

## 1. Servizi di Audit e Certificazione

### 1.1 Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento per l'Auditing e la Certificazione DQS si applica a tutti i servizi di audit e di certificazione offerti ed erogati ai clienti DQS, incluse tutte le filiali ed i partner. La lista aggiornata delle filiali DQS può essere visualizzata sul sito [www.dqs-holding.com](http://www.dqs-holding.com). Il presente regolamento viene applicato per tutte le fasi di certificazione o processi di valutazione includendo, non in forma esclusiva, i servizi offerti e preventivati, i contratti, gli incarichi, le pianificazioni e gli eventuali accordi aggiuntivi tra DQS ed i Clienti, fatta eccezione per le clausole supplementari esplicitamente concordate in forma scritta o prescritte con strumenti legali.

Il presente regolamento diventa effettivo dalla pubblicazione e rimane valido fino alla emissione ed alla pubblicazione di una nuova versione.

La versione corrente di questo regolamento è disponibile in lingua inglese su <https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation> o su richiesta presso ogni ufficio DQS.

In caso di discrepanza tra questa versione tradotta in italiano e la versione inglese del documento, prevale la versione inglese.

### 1.2 Termini e definizioni

- Con il termine "Cliente" si intendono il consumatore ed ogni organizzazione che richiede o riceve un certificato DQS o un servizio di audit; il termine include anche i rappresentanti dei clienti, che operano per proprio conto.
- Con il termine "DQS" si intende ogni gruppo di membri del Gruppo DQS, incluse le loro filiali ed i loro partner, che offrono e/o forniscono servizi di audit e di certificazione ai clienti.
- Con il termine "Auditing" viene indicata qualsiasi attività sistematica di DQS volta ad ottenere prove e valutazioni oggettive per determinare la misura con cui i criteri definiti vengono soddisfatti; si può anche utilizzare il termine "Audit".
- Con il termine "Auditor" si intendono i valutatori, auditor ed esperti, che vengono assegnati ad un processo di auditing e di certificazione da parte di DQS.

### 1.3 Servizi di audit e di certificazione

L'auditing e la certificazione di un sistema di gestione, di un processo o di un prodotto ad opera di un soggetto indipendente competente, qualificato da terzi, come DQS, genera al Cliente dei benefici preziosi. Il certificato DQS rappresenta una effettiva evidenza di un adeguato ed efficace sistema di gestione, di un processo o di un prodotto conforme, capaci di andare costantemente incontro all'aspettativa del Cliente ed alle normative di legge.

Durante un audit, degli auditor qualificati ed esperti verificano il sistema di gestione ed i suoi processi o prodotti per consentirne il corretto ed efficace funzionamento alla luce dei cambiamenti di mercato ed ambientali. Identificando il potenziale di miglioramento, gli auditor migliorano la capacità dell'organizzazione di soddisfare gli obiettivi stabiliti, migliorando così il successo sostenibile per il cliente. Con un certificato DQS le organizzazioni incrementano la fiducia da parte dei propri clienti e nel loro sistema di gestione, nel loro processo o prodotto, valutati e certificati per gli standard e per le specifiche tecniche riconosciute.

### 1.4 Riferimento al contratto individuale ed ai termini commerciali

Il regolamento DQS è parte integrante di qualsiasi accordo relativo all'auditing ed alla certificazione tra i Clienti e DQS. Tali accordi specificano sempre la tipologia e la natura dei servizi offerti e resi, inclusi i prezzi e la tempistica. Inoltre, le parti stabiliscono i termini commerciali, solitamente specifici per il Paese di fornitura del servizio e / o per il Paese di residenza dei partner contrattuali. Tali accordi commerciali possono includere clausole riguardanti la rappresentanza legale, la competenza, la responsabilità, la tassazione, i termini di pagamento ed altro, descritti nello stesso Regolamento o in uno specifico documento di riferimento ed addendum al contratto.

### 1.5 Rapporto contrattuale con l'ufficio DQS accreditato

Ogni volta che un ufficio DQS locale fornisce un servizio sotto autorizzazione o accreditamento di un altro ufficio DQS, agisce in nome e per conto del rispettivo ufficio autorizzato / accreditato. L'accettazione dell'offerta locale e la firma del contratto locale costituiscono anche un contratto di certificazione legale vincolante tra il Cliente e l'ufficio DQS autorizzato / accreditato. La responsabilità operativa, finanziaria e legale delle attività soggette ad uno specifico accreditamento rimane sempre sotto la responsabilità dell'ufficio DQS accreditato.

## 2. Il processo di Certificazione

DQS valuta il sistema di gestione, i processi ed i prodotti del Cliente, o parte di essi, con l'obiettivo di determinare la loro conformità con le richieste accordate e riconosciute, come gli standard o le specifiche tecniche internazionali, nazionali o più specifiche del settore. La valutazione del processo potrebbe implicare uno o più stadi e, solitamente, termina con la redazione di un report di verifica, che ne documenta l'esito. Nel caso di un servizio di certificazione, DQS emetterà un certificato specifico per il Cliente, confermandone la conformità dopo il soddisfacimento di tutti i requisiti applicabili.

Se durante la verifica vengono riscontrate delle non conformità rispetto ai requisiti del rispettivo standard o rispetto a delle specifiche saranno pianificate ed eseguite dal Cliente, all'interno di una specifica tempistica, delle azioni correttive. I certificati verranno emessi solo dopo aver dimostrato l'effettiva implementazione di adeguate azioni correttive. Lo scopo e la durata di validità del certificato dovranno essere stabiliti nel certificato stesso.

La maggior parte dei risultati dell'audit si basa su un processo di campionamento, con l'obiettivo di fornire prove affidabili per l'effettiva implementazione e conformità del sistema di gestione. Ulteriori aspetti commerciali, positivi o negativi, potrebbero non venire esaminati dal gruppo di audit. È responsabilità esclusiva dell'organizzazione indagare e valutare il potenziale impatto e la portata dei risultati, garantendo così la piena conformità agli standard applicati. In caso di non conformità, DQS non è responsabile.

DQS ed il Cliente concordano che la valutazione e/o la certificazione del sistema di gestione, dei processi o dei prodotti del/dei Cliente/i debbano essere eseguite in accordo con gli standard applicabili, con le esigenze del settore corrispondente (se applicabile) e con gli Accordi di Auditing e Certificazione, incluso questo documento e ogni documento allegato ad esso o ivi contenuto.

DQS è indipendente, neutrale ed oggettivo negli audit e nelle certificazioni. Gli audit vengono effettuati nella sede operativa del Cliente (on-site), ma possono essere parzialmente condotti, sostituiti o integrati da attività di audit da remoto (off-site). Il tipo, l'estensione ed il tempo di programmazione della procedura sono soggetti ad un accordo separato tra le parti. DQS si sforza di minimizzare ogni inconveniente del processo di business mentre effettua la verifica presso la sede del Cliente.

Il Processo di Certificazione include in genere le seguenti fasi:

- 2.1** Il processo inizia con le esigenze e le aspettative del Cliente. DQS vuole conoscere l'organizzazione del Cliente, il suo sistema di gestione, le dimensioni e i tipi di operazioni. Insieme, entrambe le parti definiranno gli obiettivi per la valutazione e / o la certificazione, compresi gli standard e le specifiche applicabili.
- 2.2** DQS fornirà un'offerta dettagliata per i servizi di auditing e certificazione, adattati alle esigenze dei singoli clienti, in base alle informazioni fornite inizialmente. Un contratto scritto specificherà tutti i servizi rilevanti così come i criteri di valutazione e certificazione applicabili.
- 2.3** Per l'identificazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento potrebbe essere utile, come prestazione iniziale, un pre-audit. Per i progetti di auditing e di certificazione più ampi, una riunione di pianificazione del progetto offre al Cliente una preziosa opportunità di incontrare il lead auditor e di sviluppare un piano di valutazione personalizzato per tutte le funzioni e le sedi coinvolte. Tali servizi sono opzionali.



- 2.4** Audit di Stage 1: la procedura di valutazione inizia con il riesame e la valutazione della documentazione di sistema, degli obiettivi, dei risultati del riesame della direzione e degli audit interni. Durante questo processo, viene stabilito se il sistema di gestione del Cliente sia sufficientemente sviluppato e pronto per la certificazione. L'auditor spiega i risultati e coordina le attività richieste per preparare la valutazione del sistema (Stage 2). L'audit di Stage 1 di solito non è applicabile per la certificazione di processi e prodotti.

- 2.5** Audit di Stage 2: il team di audit incaricato verifica il sistema di gestione, i processi o i prodotti del Cliente nel luogo di produzione o di consegna del servizio e/o attraverso l'utilizzo di tecniche di audit da remoto. Applicando gli standard e le specifiche del sistema di gestione definiti, il team di audit valuta l'efficacia di tutte le aree funzionali e di tutti i processi del sistema di gestione, sulla base di osservazioni, ispezioni, interviste, revisione dei documenti pertinenti ed altre tecniche di valutazione. Il risultato dell'audit, comprensivo di tutte le evidenze, viene presentato al Cliente durante la riunione di chiusura. I piani d'azione richiesti vengono concordati a seconda delle necessità.
- 2.6** Valutazione del Sistema: la funzione di certificazione indipendente di DQS valuta il processo di audit ed i suoi risultati, e decide autonomamente in merito all'emissione del certificato. Il Cliente riceve un rapporto di audit, in cui vengono documentati i risultati dell'audit. Quando tutti i requisiti applicabili sono stati soddisfatti, il Cliente riceve anche il certificato.
- 2.7** Audit di sorveglianza: ogni sei mesi, o almeno una volta all'anno, viene effettuato un audit riguardante gli aspetti critici del sistema di gestione. Viene identificato il potenziale di miglioramento, con particolare attenzione al miglioramento continuo ed all'efficacia sostenuta. Per la certificazione di prodotto viene solitamente effettuato un audit di ricertificazione annuale al posto dell'audit di sorveglianza.
- 2.8** Ricertificazione: un certificato è valido per un periodo limitato di tempo, solitamente per un massimo di tre anni. Alla fine di questo ciclo, viene effettuato un nuovo audit per garantire l'adempimento continuo di tutti i requisiti applicabili. Dopodiché, verrà rilasciato un nuovo certificato.

Per standard specifici del settore o per certificazioni di processo o di prodotto, il processo di certificazione descritto potrebbe differire.

## 3. Diritti e doveri del Cliente

### 3.1 *Mantenimento del sistema di gestione / conformità di processi e prodotti*

Per ottenere e mantenere un certificato, il Cliente deve implementare e mantenere un sistema di gestione documentato che soddisfi sempre i requisiti dello standard o della specifica tecnica richiesti. In caso di certificazione di processo / prodotto, il Cliente è responsabile di assicurare la conformità continua. Il Cliente dovrà fornire evidenza di conformità ed efficacia del sistema di gestione, dei processi o dei prodotti valutati, rendendoli prontamente disponibili per la verifica da parte del team di audit assegnato. Il Cliente deve intraprendere ogni azione necessaria per garantire che il sistema di gestione e/o il prodotto vengano mantenuti conformi ed effettivi per tutto il tempo.

Il Cliente verrà informato in merito ad eventuali modifiche al programma di certificazione o requisiti nuovi o revisionati che interessano il Cliente. Nel caso in cui la certificazione si applichi alla produzione in corso, il Cliente dovrà garantire che il prodotto certificato continui a soddisfare i requisiti di sistema o di prodotto. DQS verificherà l'implementazione delle modifiche da parte del Cliente e avvierà le misure richieste nel processo di certificazione.

### 3.2 *Accesso alle informazioni*

Il Cliente garantisce a DQS l'accesso a tutte le informazioni ed alle strutture necessarie per svolgere le attività di auditing assegnate. Il Cliente impegna tutti i responsabili ed i dipendenti nominati a garantire l'accesso ed a fornire tempestivamente all'auditor informazioni accurate e complete ed evidenze oggettive su tutti i processi che possono essere significativi per l'audit. Nell'ambito dei sistemi di gestione certificati, dei processi e/o dei prodotti, tutte le registrazioni relative ai reclami e le rispettive azioni correttive devono essere presentati a DQS su richiesta.

### 3.3 *Notifiche di Cambiamento ed Incidenti Speciali*

Il Cliente è obbligato ad informare immediatamente DQS dei cambiamenti che potrebbero avere influenza sul sistema di gestione, sui processi o sui prodotti certificati. Ciò vale in particolare per l'acquisto / vendita di tutto o parte dell'organizzazione, per qualsiasi cambio di proprietà, per importanti cambiamenti nelle operazioni, per alterazioni fondamentali dei processi, per incidenti come un grave incidente o una grave violazione degli obblighi normativi / legali che richiedono il coinvolgimento dell'autorità di regolamentazione competente o del deposito di procedure di fallimento o di composizione. In uno di questi casi, DQS si consulterà con il Cliente e determinerà come mantenere il certificato.

Il cliente è tenuto ad informare immediatamente DQS in caso di richiamo del prodotto. I singoli standard di certificazione e le loro normative utilizzano tempi diversi in termini di rispetto di questa scadenza. Queste specifiche possono essere trovate nei rispettivi standard e nelle rispettive normative applicabili.

## 3.4 Indipendenza dell'audit

Il Cliente è obbligato ad evitare tutto ciò che possa compromettere l'imparzialità del personale e degli auditor DQS. Ciò vale in particolare per le offerte di consulenza, le offerte di lavoro sia stipendiate che in subappalto, per separare accordi su commissioni o altri omaggi monetari.

## 3.5 Diritto a rifiutare un Auditor

Prima di confermare una data di audit, il Cliente è autorizzato ad esaminare ed eventualmente rifiutare l'auditor assegnato da DQS, motivandone la ragione in forma scritta entro tre giorni lavorativi dalla comunicazione degli stessi. In casi giustificati, ad es. in caso di minaccia all'imparzialità e se le regole di accreditamento applicabili lo consentono, DQS effettuerà una sostituzione per l'auditor rifiutato.

## 3.6 Riservatezza e protezione dei dati

La documentazione fornita al Cliente da DQS, inclusi i marchi e i loghi di certificazione DQS, sono protetti da copyright. Il Cliente accetta esplicitamente che tutti i documenti che sono stati forniti o resi consultabili da DQS per l'audit rimangono di proprietà di DQS, e che questi possano essere usati solo per necessità interne dell'organizzazione stessa e non debbano essere resi disponibili a terzi o essere usati per scopi diversi da quelli accordati qui o per iscritto. Il Cliente è obbligato a trattare con riservatezza tutte le informazioni scambiate entro i termini dell'Accordo, come la conoscenza dei contenuti relativi a DQS, ai suoi dipendenti ed ai valutatori. Questo obbligo si estende anche dopo la conclusione del contratto. Analogamente, il Cliente accetta questi obblighi per conto di qualsiasi suo rappresentante.

Al Cliente è permesso di anticipare il report di audit nella sua integrità. L'inoltro degli estratti non è permesso.

## 3.7 Diritto ad usare Certificati e Marchi

Con una certificazione DQS valida, il Cliente è autorizzato ad usare il certificato, i rispettivi marchi di certificazione e, in alcuni casi, i marchi di accreditamento per scopi promozionali sulla base delle regole pubblicate sul [sito DQS](#).

L'uso autorizzato del marchio DQS Certified Management System Mark®, del marchio UL Registered Firm Mark®, e di altri Marchi di Certificazione o Accreditamento può accrescere la fiducia dei Clienti nel sistema di gestione certificato e nella sua effettiva efficacia. Questi marchi vengono spesso utilizzati nella cancelleria aziendale, nelle brochure, su Internet, nelle mostre, sui veicoli o nelle pubblicità, e sono direttamente associati all'organizzazione certificata ed al suo sistema di gestione, ai processi o ai prodotti. L'uso dei certificati e dei marchi è limitato al campo di applicazione ed al periodo di validità della certificazione. I certificati ed i marchi non devono essere utilizzati su un prodotto, né sulla confezione del prodotto, né in alcun altro modo che possa essere interpretato come garanzia della conformità del prodotto.

## 3.8 Reclami

Ogni Cliente DQS ha il diritto di ricevere servizi conformi allo scopo concordato, in modo che le proprie richieste ed aspettative vengano soddisfatte. In caso di non adempimento, il Cliente è autorizzato ad esporre un reclamo verso la sede DQS di riferimento, la quale richiederà informazioni necessarie per l'analisi ed il miglioramento.

## 3.9 Appelli

In caso di differenza di opinione verso una specifica decisione di certificazione, il Cliente ha il diritto di fare un appello scritto e di richiedere il riesame della decisione al responsabile DQS della sede di riferimento. Un revisore tecnico imparziale indipendente, non coinvolto nella conduzione dell'audit e nella decisione iniziale, prende la decisione finale sull'appello previa consultazione con la direzione dell'ufficio DQS accreditato.

## 4. Diritti e doveri di DQS

### 4.1 Verifica del sistema di gestione

DQS verifica la conformità e l'efficacia della certificazione del sistema di gestione, dei processi o dei prodotti del Cliente effettuando delle verifiche ad intervalli regolari (di solito su base semestrale o annuale). Ai fini di questi scopi di audit, DQS ha il diritto di accedere alle strutture del Cliente all'interno delle visite di valutazione previste, di osservare le operazioni, di ispezionare i processi, i prodotti e i servizi, di intervistare i dipendenti ed i loro rappresentanti, di revisionare i documenti ed i verbali pertinenti, e di collezionare informazioni con altre tecniche e metodi di verifica al fine di ottenere prove oggettive sufficienti su cui basare una decisione di certificazione. Se DQS dovesse ricevere informazioni da terzi che mettano in discussione la conformità o l'efficienza del sistema di gestione, del processo o del prodotto che DQS ha certificato, è autorizzata a svolgere delle verifiche aggiuntive non di routine



dopo aver consultato il Cliente. In aree regolate legalmente, DQS è autorizzata a svolgere ulteriori verifiche senza preavviso, se giustificate.

## **4.2 Accredитamento e Autorizzazione**

DQS è autorizzata da vari enti di accreditamento e da altre autorità governative e non governative ad emettere report di audit e certificati in accordo con vari standard e specifiche tecniche. Questo include l'obbligo di autorizzare i dipendenti o le persone ausiliarie di questi enti a partecipare alle verifiche. In accordo con l'accreditamento applicabile ed alle regole di autorizzazione, DQS autorizza questi accessi individuali ai propri documenti e ai dati relativi al Cliente, soggetti ai requisiti confidenziali raccolti da qui in avanti. In aggiunta, laddove gli standard individuali o le specifiche lo richiedano esplicitamente, i dati relativi al Cliente ed i risultati dell'audit possono essere trasmessi a questi enti. Accettando questo Regolamento per l'Auditing e la Certificazione, il Cliente dà il consenso agli appropriati requisiti di accreditamento ed autorizzazione nella loro versione corrente (ad es. ISO/IEC 17021-1 o ISO/IEC 17065), compresi tutti i seguenti.

DQS è autorizzato ad assegnare incarichi di auditing e certificazione ad altre società DQS che dispongono degli accreditamenti ed autorizzazioni richieste. Ogni volta che i certificati sono emessi da una Società DQS diversa dal partner contrattuale DQS locale, tutti i diritti ed i doveri importanti acclusi al presente documento si applicano indistintamente a entrambe le società DQS: accreditata e certificatrice.

## **4.3 Assegnazione dei Valutatori**

L'assegnazione di un auditor competente è l'unica responsabilità di DQS. DQS garantisce di impiegare solo valutatori che sono qualificati per l'incarico sulla base delle loro qualifiche tecniche, della loro esperienza e delle loro abilità personali. I valutatori sono abilitati allo standard ed alle specifiche tecniche richieste ed hanno delle appropriate esperienze nell'area di competenza del Cliente così come nel management e nell'auditing. In molti casi DQS può assegnare un team di audit composto da 2 o più valutatori per uno specifico processo di audit o di certificazione. Su richiesta, DQS può mandare al Cliente un breve CV dell'auditor selezionato.

Se un auditor diventa non disponibile prima o durante l'audit, DQS si impegna, qualora fosse possibile, a fornirne un altro per sostituirlo.

## **4.4 Pianificazione delle verifiche**

DQS ha il diritto di programmare le verifiche del sistema di gestione, dei processi o dei prodotti del Cliente. L'audit deve essere programmato in maniera conveniente per ambo le parti entro i termini imposti dai requisiti applicabili. Le date dell'audit dovranno essere concordate per iscritto. Una volta confermate, tali date diventano vincolanti. Particolari accordi contrattuali possono includere clausole di risarcimento per la cancellazione o per la posticipazione delle verifiche confermate.

La certificazione può anche includere, a seconda dello standard, audit senza preavviso, che sono completamente non annunciati o annunciati con breve preavviso. Se un audit senza preavviso non può essere eseguito per motivi di cui il cliente è responsabile (rifiuto di ingresso), DQS può addebitare i costi effettivamente sostenuti per la preparazione dell'audit senza preavviso sul conto del cliente. Il sito certificato deve adottare le misure necessarie per garantire l'accesso all'auditor in caso di audit senza preavviso.

## **4.5 Emissione del certificato**

DQS è obbligata a rilasciare un suo Certificato ed a consegnarlo al Cliente adempiente ai requisiti di certificazione ed alle obbligazioni contrattuali. La decisione di certificazione è la sola responsabilità della società accreditata ed emittente del gruppo, basata sulla raccomandazione dei valutatori in merito all'emissione ed ai risultati dell'audit, come indicato nel report di audit. I certificati DQS sono validi per un periodo limitato, di solito per un massimo di tre anni, a partire dal giorno dell'emissione.

## **4.6 Riservatezza e protezione dei dati**

DQS si impegna a proteggere la riservatezza di tutte le informazioni riservate del Cliente che non sono di pubblico dominio e che sono state rese disponibili a DQS nel contesto delle sue attività nelle sedi del Cliente, nel caso in cui queste informazioni siano relative a questioni interne del Cliente o relazionate al suo business. Questa protezione è applicata anche per il verbale e per i risultati scritti dell'audit. DQS divulgherà informazioni riservate a terze parti solo con l'autorizzazione scritta del Cliente, se non legalmente richiesto o esplicitamente specificato in questo Regolamento di Auditing e Certificazione. Questi impegni si mantengono anche una volta che il contratto viene a cessare. In alcuni schemi di certificazione di settore, parte dell'audit e dei dati del cliente sono gestiti obbligatoriamente nelle applicazioni fornite dal proprietario dello schema (ad esempio: automotive, aerospace, food); il cliente acconsente.

DQS mantiene le registrazioni associate alle verifiche per un minimo di due cicli di certificazione (di solito di sei anni).

## **4.7 Pubblicità**

DQS è autorizzata a mantenere e pubblicare un registro di tutti i Clienti sotto una corrente certificazione DQS. Questa pubblicazione contiene il nome e l'indirizzo dell'organizzazione certificata come anche lo scopo e lo standard/specifica e lo status della certificazione. Il Cliente con la presente consente alla pubblicazione delle informazioni di cui sotto. Inoltre, durante l'elaborazione degli ordini, i dati dei clienti vengono archiviati ed elaborati in database esterni dei proprietari degli schemi. Il cliente concorda con l'accettazione dell'offerta che i dati del cliente possano essere memorizzati, consultati e visualizzati da terzi nei database corrispondenti.

## **4.8 Comunicazione elettronica**

Nonostante quanto precedentemente riportato, il Cliente autorizza DQS alla trasmissione non criptata delle informazioni confidenziali e di altre informazioni attraverso Internet o rete pubblica, per e-mail o tramite altri modi forniti dal Cliente.

Il Cliente riconosce che DQS non può garantire la privacy e la confidenzialità di queste trasmissioni. Il Cliente concorda che le trasmissioni di informazioni confidenziali via internet o rete pubblica da parte di DQS non possono costituire una violazione degli obblighi di confidenzialità sotto il presente Regolamento di Auditing e Certificazione, e che DQS non è responsabile per gli eventuali danni risultanti da queste trasmissioni, a patto che queste informazioni siano trattate con lo stesso grado di attenzione di come DQS tratta le sue informazioni confidenziali.

Se il Cliente si collega al sito internet DQS, il Cliente accetta che: (i) le informazioni contenute sul sito DQS appartengono a DQS; (ii) il sito internet collegato trasferirà l'utente direttamente al sito di DQS senza che venga impostato nessun intervallo, finestra di ricerca o contenuti di terze parti e (iii) il sito internet collegato potrebbe non esprimere o implicare che il Cliente o i suoi prodotti o servizi sono appoggiati da DQS.

## **5. Certificati e marchi**

### **5.1 Emissione ed uso dei marchi**

DQS emette certificati a conferma della conformità del sistema di gestione, dei processi o dei prodotti del Cliente sulla base di standard nazionali ed internazionali selezionati, come anche in base ai requisiti specifici riconosciuti dal settore del Cliente, quando quest'ultimo ha dimostrato in un audit che tutti i requisiti applicabili sono stati soddisfatti. Il Cliente è autorizzato ad usare il certificato e i relativi marchi di certificazione per promuovere la fiducia con i partner d'affari.

Oltre all'emissione di un certificato, un continuo servizio di sorveglianza sarà programmato per assicurare che la conformità del sistema di gestione, dei processi o dei prodotti sia mantenuta in maniera continua. L'emissione ed il mantenimento di una certificazione dipendono dallo svolgimento degli accordi di auditing e certificazione e dalla continua adesione ai suoi termini e condizioni da parte del Cliente.

Il Cliente concorda sul cooperare con DQS per l'accertamento dei fatti se questi riportano che il sistema di gestione del Cliente, se i processi o i beni o i servizi non siano in conformità con le regole, con le leggi, con la certificazione o con altri requisiti applicabili, incluso il divulgare informazioni che il Cliente ha acquisito riguardo alle non conformità riportate, e di intraprendere e riportare a DQS qualunque azione correttiva necessaria.

Il Cliente acconsente al fatto che, il servizio di sorveglianza, come le valutazioni di sorveglianza ed ogni speciale valutazione condotta da DQS, ha la sola funzione di essere un controllo del modo con cui il Cliente si preoccupa di determinare la conformità del suo sistema di gestione, dei processi o dei prodotti con i requisiti della certificazione, e di constatare che il Cliente non sia in qualche modo sollevato dalle sue responsabilità nei riguardi del suo sistema di gestione, dei suoi processi, dei suoi prodotti e dei suoi servizi all'interno del suo scopo di certificazione.

I certificati e i marchi di certificazione non possono essere trasferiti ai proprietari successivi o ad altre organizzazioni. Dopo che una certificazione è scaduta o sia stata sospesa, ritirata o annullata, il Cliente deve desistere da ogni promozione o da ogni altro uso della certificazione. Il Cliente si impegna a restituire il certificato dopo la scadenza, il ritiro o il suo annullamento. Il diritto di mantenimento è specificatamente escluso.

### **5.2 Non emissione dei certificati**

DQS può emettere i certificati se tutti i requisiti di un selezionato standard, specifiche tecniche e contratti sono stati soddisfatti durante l'audit (iniziale o di mantenimento). In caso di mancato soddisfacimento dei requisiti, l'auditor documenta i difetti in un report di non conformità e illustra il processo da seguire affinché il certificato possa essere emesso.

Tutte le non conformità o restrizioni devono essere eliminate prima del rilascio del certificato DQS. Se necessario, DQS ripeterà in parte o integralmente l'audit. Se le non conformità non sono state eliminate o se i prerequisiti per l'accoglimento di un certificato non sono stati archiviati in maniera corretta dopo l'audit successivo, la procedura di certificazione si concluderà col rilascio di un report senza il certificato.

## 5.3 Sospensione, ritiro e annullamento di un certificato

### 5.3.1 Sospensione

DQS ha il diritto di sospendere un certificato per un periodo limitato di tempo se il Cliente viola gli obblighi contrattuali o finanziari verso DQS, incluso ma non limitato a:

- Le azioni correttive da intraprendere non sono dimostrabili ed efficacemente implementate entro i limiti concordati;
- Non è stato rispettato il programma di verifiche suggerito da DQS necessario per il mantenimento della certificazione e il termine prescritto dalla revisione precedente è stato quindi superato;
- DQS non è stato informato tempestivamente in merito alle modifiche pianificate al sistema di gestione e ad incidenti speciali o richiami di prodotto (vedere 3.3) o ad altri cambiamenti che influiscono sulla conformità del sistema alla norma o alla specifica costituente la base per l'audit;
- Un certificato DQS o altro marchio di certificazione è stato utilizzato in maniera fuorviante o non autorizzata;
- I pagamenti dovuti per i servizi di audit e certificazione non sono stati eseguiti in tempo, a seguito di almeno un sollecito scritto.

DQS ha inoltre il diritto di sospendere un certificato se vengono scoperte violazioni significative delle regole di accreditamento dopo la decisione sulla certificazione.

DQS darà notifica della proposta di sospensione per iscritto. Se i motivi della proposta di sospensione non sono eliminati entro due settimane, DQS informerà il Cliente per iscritto specificando le cause di sospensione della certificazione e le azioni correttive necessarie al ripristino della stessa.

Le certificazioni sono sospese per un periodo limitato di tempo (di solito per un massimo di 90 giorni). Se le azioni richieste sono state implementate in modo dimostrabile ed efficace entro i termini prestabiliti, la sospensione viene cancellata. Se le azioni richieste non sono state implementate entro una stabilita scadenza, DQS può ritirare il certificato come qui di seguito indicato.

### 5.3.2 Ritiro

DQS è autorizzata al ritiro dei certificati o a dichiararli non validi dopo notifica per iscritto al Cliente se:

- Il periodo di sospensione del certificato è stato sorpassato;
- La conformità del sistema di gestione, dei processi o dei prodotti con lo standard o la specifica su cui è basato non è soddisfatta o il Cliente non è disposto o capace di eliminare le non conformità;
- Il Cliente continua a usare il certificato per scopi promozionali anche dopo la sospensione;
- Il Cliente usa la certificazione in una maniera tale da minare la reputazione dell'ente di certificazione DQS;
- I presupposti che hanno portato all'emissione del certificato non sono più applicati;
- Il Cliente sottoscrive qualsiasi petizione volontaria o involontaria di bancarotta;
- Il Cliente ha terminato in maniera effettiva il suo rapporto contrattuale con DQS.

### 5.3.3 Annullamento

DQS è autorizzato ad annullare il certificato o dichiararlo in maniera retroattiva invalido se:

- Si evince successivamente che i prerequisiti di emissione del certificato non sono stati di fatto soddisfatti;
- Il Cliente ha compromesso la procedura di certificazione in modo tale che l'oggettività, la neutralità e l'indipendenza del risultato dell'audit, a parere di DQS, sono messi in discussione.

## 6. Requisiti specifici di settore

Per alcuni sistemi di gestione specifici di settore, o servizi di certificazione e valutazione dei prodotti, possono essere applicati ulteriori requisiti obbligatori di programma, inclusi ma non limitati a:

<b>Settore Automotive</b>	Allegato Automotive <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>Settore Aerospace</b>	Allegato Aerospace <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>Settore Railway – DQS GmbH</b>	Allegato IRIS <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> and/or <a href="https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/">https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/</a>
<b>Settore delle Telecomunicazioni – DQS Inc.</b>	Allegato TL9000 <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> and/or <a href="https://dqsus.com/requirements-and-regulations/">https://dqsus.com/requirements-and-regulations/</a>
<b>Programmi DQS Med</b>	Regolamento per l'Auditing e la Certificazione DQS Medizinprodukte e supplementi <a href="https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information">https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information</a>
<b>Programmi DQS CFS</b>	Condizioni specifiche per la valutazione del sistema di gestione e la certificazione di prodotto di DQS CFS GmbH <a href="https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/">https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/</a>
<b>Mercato Cinese</b>	Condizioni specifiche per le attività sul mercato cinese come definite dalle autorità governative cinesi (Es CNCA) <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> or <a href="http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html">http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html</a>

Fine del documento