



## **All Cert Systems – Organism de certificare**

**Numele documentului:**

**Regulile de certificare All Cert Systems**

**Codul documentului:**

**RG-8.2-1, VERS. 3.1** (inlocuieste PO-8.3-1)

**Intrat in vigoare: 01.11.2021**

**Elaborat: Anna POPA**

**Funcție: Director Programe Certificare**

**Data: 25.10.2021**

**Aprobat: Monica Pescaru**

**Funcție: Director General**

**Data: 25.10.2021**

# Cuprins

1	Scop.....	3
2	Domeniu de aplicare.....	3
3	Documente de referință .....	3
	<b>3.1 Standarde internationale .....</b>	<b>3</b>
	<b>3.2 Ghiduri IAF .....</b>	<b>3</b>
	<b>3.3 Regulamente Tehnice .....</b>	<b>4</b>
	<b>3.4 Alte regulamente sau cerinte legale aplicabile .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
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 .....	11
	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 .....	19
	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.....	22
	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 .....	25	
6.2.11.3 Restrangerea domeniului de certificare.....	25	
6.2.12 Modificarea cerințelor de certificare .....	25	
6.2.12.1 Notificarea modificarilor de catre All Cert Systems.....	25	
6.2.12.2 Notificarea modificarilor de catre client .....	26	
6.2.13 Transferul certificatelor acreditate.....	26	
6.2.14 Renuntarea 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 .....	30	

# 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/IEC 17000:2020, "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 EN ISO/IEC 17021-2:2019, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 2: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management de mediu

SR ISO/CEI 17021-3:2019, "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/IEC TS 17021-10:2018, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 10: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management al sănătății și securității în muncă

SR ISO/IEC TS 17021-9:2017, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 9: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management anti-mită

SR ISO/TS 22003:2016, "Sisteme de management pentru siguranța alimentelor. Cerințe pentru organismele de certificare care realizează auditare și certificare a sistemelor de management al siguranței alimentelor"

SR ISO/IEC 27006:2020 "Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cerințe pentru organismele care furnizează servicii de auditare și certificare a sistemelor de management al securității informației"

SR ISO/IEC 27007:2020 Securitatea informației, securitatea cibernetică și protecția confidențialității. Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al securității informației

SR ISO 37001:2017 "Sisteme de management anti-mită. Cerințe 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 4:2018 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes

IAF MD 5:2019 Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety 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 17:2019 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 22:2019 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies

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

IAF MD24:2021 Transition Requirements for ISO 50003:2021

IAF ID 1:2020 IAF Informative Document for QMS and EMS Scopes of Accreditation

IAF ID 3:2011 Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations

IAF ID 4:2020 Market Surveillance Visits to Certified Organizations

IAF ID12:2015 Principles on Remote Assessment

IAF ID13:2017 IAF Medical Device Nomenclature (IAF MDN) Including Medical Device Risk Classifications

### 3.3 Regulamente Tehnice

RE-01 Regulament pentru acreditare

RS-8.1 OR regulament specific de acreditare în domeniul reglementat de Regulamentul (UE) NR. 333/2011 de stabilire a criteriilor de determinare a condițiilor în care anumite tipuri de deșeuri metalice nu mai constituie deșeuri în temeiul Directivei 2008/98/CE a Parlamentului European și Consiliului

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 definește frecvența auditurilor de supraveghere;
- se precizează condițiile financiare referitoare la activitățile de certificare și alte activități suport.

**Notificare contractuală** – decizie unilaterală din partea All Cert Systems cu privire la modificarea unor condiții contractuale stipulate inițial, cu valoare juridică de Act adițional la Contractul de certificare. Clientul are drept de răspuns la această Notificare 30 (trezeci) de zile. După prescrierea acestui termen, se consideră că modificările comunicate se aplică fără a fi necesară modificarea contractului.

**Audit de certificare** – audit efectuat de un organism de certificare independent față de clientul auditului, în scopul certificării sistemului de management și include: auditurile inițiale, de supraveghere, de recertificare și auditurile speciale (suplimentare)

**Remote audit** - o verificare la distanță față de o locație fizică sau virtuală (mediu on-line, de exemplu cloud) utilizând mijloace electronice (asistate de calculator) cu ajutorul cărora se pot evalua procese, înregistrări sau documente.

**Program de audit** – ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp (ciclu de certificare = 3 ani) și orientate spre un scop anume (menținerea certificării). Programul de audit se elaborează după luarea deciziei de certificare / recertificare, și cuprinde: auditul inițial (faza 1 și faza 2), audituri de menținere a certificării (supraveghere 1, supraveghere 2, eventuale audituri suplimentare) ce se desfășoară cel puțin 1 dată / an pe durata întregului ciclu.

**Raport de audit** – document întocmit de echipa de audit desemnată de All Cert Systems și comunicat clientului după efectuarea auditului privind conformitatea sistemului de management evaluat cu documentul standard de referință

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

**Ciclu de certificare** – perioada de timp (de regulă 3 ani) scursă de la data luării deciziei de certificare și până la expirarea valabilității certificatelor. Primul ciclu de certificare trienal începe după luarea deciziei de certificare inițială, cu respectarea programului de audituri. Ulterioarele cicluri de certificare încep după luarea deciziei de recertificare cu condiția respectării programului de audituri de menținere a certificării.

**Certificat sau Certificatul de conformitate** – documentul emis de All Cert Systems prin care se atestă că organizația evaluată a implementat și aplică în mod eficace un sistem de management conform cu cerințele documentelor de referință (standarde sau cerințe de reglementare) și este capabilă să demonstreze în mod sistematic implementarea politicii și obiectivelor declarate.

**Neconformitate** – neindeplinirea unei cerințe.

- neconformitate majoră – neconformitate ce afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate. Circumstanțe în care se pot ridica neconformități majore:
  - dacă există o îndoială semnificativă că procesul eficient de control este aplicat sau că produsele sau serviciile vor îndeplini cerințele specificate
  - un număr de neconformități minore asociate cu aceeași cerință sau problema ar putea demonstra un sistemic
- neconformitatea minoră – neconformitate care nu afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate

**Observație** - abatere fără semnificație, acceptabilă, singulară, care ar putea conduce prin recurență la o neconformitate.

**Recomandări de îmbunătățire** – domenii / procese / activități evidențiate de echipa de audit, conforme cerințelor, dar a căror 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 condiționate 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.

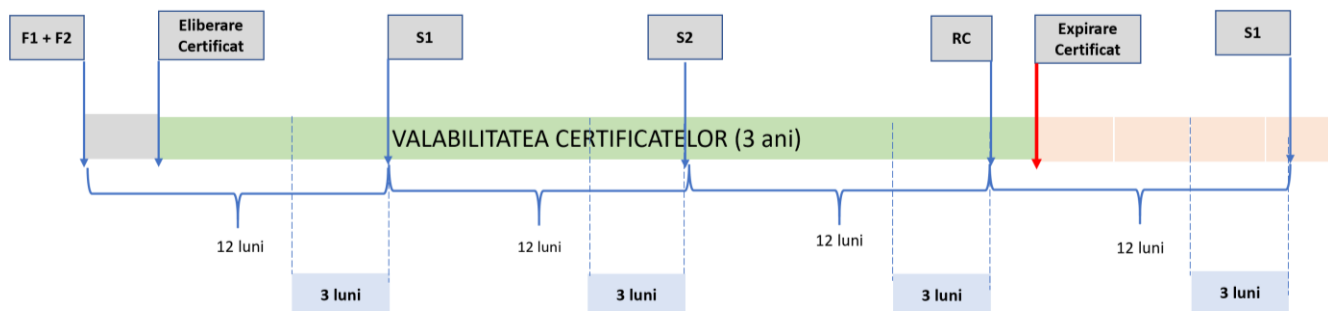
Pentru anumite sectoare, cerințele standardelor de referință pot fi completate prin reglementări specifice tehnice (RT) și / sau reglementările emise de acreditare, la care ambele părți trebuie să se conformeze.

Mentineră 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:

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

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 Clienților 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](http://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, versiunea în vigoare
  - Reguli de utilizare a marilor de conformitate All Cert Systems, 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 restrictionat 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;
  - să stabilească dacă procesele și procedurile sunt stabilite implementate și menținute în mod eficace pentru a putea acorda încredere în sistemul de management al clientului;
  - să informeze clientul asupra tuturor neconformităților dintre politica, obiectivele și tinte sale și rezultate, astfel încât clientul să poată lua măsuri.
- să analizeze neconformitățile, să identifice cauzele și să implementeze acțiunile corective pentru neconformitățile / observațiile identificate de echipa de audit;
- să se conformeze obligațiilor contractuale, inclusiv celor financiare, asumate, inclusiv în cazul unui rezultat negativ și în mod obiectiv documentat al absenței conformării 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 către organismul de certificare.
- să mențină proceduri adecvate pentru a se asigura că informațiile către organism sunt actualizate;
- să ia la cunostință Politicile de tranziție și noile regulamente afișate pe site-ul [www.allcert.ro](http://www.allcert.ro) și să își exprime punctul de vedere în 30 de zile altfel se consideră ca acestea sunt acceptate;
- să păstreze 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, acceptând în orice caz ca All Cert Systems poate face comunicarea unui astfel de eveniment către organismul de acreditare.
- să nu mai utilizeze certificatul All Cert Systems la sfârșitul perioadei de valabilitate a acestuia sau în situația în care se află în perioada de suspendare sau certificarea a fost retrasă;
- să informeze în cel mai scurt timp All Cert Systems cu privire la modificările aparute în perioada de certificare și care pot afecta funcționarea sistemului de management existent;
- să ajusteze toate materialele publicitare în cazul în care domeniul de aplicare al certificării a fost redus;
- să utilizeze marcele și referințele la statutul de organizație certificată în așa fel încât să nu rezulte faptul că organismul de certificare certifică un produs (inclusiv un serviciu) sau un proces;
- să-și asume faptul că certificarea nu se aplică activităților care sunt în afara domeniului de aplicare a certificării;
- să nu utilizeze certificarea în așa fel încât să prejudicieze reputația organismului de certificare / acreditare și/sau sistemul de certificare și altereze încrederea publicului;

- să anunțe în scris All Cert Systems în situația în care solicită renunțarea la certificare cu cel puțin 30 de zile înainte de următorul audit planificat, cf. Contractului de certificare și Programului anual de audituri comunicat după emiterea certificatului.

### **6.2.1.2 Drepturile organizațiilor certificate**

O organizație certificată de All Cert Systems are următoarele 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](http://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 Încheierea 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 amploarea 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 (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)
- Orice servicii suplimentare specificate in contract.

Pentru certificarea SMSA domeniul de certificare se defineste 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 Comert 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)

- Analiza energetica + metodologia si criteriile utilizate pentru elaborarea analizei energetice

Condițiile contractuale își pastrează valabilitatea dacă organizația demarează certificarea în interval de maximum 6 (șase) luni de la data semnării *Contractului de certificare*. Dacă acest interval este depășit se va completa o nouă solicitare, All Cert Systems având dreptul de a modifica termenii contractului inițial.

Numărul de zile stabilite pentru efectuarea auditurilor poate fi modificat în oricare dintre etapele procesului de certificare menționate anterior în funcție de informațiile primite din partea Echipei de audit sau din partea personalului implicat în analiza tehnică a dosarului, de exemplu:

- număr de angajați diferiți față de numărul declarat de Client,
- procese subcontractate nedeclarate, sau număr mare de subcontractori;
- șantier sau puncte de lucru nedeclarate ce necesită timp suplimentar de deplasare / verificare pentru acoperirea domeniului de certificare,
- număr mare de domenii solicitate a fi certificate cu complexitate ridicată fără a putea fi demonstrată capacitatea tehnico-profesională pentru desfășurarea acestora, etc.

Modificările apărute față de durata auditului stabilită inițial se vor regăsi consemnate în Raportul de audit și Oferta de certificare revizuită/**contractul revizuit**.

### 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 derulează, de regulă, la sediul clientului. Se poate desfășura în totalitate la sediul organismului de certificare, prin analizarea de înregistrări, numai în cazul certificării sistemelor de management pentru domenii cu complexitate scăzută, și cu un număr de până în 10 angajați.

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 desfășoară obligatoriu la sediul organizației.

Obiectivele auditului faza 1 au în vedere:

- analiza informațiilor documentate ale sistemului de management al clientului;
- evaluarea condițiilor specifice locației clientului și derularea discuțiilor cu personalul clientului pentru a determina nivelul de pregătire pentru auditul faza 2;
- obținerea și confirmarea informațiilor incluse în cererea de certificare referitoare la domeniul sistemului de management, inclusiv:
  - locația (locațiile) clientului;
  - procesele și echipamentele utilizate;
  - nivelurile controalelor stabilite (în special în cazul clienților cu locații multiple);
  - cerințele legale și de reglementare aplicabile
- analiza alocării resurselor pentru auditul faza 2 și agreerea cu clientul a detaliilor privind desfășurarea ulterioarelor etape ale procesului de certificare;
- concentrarea pe planificarea auditului faza 2, prin obținerea unei înțelegeri suficiente a sistemului de management implementat și a activităților de la fața locului în contextul standardului avut ca referențial sau a altui document normativ;
- evaluarea dacă auditurile interne și analizele efectuate de management sunt planificate și efectuate, și dacă nivelul de implementare al sistemului de management demonstrează pregătirea clientului pentru următoarea etapă.

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 constatarile 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,

Exceptii privind intervalul de timp dintre auditul faza 1 si auditul faza 2:

- in cazul organizatiilor mici dimensiuni (<10 de angajati)
- in cazul care domeniul supus evaluarii are complexitate redusa, iar pentru SMM si SSM sunt asociate niveluri scazute de risc;
- in situatia in care organizatia este deja certificata pentru un alt sistem de management;
- in cazul care seprarea fazei 1 de faza 2 ar conduce la costuri foarte ridicate (transport, cazare) pentru client.

Orice parte a sistemului de management auditata in tipul acestei etape, determinata ca fiind pe deplin implementata, eficace si in conformitate cu cerintele, poate sa nu necesite re-auditare in a etapa a 2-a.

Conditii pentru repetarea Auditului Faza 1, documentate de Auditorul Sef in Raportul de audit faza 1:

- repetare partiala - daca timpul necesar inchiderii neconformitatilor potentiale semnalate de echipa de audit in Faza 1 este mai mic de 6 luni
- repetare totala - daca timpul necesar inchiderii neconformitatilor potentiale semnalate de echipa de audit in Faza 1 este mai mare de 6 luni sau daca apar schimbari 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 si eficacitatii sistemului de management al clientului.

Obiectivele Echipei de audit vor include cel putin evaluarea urmatoarelor:

- informatii si dovezi privind conformitatea cu toate cerintele sistemului de management luate ca referential sau a altor documente normative;
- informatii privind analiza riscurilor si oportunitatilor asociate sistemului de management evaluat si a domeniului de aplicare;
- informatii privind monitorizarea, masurarea, raportarea si analiza performantelor organizatiei in raport cu obiectivele cheie si tintele de performanta stabilite (in acord cu cerintele standardului aplicabil);
- capacitatea sistemului de management si performanta sa in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor legale, reglementate si contractuale aplicabile;
- pentru SMSI, determinarea corespondentei dintre controalele stabilite, Declaratia de aplicabilitate si rezultatele evaluarii de risc, procesele de tratarea a riscurilor si politica si obiectivele SMSI;
- pentru SMSA, identificarea corecta a PRP, validarea masurilor de control, managementul comunciarii interne si externe cu furnizorii relevanti, consumatori si alte parti interesate relevante;
- controlului operational 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 ședința 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 constă în interviuri cu conducerea auditatului și persoanele cu responsabilități în cadrul sistemului de management, observații și analize de informații documentate la sediul / sediile clientului pentru îndeplinirea obiectivelor auditului.

La stabilirea esanșionului de activități ce va fi auditat, se are în vedere că la auditul de certificare inițială se evaluează (direct sau indirect) întreg domeniul de certificare, la recertificare 2/3 din domeniu, iar la supravegheri câte 1/3, astfel încât pe durata unui ciclu de certificare să fie evaluate toate activitățile din domeniul de certificare.

All Cert Systems trebuie să stabilească faptul că organizația a fost eficientă 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 cunoaște și aplică cerințele 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 înregistra eventualele neconformități față de documentele de referință, în Notele de audit și Raportul de audit.

În cazul în care asupra echipei de audit se exercită presiuni sau amenințări din partea organizației auditate sau a altor părți interesate, sau dacă organizația auditată refuză să prezinte dovezi ale implementării sistemului de management, Auditorul Șef are autoritatea de a întrerupe auditul, documentând acest lucru în Raportul de audit. Dacă situația nu se modifică, procesul de certificare se întrerupe unilateral.

Constatările echipei de audit pot avea următoarele încadrări:

- conformitate;
- neconformitate majoră sau minoră;
- observație;
- recomandări de îmbunătățire.

În cadrul ședinței de închidere, Auditorul Șef prezintă Clientului auditat constatările auditului și domeniul pentru care se va propune acordarea certificării. Domeniul certificării poate diferi de cel formulat de auditat în Contractul de certificare, în funcție de constatările echipei de audit pe teren. Reformularea domeniului se va regăsi în *Raportul de audit* și / sau în *Decizia de certificare*, documente ce vor fi comunicate clientului după finalizarea auditului.

În cazul în care au fost documentate constatări negative, odată ce acestea au fost acceptate de Client în cadrul ședinței de închidere, vor fi documentate în *Planul de acțiuni corective* de către Auditorul Șef. Clientul va avea la dispoziție maximum 2 săptămâni (de la ședința de închidere) să transmită Auditorului Șef *Planul de acțiuni corective* completat cu analiza cauzei/cauzelor ce au condus la apariția neconformităților semnalate, corecțiile și acțiunile corective pentru eliminarea neconformităților. Analiza modului de închidere a neconformităților propus de client intră în responsabilitatea Auditorului Șef care determină în ce măsură corecțiile, cauzele identificate și acțiunile corective sunt acceptabile, precum și acțiunile necesare post-audit:

- i) un audit complet suplimentar (reluarea în întregime 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 acțiunilor corective se poate face in baza unei analize a informatiilor 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 Auditi 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, 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:
  - managementul documentatiei de sistem,
  - gestionarea procesului de analiza risc si oportunitate;
  - gestionarea programului de audit intern,
  - organizarea analizei de management cu analiza rezultatelor de la nivelul tuturor locatiilor,
  - gestionarea reclamatiiilor, gestionarea corecțiilor si acțiunilor corective,
  - gestionarea cerintelor legislative,
  - 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 acțiunilor 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.

In 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 in cadrul diverselor locatii.

### 6.2.5 Auditul locatiilor temporare sau activitatilor sezoniere

In cazul in care Clientul desfasoara activitati supuse certificarii in locatii temporare (de ex. santiere, sali de curs inchiriate, sali de conferinte, expozitii, furnizarea pe termen lung a unei activitati de service, puncte de vanzare mobile, etc.) sau activitati sezoniere (de ex. activitati agricole, lucrari specifice de constructii, deszapezire, etc.) are obligatia sa comunice All Cert Systems inainte cu cel putin 30 de zile de planificarea etapelor de audit in *Chestionarul de modificari* disponibil pe web-site sau transmis prin e-mail de personalul organismului de certificare:

- data inceperii si finalizarii activitatilor,
- tipologia activitatilor,
- stadiul activitatilor la momentul auditului,
- locul in care se desfasoara acestea,
- numarul angajatilor proprii implicati,
- numarul de subcontractori si activitatile subcontractate

In urma analizei informatiilor transmise, All Cert Systems se asigura de disponibilitatea resurselor necesare evaluarii acestor activitati, si re-evalueaza calculele initiale privind durata auditului, comunicandu-le in scris Clientului printr-o *Notificare contractuala*.

All Cert Systems nu isi asuma certificarea activitatilor pe care nu le poate evalua fizic sau pentru care sunt disponibile doar informatii documentate.

### 6.2.6 Decizia de certificare

Decizia de certificare se ia in functie de cererea clientului cu privire la locatia emitenta a certificatului, **certIFICATELE FIIND EMISE DE LA BIROUL DIN ROMANIA.**

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

- a. analiza recomandarii Auditorului Sef privind acordarea sau neacordarea certificarii, documentata in *Raportul de audit*, impreuna cu toate conditiile si observatiile echipei de audit;
- b. decizia in urma evaluarii tehnice a dosarului de certificare luata de membrii Comitetului Tehnic, evaluare care asigura ca:
  - i. confirmarea informatiilor furnizate de Client si utilizate in analiza solicitarii;
  - ii. informatiile furnizate de echipa de audit sunt suficiente in ceea ce priveste cerintele certificarii si domeniul certificarii;

- iii. pentru orice neconformitate majora s-au analizat, acceptat si verificat corectiile si actiunile corective;
- iv. pentru orice neconformitate minora s-a analizat si acceptat planul clientului pentru corectii si actiuni 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.

In cazul organizatiilor cu mai multe locatii (multi-site) in procesul de luare a deciziei pentru certificarea initiala, daca numai in cadrul unui punct de lucru (o locatie) au fost identificate neconformitati majore sau mai multe neconformitati minore ce ridica indoiele semnificative asupra capacitatii sistemului de management al clientului de a obtine rezultatele intentionate, certificarea va fi refuzata intregii retele pana la implementarea de actiuni corective satisfacatoare. Intra in obligatia clientului de a evalua masura in care o neconformitate identificata la nivelul uneia dintre locatiile esantionate pentru a fi evaluata nu se repeta si in celelalte locatii ne-evaluate. Auditorul Sef poate solicita cresterea numarului de locatii esantionate pentru a verifica prin audituri suplimentare daca nu se repeta aceeasi neconformitate si in alte locatii.

Nu se accepta ca organizatia sa excluda din domeniul de certificare locatia cu probleme in timpul procesului de certificare, cu scopul de a depasi obstacolul reprezentat de existenta unei neconformitati.

Decizia Directorului General se transmite în scris prin *Scrisoare decizie de certificare*. Daca rezultatul evaluării este pozitiv, ceea ce inseamna ca s-a constatat conformitatea sistemului de management evaluat cu standardele de referință, All Cert Systems va emite certificatul de atestare a conformitatii 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 informatii:

- standardul de referință;
- numele si adresa (inclusiv punctele de lucru) organizatiei certificate;
- activitățile pentru care s-a acordat certificarea;
- data eliberării / data expirării certificatului;
- numărul si seria certificatului;
- eventuale regulamente tehnice aplicabile;
- datele limita de luare a deciziilor de mentinere a certificarii (viza anuala).

Certificatul va fi insotit, pentru organizatiile cu locatii multiple (multi-site) de anexe, care vor detalia domeniul de certificare aplicabil fiecărei locatii.

Seria certificatului este marcata printr-o litera in functie de standardul adoptat, astfel: seria este specifica fiecarui standard in 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 333 (Regulamentul 333), iar numarul este format din 5 cifre, acordate in ordine crescatoare pentru fiecare standard in parte.

Numarul certificatului este format din 5 cifre, certificatele numerotandu-se in ordine crescatoare de la 00001 la 0000n.

După acordarea certificatului, All Cert Systems va înregistra organizația in Registrul certificatelor emise, precum si pe site-ul All Cert Systems ([www.allcert.ro](http://www.allcert.ro)). Actualizarea site-ului se face la interval de doua luni.

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

Solicitantii nemultumiti de decizia adoptata pot formula apeluri către All Cert Systems, conform Politicii de tratare a apelurilor, disponibila pe web-site-ul [www.allcert.ro](http://www.allcert.ro).

## 6.2.7 Acordarea / mentinerea conditionata a certificarii

Acordarea / mentinerea conditionata a certificarii se poate face numai pentru o perioada de maximum 6 luni daca exista mai multe neconformitati minore (care nu au condus la o neconformitate majora) care ar putea pune sub semnul indoielii eficacitatea sistemului de management aplicat pentru mentinerea controlului proceselor acestuia sau ca produsele ori serviciile pot indeplini cerintele specificate cu conditia:

- i) stabilirii si aplicarii masurilor necesare pentru rezolvarea acestor neconformitati si
- ii) verificarii lor de catre All Cert Systems in aceasta perioada de timp prin analiza dovezilor, fie prin audituri suplimentare la fata locului, fie prin analiza de documente

In situatii de neconformare cu cerintele legale, in mod exceptional All Cert Systems poate acorda sau mentine certificarea sistemului de management daca au fost prezentate dovezi obiective care sa confirme faptul ca sistemul de management evaluat are capacitate de a obtine conformarea necesara prin aplicarea masurilor din planul de actiuni corective (programul de conformare) stabilit si aprobat de autoritatea de reglementare.

Daca organizatia evaluata nu detine la momentul auditului autorizatiile care conditioneaza desfasurarea activitatii, Auditorul Sef are obligatia de a mentiona acest lucru in Raportul de audit cu propunerea de acordare conditionata a certificarii domeniului respectiv, cu exceptia lipsei autorizatiilor care conditioneaza introducerea produselor firmei pe piata, caz in care nu se poate recomanda certificare conditionata.

Acordarea / mentinerea conditionata a certificarii se poate face pentru o perioada de maximum 9 luni daca clientul nu detine / nu mai detine autorizatiile care conditioneaza desfasurarea activitatii, dar poate face dovada ca a desfasurat activitatile ce necesita autorizare, cu conditia desfasurarii unui audit suplimentar cu durata de minim 1 zi cu ocazia primei desfasurari a activitatilor respective, pentru evaluarea acestora.

## 6.2.8 Audituri de mentinere a certificarii / Audituri de supraveghere

Auditul de supraveghere urmărește evaluarea masurii in care sistemul de management certificat continua sa indeplineasca cerintele de referinta si include:

- menținerea și îmbunătățirea sistemului de management implementat;
- mentinerea anuala a unui audit intern si analize efectuate de management complete in raport cu domeniile si referentialele certificate;
- analiza acțiunilor pentru inchiderea 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.

Mentinerea certificarii presupune:

- constatarea eficacitatii si imbunatatirii sistemului de management implementat;
- mentinerea anuala a unui audit intern si analize efectuate de management complete in raport cu domeniile si referentialele certificate;
- respectarea planificarii auditurilor prevazute pe parcursul unui ciclu de certificare, cu decalaje de maxim 60 de zile;
- aplicarea corecta a „Regulilor de utilizare a marilor de conformitate All Cert Systems”;
- notificarea in timp util a modificarilor aparute in cadrul organizatiei (maximum 30 de zile de la implementarea modificarilor);

- acceptarea modificarilor aduse cerintelor de certificare;
- onorarea facturilor etapelor precedente.

In cursul unui ciclu de certificare All Cert Systems are programate cel putin 2 (doua) audituri de supraveghere, pentru a permite monitorizarea indeplinirii continue a cerintelor de certificare. Auditurile de supraveghere urmaresc verificarea a cel putin 1/3 din domeniul de certificare si din sistemul de management implementat in cadrul organizatiei auditate. Modul de desfasurare al unui audit de supraveghere este acelasi cu cel al auditului initial 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 evaluarilor in vederea mentinerii certificarii 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 intre 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 certificarii.

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 certificarii.
- 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 certificarii, 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.

Durata<sup>1</sup> și valoarea auditului de recertificare este stipulată în *Contractul de certificare* fiind re-evaluată înaintea planificării auditului de reînnoire (cu cel puțin 2 luni înainte de data de expirare a certificatului) prin analiza informațiilor furnizate de Client în *Chestionarul de modificări*. Astfel auditul de reînnoire este de preferat să aibă loc cu cel puțin 1 luna (sau mai mult în funcție de durata auditului) înainte de expirarea validității certificatului.

Reînnoirea este similară certificării sistemului de management, nefiind aplicabil auditul faza 1, cu excepția situațiilor în care există schimbări semnificative ale sistemului de management, ale Clientului sau contextului în care funcționează sistemul (de exemplu modificări de legislație, modificări de standarde, etc).

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 scadentă, 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 faza 2.

---

<sup>1</sup> durata auditului de reînnoire este egală cu 2/3 din durata auditului inițial, stabilită (calculată) în funcție de complexitatea domeniului de activitate, numărul de locații și numărul de angajați declarați în *Chestionarul de modificări*.

Solicitarile de extindere pentru alte sisteme de management decat cele deja certificate se considera a fi certificare noua.

### 6.2.10.2 Auditurile neprogramate

Pe parcursul unui ciclu de certificare, poate fi necesar ca All Cert Systems sa efectueze la clientii certificati audituri neanuntate sau anuntate cu putin timp inainte, in urmatoarele situatii:

- i. pentru a investiga reclamatii primite de organismul de certificare din partea autoritatilor, clientilor, consumatorilor sau altor parti interesate ce sunt in relatie cu Clientul certificat
- ii. ca raspuns la modificari necomunicate de Client organismului de certificare, conform conditiilor contractuale
- iii. ca audituri de urmarire pentru clientii al caror 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 aditional 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 aditional 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 (sediul/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 (evaluari prin directa observare la Client de catre personalul Organismului de

Acreditare a evidentelor sistemului /sistemelor de management implementate pentru stabilirea nivelului de incredere in certificarile efectuate de All Cert Systems) conform IAF ID 4;

- i. pentru cazul in care nu sunt acceptate auditurile asistate<sup>2</sup> de Organismul de Acreditare cu care All Cert Systems este acreditat conform IAF MD 17, 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,
  - 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 locatia 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.

**Nota: Modificarea duratei auditului remote se face doar in consens cu modificarile transmise de catre IAF si de catre organisme 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

---

<sup>2</sup> 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



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 reclamatii 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 în care nu se va face audit suplimentar.

Esecul rezolvării problemelor ce au avut ca rezultat suspendarea în perioada de timp menționată anterior conduce la retragerea sau reducerea domeniului certificării.

În situația în care o organizație se află în perioada de suspendare a certificării, ea nu are dreptul de a utiliza certificatul de conformitate (la licitații, de exemplu) și nu va face referire în nici un fel la certificarea existentă. All Cert Systems va publica decizia de suspendare a certificării pe propriul web-site.

### **6.2.11.2 Retragerea certificatului**

Retragerea este acțiunea de suspendare pe perioada nelimitată a deciziei de menținere a certificării datorită unor abateri care afectează imaginea All Cert Systems, datorită nerespectării referențialului sau a condițiilor contractuale. Retragerea certificării este decizia Directorului General și este luată în următoarele condiții:

- a. esecul 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 comunică 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 maximum 10 zile de la primirea deciziei și este obligat să înceteze folosirea marilor de certificare. **Retragerea certificării este ireversibilă.**

### **6.2.11.3 Restrângerea domeniului de certificare**

Restrângerea 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 restrâns domeniul de certificare, acesta are obligația să transmită către All Cert Systems *Certificatul* în original în termen de maximum 10 zile de la comunicarea deciziei. All Cert Systems va emite noile certificate corespunzătoare domeniului restrâns. Odată restrâns domeniul de certificare, Clientul nu mai are dreptul de a face referire decât la domeniul de certificare restrâns.

## **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 cate ori sunt semnalate recomandari sau neconformitati 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 comunicări sunt realizate de Persoana Responsabilă desemnată de Directorul General, prin e-mail dacă sunt modificări aplicabile unui anumit Client și/sau pe web-site-ul [www.allcert.ro](http://www.allcert.ro), dacă sunt comunicări aplicabile tuturor clientilor certificați în domeniul respectiv.

In ceea ce privește comunicările care fac trimiteri la prevederi legale, acestea sunt elaborate de către Consilierul Juridic.

Dacă solicitantul nu dorește să se conformeze noilor cerințe, Directorul General al All Cert Systems decide retragerea certificării și încetarea relației contractuale. Titularul returnează certificatul în termen de 10 zile de la data comunicării încetării relației contractuale.

#### **6.2.12.2 Notificarea modificărilor de către client**

În principiu, All Cert Systems transmite clientilor sau cel puțin o dată pe an, înainte de organizarea auditurilor de menținere a certificării o *Scrisoare de înștiințare* privind auditul ce urmează a fi efectuat, precum și un *Chestionar de modificări* pentru a comunica eventuale modificări survenite de la ultimul audit: modificări privind numărul de angajați, domeniul de aplicare, locațiile etc.

De asemenea, Clientul are obligația, de a transmite voluntar comunicarea oricăror modificări în maximum 30 de zile de la implementarea modificărilor ce au loc la nivelul sistemului de management, în afara perioadei programate pentru efectuarea auditurilor. Aceste modificări se pot referi la:

- a) statutul legal, comercial, organizațional sau de proprietate;
- b) organizare și management (de ex. personal cheie managerial, de decizie sau personal tehnic)
- c) adresa de contact și locațiile;
- d) domeniul de aplicare al operațiilor din cadrul sistemului de management certificat;
- e) modificări majore ale sistemului de management și ale proceselor

All Cert Systems analizează modificările comunicate și decide dacă este necesară modificarea condițiilor de efectuare a auditurilor (de ex. efectuarea de audituri suplimentare, creșterea sau scăderea duratei auditului, schimbarea echipei de audit, etc.).

#### **6.2.13 Transferul certificatelor acreditate**

În cazul în care o organizație certificată de un alt Organism de certificare sisteme de management, acreditat, dorește să transfere certificarea sa către All Cert Systems, va transmite *Solicitarea de certificare*, conform Art. 6.2.2 din prezentul regulament în vederea analizei, precum și o copie a *Certificatului sistemului de management*.

All Cert Systems verifică dacă:

- 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. **Renuntarea la certificare urmeaza regulile retragerii acesteia si ca urmare este ireversibila. Reluarea procesului de certificare se poate face doar in urma unei noi solicitari de certificare initiala.**

### **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 specificată.

Marca de conformitate trebuie utilizată de către organizații numai în forma în care ea a fost transmisă de către All Cert Systems fără a opera modificări în ceea ce privește textul sau elementele grafice. Marca poate fi marită sau micșorată respectându-se însă proporțiile.

Marca de conformitate se va utiliza de către Organizația certificată numai pe documentele care privesc domeniul de activitate și locația / locațiile supuse certificării.

În cazul retragerii certificării Organizația certificată 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 locații Organizația certificată 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 **B-dul Pache Protopopescu, Nr. 131, Et. 3, Ap. 4 și 5, sector 2, București** sau pe e-mail la [office@allcert.ro](mailto:office@allcert.ro).

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/Cliantul 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/Cliantul 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 comunica 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 randul 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 corecțiilor 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 desemnată le poate emite în legătură cu acestea. Fiecare parte va divulga celelalte părți de 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, expertiză 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 si 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 (in cazul transferurilor sau auditurilor comune, sau al obligatiilor legale de comunicare) sau in 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;

Politici specifice All Cert Systems