



All Cert Systems – Organism de certificare

Numele documentului:

Regulile de certificare All Cert Systems

Codul documentului:

RG-8.2-1, VERS. 3.0 (inlocuieste PO-8.3-1)

Intrat în vigoare: 10.01.2019

Elaborat: Anna POPA

Funcție: Director Programe Certificare

Data: 15.12.2018

Aprobat: Monica Pescaru

Funcție: Director General

Data: 17.01.2019

Cuprins

1	Scop.....	3
2	Domeniu de aplicare	3
3	Documente de referință	3
	3.1 Standarde internationale	3
	3.2 Ghiduri IAF	4
	3.3 Regulamente Tehnice	5
	3.4 Alte regulamente sau cerinte legale aplicabile	5
4	Definiții și prescurtări.....	5
	4.1 Definitii	5
	4.2 Prescurtari	7
5	Elemente ale abordării procesuale	7
6	Descrierea procesului de certificare.....	7
	6.1 Condiții generale	7
	6.2 Procedura pentru certificarea sistemelor de management.....	9
	6.2.1 Informatii generale	9
	6.2.1.1 Cerințe pentru solicitanți și organizațiile certificate	9
	6.2.1.2 Drepturile organizațiilor certificate	10
	6.2.2 Incheierea contractului de certificare	11
	6.2.3 Auditul inițial de certificare	13
	6.2.3.1 Auditul faza 1	13
	6.2.3.2 Auditul faza 2	14
	6.2.4 Audituri pentru organizatii cu mai multe locatii (multi-site)	16
	6.2.5 Auditul locatiilor temporare sau activitatilor sezoniere.....	17
	6.2.6 Decizia de certificare.....	17
	6.2.7 Acordarea / mentinerea conditionata a certificarii	18
	6.2.8 Audituri de mentinere a certificarii / Audituri de supraveghere	19
	6.2.9 Reînnoirea certificării sistemelor de management	20
	6.2.10 Audituri speciale	21
	6.2.10.1 Extinderea domeniului de certificare	21
	6.2.10.2 Auditurile neprogramate.....	21
	6.2.10.3 Audituri suplimentare	22
	6.2.10.4 Alte tipuri de audit.....	23
	6.2.11 Suspendarea, retragerea sau restrangerea domeniului de certificare	24

All Cert Systems	Pagina	2
6.2.11.1 Suspendarea Certificatului	24	
6.2.11.2 Retragera certificatului	24	
6.2.11.3 Restrangerea domeniului de certificare.....	25	
6.2.12 Modificarea cerințelor de certificare	25	
6.2.12.1 Notificarea modificărilor de către All Cert Systems.....	25	
6.2.12.2 Notificarea modificărilor de către client	26	
6.2.13 Transferul certificatelor acreditate.....	26	
6.2.14 Renunțarea la certificare	27	
6.3 Utilizarea certificatelor / mărcilor de conformitare	27	
6.4 Apeluri/reclamații	28	
6.5 Confidențialitate	28	
6.6 Protecția datelor cu caracter personal	29	
7 Documente asociate	29	
8 Cerințe speciale pentru certificarea de mediu (ISO 14001) conform RT – 09 (doar pentru Italia)	29	

1 Scop

Prezentele cerinte definesc regulile si procedurile aplicate de All Cert Systems in scopul certificarii sistemelor de management si modalitatile in care organizatiile pot solicita, obtine, mentine si utiliza aceasta certificare, precum si eventuala suspendare sau retragere a certificarii.

2 Domeniu de aplicare

Prezentul regulament este aplicabil în toate activitatile de evaluare conduse de All Cert Systems a sistemului de management al oricărei organizatii care solicită certificarea în conformitate cu documentele de referinta (standarde sau reglementari) adoptate.

Prezentul Regulament constituie parte integranta din Contractul de certificare, care o data semnat de Client constituie declaratia ca accepta toate conditiile descrise si stabilite in documentele de referinta mentionate, prezentul regulament, precum si alte reguli la care se face referire in acest document.

Acest regulament se aplica următoarelor scheme de certificare:

- sistemelor de management al calitatii, conform ISO 9001, ISO 13485, ISO 15224, GDP
- sistemelor de management al calitatii, conform Regulamentului 333/2011/UE
- sistemelor de management de mediu, conform ISO 14001
- sistemelor de management sanatate si securitate ocupationala, conform ISO 45001 (fost OHSAS 18001)
- sistemelor de management pentru siguranta alimentului, conform ISO 22000 / HACCP
- sistemelor de management pentru managementul energiei, conform ISO 50001
- sistemelor de management pentru securitatea informatiei, conform ISO / IEC 27001
- sistemelor de management al serviciilor IT conform cu standardul ISO/IEC 20000-1.
- sistemelor de management al securității lantului de aprovizionare conform cu standardul ISO 28000
- Certificarea altor scheme cu aplicabilitate redusa.

3 Documente de referință

3.1 Standarde internationale

SR EN ISO/CEI 17000:2004, "Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale."

SR EN ISO/CEI 17021-1:2015, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismele de certificare care realizeaza audituri si certificari ale sistemelor de management"

SR ISO/CEI 17021-2:2017, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismele de certificare care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management. Partea a 2-a: Cerinte de competenta pentru auditarea si certificarea sistemelor de management de mediu"

SR ISO/CEI 17021-3:2017, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismele de certificare care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management. Partea a 3-a: Cerinte de competenta pentru auditarea si certificarea sistemelor de management al calitatii"

SR ISO/TS 22003:2013, "Sisteme de management pentru siguranta alimentelor. Cerinte pentru organismele de certificare care realizeaza audituri si certificari ale sistemelor de management al sigurantei alimentelor"

SR ISO/IEC 27006:2016 "Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei"

SR ISO/IEC 27007:2016 "Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al securitatii informatiei"

SR ISO 37001:2017 "Sisteme de management anti-mita. Cerinte cu ghid de utilizare"

SR EN ISO 19011:2018, „Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management”;

3.2 Ghiduri IAF

IAF MD 1:2018 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization

IAF MD 2:2017 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems

IAF MD 3:2008 Advanced Surveillance and Recertification Procedures (ASRP)

IAF MD 4:2018 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes

IAF MD 4:2008 Use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems

IAF MD 5:2015 Determination of Audit Time of Quality and Environmental Management Systems

IAF MD 9:2017 Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)

IAF MD 10:2013 IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021 : 2011

IAF MD 11:2013 IAF Mandatory Document for Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IMS)

IAF MD 12:2016 Accreditation Assessment of Conformity Assessment Bodies with Activities in Multiple Countries

IAF MD 13:2015 Knowledge Requirements for Accreditation Body Personnel for Information Security Management Systems (ISO/IEC 27001)

IAF MD15:2014 IAF Mandatory Document for the Collection of Data to Provide Indicators of Management System Certification Bodies' Performance

IAF MD16:2015 Application of ISO/IEC 17011 for the Accreditation of Food Safety Management Systems (FSMS) Certification Bodies

IAF MD 17:2015 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies

IAF MD 18:2015 Application of ISO/IEC 17021:2011 in the Service Management Sector(ISO/IEC 20000-1)

IAF MD 21:2018 Requirements for the Migration to ISO 45001:2018 from OHSAS 18001:2007

IAF MD 22:2018 Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS)

IAF MD 23:2018 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies

IAF ID 1:2014 QMS and EMS Scopes of Accreditation

3.3 Regulamente Tehnice

RT-09 Prescrizioni per l'accreditamento degli organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione ambientale (SGA)

RT-05 Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. EA 28).

3.4 Alte regulamente sau cerinte legale aplicabile

RG-01, editia in vigoare (ACCREDIA) Regulation for the accreditation of Certification, Inspection, Verification and Validating Bodies. General Requirements

RE-01, editia in vigoare (RENAR) Regulament pentru acreditare

RS-5.2, editia in vigoare (RENAR) Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării organismelor care efectuează audit și certificare de sisteme de management - calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, dispozitive medicale, anti-mită conform SR EN ISO CEI 17021-1:2015

Regulamentul general UE 2016/679 privind protecția datelor ("GDPR")

4 Definiții și prescurtări

4.1 Definitii

Evaluarea conformității – proces de evaluare desfasurat de All Cert Systems in calitate de Organism de certificare pentru a determina conformitatea unui sau mai multor sisteme de management cu cerințele standardelor avute ca referential, pentru un anumit domeniu de aplicare (certificare).

Organizatie – clientul All Cert Systems care poate fi un grup, societate, intreprindere, organism sau institutie sau parti si combinatii ale acestora, in forma asociata sau nu, publica sau privata, cu structura functionala si administrativa proprie. Pentru organizatiile cu mai multe puncte de lucru, un singur punct de lucru poate fi definit drept organizatie.

Locatie temporara – o locatie amenajata de organizatie in scopul desfasurarii de lucrari sau servicii specifice pentru o perioada de timp finita si care nu va deveni niciodata locatie permanenta.

Contract de certificare – document agreeat de ambele parti, clientul / solicitantul serviciului de evaluare a conformitatii sistemului de management si organismul de certificare, prin care:

- se stabilesc condițiile în care All Cert Systems acordă, menține, extinde, restrânge, suspendă și retrage certificarea sistemului de management aplicabil, precizand standardul de referinta, inclusiv domeniul si sediul / sediile de la care se va face evaluarea conformitatii;
- se definesc activitățile care fac obiectul certificării si derularea pe etape a procesului de certificare;
- se defineste frecventa auditurilor de supraveghere;
- se precizeaza conditiile financiare referitoare la activitatile de certificare si alte activitati suport.

Notificare contractuala – decizie unilaterala din partea All Cert Systems cu privire la modificarea unor conditii contractuale stipulate initial, cu valoare juridica de Act aditional la Contractul de certificare. Clientul

are drept de raspuns la aceasta Notificare 30 (treizeci) de zile. Dupa prescrierea acestui termen, se considera ca modificarile comunicate se aplica fara fi necesara modificarea contractului.

Audit de certificare – audit efectuat de un organism de certificare independent fata de clientul auditului, in scopul certificarii sistemului de management si include: auditurile initiale, de supraveghere, de recertificare si auditurile speciale (suplimentare)

Remote audit - o verificare la distanta fata de o locatie fizica sau virtuala (mediu on-line, de exemplu cloud) utilizand mijloace electronice (asistate de calculator) cu ajutorul carora se pot evalua procese, inregistrari sau documente.

Program de audit – ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp (ciclu de certificare = 3 ani) si orientate spre un scop anume (mentinerea certificarii). Programul de audit se elaboreaza dupa luarea deciziei de certificare / recertificare, si cuprinde: auditul initial (faza 1 si faza 2), audituri de mentinere a certificarii (supraveghere 1, supraveghere 2, eventuale audituri suplimentare) ce se desfasoara cel putin 1 data / an pe durata intregului ciclu.

Raport de audit – document intocmit de echipa de audit desemnata de All Cert Systems si comunicat clientului dupa efectuarea auditului privind conformitatea sistemului de management evaluat cu documentul standard de referinta

Certificare - atestare de terță parte referitoare la sistemele de management implementate.

Ciclu de certificare – perioada de timp (de regula 3 ani) scursa de la data luarii deciziei de certificare si pana la expirarea valabilitatii certificatelor. Primul ciclu de certificare trienala incepe dupa luarea deciziei de certificare initiala, cu respectarea programului de audituri. Ulterioarele cicluri de certificare incep dupa luarea deciziei recertificare cu conditia respectarii programului de audituri de mentinere a certificarii.

Certificat sau Certificatul de conformitate – documentul emis de All Cert Systems prin care se atesta ca organizatia evaluata a implementat si aplica in mod eficace un sistem de management conform cu cerintele documentelor de referinta (standarde sau cerinte de reglementare) si este capabila sa demonstreze in mod sistematic implementarea politicii si obiectivelor declarate.

Neconformitate – neindeplinirea unei cerinte.

- neconformitate majora – neconformitate ce afecteaza capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intentionate. Circumstante in care se pot ridica neconformitati majore:
 - o daca exista o indoiala semnificativa ca procesul eficace de control este aplicat sau ca produsele sau serviciile vor indeplini cerintele specificate
 - o un numar de neconformitati minore asociate cu aceeasi cerinta sau problema ar putea demonstra un sistemic
- neconformitatea minoră – neconformitate care nu afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate

Observatie - abatere fara semnificatie, acceptabila, singulara, care ar putea conduce prin recurenta la o neconformitate.

Recomandari de imbunatatire – domenii / procese / activitati evidentiata de echipa de audit, conforme cerintelor, dar a caror modificare poate conduce la eficientizarea rezultatelor.

Supraveghere - reluare sistematică a activităților de evaluare a conformității, ca o bază pentru menținerea validității declarației de conformitate.

Suspendare - invaliditate temporară a declarației de conformitate pentru întreg domeniul de certificare specificat sau pentru o parte a acestuia.

Retragere - revocare, anulare a certificării.

Apel – acțiune specifică a All Cert Systems, inițiată la cererea clientului (organizației) în vederea reconsiderării unei decizii luate privind rezultatul auditului. Se considera apel și solicitarea depusă pentru reconsiderarea unei soluții date de către All Cert Systems la o reclamație.

Reclamație - exprimarea insatisfacției, altă decât apelul, de către orice persoană sau organizație față All Cert Systems, referitoare la activitățile organismului, pentru care se așteaptă un răspuns.

4.2 Prescurtari

ISO – Organizația de Standardizare Internațională

PO – Procedura operațională

RG – Regulament general

RT – Regulament Tehnic

SR – Standard Român

SMC – sistem de management al calității

SMCDM – sistem de management al calității dispozitivelor medicale

SMCIT – sistem de management al calității pentru IT

SMM – sistem de management de mediu

SSM – sistem de management al sănătății și securității muncii

SMSI – sistem de management al securității informațiilor

SMSA – sistem de management privind siguranța alimentelor

SME – sistem de management al energiei

LF – lanț de furnizori

5 Elemente ale abordării procesuale

N/A

6 Descrierea procesului de certificare

6.1 Condiții generale

Pentru ca All Cert Systems să înceapă procedura de certificare, organizația solicitantă a certificării trebuie să dispună de un sistem de management în conformitate cu cerințele standardului de referință ales și să accepte prezentele Reguli și prevederile Contractului de certificare.

Existența unui contract de certificare nu ține loc de înregistrare la autorități, iar auditurile și certificatele emise nu se substituie inspecțiilor și controalelor oficiale efectuate de autorități.

Accesul la serviciile de certificare este liber și nediscriminatoriu. Acesta nu este condiționat de mărimea organizației sau de apartenența acesteia la o asociație sau grup.

Serviciile de certificare nu includ nicio formă de consultanță, inclusiv audit intern pentru solicitantul certificării (elaborarea documentelor sistemului de management sau implementarea sistemului)

În cazul în care solicitantul are implementat un sistem integrat, All Cert Systems poate face evaluarea sistemelor de management în cadrul unui audit comun și va emite, în cazul îndeplinii tuturor condițiilor, certificate de conformitate pentru fiecare sistem de management în parte.

Certificatul acordat precizează conformitatea sistemului de management cu cerințele standardului de referință și nu face referire nici la calitatea produselor sau serviciilor și nici la conformitatea acestora cu un anumit document normativ.

Eliberarea certificatului All Cert Systems și menținerea certificării sunt conditionate de respectarea prezentei proceduri și a obligațiilor financiare de către organizația certificată.

All Cert Systems nu își asumă nicio obligație, în prealabil, cu privire la rezultatul pozitiv al evaluărilor efectuate și, prin urmare, la acordarea, menținerea, reînnoirea sau extinderea certificării.

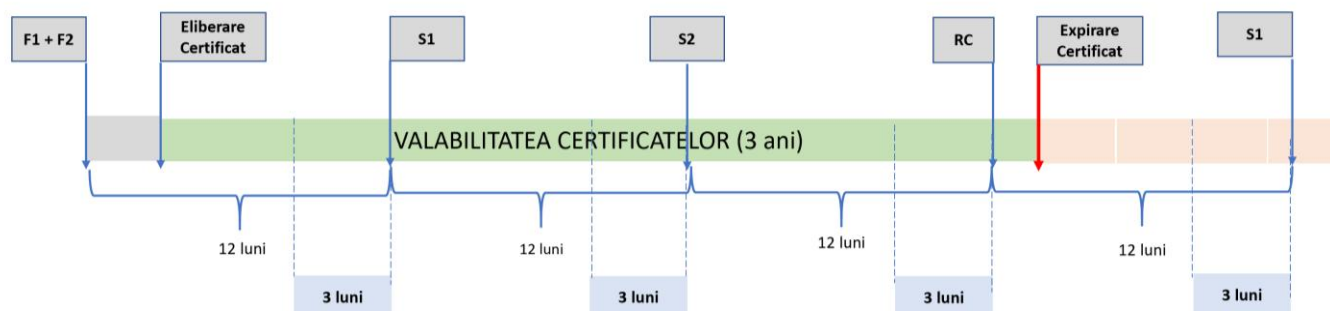
Pentru anumite sectoare, cerințele standardelor de referință pot fi completate prin reglementări specifice tehnice (RT) și / sau reglementările emise de acreditare, la care ambele părți trebuie să se conformeze.

Mentinererea acreditării All Cert Systems este decizia unilaterală a managementului All Cert Systems, acreditările putând fi modificate pe parcursul ciclului de certificare, ceea ce va duce la modificarea certificatelor eliberate.

Ciclu de certificare este reprezentat perioada de timp (de regula 3 ani) scursă de la ultima zi a auditului inițial și până la expirarea valabilității certificatelor, cu respectarea programului de audituri, prezentat în tabelul de mai jos cu titlu de exemplu:

Audit	Valabilitate certificate	Exemple (valabilitate certificat)	Interval de timp pt audituri (exemplu)
Audit F1 + Audit F2	Incepand cu: data luării deciziei de certificare Pana la: +3 ani minus 1 zi	12 ianuarie 2019 11 ianuarie 2022	Intre F1 și F2 Minimum 5 zile Maximum 6 luni
Supraveghere 1 (S1)	Incepand cu: min 10 luni de la ultima zi a F2 Pana la: maximum 12 luni de la ultima zi F2	Viza 1: max. 22.12.2019	22 decembrie 2018 (ultima zi audit F2) 22.09.2019 – 22.12.2019
Supraveghere 2 (S2)	Incepand cu: min 22 luni de la ultima zi a F2 Pana la: maximum 24 luni de la ultima zi F2	Viza 2: max. 22.12.2020	22 decembrie 2018 (ultima zi audit F2) 22.09.2020 – 22.12.2020
Recertificare (RC)	Incepand cu: data de expirare +1zi Pana la: data de expirare a certificatului anterior +3 ani	12 ianuarie 2022 11 ianuarie 2025	22.09.2021 – 22.12.2021
RC dupa expirarea valabilitatii	Incepand cu: data luării deciziei de certificare Pana la: +3 ani	30 ianuarie 2022 11 ianuarie 2025	22.09.2021 – 22.12.2021

Ulterioarele cicluri de certificare încep după luarea deciziei de recertificare cu condiția respectării programului de audituri de menținere a certificării.



6.2 Procedura pentru certificarea sistemelor de management

6.2.1 Informatii generale

All Cert Systems pune la dispozitia Clientilor interesați informații de ordin general privind procesul de certificare. Acestea includ:

- Regulile de certificare All Cert Systems, ediția și revizia în vigoare;
- Politica privind imparțialitatea și evitarea conflictelor de interese în cadrul All Cert Systems;
- Politica privind procesul de certificare;
- Politica privind tratarea reclamațiilor și apelurilor;
- Politica de confidențialitate;
- Politica privind tarifele practicate de All Cert Systems;
- Politica de administrare a marilor;
- Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate All Cert Systems;

All Cert Systems pune gratuit la dispoziția organizațiilor interesate informații privind companiile certificate pe site-ul www.allcert.ro.

6.2.1.1 Cerințe pentru solicitanți și organizațiile certificate

Pentru ca o organizație să obțină certificarea pentru sistemul de management, aceasta trebuie:

- să solicite certificarea prin completarea și transmiterea Comenzii de certificare;
- să aibă un contract valabil pentru evaluarea conformității sistemului de management în vederea certificării;
- să declare, prin reprezentantul sau legal, acceptarea cerințelor specifice certificării și disponibilitatea pentru certificare;
- să transmită organismului de certificare documentația relevantă a sistemului de management implementat;
- să aibă documentat și implementat un sistem de management în conformitate cu prevederile documentelor de referință față de care se solicită certificarea;
- să mențină anual cel puțin un audit intern și o analiză efectuată de management completă;
- se angajează să respecte în permanență dispozițiile relevante ale programului de certificare
 - Regulile de certificare All Cert Systems, PO – 8.2 - 1, versiunea în vigoare
 - Reguli de utilizare a marilor de conformitate All Cert Systems PO – 8.3 - 1, versiunea în vigoare
 - Cerințele standardului adoptat ca referențial.
- să mențină și să îmbunătățească sistemul/sistemele de management implementat(e);
- să specifice înainte de fiecare audit zonele la care echipa de audit va avea acces restricționat sau supus unor reguli speciale de securitate sau SSM;
- să permită accesul echipelor de audit și a organismului de acreditare, inclusiv pentru vizite tip market surveillance sau audituri neanunțate, în toate zonele și la toate informațiile solicitate pentru a putea:
 - să examineze și să verifice structura, politicile, procesele, procedurile, înregistrările și documentele asociate ale Clientului, relevante pentru sistemul de management evaluat;
 - să determine dacă acestea îndeplinesc toate cerințele relevante domeniului intenționat al certificării;

- sa stabileasca daca procesele si procedurile sunt stabilite implementate si mentinute in mod eficace pentru a putea acorda incredere in sistemul de management al clientului;
- sa informeze clientul asupra tuturor neconformitatelor dintre politica, obiective si tintele sale si rezultate, astfel incat clientul sa poata lua masuri.
- să analizeze neconformitățile, sa identifice cauzele si sa implementeze acțiunile corective pentru neconformitățile / observațiile identificate de echipa de audit;
- se conformeaza obligațiilor contractuale, inclusiv celor financiare, asumate, inclusiv în cazul unui rezultat negativ și în mod obiectiv documentat al absentei conformarii cu cerințele, sau în caz de anulare a certificării, reducerea, suspendarea sau revocarea certificatului.
- să utilizeze certificatul și marca de conformitate și să facă referire la aceasta numai în conformitate cu prevederile din Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate All Cert Systems versiunea în vigoare.
- să utilizeze informațiile cu privire la certificare (contract, raport de audit, plan de audit) așa cum sunt transmise de catre organismul de certificare.
- să mențină proceduri adecvate pentru a se asigura ca informatiile catre organism sunt actualizate;
- să ia la cunostinta Politicile de tranzitie si noile regulamente afisate pe site-ul www.allcert.ro si sa isi exprime punctul de vedere in 30 de zile altfel se considera ca acestea sunt acceptate;
- să pastreze și să pună la dispoziția echipei de audit All Cert Systems situația reclamațiilor primite, reclamații legate de sistemul de management cât și situația acțiunilor corective întreprinse;
- să comunice autorităților publice și/sau clienților săi (dacă sunt cerute de legile în vigoare, regulamente, contracte sau documente echivalente) orice suspendare, reducere sau retragere a certificării sale, acceptand in ordice caz ca All Cert Systems poate face comunicarea unui astfel de eveniment catre organismul de acreditare.
- să nu mai utilizeze certificatul All Cert Systems la sfârșitul perioadei de valabilitate a acestuia sau in situatia in care se afla in perioada de suspendare sau certificarea a fost retrasă;
- să informeze in cel mai scurt timp All Cert Systems cu privire la modificarile aparute in perioada de certificare si care pot afecta functionarea sistemului de management existent;
- sa ajusteze toate materialele publicitare în cazul în care domeniul de aplicare al certificării a fost redus;
- sa utilizeze marcile si referintele la statutul de organizatie certificata în așa fel încât să nu rezulte faptul că organismul de certificare certifică un produs (inclusiv un serviciu) sau un proces;
- sa-si asume faptul că certificarea nu se aplică activităților care sunt în afara domeniului de aplicare a certificării;
- sa nu utilizeze certificarea în așa fel încât să prejudicieze reputația organismului de certificare / acreditare si/sau sistemul de certificare și altereze încrederea publicului;
- să anunte in scris All Cert Systems in situatia in care solicita renuntarea la certificare cu cel putin 30 de zile inainte de urmatorul audit planificat, cf. Contractului de certificare si Programului anual de audituri comunicat dupa emiterea certificatului.

6.2.1.2 Drepturile organizațiilor certificate

O organizatie certificata de All Cert Systems are urmatoarele drepturi:

- să utilizeze marca de conformitate pe documentele de publicitate, reclamă, pe panourile din localurile care îi aparțin, în conformitate cu prevederile din Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate All Cert Systems;

- să aibă asigurată confidențialitatea din partea All Cert Systems asupra informațiilor furnizate;
- să fie informată asupra modificărilor apărute în cerințele de certificare All Cert Systems prin website-ul www.allcert.ro;
- să ceară detalii referitoare la echipa de audit (CV sau referințe ale membrilor echipei de audit) și să conteste componenta echipelor de audit All Cert Systems pe motive bine întemeiate;
- să formuleze observații documentate la rapoartele de audit și anexele acestora;
- să nu accepte respectarea Regulamentului, sau orice modificare a cerințelor All Cert Systems și/sau completări la acestea, renunțând în mod voluntar la certificarea și/sau întreținerea și/sau înlocuirea acesteia în termen de 30 de zile de la data publicării;
- să renunțe la certificare în conformitate cu termenii prezentului regulament prin informarea All Cert Systems;
- să analizeze și să-și exprime acordul sau dezacordul documentat pentru observațiile sau neconformitățile identificate de echipa de audit în cadrul procesului de evaluare;
- să facă reclamații/apeluri la deciziile care îl privesc și care au fost emise de All Cert Systems;
- să aibă acces la toate informațiile rezultate din derularea procesului de certificare: plan de audit, raport de audit, plan de acțiuni corective, decizia de certificare, programul trienal de audituri.

6.2.2 Incheierea contractului de certificare

Organizația care dorește să fie evaluată în vederea certificării sistemului de management de către All Cert Systems trebuie să prezinte o comandă fermă (Solicitare de certificare) în care specifică standardele și domeniul de activitate pentru care dorește evaluarea în vederea certificării.

Clientul poate solicita o certificare de grup pentru două sau mai multe organizații, atunci când una din condițiile de mai jos este îndeplinită:

- unul dintre acționari este comun pentru organizațiile care doresc certificarea de grup;
- organizațiile au un sistem de management similar;
- produsele și serviciile furnizate sunt identice sau comparabile și incluse în domeniul de certificare.

All Cert Systems analizează cererea clientului și poate solicita/accesa și alte informații pentru a decide dacă Organismul de certificare poate oferi serviciile în conformitate cu cerințele standardelor aplicabile și propriile politici și proceduri. În urma analizei, All Cert Systems identifică competența necesară și amplitudinea evaluărilor în vederea menținerii certificării. Numărul de zile de evaluare pentru auditul inițial și pentru supravegheri sunt stabilite în funcție de «Grila orientativă de zile de audit», disponibilă pe web-site.

În cazul în care All Cert Systems decide că poate furniza servicii de evaluare în vederea certificării se transmite clientului Oferta sau proiectul de contract.

Etapile procesului de evaluare în vederea certificării unui sistem de management sunt:

- Inițierea procesului de certificare;
- Audit faza 1;
- Audit faza 2;
- Luarea deciziei de certificare;
- Eliberarea certificatului;
- Supravegherea 1 (în 9 luni de la ultima zi de audit Faza 2, dar nu mai târziu de 12 luni);
- Supravegherea 2 (în 18 luni de la ultima zi de audit Faza 2, dar nu mai târziu de 24 luni de la supravegherea anterioară)
- Orice servicii suplimentare specificate în contract.

Pentru certificarea SMSA domeniul de certificare se definește la nivel de lant alimentar (de ex. productie primara, procesare alimente, productie de materiale de ambalare, etc.), categorie alimentara (ex. Categoria A – Cresterea animalelor, Categoria E – Catering). Organizatia nu poate sa excluda din domeniu o parte din procese, sectoare, produse sau servicii atunci cand acestea au influenta asupra sigurantei alimentelor produselor finite.

Concomitent sau ulterior *Solicitarii de certificare*, organizatia trebuie sa puna la dispozitia All Cert Systems urmatoarele documente:

- informatiile documentate cerute de standardul de referinta si / sau considerate relevante de organizatie pentru a demonstra eficacitatea gestionarii sistemului de management;
- lista de proceduri privind sistemul de management ce urmeaza a fi evaluat;
- copia certificatului de inregistrare de la Camera de Comerț si a Certificatului Constatator sau a unui document echivalent, care specifica activitatea / activitatile desfasurate;
- organigrama si harta proceselor;
- domeniul de aplicare al sistemului de management, inclusiv eventuale excluderi;
- lista procese externalizate;
- cea mai recenta analiza de management si planificarea auditului intern;
- lista sediilor actuale, cu descrierea activitatilor desfasurate, pentru organizatiile multi-site.

Documente suplimentare fata de cele prezentate anterior solicitate pentru:

- SMCDM (sistemul de management al calitatii pentru dispozitive medicale)
 - o Lista produselor / categoriilor de produse
 - o Lista autorizatiilor / licentelor eliberate de autoritati
 - o Analiza de risc
- SMSA (sistemul de management al sigurantei alimentului)
 - o Lista reglementarilor aplicabile
 - o Lista produselor / categoriilor de produse
 - o Lista autorizatiilor / licentelor eliberate de autoritati
 - o Lista programelor preliminare operationale (PRPo) si un PRPo ca exemplu
 - o Lista punctelor critice de control (PCC) si un Plan HACCP ca exemplu
- SMSI (sistemul de management al securitatii informatiilor)
 - o Declaratia de aplicabilitate
- SME (sistemul de management al energiei)
 - o Analiza energetica + metodologia si criteriile utilizate pentru elaborarea analizei energetice

Conditii contractuale isi pastreaza valabilitatea daca organizatia demareaza certificarea in interval de maximum 6 (sase) luni de la data semnarii *Contractului de certificare*. Daca acest interval este depasit se va completa o noua solicitare, All Cert Systems avand dreptul de a modifica termenii contractului initial.

Numărul de zile stabilite pentru efectuarea auditurilor poate fi modificat in oricare dintre etapele procesului de certificare mentionate anterior in functie de informatiile primite din partea Echipei de audit sau din partea personalului implicat in analiza tehnica a dosarului, de exemplu:

- numar de angajati diferiti fata de numarul declarat de Client,
- procese subcontractate nedeclareate, sau numar mare de subcontractori;

- santiere sau puncte de lucru nedecarate ce necesita timp suplimentar de deplasare / verificare pentru acoperirea domeniului de certificare,
- numar mare de domenii solicitate a fi certificate cu complexitate ridicata fara a putea fi demonstrata capabilitatea tehnico-profesionala pentru desfasurarea acestora, etc.

Modificarile aparute fata de durata auditului stabilita initial se vor regasi consemnate in Raportul de audit si Oferta de certificare revizuita.

6.2.3 Auditul inițial de certificare

Auditul inițial de certificare presupune parcurgerea a două etape: auditul faza 1 și auditul faza 2.

6.2.3.1 Auditul faza 1

Auditul faza 1 se deruleaza, de regula, la sediul clientului. Se poate desfășura în totalitate la sediul organismului de certificare, prin analizarea de înregistrari, numai in cazul certificării sistemelor de management pentru domenii cu complexitate scăzuta, si cu un numar de pana in 10 angajati.

Pentru certificarea SMCDM, SMCIT, SMM, SSM, SMSI, SE, LF cel puțin o parte din auditul fază 1 se desfășoară la sediul Clientului.

Pentru SMSA auditul faza 1 se desfasoara obligatoriu la sediul organizației.

Obiectivele auditului faza 1 au in vedere:

- analiza informatiilor documentate ale sistemului de management al clientului;
- evaluarea conditiilor specifice locatiei clientului si derularea discutiilor cu personalul clientului pentru a determina nivelul de pregatire pentru auditul faza 2;
- obtinerea si confirmarea informațiilor incluse in cererea de certificare referitoare la domeniul sistemului de management, inclusiv:
 - o locatia (locatiile) clientului;
 - o procesele si echipamentele utilizate;
 - o nivelurile controalelor stabilite (in special in cazul clientilor cu locatii multiple);
 - o cerintele legale si de reglementare aplicabile
- analiza alocarii resurselor pentru auditul faza 2 si agreeerea cu clientul a detaliilor privind desfasurarea ulterioarelor etape ale procesului de certificare;
- concentrarea pe planificarea auditului faza 2, prin obtinerea unei înțelegeri suficiente a sistemului de management implementat si a activitatilor de la fata locului in contextul standardului avut ca referential sau a altui document normativ;
- evaluarea daca auditurile interne si analizele efectuate de management sunt planificate si efectuate, si daca nivelul de implementare al sistemului de management demonstreaza pregatirea clientului pentru urmatoarea etapa.

Concluziile documentate referitoare la indeplinirea obiectivelor Auditului Faza 1 si pregatirea pentru etapele ulterioare ale procesului de certificare sunt comunicate clientului in cadrul Raportului de audit Faza 1, inclusiv identificarea oricaror probleme care putea fi clasificate drept probleme in timpul Auditului Faza 2.

Perioada de timp intre auditul faza 1 si auditul faza 2 este stabilita de comun acord cu clientul in functie de constatările auditului faza 1, avand in vedere urmatoarele:

- nu poate fi mai mica de 5 zile lucratoare,
- nu poate depasi 6 luni, pentru situatiile in care neconformitatile potentiale semnalate necesita un interval de timp mai mare pentru inchiderea acestora,

Excepții privind intervalul de timp dintre auditul faza 1 și auditul faza 2:

- în cazul organizațiilor mici dimensiuni (<10 de angajați)
- în cazul care domeniul supus evaluării are complexitate redusă, iar pentru SMM și SSM sunt asociate niveluri scăzute de risc;
- în situația în care organizația este deja certificată pentru un alt sistem de management;
- în cazul care separarea fazei 1 de faza 2 ar conduce la costuri foarte ridicate (transport, cazare) pentru client.

Orice parte a sistemului de management auditată în tipul acestei etape, determinată ca fiind pe deplin implementată, eficientă și în conformitate cu cerințele, poate să nu necesite re-audiere în a doua etapă.

Condiții pentru repetarea Auditului Faza 1, documentate de Auditorul Șef în Raportul de audit faza 1:

- repetare parțială - dacă timpul necesar închiderii neconformităților potențiale semnalate de echipa de audit în Faza 1 este mai mic de 6 luni
- repetare totală - dacă timpul necesar închiderii neconformităților potențiale semnalate de echipa de audit în Faza 1 este mai mare de 6 luni sau dacă apar schimbări semnificative care pot avea impact asupra sistemului de management.

6.2.3.2 Auditul faza 2

Auditul faza 2 se derulează obligatoriu la sediul-sediile clientului.

Scopul auditului faza 2 este evaluarea implementării și eficacității sistemului de management al clientului.

Obiectivele Echipelor de audit vor include cel puțin evaluarea următoarelor:

- informații și dovezi privind conformitatea cu toate cerințele sistemului de management luate ca referențial sau a altor documente normative;
- informații privind analiza riscurilor și oportunităților asociate sistemului de management evaluat și a domeniului de aplicare;
- informații privind monitorizarea, măsurarea, raportarea și analiza performanțelor organizației în raport cu obiectivele cheie și țintele de performanță stabilite (în acord cu cerințele standardului aplicabil);
- capacitatea sistemului de management și performanța sa în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor legale, reglementate și contractuale aplicabile;
- pentru SMSI, determinarea corespondenței dintre controalele stabilite, Declarația de aplicabilitate și rezultatele evaluării de risc, procesele de tratarea a riscurilor și politica și obiectivele SMSI;
- pentru SMSA, identificarea corectă a PRP, validarea măsurilor de control, managementul comunicării interne și externe cu furnizorii relevanți, consumatori și alte părți interesate relevante;
- controlului operațional al proceselor clientului;
- auditarea internă și analiza efectuată de management;
- responsabilitatea managementului pentru politicile clientului.

Auditul se desfășoară în baza *Planului de audit* elaborat de către Auditorul Șef și acceptat de către client la finalul Auditului Faza 1 sau cu cel puțin 5 zile înainte de efectuarea auditului pentru situațiile în care este necesar un interval de timp mai mare între cele două faze. Orice audit începe cu o ședință de deschidere la care participă cel puțin echipa de management a clientului. Pentru auditurile de SSM la ședința de deschidere și de închidere trebuie să participe și responsabilul cu monitorizarea stării de sănătate a angajaților, precum și reprezentantul lucrătorilor pe linie de SSM.

Auditul consta in interviuri cu conducerea auditatului si persoanele cu responsabilitati in cadrul sistemului de management, observatii si analize de informatii documentate la sediul / sediile clientului pentru indeplinirea obiectivelor auditului.

La stabilirea esantionului de activitati ce va fi auditat, se are in vedere ca la auditul de certificare initiala se evalueaza (direct sau indirect) intreg domeniul de certificare, la recertificare 2/3 din domeniu, iar la supravegheri cate 1/3, astfel incat pe durata unui ciclu de certificare sa fie evaluate toate activitatile din domeniul de certificare.

All Cert Systems trebuie să stabilească faptul că organizația a fost eficace în determinarea nevoilor și așteptărilor părților interesate, în special cele care devin obligații de conformitate (ISO 14001:2015, clauza 4.2.c). Acest lucru înseamnă că organismul de certificare a confirmat că organizația cunoaste si aplica cerintele diferitelor autorități competente să stabilească obligații de conformitate pentru organizație (ex. Autoritățile europene, autoritățile naționale (Ministerul Mediului) și regionale, ca provincie, județ sau municipiu).

Pe parcursul auditului, echipa de audit va inregistra eventualele neconformitati fata de documentele de referință, în Notele de audit si Raportul de audit.

In cazul in care asupra echipei de audit se exercita presiuni sau amenintari din partea organizatiei auditate sau a altor parti interesate, sau daca organizatia auditata refuza sa prezinte dovezi ale implementarii sistemului de management, Auditorul Sef are autoritatea de a intrerupe auditul, documentand acest lucru in Raportul de audit. Daca situatia nu se modifica, procesul de certificare se intrerupe unilateral.

Constatările echipei de audit pot avea următoarele încadrări:

- conformitate;
- neconformitate majora sau minora;
- observație;
- recomandari de imbunatatire.

In cadrul sedintei de inchidere, Auditorul Șef prezinta Clientului auditat constatarile auditului si domenii pentru care se va propune acordarea certificarii. Domeniul certificarii poate diferi de cel formulat de auditat in Contractul de certificare, in functie de constatarile echipei de audit pe teren. Reformularea domeniului se va regasi in *Raportul de audit* si / sau in *Decizia de certificare*, documente ce vor fi comunicate clientului dupa finalizarea auditului.

În cazul în care au fost documentate constatări negative, odata ce acestea au fost acceptate de Client in cadrul sedintei de inchidere, vor fi documentate in *Planul de actiuni corective* de catre Auditorul Sef. Clientul va avea la dispozitie maximum 2 saptamani (de la sedinta de inchidere) să transmită Auditorului Sef *Planul de actiuni corective* completat cu analiza cauzei/cauzelor ce au condus la aparitia neconformitatilor semnalate, corecțiile și acțiunile corective pentru eliminarea neconformitatilor. Analiza modului de inchidere a neconformitatilor propus de client intra in responsabilitatea Auditorului Sef care determina in ce masura corectiile, cauzele identificate si actiunile corective sunt acceptabile, precum si actiunile necesare post-audit:

- i) un audit complet suplimentar (reluarea in intregime a auditului faza 2);
- ii) un audit limitat suplimentar (un numar de zile de audit la client, propus de Auditorul Sef);
- iii) analiza de dovezi documentate transmise de client Auditorului Sef in termenele convenite in Raportul de audit

Termene pentru rezolvarea corecțiilor-acțiunilor corective:

- **Neconformitati majore:** nu mai mult de 6 luni, de la ultima zi a auditului faza 2. Verificarea eficacitatii corecțiilor si actiunilor corective se poate face in baza unei analize a informatiilor

Nume document: Regulile de certificare All Cert Systems

Cod document: RG - 8.2 - 01, VERS 3.0

Intrat în vigoare: 17.01.2019

documentate furnizate de client, sau prin verificare la fata locului. In cazul in care este necesar un audit suplimentar (la fata locului) pentru verificarea închiderii neconformitatilor, costul va fi suportat de către Client.

- **Neconformitati minore si observatii:** in cadrul ulterioarelor etape ale procesului de certificare (auditurile de supraveghere si recertificare), daca Auditorul Sef nu decide altfel in cadrul sedintei de inchidere si in Raportul de audit.

Dovezile obtinute pentru a sustine rezolvarea neconformitatilor vor fi inregistrate de catre Auditorul Sef la termenle specificate anterior. Neinchiderea unei observatii sau neconformitati minore la auditul urmator, poate conduce la cresterea nivelului de incadrare a acesteia (neconformitatea minora devine majora, iar observatia devine neconformitate minora). Neinchiderea neconformitatilor majore in termenul mentionat anterior va conduce la reluarea procesului de evaluare, inclusiv Auditul Faza 1.

6.2.4 Audituri pentru organizatii cu mai multe locatii (multi-site)

Pentru organizatiile cu mai multe locatii (multi-site), All Cert Systems poate aplica procedura de esantionare pe parcursul intregului ciclu de certificare conform cerintelor Organismelor de acreditare si a standardelor aplicabile (IAF MD 1, IAF MD 22, ISO 22003, ISO 27007).

Conditii pentru aplicarea proceduri de esantionare in cadrul organizatiile multi-site:

- exista un sediu central si mai multe filiale / sucursale conectate prin acorduri scrise;
- toate locatiile desfasoara activitati similare;
- toate locatiile activeaza sub un singur sistem de management, controlat si administrat central:
 - o managementul documentatiei de sistem,
 - o gestionarea procesului de analiza risc si oportunitate;
 - o gestionarea programului de audit intern,
 - o organizarea analizei de management cu analiza rezultatelor de la nivelul tuturor locatiilor,
 - o gestionarea reclamatilor, gestionarea corectiilor si actiunilor corective,
 - o gestionarea cerintelor legislative,
 - o managementul schimbarii;
- exista implementat un sistem de centralizat de colectare si analiza a datelor;
- s-a efectuat un audit intern in fiecare locatie in ultimii trei ani inainte de certificare;
- dupa auditul de certificare trebuie efectuat un audit intern in fiecare locatie, in perioada de valabilitate a certificarii;
- implementarea actiunilor corective rezultate in urma auditului intern sau auditului de terta parte trebuie sa se reflecte in fiecare dintre locatiile individuale.

In general numarul minim de locatii vizitate in cursul ciclului de certificare se calculeaza astfel:

- audit initial: radical din numarul total de locatii cu aceeasi activitate, rezultatul este rotunjit la numarul intreg superior;
- auditurile de supraveghere: radical din numarul total de locatii cu aceeasi activitate, multiplicat cu 0,6, rezultatul este rotunjit la numarul intreg superior;
- auditurile de recertificare: radical din numarul total de locatii cu aceeasi activitate, multiplicat cu 0,3, rezultatul este rotunjit la numarul intreg superior.

Pentru orice audit multi-site, in care se poate aplica esantionarea, 25% din esantion va fi ales la intamplare si comunicat Clientului cu putin timp inainte de desfasurarea auditului.

In cazul SMSA esantionarea locatiilor multiple este posibila numai pentru organizatiile cu mai mult de 20 de locatii si numai pentru categoriile A – cresterea animalelor, B – cresterea plantelor, G – servicii de transport si depozitare, H – servicii si J – productia de ambalaje si materiale pentru ambalaje.

În acest caz se va audita esantionul stabilit conform standardului ISO 22003 si procedurilor All Cert Systems in vigoare.

În cazul SSM, trebuie să fie evaluate toate procesele și schimburile de lucru (turele) aferente, la nivelul fiecărei locatii esantionate. Cu toate acestea, pentru o organizație care are mai multe unități de producție, se poate defini un program de certificare pentru a acoperi diferitele locatii într-un interval de timp definit și nu în mod necesar, în același timp, având în vedere elementele aplicabile ale SSM în cadrul diverselor locatii.

6.2.5 Auditul locatiilor temporare sau activitatilor sezoniere

În cazul în care Clientul desfășoară activități supuse certificării în locatii temporare (de ex. santiere, sali de curs închiriate, sali de conferințe, expoziții, furnizarea pe termen lung a unei activități de service, puncte de vânzare mobile, etc.) sau activități sezoniere (de ex. activități agricole, lucrări specifice de construcții, dezapezire, etc.) are obligația să comunice All Cert Systems înainte cu cel puțin 30 de zile de planificarea etapelor de audit în *Chestionarul de modificări* disponibil pe web-site sau transmis prin e-mail de personalul organismului de certificare:

- data începerii și finalizării activităților,
- tipologia activităților,
- stadiul activităților la momentul auditului,
- locul în care se desfășoară acestea,
- numărul angajaților proprii implicați,
- numărul de subcontractori și activitățile subcontractate

În urma analizei informațiilor transmise, All Cert Systems se asigură de disponibilitatea resurselor necesare evaluării acestor activități, și re-evaluează calculele inițiale privind durata auditului, comunicându-le în scris Clientului printr-o *Notificare contractuală*.

All Cert Systems nu își asumă certificarea activităților pe care nu le poate evalua fizic sau pentru care sunt disponibile doar informații documentate.

6.2.6 Decizia de certificare

Decizia de certificare se ia în funcție de cererea clientului cu privire la locatia emitentă a certificatului, certificatele fiind emise fie de la biroul din România fie de la cel din Italia.

Procesul de luare a deciziei de certificare presupune parcurgerea următoarelor etape:

- a. analiza recomandării Auditorului Șef privind acordarea sau neacordarea certificării, documentată în *Raportul de audit*, împreună cu toate condițiile și observațiile echipei de audit;
- b. decizia în urma evaluării tehnice a dosarului de certificare luată de membrii Comitetului Tehnic, evaluare care asigură ca:
 - i. confirmarea informațiilor furnizate de Client și utilizate în analiza solicitării;
 - ii. informațiile furnizate de echipa de audit sunt suficiente în ceea ce privește cerințele certificării și domeniul certificării;
 - iii. pentru orice neconformitate majoră s-au analizat, acceptat și verificat corectiile și acțiunile corective;
 - iv. pentru orice neconformitate minoră s-a analizat și acceptat planul clientului pentru corecții și acțiuni corective.
- c. decizia Directorului General privind respectarea procedurii de certificare.

Directorul General nu poate ataca decizia membrilor Comitetului Tehnic decat din punct de vedere procedural.

În cazul organizațiilor cu mai multe locații (multi-site) în procesul de luare a deciziei pentru certificarea inițială, dacă numai în cadrul unui punct de lucru (o locație) au fost identificate neconformități majore sau mai multe neconformități minore ce ridică îndoieli semnificative asupra capacității sistemului de management al clientului de a obține rezultatele intenționate, certificarea va fi refuzată întregii rețele până la implementarea de acțiuni corective satisfăcătoare. Intră în obligația clientului de a evalua măsura în care o neconformitate identificată la nivelul uneia dintre locațiile esanționate pentru a fi evaluată nu se repetă și în celelalte locații ne-evaluate. Auditorul Șef poate solicita creșterea numărului de locații esanționate pentru a verifica prin audituri suplimentare dacă nu se repetă aceeași neconformitate și în alte locații.

Nu se accepta ca organizația să excludă din domeniul de certificare locația cu probleme în timpul procesului de certificare, cu scopul de a depăși obstacolul reprezentat de existența unei neconformități.

Decizia Directorului General se transmite în scris prin *Scrisoare decizie de certificare*. Dacă rezultatul evaluării este pozitiv, ceea ce înseamnă că s-a constatat conformitatea sistemului de management evaluat cu standardele de referință, All Cert Systems va emite certificatul de atestare a conformității sistemului de management evaluat, mărcile de certificare și va transmite Regulile de utilizare a mărcilor de certificare.

Certificatul eliberat de All Cert Systems conține următoarele informații:

- standardul de referință;
- numele și adresa (inclusiv punctele de lucru) organizației certificate;
- activitățile pentru care s-a acordat certificarea;
- data eliberării / data expirării certificatului;
- numărul și seria certificatului;
- eventuale regulamente tehnice aplicabile;
- datele limita de luare a deciziilor de menținere a certificării (viza anuală).

Certificatul va fi însoțit, pentru organizațiile cu locații multiple (multi-site) de anexe, care vor detalia domeniul de certificare aplicabil fiecărei locații.

Seria certificatului este marcată printr-o literă în funcție de standardul adoptat, astfel: seria este specifică fiecărui standard în parte – C pentru 9001; M pentru 14001, S pentru 45001 (fost OHSAS 18001), A pentru 22000; SI pentru 27001; E pentru 50001; IT pentru 20000; DM (13485); LA (28000), R (Regulamentul 333), iar numărul este format din 5 cifre, acordate în ordine crescătoare pentru fiecare standard în parte.

Numărul certificatului este format din 5 cifre, certificatele numerotându-se în ordine crescătoare de la 00001 la 0000n.

După acordarea certificatului, All Cert Systems va înregistra organizația în Registrul certificatelor emise, precum și pe site-ul All Cert Systems (www.allcert.ro). Actualizarea site-ului se face la interval de două luni.

În cazul unei decizii nefavorabile, *Scrisoarea* va conține și motivele pentru care nu se acordă certificatul.

Solicitanții nemulțumi de decizia adoptată pot formula apeluri către All Cert Systems, conform Politicii de tratare a apelurilor, disponibilă pe web-site-ul www.allcert.ro.

6.2.7 Acordarea / menținerea condiționată a certificării

Acordarea / menținerea condiționată a certificării se poate face numai pentru o perioadă de maximum 6 luni dacă există mai multe neconformități minore (care nu au condus la o neconformitate majoră) care ar putea pune sub semnul îndoielii eficacitatea sistemului de management aplicat pentru menținerea controlului proceselor acestuia sau ca produsele ori serviciile pot îndeplini cerințele specificate cu condiția:

- i) stabilirii și aplicării măsurilor necesare pentru rezolvarea acestor neconformități și

- ii) verificării lor de către All Cert Systems în această perioadă de timp prin analiza dovezilor, fie prin audituri suplimentare la fața locului, fie prin analiza de documente

În situații de neconformare cu cerințele legale, în mod excepțional All Cert Systems poate acorda sau menține certificarea sistemului de management dacă au fost prezentate dovezi obiective care să confirme faptul că sistemul de management evaluat are capacitatea de a obține conformarea necesară prin aplicarea măsurilor din planul de acțiuni corective (programul de conformare) stabilit și aprobat de autoritatea de reglementare.

Dacă organizația evaluată nu deține la momentul auditului autorizațiile care condiționează desfășurarea activității, Auditorul Șef are obligația de a menționa acest lucru în Raportul de audit cu propunerea de acordare condiționată a certificării domeniului respectiv, cu excepția lipsei autorizațiilor care condiționează introducerea produselor firmei pe piață, caz în care nu se poate recomanda certificare condiționată.

Acordarea / menținerea condiționată a certificării se poate face pentru o perioadă de maximum 9 luni dacă clientul nu deține / nu mai deține autorizațiile care condiționează desfășurarea activității, dar poate face dovada că a desfășurat activitățile ce necesită autorizare, cu condiția desfășurării unui audit suplimentar cu durată de minim 1 zi cu ocazia primei desfășurări a activităților respective, pentru evaluarea acestora.

6.2.8 Audituri de menținere a certificării / Audituri de supraveghere

Auditul de supraveghere urmărește evaluarea măsurii în care sistemul de management certificat continuă să îndeplinească cerințele de referință și include:

- menținerea și îmbunătățirea sistemului de management implementat;
- menținerea anuală a unui audit intern și analize efectuate de management complete în raport cu domeniile și referențialele certificate;
- analiza acțiunilor pentru închiderea neconformităților anterioare sesizate de All Cert Systems;
- eficacitatea sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor propuse;
- continuitatea controlului operațional;
- analiza modificărilor existente;
- modalitatea de utilizare a mărcilor și/sau certificatelor de conformitate.

Menținerea certificării presupune:

- constatarea eficacității și îmbunătățirii sistemului de management implementat;
- menținerea anuală a unui audit intern și analize efectuate de management complete în raport cu domeniile și referențialele certificate;
- respectarea planificării auditurilor prevăzute pe parcursul unui ciclu de certificare, cu decalaje de maxim 60 de zile;
- aplicarea corectă a „Regulilor de utilizare a marilor de conformitate All Cert Systems”;
- notificarea în timp util a modificărilor aparute în cadrul organizației (maximum 30 de zile de la implementarea modificărilor);
- acceptarea modificărilor aduse cerințelor de certificare;
- onorarea facturilor etapelor precedente.

În cursul unui ciclu de certificare All Cert Systems are programate cel puțin 2 (două) audituri de supraveghere, pentru a permite monitorizarea îndeplinirii continue a cerințelor de certificare. Auditurile de supraveghere urmăresc verificarea a cel puțin 1/3 din domeniul de certificare și din sistemul de management implementat în cadrul organizației auditate. Modul de desfășurare al unui audit de supraveghere este același cu cel al auditului inițial de certificare.

Auditurile de supraveghere planificate au loc astfel:

- Supravegherea 1 (in 9 luni de la ultima zi de audit Faza 2, dar nu mai tarziu de 12 luni);
- Supravegherea 2 (in 18 luni de la ultima zi de audit Faza 2, dar nu mai tarziu de 24 luni de la supravegherea anterioara)

Termenele pentru efectuarea evaluărilor în vederea mentinerii certificării se pot devansa sau prelungi cu cel mult 60 de zile calendaristice fata de termenele planificate, asa cum este prezentat mai sus, avand justificari solide acceptate de All Cert Systems.

Auditurile de supraveghere pot consta si in evaluari facute de personalul All Cert Systems pentru monitorizarea procesului de certificare, prin evaluari ale documentelor / informatiilor solicitate Clientului.

În cazul în care sunt identificate modificări în cadrul organizației, conform chestionarului modificări sunt re-evaluate durata și modul de desfășurare a auditului.

Rezultatele analizei modificarilor de la ultimul audit sau in raport cu conditiile contractuale initiale sunt documentate intr-o noua oferta in care se specifica numărul de zile de audit reclaculat si valoarea acestora. Oferta odata aprobata de catre client se constituie ca Act aditional la contractul de certificare.

În cazul în care clientul refuză să accepte Oferta, certificatul este suspendat si ulterior retras, daca nu se ajunge la un consens între parti.

6.2.9 Reînnoirea certificării sistemelor de management

Scopul auditului de reinnoire / recertificare este acela de a confirma continua conformitate si eficacitate a sistemului de management ca un intreg, si relevanta si aplicabilitatea lui continua pentru domeniul certificării.

Obiectivele auditului de recertificare:

- evaluarea performantei sistemului de management in timpul perioadei de certificare, inclusiv in urma rapoartelor de supraveghere;
- evaluarea eficacitatii sistemului de management in totalitatea sa, tinand cont de schimbarile interne si externe si relevanta si aplicabilitatea lui continua in domeniul certificării.
- evaluarea masurii in care a fost demonstrat angajamentul de mentinere a eficacitatii si imbunatatirii sistemului de management in sensul cresterii performantei globale;
- evaluarea gradului in care sistemul de management certificat contribuie la realizarea politicii si obiectivelor organizatiei.

Auditul de reinnoire / recertificare trebuie desfasurat in perioada de valabilitate a certificării, in interiorul ciclului de certificare. Un ciclu de certificare complet începe cu decizia de eliberare, și se încheie cu decizia de reînnoire. Procesul de reînnoire trebuie să aibă loc înainte de expirarea valabilității / certificatului si/sau sau în termen de maximum 6 luni dupa expirare, cu justificarea credibila a neincadrării in termenul convenit.

Durata¹ si valoarea auditului de recertificare este stipulata in *Contractul de certificare* fiind re-evaluata inaintea planificării auditului de reinnoire (cu cel putin 3 luni inainte de data de expirare a certificatului) prin analiza informatiilor furnizate de Client in *Chestionarul de modificari*. Astfel auditul de reînnoire este de preferat sa aibă loc cu cel puțin 3 luni înainte de expirarea validității certificatului.

Reînnoirea este similară certificării sistemului de management, nefiind aplicabil auditul faza 1, cu exceptia situatiilor in care exista schimbari semnificative ale sistemului de management, ale Clientului sau contextului in care functioneaza sistemul (de exemplu modificari de legislatie, modificari de standarde, etc).

¹ durata auditului de reinnoire este egală cu 2/3 din durata auditului initial, stabilita (calculata) functie de complexitatea domeniului de activitate, numarul de locatii si numarul de angajati declarati in *Chestionarul de modificari*.

Activitatea de recertificare se desfășoară la sediul / sediile Clientului și include analiza rapoartelor auditurilor de supraveghere anterioare și ține cont de performanța sistemului de management în ultimul ciclu de certificare.

Emiterea deciziei de reînnoire / recertificare se bazează pe rezultatele auditului de recertificare, precum și pe rezultatele analizei sistemului în perioada de certificare și, dacă este cazul, pe reclamațiile primite de la utilizatorii certificării.

În cazul în care există o rezoluție pozitivă de menținere a certificatului după expirarea acestuia, certificatul va include data auditului de reînnoire, perioada de invaliditate a certificării (perioada de la data de expirare a ciclului de certificare anterior până la data emiterii deciziei de recertificare).

În cazul în care activitățile de reînnoire nu sunt finalizate cu rezultate favorabile înainte de data de expirare a certificatului și încheierea acestora are loc în termen de 6 (șase) luni de la data scadenței, în caz contrar, activitățile de reînnoire vor fi tratate ca un audit de certificare inițială și în cazul unei decizii favorabile va fi emis cu un nou certificat cu număr diferit de cel inițial.

În orice caz, nu este posibilă efectuarea auditului de recertificare la mai mult de 6 (șase) luni de la expirarea certificatului. Excepțiile sunt companii care sunt în sectoarele reglementate de cerințe suplimentare emise de organismul de acreditare a All Cert Systems pentru care se face trimitere la condițiile indicate în aceasta.

În cazul menținerii certificatului se menține același număr de certificat cu data eliberării cea de recertificare, precedată de litera "R" reînnoire/recertificare. Valabilitatea certificatului reînnoit este de 3 ani de la data expirării validității certificatului anterior (ciclului de certificare anterior).

6.2.10 Audituri speciale

6.2.10.1 Extinderea domeniului de certificare

Extinderea domeniului de certificare se poate face oricând pe parcursul ciclului de certificare în urma analizei solicitării făcute de un Client deja certificat de All Cert Systems, similar procesului de certificare inițială.

Auditul de extindere are ca scop verificarea unui sistem de management pentru:

- alte amplasamente / locații care nu au fost cuprinse în domeniul de certificare deja acordat și pe care se desfășoară activități din domeniul deja certificat;
- alte activități decât cele cuprinse în domeniul deja certificat

Auditul de extindere se poate realiza împreună cu auditul de supraveghere sau independent de acesta, ca audit suplimentar (vezi și Art. 6.2.9.3). Când are loc separat de auditul de supraveghere, auditul de extindere a domeniului de certificare se desfășoară la sediul Clientului, în același mod ca și auditul de certificare inițială fază 2.

Solicitarile de extindere pentru alte sisteme de management decât cele deja certificate se consideră a fi certificare nouă.

6.2.10.2 Auditurile neprogramate

Pe parcursul unui ciclu de certificare, poate fi necesar ca All Cert Systems să efectueze la clienții certificați audituri neanunțate sau anunțate cu puțin timp înainte, în următoarele situații:

- i. pentru a investiga reclamațiile primite de organismul de certificare din partea autorităților, clienților, consumatorilor sau altor părți interesate ce sunt în relație cu Clientul certificat
- ii. ca răspuns la modificări necomunicate de Client organismului de certificare, conform condițiilor contractuale
- iii. ca audituri de urmărire pentru clienții al căror certificat a fost suspendat.

Auditurile neprogramate au drept obiectiv evaluarea mentinerii eficacitatii sistemului de management certificat si continua respectare a cerintelor All Cert Systems in contextul prezentat.

Auditurile neanuntate vor fi efectuate pe baza unui plan de audit personalizat (ce nu se transmite in prealabil Clientului) în funcție de aspectele care trebuie auditate și de membrii echipei de audit, respectand condițiile de imparțialitate. Clientul nu poate refuza echipa de audit. Clientul este obligat să accepte astfel de audituri în ziua desfasurarii auditului, neacceptarea acestora ducand la retragerea certificatului.

Auditurile anuntate din scurt sunt aduse la cunostinta Clientului cu maxim 2 zile inaintea desfasurarii auditului, printr-o *Notificare contractuala scrisa* ce se constituie automat in *Act additional unilateral la Contractul de certificare*. Clientul este obligat sa accepte aceste audituri, neacceptarea lor duce la retragerea certificarii.

Rezultatele auditurilor neprogramate sunt documentate in documentele de audit specifice: *Raport de audit, Plan de actiuni corective, Scrisoare cu decizia de mentinere / restrangere / suspendare sau retragere a certificarii*.

6.2.10.3 Audituri suplimentare

All Cert Systems are dreptul de a efectua evaluări (audituri) suplimentare, mentionate prin mentionate prin *Notificari contractuale* unilaterale cu valoare de act additional la Contractul de certificare si cu costuri suplimentare, în următoarele situații:

- a. pentru verificarea implementării acțiunilor corective, dacă din analiza documentației și înregistrărilor prezentate nu se poate trage o concluzie clară asupra stadiului implementării acestora;
- b. pentru analiza reclamațiilor sau apelurilor;
- c. pentru clarificarea unor observații ale Comitetului Tehnic care au condus la amânarea deciziei de certificare;
- d. pentru verificarea continuitatii controlului operational in conditiile modificarii sediului/sediilor, activitatilor, managementului, proceselor Clientului.
- e. în situația în care Clientul schimbă unele condiții față de cele în care s-a acordat certificarea (sediu/puncte de lucru, tehnologie, flux tehnologic, etc.);
- f. în situația în care All Cert Systems constată sau este sesizat asupra încălcării de către Client a condițiilor în care s-a realizat certificarea;
- g. pentru situația în care apar modificări ale cerințelor standardelor de referință în baza cărora s-a realizat certificarea, a procedurilor de certificare sau a efectuării modificărilor solicitate de organisme de acreditare;
- h. pentru situația în care Organismul de Acreditare cu care All Cert Systems este acreditat cere efectuarea de Market Surveillance (evaluări prin directă observare la Client de către personalul Organismului de Acreditare a evidentelor sistemului /sistemelor de management implementate pentru stabilirea nivelului de încredere în certificarile efectuate de All Cert Systems) conform IAF ID 4 : 2012;
- i. pentru cazul în care nu sunt acceptate auditurile asistate² de Organismul de Acreditare cu care All Cert Systems este acreditat conform IAF MD 17 : 2015, iar Clientul refuza acest tip de audit nejustificat si fara acceptul concomitent al All Cert Systems si al Organismului de Acreditare, situatie in care consecintele pot fi:
 - i. in cazul auditurilor de certificare initiala neinceperea procesului de certificare,
 - ii. in cazul auditurilor de certificare initiala eliberarea de certificate fara aplicarea marcii de acreditare,

² Auditul asistat sau asistarea unui audit este o activitate ce se desfasoara de catre un Organism de Acreditare, prin care observa fara a interfera si influenta un audit efectuat de echipa de audit a ALL CERT SYSTEMS

- iii. in cazul auditurilor de mentinere a certificarii (supraveghere, recertificare, extindere) retragerea certificarii acreditate (certificate cu marca de acreditare).

6.2.10.4 Alte tipuri de audit

6.2.10.4.1 Remote audit (audit la distanta)

Scopul auditului remote: furnizarea capacitatii organismului de certificare de a evalua mai multe locatii (aflate la distanta mare unele de altele sau greu accesibile) si capabilitati cu aproximativ aceleasi resurse utilizate pentru auditurile on-site. Acest tip de audit poate oferi oportunitatea cresterii eficientei programului de audit, cresterii sigurantei membrilor echipei de audit, o mai buna organizare a timpului, implicand membri ai echipei de audit ce nu se pot deplasa cu usurinta, si evitand intarzieri datorate transportului sau diverse restrictii.

Remote auditurile pot fi luate in considerare atunci cand:

- a. calatoria catre o anumita locatie a Clientului nu este in limite rezonabile (de etimp, costuri, siguranta, restrictii de calatorie, etc)
- b. au loc schimbari ce nu pot fi evitate in programul Organismului decertificare sau a membrilor echipei de audit (de ex. probleme personale, schimbari ale prioritatilor de business, etc)
- c. numarul de locatii ce trebuie evaluat este peste posibilitatile fizice ale membrilor echipei de audit;
- d. clientul are un sistem de management implementat ale carui inregistrari, date pot fi evaluate de oriunde indiferent unde sunt prestate serviciile / realizate produsele respective;
- e. evaluarea se face pentru o extindere de mica amploare a domeniului de certificare;
- f. nivelul de risc / complexitate al auditului este redus din punctul de vedere al organismului de certificare;
- g. situatia impune membrilor echipei de audit refacerea auditului (audit suplimentar sau follow-up) in termen scurt fata de auditul curent, dar urmatoarea vizita nu este usor realizabila in intervalul de timp dat;
- h. membrii echipei de audit cunosc deja locatiea ce urmeaza a fi auditata la distanta

Timpul alocat remote auditului nu poate depasi 20% din timpul total de audit din etapa respectiva.

Pentru acest tip de audit se solicita acceptul prealabil al Organismului de Acreditare.

In Planul de audit se specifica timpul alocat pentru fiecare etapa a auditului (sedinta de deschidere, interviuri, analiza documente, sedinta de inchidere) si modul de organizare al auditului (platforma on-line ce va gazdui evaluarea, testarea platformei inainte de inceperea evaluarii, incurajarea si considerarea conditiilor de securitate si acces la camere web, informatii confidentiale).

6.2.10.4.2 Mystery audit

Audit efectuat la solicitarea Clientului, de unul sau mai multi auditori (mystery client, mystery shopper, mystery traveller, mystery patient, etc) instruiti in mod adecvat pentru a simula comportamentul si actiunile unui client potential sau real al unei organizatii ce furnizeaza servicii, fara a se lasa recunoscut de personalul Organizatiei auditate, cu scopul de a evalua calitatea serviciului din perspectiva clientilor.

6.2.10.4.3 Market surveillance

Audit de supraveghere a pietei (adaptat dupa IAF ID 4), sub forma unui audit suplimentar, o vizita scurta (1 zi) ce se desfasoara la sediul Clientului de catre personalul Organismului de Acreditare sau al All Cert Systems.

Obiectivul acestui audit este acela de a determina nivelul de incredere in conformitatea sistemului de management implementat de Client (suplimentar fata de auditurile planificate obisnuite), in raport cu

cerintele specificate, precum si evaluarea eficacitatii procesului de certificare condus de echipele de audit ale All Cert Systems.

Auditurile de tip market surveillance sunt aduse la cunostinta Clientului cu maxim 3 zile inaintea desfasurarii auditului, printr-o *Notificare contractuala scrisa* ce se constituie automat in *Act aditional unilateral la Contractul de certificare*. Clientul este obligat sa accepte aceste audituri, neacceptarea lor duce la retragerea certificarii.

Acest tip de audit se poate desfasura in urma primirii unor reclamatii din partea clientilor Clientului, a documentarii neadecvate a Dosarului de audit de catre auditorii All Cert Systems, a solicitarii de clarificari de substanta sau a unui audit suplimentar din partea organismului de acreditare sau al comitetului tehnic, a neconformitatilor ridicate in urma auditurilor interne sau a auditurilor efectuate de organismul de acreditare in baza evaluarii dovezilor de audit, etc.

6.2.11 Suspendarea, retragerea sau restrangerea domeniului de certificare

6.2.11.1 Suspendarea Certificatului

Suspendarea Certificatului este actiunea de retragere pe o perioadă de 3 luni a deciziei cu privire la mentinerea certificarii datorita nerespectarii cerintelor standardului de referenta sau conditiilor contractuale.

Suspendarea certificatului este decizia Directorul General si are la baza urmatoarele:

- a) sistemul de management al clientilor certificati are esecuri repetate si serioase in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor certificarii, inclusiv a cerintelor pentru eficacitatea sistemului de management (esecuri identificate fie in cadrul auditurilor de supraveghere programate, fie neprogramate fie datorita reclamatiiilor primite de la beneficiari);
- b) Clientul nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere sau recertificare cu frecventa stabilita, implicand nerespectarea *Programului de audit*, si depasirea limitelor de timp prevazute pentru auditurile de mentinere a certificarii (maxim 60 de zile lucratoare);
- c) abateri de la *Regulile de utilizare a marilor de conformitate All Cert Systems*, pe care organizatia si le asuma si stabileste termene de rezolvare in mai putin de o luna;
- d) cerere voluntara de suspendare;
- e) neachitarea serviciilor prestate de All Cert Systems (cu depasirea a mai mult de 60 de zile de la data de emitere a facturilor).

Deținătorului de certificat îi revine obligatia de a remedia deficiențele existente într-un interval de timp a cărui durată nu poate depăși durata suspendării, maximum 6 (sase) luni. Verificarea remedierii deficiențelor se face printr-un audit neprogramat (cf. Art. 6.2.9.2), nu mai târziu de expirarea celor 3 luni de suspendare (exceptie punctul e) – neachitarea serviciilor prestate, caz in care nu se va face audit suplimentar.

Esecul rezolvarii problemelor ce au avut ca rezultat suspendarea in perioada de timp mentionata anterior conduce la retragerea sau reducerea domeniului certificarii.

In situatia in care o organizatie se afla in perioada de suspendare a certificarii, ea nu are dreptul de a utiliza certificatul de conformitate (la licitatii, de exemplu) și nu va face referire in nici un fel la certificarea existentă. All Cert Systems va publica decizia de suspendare a certificarii pe propriul web-site.

6.2.11.2 Retragerea certificatului

Retragerea este actiunea de suspendare pe perioada nelimitata a deciziei de mentinere a certificarii datorita unor abateri care afecteaza imaginea All Cert Systems, datorita nerespectarii referentialului sau a conditiilor contractuale. Retragerea certificării este decizia Directorului General si este luata in urmatoarele conditii:

- a. eșecul rezolvării problemelor care au dus la suspendarea certificării, în timpul stabilit de organismul de certificare;
- b. nerespectarea repetată a termenilor contractuali;
- c. la expirarea termenului de valabilitate a certificatului, prin neprezentarea unei cereri de reînnoire cu cel puțin trei luni înainte de expirarea certificatului;
- d. renunțarea unilaterală la contract.
- e. neacceptarea modificărilor aduse la procedurile All Cert Systems.
- f. încetarea activităților pentru care s-a obținut certificarea sistemului de management;
- g. faliment sau lichidare pe cale juridică;
- h. neplata facturilor restante.

All Cert Systems comunica organizației printr-o scrisoare decizia de retragere. În cazul deciziei de retragere este solicitată returnarea Certificatului eliberat și se renunță la Contract. Clientul este obligat să returneze Certificatele originale în maxim 10 zile de la primirea deciziei și este obligat să înceteze folosirea marilor de certificare.

6.2.11.3 Restrangerea domeniului de certificare

Restrangerea domeniului de certificare presupune excluderea din domeniul certificat a părților care nu îndeplinesc cerințele atunci când Clientul a eșuat repetat și serios în a îndeplini cerințele certificării pentru acele părți ale domeniului certificării.

În situația în care unui Client i s-a restrans domeniul de certificare, acesta are obligația să transmită către All Cert Systems *Certificatul* în original în termen de maxim 10 zile de la comunicarea deciziei. All Cert Systems va emite noile certificate corespunzătoare domeniului restrans. Odată restrans domeniul de certificare, Clientul nu mai are dreptul de a face referire decât la domeniul de certificare restrans.

6.2.12 Modificarea cerințelor de certificare

6.2.12.1 Notificarea modificărilor de către All Cert Systems

Modificarea cerințelor de certificare, este o acțiune unilaterală, cu valoare juridică de Act adițional la Contractul de certificare agreeat de Client cu All Cert Systems, ce se aplică în situațiile specificate la Articolele: 6.2.9.2, 6.2.9.3, precum și:

- ori de câte ori se modifică standardele de referință și se inițiază o politică de tranziție la noile cerințe,
- ori de câte ori sunt semnalate recomandări sau neconformități în raport cu cerințele organismului de acreditare.

Notificarea contractuală transmisă Clientului certificat cuprinde cel puțin următoarele informații:

- referința la statul de organizație certificată (numărul certificatului, standarde, valabilitate, domeniu de aplicare);
- numărul contractului de certificare;
- cerințele contractuale, procedurile sau standardele modificate;
- termenul limită în care All Cert Systems verifică dacă au fost efectuate adaptările necesare procedurilor sistemului de management (dacă este cazul, în special pentru tranziția / migrarea la o nouă ediție a unui standard aplicabil);
- costurile aferente modificărilor survenite;
- eventual, acțiunile pe care le poate întreprinde All Cert Systems pentru a veni în sprijinul Clientilor, în vederea implementării cerințelor modificate.

Aceste comunicari sunt realizate de Persoana Responsabila desemnata de Directorul General, prin e-mail daca sunt modificari aplicabile unui anumit Client si/sau pe web-site-ul www.allcert.ro, daca sunt comunicari aplicabile tuturor clientilor certificati in domeniul respectiv.

Daca solicitantul nu doreste se conformeze noilor cerințe, Directorul General al All Cert Systems decide retragerea certificării si incetarea relatiei contractuale. Titularul returnează certificatul în termen de 10 zile de la data comunicarii incetarii relatiei contractuale.

6.2.12.2 Notificarea modificarilor de catre client

In principiu, All Cert Systems transmite clientilor sai cel putin o data pe an, inainte de organizarea auditurilor de mentinere a certificarii o *Scrisoare de instiintare* privind auditul ce urmeaza a fi efectuat, precum si un *Chestionar de modificari* pentru a comunica eventuale modificari survenite de la ultimul audit: modificari privind numarul de angajati, domeniul de aplicare, locatiile, etc.

De asemenea, Clientul are obligatia, de a transmite voluntar comunicarea oricaror modificari in maximum 30 de zile de la implementarea modificarilor ce au loc la nivelul sistemului de management, in afara perioadei programate pentru efectuarea auditurilor. Aceste modificari se pot referi la:

- a) statutul legal, comercial, organizational sau de proprietate;
- b) organizare si management (de ex. personal cheie managerial, de decizie sau personal tehnic)
- c) adresa de contact si locatiile;
- d) domeniul de aplicare al operatiunilor din cadrul sistemului de management certificat;
- e) modificari majore ale sistemului de management si ale proceselor

All Cert Systems analizeaza modificarilor comunicate si decide daca este necesara modificarea conditiilor de efectuare a auditurilor (de ex. efectuarea de audituri suplimentare, cresterea sau scaderea duratei auditului, schimbarea echipei de audit, etc.).

6.2.13 Transferul certificatelor acreditate

In cazul in care o organizatie certificata de un alt Organism de certificare sisteme de management, acreditat, doreste sa transfere certificarea sa catre All Cert Systems, va transmite *Solicitarea de certificare*, conform Art. 6.2.2 din prezentul regulament in vederea analizei, precum si o copie a *Certificatului sistemului de management*.

All Cert Systems verifica daca:

- a. certificatul este valabil
- b. certificatul nu este suspendat
- c. acreditarea organismului de certificare ce a emis certificatul nu este suspendata, Organismul de acreditare emitent fiind membru al acordului de recunoastere reciproca IAF/MLA
- d. activitatile certificate intra sub incidenta acreditarii All Cert Systems

Daca sunt indeplinite conditiile de mai sus, All Cert Systems emite o oferta pentru transferul certificarii. Daca Clientul accepta oferta propusa, se va incheia Contractul de certificare, si va transmite pentru demararea procesului de transfer urmatoarele documente:

- a. copia Raportului de audit de certificare sau a ultimului audit de recertificare, si a rapoartelor auditurilor de supraveghere ulterioare;
- b. dovezi ale actiunilor corective intreprinse in legatura cu neconformitatile constatate la ultimul audit sau dovezi ale acceptarii planului de actiuni corective propus organismului de certificare de la care se face transferul;
- c. programul de audit trienal;

- d. motivele solicitarii transferului certificarii;
- e. declaratia reprezentantului legal ca transferul nu se face ca urmare a unor reclamatii primite din partea clientilor sau altor parti interesate pentru produsele, serviciile sau sistemul de management certificat;
- f. orice observatii sau rapoarte ale autoritatilor de reglementare.

Informatiile mai sus solicitate vor fi analizate si prin audit la sediul clientului. In general, auditurile de supraveghere si de recertificare se desfasoara in conformitate cu programul stabilit de Organismul de certificare anterior.

6.2.14 Renuntarea la certificare

Un Client certificat poate solicita renuntarea la certificare, inainte de expirarea certificatului, inclusiv in cazul in care Clientul nu doreste sau nu se poate conforma modificarilor Notificate de All Cert Systems.

Toate activitatile desfasurate pana la momentul comunicarii de renuntare sunt facturate, iar Clientul are obligatia de a le achita in termenele prevazute contractual.

Dupa primirea acestei comunicari scrise, All Cert Systems initiaza procedura de invalidare a certificatului. In termen de 30 de zile de la data comunicarii, certificatele sunt invalide si statutul acestora este publicat pe site-ul organismului de certificare si de acreditare, dupa caz.

6.3 Utilizarea certificatelor / mărcilor de conformitare

Organizatiile certificate de către All Cert Systems pot utiliza marca de conformitate pe scrisori, documentele de lucru, reclame, produse sau sediile proprii în condițiile prevăzute mai jos și cele din "Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate All Cert Systems", cod RG - 8.3 - 1, versiunea in vigoare.

Marca de conformitate trebuie să fie însoțită în mod obligatoriu de numărul certificatului acordat de către All Cert Systems.

Marca de conformitate pe suport electronic, precum și "Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate All Cert Systems", cod RG - 8.3 - 1, versiunea in vigoare vor fi transmise Clientului împreună cu certificatul de conformitate (prin e-mail si prin posta).

Clientul certificat nu trebuie sa utilizeze și/sau să permită utilizarea Certificatului sau mărcilor de conformitate care să inducă în eroare cu privire la domeniul / punctele de lucru certificate.

Marca de conformitate nu trebuie utilizată pe un produs sau ambalaj de produs vizibil pentru consumator, sau în orice alt mod care ar putea fi interpretat ca o indicare a conformității produsului. În acest sens mărcile de conformitate nu trebuie utilizate pe rapoartele laboratoarelor de încercări, etalonare sau inspecție.

Pe produs sau pe ambalajul acestuia, se poate folosi doar un text care specifică faptul că produsul este fabricat în cadrul unui sistem de management certificat de All Cert Systems, în conformitate cu standardul x cu versiunea specificata.

Marca de conformitate trebuie utilizată de catre organizații numai in forma in care ea a fost transmisa de catre All Cert Systems fără a opera modificari in ceea ce priveste textul sau elementele grafice. Marca poate fi marită sau micșorată respectandu-se insa proportiile.

Marca de conformitate se va utiliza de către Organizatia certificata numai pe documentele care privesc domeniul de activitate si locatia / locatiile supuse certificării.

În cazul retragerii certificării Organizatia certificata va înceta imediat utilizarea sub orice formă a mărcii de conformitate, inclusiv din publicații, reclame etc.

În cazul retragerii certificării numai pentru anumite domenii de activitate sau locatii Organizatia certificata va înceta imediat utilizarea mărcii de conformitate pentru respectivele domenii.

6.4 Apeluri/reclamații

Orice parte interesată poate depune reclamații/apeluri, completând formularul propriu All Cert Systems, la sediul din Str. Sachelarie Visarion, nr. 63, București, România sau cel din Via Ferdiando Marescalchi, no. 9 Milano, Italia sau pe e-mail la office@allcert.ro; allcert@lamiaptec.it.

Orice reclamație/apel trebuie depusă în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data la care reclamantul a luat cunoștința de decizia sau situația contestată.

Reclamația este analizată de către persoane împuternicite, neimplicate anterior în subiectul reclamației. O decizie cu privire la tratarea reclamației va fi luată și comunicată Reclamantului în maxim 45 de zile de la data depunerii reclamației.

În vederea respectării principiului transparenței, All Cert Systems va face public conținutul reclamației și modul de soluționare atunci când reclamantul/Clientul vizat de reclamație își dau acordul.

Apelul este analizat de Comisia de Apel, formată din persoane neimplicate în audituri și decizia de certificare.

Apelul va fi analizat în maxim 45 de zile de la data depunerii reclamației. All Cert Systems va înștiința în mod oficial modalitatea de tratare a apelului. Depunerea apelurilor, investigarea acestora și decizia referitoare la apeluri nu va avea ca rezultat nicio acțiune discriminatorie împotriva apelantului.

În vederea respectării principiului transparenței, All Cert Systems va face public conținutul apelantului și modul de soluționare atunci când apelantul/Clientul vizat de apel își dau acordul.

6.5 Confidențialitate

Toate documentele existente cu privire la organizația auditată, precum și orice alte informații au caracter de confidențialitate, așa cum este stipulat în *Contractul de certificare*.

All Cert Systems garantează confidențialitatea datelor în posesia cărora a intrat în timpul evaluării, indiferent de rezultatul final al procesului de certificare.

Informațiile referitoare la client, obținute din alte surse decât clientul sunt considerate confidențiale.

Informațiile înscrise în Certificatul eliberat de All Cert Systems și stadiul de valabilitate al acestuia sunt considerate informații publice.

All Cert Systems păstrează totală confidențialitate și nu comunică nici măcar parțial informații despre Clientul certificat fără acordul prealabil al acestuia, respectând dreptul de proprietate intelectuală și dreptul de proprietate industrială al Clientului.

All Cert Systems poate divulga informațiile colectate în urma parcurgerii etapelor procesului de certificare, organismelor de acreditare cu care are contract și care se angajează la rândul lor să asigure confidențialitatea informațiilor primite. Aceste informații se referă la:

- a) informații referitoare la solicitare și rapoartele auditurilor (initial, supraveghere, recertificare, suplimentare);
- b) contractul de certificare;
- c) justificarea metodologiei folosite pentru esanționarea locațiilor, dacă este cazul;
- d) justificarea determinării timpului alocat pentru auditori;
- e) verificarea corectiilor și acțiunilor corective;
- f) înregistrarea apelurilor și reclamațiilor, și oricărui corecții și acțiuni corective ulterioare;
- g) deliberările și deciziile comitetului tehnic, comisiei de tratare a apelurilor și reclamațiilor, dacă este cazul;
- h) documentarea deciziilor referitoare la certificare;

- i) documentele de certificare, inclusiv domeniul certificării;
- j) înregistrări asociate pentru demonstrarea credibilității certificării;
- k) programele de audit.

All Cert Systems poate divulga informații confidențiale către autoritățile statului legitim interesate, la cererea acestora, numai cu anunțarea prealabilă a Clientului.

6.6 Protecția datelor cu caracter personal

Atunci când prelucrează date cu caracter personal în legătură cu procesul de certificare, fiecare parte se obligă să se conformeze cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, incluzând, dar fără a se limita la, prevederile Regulamentului general privind protecția datelor ("GDPR") UE 2016/679, legislația de punere în aplicare și deciziile pe care autoritatea de supraveghere desemnata le poate emite în legătură cu acestea. Fiecare parte va divulga celeilalte părți date cu caracter personal privind angajații, colaboratorii sau reprezentanții săi responsabili cu implementarea procesului de certificare. Aceste date pot consta în: nume prenume, poziție, număr de telefon, adresa de e-mail și în anumite cazuri CV-ul. Acolo unde legea prevede, fiecare parte care divulgă informații în legătură cu angajații, colaboratorii sau reprezentanții săi trebuie să se asigure că a luat măsurile necesare cu privire la informarea, prelucrarea, păstrarea sau eliminarea datelor cu caracter personal ale acestora la care face referire acest Regulament, așa cum este precizat în legislația aplicabilă.

Atat All Cert Systems, cât și Clientul sau iau cunoștință și convin că fiecare parte să determine, în mod independent, scopul/scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal în legătură cu acest Regulament și cu Contractul de certificare asumat între părți. Mai precis, părțile convin prin prezenta și confirmă că nu o să acționeze ca operatori asociați sau să fie într-o relație de tip operator-persoană împuternicită de operator, fiecare Parte acționând ca un operator de date independent pentru propria prelucrare a datelor în legătură cu prezentul contract, și niciuna dintre părți nu acceptă vreo răspundere pentru o încălcare de către cealaltă parte a legislației aplicabile.

All Cert Systems se angajează să păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal oferite de organizație și să le utilizeze doar în scopul derulării activităților de evaluare a conformității (certificare, inspecție, verificare, expertiza tehnică etc.) cât și pentru a trimite informații și comunicări privind activități conexe (actualizări documente de referință, instruire, seminare, simpozioane, feed-back, conferințe, alerte etc.). În anumite cazuri necesare derulării activității, comunicarea acestor date cu caracter personal se poate face și către terțe părți cum ar fi: organismul de acreditare, ministere, agenții de reglementare în diferite domenii, asociații din industrie, proprietarilor de scheme de certificare, către alte organisme de certificare (în cazul transferurilor sau auditurilor comune, sau al obligațiilor legale de comunicare) sau în cazurile cerute de lege.

7 Documente asociate

Contractul de Certificare, cod F-9.1.2-5;

Regulile de utilizare a mărcilor de certificare All Cert Systems, cod RG - 8.3 -1;

Regulamente de certificare specifice anumitor scheme (SMSA, SMSI, R333:2011, SSM)

Politici specifice All Cert Systems;

8 Cerințe speciale pentru certificarea de mediu (ISO 14001) conform RT – 09 (doar pentru Italia)

Vezi documentul omolog în limba italiană.