e fornire tutte le informazioni del caso in merito ai rischi connessi con la sicurezza personale.

## 10. CERTIFICAZIONE E SORVEGLIANZA

A seguito dell'Audit, il Team di valutazione formalizzerà una proposta per il rilascio/mantenimento/rinnovo del Certificato. Qualora il Team dovesse riscontrare una o più non conformità, il rilascio/rinnovo sarà subordinato alla accettazione (e/o verifica) della proposta di azione correttiva da parte della Azienda. Il Comitato Tecnico, valutata la conformità delle evidenze raccolte in sede di Audit, ratificherà o meno, anche attraverso la richiesta di integrazioni o chiarimenti sia all'auditor che all'organizzazione, la proposta del Gruppo di Audit.

Ove opportuno, l'Auditor o il Comitato Tecnico potranno chiedere evidenza oggettiva della effettiva implementazione delle azioni proposte.

In assenza di comunicazione entro i 15 giorni dalla data dell'Audit o dal ricevimento delle proposte di azione correttiva - ove applicabile - tale rapporto sarà ritenuto adeguato ed accettato.

AJA emetterà quindi il Certificato e la Scheda di Registrazione. Tali documenti rimarranno di proprietà di AJA e non potranno essere copiati o riprodotti in alcun modo senza la preventiva approvazione di un responsabile AJA. Sono tuttavia permesse fotocopie monocromatiche ed in formato ridotto del Certificato allo scopo di rendere noto ai clienti l'avvenuta Certificazione. **La validità del certificato è triennale, salvo indicazioni contrarie, e la validità dello stesso decadrà automaticamente alla data di scadenza riportata sul Certificato stesso, salvo rinnovo.**

Il mantenimento della Certificazione è comunque subordinato all'esito positivo degli Audit di Sorveglianza previsti contrattualmente ed al riesame completo del Sistema di Gestione con periodicità triennale. Tali Verifiche vengono eseguite secondo la periodicità (semestrale o annuale) definita nel modello d'offerta a partire dalla data di inizio di validità del Certificato.

Le Verifiche periodiche devono essere eseguite in accordo al Programma triennale di audit predisposto dall'Auditor incaricato onde garantire che tutte le funzioni e gli elementi del Sistema di Gestione dell'Azienda siano valutati sistematicamente.

L'Azienda certificata consentirà libero accesso alle strutture, al personale ed alle registrazioni e sarà informata dei risultati delle visite di sorveglianza. AJA inoltre si riserva il diritto di eseguire Visite Ispettive senza preavviso. L'Azienda certificata verrà puntualmente informata sui risultati emersi durante ogni Verifica.

Gli audit di mantenimento, successivi alla certificazione, devono essere eseguiti ad intervalli periodici di 12/24/36 mesi dalla data di delibera.

Le Visite di Sorveglianza saranno preannunciate con un congruo preavviso all'Azienda: qualora l'organizzazione chiedesse lo spostamento di una visita oltre i termini previsti in sede di notifica della stessa, AJA si riserva la facoltà di prorogare/sospendere la certificazione e di addebitare all'organizzazione un importo per gli oneri derivanti, pari al 30 % dell'importo della tariffa di sorveglianza.

L'Azienda terrà un registro riportante tutti i reclami dei clienti riguardo alle attività denunciate nello scopo riportato sul certificato e lo renderà disponibile per AJA qualora ne facesse richiesta (cfr. punto 21).

In ossequio alla normativa internazionale che regola il nostro settore (norme della famiglia ISO 17021 attualmente applicabili), potrebbe essere necessario eseguire degli audit, non previsti dalla programmazione triennale, che verranno comunicati con un breve/senza preavviso rispetto alle normali visite di mantenimento (SHORT NOTICE AUDIT). Tale situazione potrebbe verificarsi:

- in seguito alla ricezione di reclami che coinvolgono l'organizzazione,
- in seguito a notizie di modifiche nelle caratteristiche dell'Azienda che potrebbero porre dei dubbi sull'efficacia del sistema di gestione in precedenza certificato (modifiche legate ad aspetti organizzativi, del management, legali, sito operativo, processi, ecc)
- per rimuovere sospensioni della validità della certificazione in precedenza comminata, o concessa.

Sarà cura di AJA comunicare chiaramente all'organizzazione le condizioni tecniche ed economiche degli audit in oggetto, direttamente nella comunicazione di pianificazione degli audit stessi.

L'Azienda non potrà rifiutare di sostenere dette verifiche pena la sospensione/ritiro del Certificato.

## 11. RINNOVO DEL CERTIFICATO

La certificazione ha validità triennale dal momento della delibera di rilascio/rinnovo della certificazione stessa. Al termini di ogni triennio, per mantenere attiva la certificazione, le Aziende dovranno procedere con il suo rinnovo.

Entro 90 giorni prima della scadenza dei certificati, l'azienda sarà informata dell'approssimarsi di tale data, e le saranno richieste le informazioni necessarie per l'emissione dell'offerta relativa al nuovo triennio.

Al fine di mantenere la storicità e continuità della certificazione, le parti si impegnano affinché l'iter di rinnovo (compresa la delibera per il rilascio della certificazione) si concluda entro la scadenza del Certificato.

**Allo scadere del periodo di validità della Certificazione, le Aziende che non avranno concluso l'iter di Rinnovo, non avranno più alcun diritto di dichiararsi certificate da AJA Europe Ltd e dovranno cessare qualsiasi utilizzo del Marchio di Certificazione. Il Certificato e la Scheda di Registrazione dovranno essere restituiti ad AJA, unitamente a quant'altro rientrante nell'esclusivo diritto di proprietà intellettuale ed industriale di quest'ultima.**

## 12. ESTENSIONE/RIDUZIONE DELLO SCOPO CERTIFICATO

In caso di richiesta di estensione dello scopo di certificazione (inclusione di nuovi prodotti/processi/siti operativi) riportato sul Certificato, AJA invierà all'Azienda un questionario informativo attraverso il quale raccoglierà i dati

necessari per valutare la fattibilità ed i requisiti della richiesta. Gli aspetti sia tecnici, che economici, saranno formalizzati in una nuova proposta che verrà presentata dall'Azienda.

Anche in caso di richiesta di riduzione dello scopo di Certificazione l'organizzazione dovrà informare AJA in merito ai cambiamenti intervenuti in seno all'organizzazione o con riguardo alla natura dei prodotti e/o servizi offerti, ad es. la chiusura di un sito o l'eliminazione di un servizio precedentemente inserito nello scopo di certificazione. Anche in questo caso, se fosse necessario, gli aspetti sia tecnici che economici, saranno formalizzati in una nuova proposta che verrà presentata dall'Azienda.

AJA, inoltre, procederà alla riduzione dello scopo di Certificazione nel caso in cui accerti che l'organizzazione ed il sistema di gestione non soddisfano più i requisiti, ossia qualora l'Azienda abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti dello scopo. Tale riduzione deve essere congruente con i requisiti della norma utilizzata per la Certificazione.

In tutti i casi verrà emesso un nuovo Certificato riportante la variazione dello scopo (tale riemissione sarà fatturata secondo quanto riportato nella proposta economica). Il precedente Certificato in originale dovrà essere restituito ad AJA.

### 13. MODIFICHE

L'Azienda dovrà informare AJA, tramite tempestiva comunicazione scritta, in merito a qualsiasi cambiamento relativamente a:

- ragione sociale, oggetto sociale;
- forma societaria e compagine societaria;
- indirizzo e siti di riferimento;
- attività coperte dal sistema di gestione certificato;
- cambiamenti significativi al sistema di gestione e/o ai processi.

AJA stabilirà se i cambiamenti notificati richiedano un'attività supplementare di Audit. La mancata informazione ad AJA avrà come conseguenza la sospensione del Certificato.

Nel caso di riduzioni dello scopo di certificazione, l'azienda dovrà adeguare ogni tipo di dichiarazione pubblica associata alla certificazione.

### 14. PUBBLICITA'

Un'Azienda certificata ha il diritto di rendere noto che il proprio Sistema di gestione è stato valutato e ritenuto conforme allo standard di riferimento da AJA e può utilizzare i relativi loghi sulla propria cancelleria, materiale promozionale, ecc. nel rispetto delle linee guida (vedi paragrafo 5 cfr § 5.9). I Loghi non devono comunque essere riprodotti su prodotti, confezioni, referti di analisi di laboratorio o test di prova.

In ogni caso l'Azienda dovrà assicurare che non sia fatta confusione tra prodotti, attività, processi certificati e non certificati.

Il Certificato di conformità di un sistema di gestione non deve essere interpretato come una dichiarazione di Conformità di Prodotto a qualsivoglia norma applicabile e non sostituisce in alcun modo eventuali autorizzazioni richieste dalle autorità competenti del paese dove è stato emesso il certificato, per quei prodotti, processi o servizi a cui il certificato fa riferimento. La società certificata è responsabile nei casi di errata comunicazione ai terzi, anche tramite l'uso di materiale pubblicitario di qualsiasi tipo (stampa, TV, ecc). Il cliente certificato non può utilizzare il certificato in modo e maniera che porti discredito alla AJA e / o allo schema in conformità al quale è stata rilasciata la certificazione.

### 15. ABUSO DEI CERTIFICATI

AJA prenderà tutte le ragionevoli precauzioni allo scopo di controllare l'uso dei Certificati emessi.

I riferimenti non corretti allo scopo indicato nel Certificato o l'uso scorretto dei Marchi, potrebbero provocare la sospensione o la cancellazione del Certificato. Inoltre AJA, in tali casi, si riserva la facoltà di adire le vie legali.

### 16. SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO

Il Certificato potrebbe essere sospeso per un limitato periodo di tempo nei seguenti casi:

- ✓ mancato pagamento dei corrispettivi pattuiti;
- ✓ mancata disponibilità alle Verifiche di Sorveglianza entro i tempi previsti dal § 10;
- ✓ il sistema di gestione dell'Azienda non è in grado di soddisfare i requisiti richiesti in modo grave e persistente, anche in termini di efficacia (es. sono state elevate delle non conformità maggiori, l'Azienda potrebbe essere sospesa durante il periodo necessario all'eventuale chiusura);

- ✓ ripetuta e comprovata falsificazione delle registrazioni che danno evidenza dell'implementazione del sistema di gestione;
- ✓ non sia stato dato seguito ad una azione correttiva richiesta oppure tale azione correttiva non sia stata chiusa nel periodo di tempo prestabilito;
- ✓ eventuali reclami non sono stati gestiti in modo corretto;
- ✓ rifiuto da parte dell'Organizzazione selezionata per un audit in accompagnamento alla presenza dei valutatori dell'organismo di accreditamento;
- ✓ richiesta esplicita da parte dell'Azienda;
- ✓ inidonea giustificazione per uso improprio del Certificato da parte dell'Azienda.

**La sospensione non potrà, in alcun caso, eccedere i 6 mesi, pena il ritiro del Certificato.**

Durante il periodo di sospensione la certificazione non è valida, l'Azienda dovrà cessare immediatamente l'uso del Certificato e qualsiasi tipo di pubblicizzazione dello stesso. AJA notificherà per iscritto la sospensione ufficiale del Certificato, con l'indicazione delle condizioni necessarie per rimuovere tale status e ripristinare la piena validità della certificazione.

Al termine del periodo di sospensione sarà condotta un'indagine, al fine di verificare che le condizioni della sospensione siano state rimosse. In caso di esito positivo della verifica il Certificato sarà ripristinato, in caso contrario sarà ritirato. Tutti i costi sostenuti per la sospensione e per il conseguente eventuale ripristino saranno a carico dell'Azienda certificata.

### 17. RITIRO DEL CERTIFICATO

AJA procederà al ritiro della certificazione in precedenza emessa, con conseguente cancellazione dell'Organizzazione dai propri registri e da quelli degli organismi di accreditamento coinvolti, nel caso in cui l'Azienda non sia stata in grado, o non abbia voluto, rimuovere le cause che hanno generato la sospensione.

Il ritiro verrà notificato per iscritto all'Azienda, la stessa ha il diritto di appellarsi a tale decisione.

Il ritiro comporterà per l'Azienda le conseguenze indicate al successivo § 18.

Il ritiro del Certificato comporta, inoltre, per l'Azienda l'obbligo di ritirare immediatamente tutto il materiale su cui sono stati riprodotti i Loghi di certificazione. In caso contrario, l'utilizzo improprio dei Loghi sarà perseguibile ai sensi della vigente normativa sulla proprietà intellettuale.

### 18. CANCELLAZIONE DEL CERTIFICATO E CONSEGUENZE

Il Certificato sarà cancellato nei seguenti casi:

- ✓ l'Azienda non desidera rinnovare il certificato (scadenza naturale del certificato);
- ✓ l'Azienda cessa la propria attività o sia sottoposta a procedure concorsuali che ne inibiscano la regolare ed ordinaria prosecuzione della propria attività, o disponga la cessione dell'attività o di ramo di azienda a soggetto giuridico differente da quello che ha ottenuto la Certificazione, qualora AJA abbia constatato la carenza delle condizioni necessarie che hanno consentito il rilascio della Certificazione;
- ✓ ritiro del certificato (Cfr. § 17);
- ✓ rinuncia anticipata alla Certificazione/recesso anticipato dal contratto da parte dell'Azienda, con preavviso scritto da comunicarsi ad AJA nel termine non inferiore a 120 (centoventi) giorni antecedenti alla attività periodica prevista per come indicata nella rispettiva offerta, salva l'applicazione degli oneri derivanti di cui al corente §).

La cancellazione del certificato comporta la cancellazione dello stesso dai registri di AJA Europe Ltd, da quelli degli organismi di accreditamento coinvolti e la comunicazione della perdita di validità ad ACCREDIA ed alla AVCP (all'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici) entro 5 giorni dalla cancellazione stessa.

Un Certificato cancellato non può essere più riattivato.

Se l'Azienda volesse ottenere nuovamente la certificazione, si dovrà procedere con una nuova certificazione.

Il ritiro così come la cancellazione del Certificato comporta per l'Azienda l'obbligo di ritirare immediatamente tutto il materiale su cui sono stati riprodotti i Loghi di certificazione. In caso contrario l'utilizzo improprio dei Loghi sarà perseguibile ai sensi della vigente normativa sulla proprietà intellettuale.

Qualora, a seguito del rilascio della certificazione, si verifichi anche uno soltanto tra i casi sopra elencati al presente §, tranne il primo, AJA si riserva la facoltà insindacabile di addebitare all'Azienda un importo corrispondente al 50% dell'importo contrattuale residuo, da quest'ultima non ancora corrisposto, a titolo di corrispettivo per il recesso/penale a seconda dei casi, cui andranno comunque cumulate ed addebitate all'Azienda tutte le eventuali spese e gli oneri, se da questa non ancora corrisposti, per l'attività svolta sino



all'avvenuto recesso anticipato o fino al verificarsi delle residue ipotesi di cui al presente §.

Qualora, l'Azienda, una volta che abbia sottoscritto l'offerta ed il presente regolamento, intenda rinunciare alla Certificazione prima dello svolgersi della verifica ispettiva dandone tempestiva comunicazione per iscritto ad AJA entro 6 mesi dalla sottoscrizione del contratto, AJA si riserva la facoltà insindacabile di addebitare all'Azienda una penale, a forfait, per l'importo di Euro 500,00 (euro cinquecento/00) quali costi sostenuti per istruttoria pratica. Qualora, nel caso di cui al presente capoverso, l'Azienda non manifesti per iscritto e nei termini sopra indicati la propria volontà di rinunciare alla Certificazione, si applicheranno le conseguenze di cui al capoverso precedente al corrente.

#### 19. COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il costo della Certificazione si basa sulla durata e sulla complessità delle attività di verifica, calcolate in base alle attività, ai processi e alle dimensioni dell'Azienda.

Tutti i costi sono basati su un prezzario applicabile alla data della proposta, AJA (o Ufficio Locale) si riserva il diritto di variare le tariffe durante il periodo di certificazione a seguito di particolari eventi (a mero titolo di esempio: incremento del numero di dipendenti dell'azienda, aumento sostanzioso dell'inflazione, ecc.). Tali variazioni saranno comunicate all'Azienda per iscritto. La fatturazione avverrà almeno 15 (quindici) giorni prima di ogni Verifica e il relativo pagamento dovrà essere effettuato almeno 7 (sette) giorni prima della verifica stessa.

Nel caso in cui si rendessero necessarie ulteriori verifiche (p.es. a seguito di non conformità maggiori, verifiche non programmate, ripetizione di attività di verifica causate da modifiche al sistema di gestione e/o ai prodotti e servizi), sarà applicata la seguente tariffa: €. 350,00 + IVA per verifiche documentali, €. 850,00 + IVA per Verifiche c/o l'Azienda (a giornata uomo) + le eventuali spese di trasferta sostenute (0,5 €/km).

AJA si riserva il diritto di sottoporre a revisione le tariffe applicate alla data della proposta, qualora le informazioni rese dall'Azienda all'atto della compilazione del preposto questionario risultino, in un secondo momento, non in linea con quanto appurato da AJA a seguito del compimento dell'Audit. All'Azienda sarà comunicata ogni eventuale revisione delle tariffe applicate.

Nel caso in cui l'Ufficio Locale intendesse applicare tariffe diverse queste ultime saranno comunque comunicate all'Azienda.

#### 20. RICORSI E CONTROVERSIE

Nel caso in cui l'Azienda ritenesse impropria e desiderasse contestare la decisione del comitato di delibera di non rilasciare/rinnovare, o di ritirare una certificazione, o i rilievi mossi dal Team di Valutazione durante la Verifica di Certificazione/Rinnovo, o durante le Visite di Sorveglianza, o si ritenesse insoddisfatta della condotta e della professionalità del Team di Valutazione, la stessa ha la facoltà di presentare un ricorso o di inoltrare un Reclamo, come indicato nella sezione "Ricorsi e Reclami" del rapporto della verifica. Nella stessa sezione si possono trovare riferimenti per contestare la nomina di un membro del comitato di appello.

Se l'azienda non condivide i rilievi riscontrati dal Team di Audit, può fare un ricorso informale al Lead Auditor ed esporre la questione durante il Meeting di Chiusura. Qualora le osservazioni vengano accolte, il Lead Auditor provvederà a riesaminare i rilievi.

In caso contrario, è possibile inoltrare un ricorso formale seguendo la procedura di seguito illustrata.

L'Azienda può inoltrare un ricorso al Responsabile Tecnico dell'ufficio locale di AJA manifestando il disaccordo con la decisione entro sette giorni dalla data di svolgimento dell'Audit (o dalla notizia di ritiro della certificazione o del diniego al rilascio/rinnovo della stessa).

L'Azienda dovrà poi far seguire una comunicazione formale corredata di tutta la documentazione necessaria a supportare il ricorso entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione contro la quale si vuole ricorrere.

Il Responsabile Tecnico dell'Ufficio locale di AJA effettuerà un riesame ed un'indagine iniziale, insieme allo staff di audit responsabile della decisione. Lo staff di audit dovrà fornire le evidenze a supporto del diniego alla certificazione/rinnovo o del ritiro.

Nel caso in cui, le notifiche del team di Audit fossero condivise ed il ricorso venisse respinto dal Responsabile Tecnico dell'ufficio locale, lo stesso ricorso verrà inoltrato al Responsabile Tecnico di Gruppo, il quale, se anche lui sarà d'accordo con la decisione dell'ufficio locale, invierà la pratica al Rappresentante Legale di AJA (ufficio locale) per la valutazione.

Se anche quest'ultimo concorderà con le decisioni precedenti, invierà la pratica al "Comitato dei Ricorsi", composto di membri indipendenti del Governing Council.

L'Azienda sarà formalmente informata di quanto sopra e saranno comunicati i nomi dei membri del Comitato incaricati della valutazione del ricorso. L'Azienda ha il diritto di contestare i membri del Comitato mediante l'invio di una notifica formale entro 15 gg. dal ricevimento della comunicazione con la quale AJA notifica il riesame del ricorso da parte del Comitato.

Tale contestazione, che dovrà essere chiara e circostanziata, sarà riesaminata dal Presidente del Comitato, o se il Presidente è membro del comitato, dal Vice-Presidente, il quale, qualora la ritenga giustificata, provvederà alla sostituzione del membro del Comitato contestato.

Il risultato della delibera del Comitato sarà comunicato in forma scritta.

La decisione del Comitato è definitiva ed inappellabile ed obbligherà entrambe le parti; nessuna domanda riconvenzionale può essere presentata da nessuna delle due parti per modificare la decisione.

Se il ricorso verrà accolto, i rilievi del Team di Audit verranno modificati.

Inoltre tutti i ricorsi sottoposti ad AJA saranno riesaminati come parte del processo di Sorveglianza dall'Ente di Accreditamento dal quale l'audit è stato condotto, al fine di assicurare obiettività ed imparzialità durante il processo.

Nel caso in cui il ricorso dell'Azienda abbia esito positivo, ossia il ricorso venga accolto ed il Certificato venga emesso nuovamente (nel caso di cancellazione), o nel caso in cui la raccomandazione per la certificazione abbia subito dei ritardi, non potrà essere inoltrata all'AJA nessuna richiesta di risarcimento dei costi sostenuti o per qualsiasi perdita derivata dal ritiro del Certificato originale o a qualsivoglia titolo.

Richieste, indagini e decisioni relative ai ricorsi non determineranno azioni discriminanti nei confronti dell'azienda.

#### 21. RECLAMI

A tutte le Aziende certificate verrà richiesto di predisporre e di mantenere attivo, un registro dei reclami dove saranno annotate tutte le segnalazioni dei clienti, dei fruitori dei loro prodotti/servizi e di chiunque ne abbia interesse; dovrà inoltre essere registrato il relativo trattamento. AJA esaminerà queste registrazioni durante gli audit di sorveglianza e rinnovo.

Nel caso in cui AJA dovesse ricevere dei reclami secondo i quali l'Azienda certificata non sta operando in conformità ai requisiti posti da AJA, tale situazione potrebbe risolversi nel ritiro del Certificato, o nella effettuazione di un re-Audit completo, i cui costi verranno addebitati all'Azienda.

L'Azienda può ricorrere avverso le decisioni adottate dal personale AJA esponendole ufficialmente ed in forma scritta entro e non oltre 60 giorni dalla ricezione della stessa. AJA analizza i rilievi dell'Azienda entro 60 giorni dalla loro presentazione.

I reclami devono essere inviati al Responsabile Tecnico dell'Ufficio locale di AJA presso il quale era stata inviata la richiesta di Certificazione, e saranno riesaminati e investigati dallo stesso. Le sue conclusioni saranno inviate in forma scritta.

I reclami possono anche essere indirizzati direttamente al Responsabile Tecnico di Gruppo di AJA (l'indirizzo può essere richiesto al personale dell'ufficio locale o rilevato dal sito web).

All'Azienda che ha presentato il reclamo verrà immediatamente inviato un avviso di ricevimento del reclamo stesso. La denuncia sarà studiata e decisa in un massimo di 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Indipendentemente dalle conclusioni e dal luogo di origine, tutti i reclami ricevuti saranno inviati anche al Responsabile Tecnico di Gruppo di AJA ed, in seconda istanza, saranno valutati dalla Direzione Generale. Saranno inoltre presentati al Comitato dei Ricorsi con l'obiettivo di garantire che tutti i reclami siano stati trattati con la massima obiettività e senza pregiudizi.

#### 22. REGISTRO DELLE AZIENDE CERTIFICATE

Il Registro di tutte le Aziende certificate da AJA è conservato presso la sede accreditata. Inoltre ogni Ufficio locale mantiene e pubblicizza, con i mezzi ritenuti opportuni, un elenco delle certificazioni valide che riportano, quali dati minimi, il nome dell'azienda, la localizzazione geografica (per esempio la città e il Paese), lo standard di riferimento, il campo di applicazione, o il settore EA relativo, il numero di certificato, per ogni Certificato emesso sotto accreditamento AJA.

### **23. AUDIT IN ACCOMPAGNAMENTO DA PARTE DELL'ENTE DI ACCREDITAMENTO**

In accordo con le Norme internazionali che regolano il nostro settore ed in particolare con la serie ISO/IEC 17000, le Aziende Certificate con AJA devono accettare l'eventuale presenza di un rappresentante dell'Ente di Accredimento, qualora l'Ente stesso ne facesse richiesta, al fine di permettere al rappresentante designato di presenziare e valutare la verifica condotta dal personale della AJA. La presenza di un rappresentante dell'Ente di Accredimento non condizionerà in alcun modo le decisioni del Lead Auditor. Tale requisito, di autorizzare la presenza di un rappresentante dell'Ente di Accredimento, si applica a tutti i clienti, nuovi o già certificati.

Un'Organizzazione certificata potrebbe essere oggetto di una "Visita di sorveglianza del mercato" da parte del personale dell'Organismo di Accredimento; gli Organismi di Accredimento hanno la facoltà di contattare e pianificare direttamente con l'Organizzazione tali visite, allo scopo di monitorare l'efficacia del processo di certificazione di AJA. L'eventuale visita non è da considerarsi come Audit di Conformità, non influisce sulla programmazione delle verifiche da parte di AJA e non comporta ulteriori oneri economici per l'Organizzazione.

Un eventuale rifiuto da parte dell'organizzazione selezionata per una visita da parte dell'Organismo di Accredimento, può essere causa del mancato rilascio della certificazione riconosciuta, ove applicabile, o di sospensione di una certificazione già concessa (§ 16).

### **24. SINTETICA INDICAZIONE DI ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AZIENDA**

L'Azienda dovrà garantire libero accesso ai propri siti e rendere disponibili presso gli eventuali cantieri idonei DPI per il Team di Valutazione oltre a fornire tutte le informazioni del caso in merito ai rischi connessi con la sicurezza personale.

L'Azienda deve garantire il rispetto delle tempistiche comunicate da AJA e rendere disponibile il Personale coinvolto. AJA si riserva la facoltà di sospendere od annullare la certificazione qualora i termini delle tempistiche non siano rispettati.

L'azienda si impegna a comunicare tempestivamente eventuali revoche o sospensioni di autorizzazioni e/o concessioni e annessi direttamente o indirettamente connesse con i prodotti/servizi oggetto della Certificazione rilasciata, nonché, nei limiti di legge, a comunicare senza indugio alcuno ad AJA eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi afferenti all'oggetto della Certificazione.

L'Azienda si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditor incaricati. AJA (e/o i suoi incaricati) è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

### **25. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'**

AJA assume l'onere di adempiere le proprie obbligazioni contrattuali con la dovuta diligenza con responsabilità derivanti solo in caso di comprovata negligenza.

Fatto salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, AJA non assume alcuna responsabilità nei riguardi della Azienda e resta integralmente esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità che derivi dal presente contratto e dalla sua esecuzione o sia ad esso connessa, conseguente a dichiarazioni o per il mancato rispetto di qualsivoglia condizione espressa e non, garanzia, norma di legge o di regolamento, per ogni danno indiretto di qualunque natura che riguardi l'Azienda, incluso il lucro cessante e il danno emergente. Eventuali risarcimenti per altri motivi di AJA nei riguardi all'Azienda saranno limitati, per cause o concause tra loro congiunte, all'ammontare corrisposto dall'Azienda ad AJA per l'erogazione del servizio (IVA esclusa) di cui al presente contratto.

AJA non sarà in ogni caso responsabile del risarcimento di qualsiasi danno che possa derivare in conseguenza di

- 1) caso fortuito
- 2) forza maggiore
- 3) inconvenienti che dovessero manifestarsi nell'erogazione del servizio dovuti e non dovuti a problemi tecnici/organizzativi ad essa non imputabili.

L'Azienda si obbliga espressamente a garantire e a manlevare AJA da qualsiasi responsabilità riguardo qualunque reclamo avanzato da soggetti terzi per danni, perdite, indennizzi o esborsi di qualsivoglia natura scaturiti dall'esecuzione anche parziale o dalla mancata esecuzione di qualunque servizio per la parte di ammontare complessivamente relativa ai diversi reclami che, attinenti a ciascun servizio, ecceda la soglia di cui al secondo capoverso della presente disposizione.

AJA non riveste e non può in alcun caso essere intesa come ente assicurativo o come garante e declina e rigetta ogni responsabilità in proposito. L'Azienda che voglia un'idonea copertura che la garantisca contro danni e /o perdite dovrà sottoscrivere apposita assicurazione.

AJA nell'adempimento del presente contratto e nell'esecuzione ed erogazione dei propri servizi non acquisisce, non assume, non esonera, non limita, non esclude alcun tipo di onere, obbligazione, impegno e accordo che l'Azienda abbia con terzi di qualunque tipo, in qualsivoglia ambito e per qualunque ragione e/o titolo.

L'Azienda è, in ogni caso, la sola ed esclusiva responsabile, nei riguardi di qualsivoglia soggetto terzo, sia per tutto ciò che concerne la propria attività ivi compresi caratteristiche e requisiti di beni e/o servizi da essa prodotti e/o erogati sia per la corrispondenza del proprio operato a quanto disposto dalle normative di specie.

Il rilascio e/o il mantenimento della Certificazione in capo all'azienda, non incarna i requisiti tipici delle autorizzazioni e/o dei riconoscimenti da parte di AJA e non comprova in alcun modo il rispetto della normativa vigente da parte dell'azienda.

### **26. RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE ISO 13485**

Qualora pervengano richieste da parte di organizzazioni, autorità o enti, relativamente allo stato della certificazione, e necessarie per la verifica di requisiti, rilascio di riconoscimenti o qualifiche, AJA produrrà tutta la necessaria documentazione inclusi, se richiesto, i risultati degli audit. In questi casi sarete avvisati anticipatamente.

### **27. FORO COMPETENTE**

Le controversie relative a: pagamento dei compensi e delle spese spettanti ad AJA Registrars Europe S.r.l. (n.q. indicata al § 2-3) per i servizi erogati in relazione al presente contratto, all'interpretazione ed/od all'esecuzione del presente contratto o a quant'altro nulla escluso ad esso inerente, uso del marchio, logo, segno distintivo, nome e quant'altro facente capo al diritto esclusivo di proprietà industriale sono di competenza esclusiva del foro di Avellino.

**AJA si riserva il diritto di modificare il presente Regolamento in ogni momento. Solo le Aziende che hanno intrapreso l'iter di certificazione con AJA verranno informate su eventuali modifiche.**

**Tale documento è considerato parte integrante della documentazione contrattuale. Il contratto si intende perfezionato con la firma dell'offerta e del presente documento.**

**Con la firma del presente documento si intendo accettate tutte le clausole riportate nello stesso (§ 1 ÷ § 27).**

*Data, Timbro e firma per accettazione del Legale Rappresentante dell'Azienda*

Previa attenta lettura di ogni clausola presente regolamento e riletture delle seguenti clausole del presente regolamento: 7, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 27, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., si dichiara di approvare specificatamente ed espressamente le seguenti clausole del presente regolamento: 7, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 27.

*Data, Timbro e firma per accettazione del Legale Rappresentante dell'Azienda*