

**INDICE**

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO PER IL CLIENTE
3	PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
4	REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
5	REQUISITI GENERALI
6	ITER DI CERTIFICAZIONE
7	AUDIT STRAORDINARI
8	SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
9	USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ
10	MODIFICHE CHE INFLUENZANO LA CERTIFICAZIONE
11	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
12	FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
13	MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
3	Aggiornamento Loghi Kiwa e Accredia e sito internet Kiwa.	2019-07-19
2	Introduzione riferimento a nuovo Regolamento generale e relativi adattamenti (eliminazione parti presenti in quest'ultimo).	2018-02-26

**Verifica:**

Direttore Qualità &amp; Industrializzazione

*Maria Anzilotta**Firma su cartaceo***Approvazione:**

Chief Operating Officer

*Giampiero Belcredi**Firma su cartaceo*

*È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia*

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione della Certificazione dei Conservatori a Norma.

Tale certificazione viene rilasciata da Kiwa Cermet in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 e delle prescrizioni integrative emanate dall'ente di accreditamento Accredia e dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

## 2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO PER IL CLIENTE

Lista di riscontro per la visita ispettiva AgID e la certificazione di conformità (nella revisione corrente), elaborata sulla base delle seguenti Norme e specifiche tecniche:

1. ISO 14721 OAIS – Open Archival Information System (Sistema Informativo Aperto per l'Archiviazione);
2. UNI CEI EN ISO / IEC 27001 Tecnologie Informatiche – Tecniche per la Sicurezza – Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – Requisiti, Requisiti di un ISMS (Information Security Management System);
3. ETSI TS 101 533-1 - Technical Specification, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Information Preservation Systems Security; Part 1: Requirements for Implementation and Management, Requisiti per realizzare e gestire sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni;
4. ETSI TR 101 533-2 Technical Report, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Information Preservation Systems Security; Part 2: Guidelines for Assessors, Linee guida per valutare sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni;
5. UNI 11386 Standard SInCRO - Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali;
6. ISO 15836 Information and documentation - The Dublin Core metadata element set, Sistema di metadata del Dublin Core.

Tutte le citate norme (ove non specificato) sono da intendersi nella loro revisione in vigore.

La Lista di riscontro AgID diventa quindi il documento esaustivo e completo rispetto alla quale sarà valutata la conformità per il rilascio del certificato.

## 3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei Termini e Condizioni Generali, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante le seguenti misure:
  - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nei confronti del Cliente e nei servizi oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet. Su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio.

- Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
  - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
  - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.
- c) Puntuale e rapida gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 11 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei Termini e Condizioni Generali, Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto della disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accredimento, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accredimento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

#### 4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente all'oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa Cermet un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa Cermet tuttavia, riguarda solo la conformità alle norme e regolamenti di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza del Cliente, che rimane unico responsabile, verso se stesso e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa Cermet, non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

#### 5. REQUISITI GENERALI

##### 5.1 Requisiti di Accesso per la Certificazione

Il Cliente, prima di intraprendere con Kiwa Cermet l'iter di Certificazione del servizio di conservazione a norma, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Essere Certificato rispetto alla norma ISO/IEC 27001 (nella versione in vigore), con certificazione in corso di validità rilasciata da Kiwa Cermet o da altro Organismo di certificazione accreditato da Accredia (o da altro Organismo di accreditamento ai sensi del Regolamento (UE) 765/2008). In caso di possesso della certificazione ISO / IEC 27001, sarà compito di Kiwa Cermet effettuare la verifica (a fronte della lista di riscontro predisposta da AgID) che lo scopo di certificazione ISO/IEC 27001 comprenda i servizi di conservazione a norma. Ove tale requisito non dovesse essere soddisfatto, Kiwa Cermet registrerà tale situazione nel proprio rapporto di audit, specificando che questa condizione preclude il rilascio del certificato di conformità.
- Essere conforme ai requisiti di riferimento per la certificazione.
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento.
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere gli Audit.
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante gli Audit il ruolo di osservatore.
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, il Cliente si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informazione completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la

documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet.

- Accettare eventuali audit aggiuntivi da parte di Kiwa Cermet, oltre quelli previsti dall'iter standard e descritti nel presente regolamento, qualora richiesti dall'Organismo di Vigilanza (AgID), che saranno a titolo oneroso per il Cliente.
- Comunicare a Kiwa Cermet tempestivamente e in ogni caso entro 24 ore dall'esserne venuti a conoscenza, tutte le violazioni della sicurezza o le perdite di integrità che abbiano un impatto significativo sui servizi di conservazione a norma.
- Comunicare a Kiwa Cermet tempestivamente, eventuali rilievi sollevati da AgID nell'attività di verifica e monitoraggio che AgID può svolgere autonomamente o l'eventuale ritiro da parte dell'Organismo di Vigilanza dell'accreditamento dei servizi di conservazione oggetto di certificazione, a fronte del quale Kiwa Cermet valuterà le conseguenti azioni necessarie sulle certificazioni.
- Comunicare a Kiwa Cermet tempestivamente la perdita o sospensione della certificazione ISO 27001 (a meno che questo non sia stato rilasciato da Kiwa Cermet).
- Accettare, senza costi aggiuntivi per il Cliente, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento (Accredia) e di controllo (AgID), che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento. Gli ispettori di ACCREDIA e di AgID potranno intervenire durante gli audit di conformità, in tutte le fasi e in tutti i siti e gli ambienti lavorativi, in qualità di osservatori.

## 5.2 Controlli e Market Surveillance Visit richiesti da Accredia

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi alle regole di riferimento, l'Ente di Accreditamento Accredia può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso il Cliente certificato, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

Questa eventuale visita, viene comunicata dall'Ente di Accreditamento a Kiwa Cermet con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa Cermet informerà il Cliente.

Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a Kiwa Cermet, successivamente Kiwa Cermet lo invierà al Cliente.

Qualora il Cliente non conceda il proprio benessere, la validità del certificato viene sospesa, fino a quando non viene concesso il benessere alla visita, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla visita, la certificazione viene revocata.

In occasione della Market Surveillance Visit, il Cliente dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che Kiwa Cermet ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit<sup>1</sup>.

Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento Accredia, per verificare l'operatività di Kiwa Cermet ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi dei soggetti certificati, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

## 5.3 Verifiche aggiuntive richieste dall'Organismo di Vigilanza AgID

Il Cliente si deve rendere disponibile a ricevere gli audit che l'Organismo di Vigilanza voglia eventualmente pianificare, come integrazione delle verifiche di conformità previste per la certificazione.

## 6. ITER DI CERTIFICAZIONE

### 6.1 Requisiti Generali degli Audit

Tutti gli audit descritti nel seguito, vengono effettuati sempre presso la/le sede/i operative del Cliente. Per ogni audit nel seguito descritto, Kiwa Cermet si accorderà con il Cliente circa le date in cui svolgere tale audit e comunicherà al Cliente, entro 3 giorni lavorativi dalla data concordata, i nominativi del Gruppo di Audit. Qualora sussistano conflitti di interesse, il Cliente può chiederne la sostituzione, formalizzando e motivando la richiesta.

<sup>1</sup> Una linea guida per le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit è rappresentata dal documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: <http://www.iaf.nu>).

Le risultanze di ogni audit sono opportunamente documentate e prontamente comunicate al Cliente.

Ogni Audit comprende:

- Una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con le correzioni e azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Cermet;
- Una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto.

Al termine di ogni Audit, prima della riunione finale, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto.

Nella riunione finale, il Gruppo di Audit presenta alla Direzione del Cliente i risultati dell'Audit e le conclusioni in merito alla rispondenza del servizio di conservazione ai requisiti delle normative di riferimento, precisando le eventuali Non Conformità riscontrate.

Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e il Cliente, riguardo alle risultanze dell'audit o alle sue conclusioni, devono essere discusse e risolte, ove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte, il Cliente può esporre riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

Al termine della riunione finale, il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia al Cliente una copia del Rapporto di audit firmata, che descrive i risultati dell'Audit. Tale rapporto tuttavia non può considerarsi definitivo e quindi valido, fino a quando Kiwa Cermet non invia conferma del rapporto di audit al Cliente.

Il rapporto infatti viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet, entro 15 giorni di calendario dal termine dell'audit. Dopo l'approvazione del rapporto di audit, Kiwa Cermet provvede alla firma digitale con marca temporale del rapporto e lo invia a mezzo Posta elettronica certificata al Cliente.

Il Cliente riceverà quindi la comunicazione formale di conferma dei contenuti del rapporto di audit. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Cermet dovesse ritenere opportune modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà sempre formale comunicazione al Cliente come sopra indicato, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle azioni successive.

Pertanto nei casi previsti di invio dei rapporti di audit all'Organismo di Vigilanza (AgID) da parte del Cliente, questo invio dovrà avvenire solo dopo la ricezione della conferma del rapporto di audit da parte di Kiwa Cermet.

Nel caso di registrazione di Non Conformità all'interno del rapporto di audit, in occasione della comunicazione di approvazione del rapporto, Kiwa Cermet comunicherà al Cliente anche le modalità e tempi di effettuazione dell'audit supplementare finalizzato alla verifica di attuazione ed efficacia del trattamento immediato e delle azioni correttive definite (rif. § 6.3).

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dal Cliente<sup>2</sup>, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa Cermet (o ne riporta le indicazioni all'interno del rapporto di audit), al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali, con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit.

Eccetto i casi di forza maggiore<sup>3</sup>, il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili al Cliente, deve essere comunicato a Kiwa Cermet almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

## 6.2 Classificazione dei rilievi

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

**Non conformità minore:** qualunque risultanza dell'audit, riferita a scostamenti dall'efficace adempimento ai requisiti previsti dalla Lista di Riscontro di AgID.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Lista di Riscontro di AgID, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dal Cliente possono comportare l'emissione di NC maggiore.

<sup>2</sup> Es. numero di personale coinvolto nelle attività oggetto di certificazione

<sup>3</sup> Quali: guerre, terremoti e cataclismi naturali in genere, tensioni geopolitiche, atti di terrorismo, crimini, pandemie, attacchi informatici o altri disastri umani o naturali

**Non conformità maggiore:** qualunque risultanza dell'audit, riferita a scostamenti dall'efficace adempimento ai requisiti previsti dalla Lista di Riscontro di AgID, che possa essere potenzialmente in grado di inficiare il processo di conservazione o l'integrità, disponibilità e riservatezza delle informazioni soggette a conservazione.

Sono inquadrabili come Non Conformità Maggiori anche:

1. Rilievi che rappresentano un mancato adempimento a requisiti di legge applicabili allo scopo di certificazione.
2. La mancata comunicazione di modifiche che abbiano un impatto diretto sui servizi di conservazione.
3. Carenze inerenti la sicurezza delle informazioni, che possano compromettere o che possano aver compromesso i servizi oggetto di certificazione.

**Elemento di Miglioramento:** una situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento dei metodi messi in atto dal Cliente per garantire la conformità del servizio di conservazione. Tali elementi di miglioramento sono formulati in modo da non fornire soluzioni specifiche, al fine di garantire sempre la salvaguardia dell'imparzialità nelle attività di valutazione. Questi rilievi non vengono rilasciati in audit preliminare

### 6.3 Gestione delle Non Conformità

La gestione delle Non Conformità da parte del Cliente, deve essere improntata ai requisiti della norma ISO/IEC 27001. In caso si rilevino delle Non conformità a seguito degli audit di seguito descritti (eccetto per gli audit preliminari che non fanno parte dell'iter di certificazione), il Cliente dovrà comunicare a Kiwa Cermet:

1. Entro 5 giorni lavorativi dal rilascio del rapporto di audit, il trattamento immediato adottato per interrompere gli effetti della Non Conformità;
2. Entro 10 giorni lavorativi dal rilascio del report, l'analisi delle cause radice che hanno generato le Non conformità, nonché la definizione delle azioni correttive e la pianificazione della loro attuazione.

Kiwa Cermet dovrà analizzare ed approvare l'analisi delle cause radice, nonché le azioni correttive definite e la pianificazione della loro attuazione.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia, del trattamento immediato adottato dal Cliente e delle azioni correttive, dovrà essere effettuata da parte di Kiwa Cermet entro e non oltre tre mesi dalla comunicazione delle azioni correttive.

Tale verifica di efficacia consisterà in una valutazione supplementare da effettuarsi in campo salvo casi specifici stabiliti a discrezione da Kiwa Cermet.

Ove, a fronte della verifica di attuazione ed efficacia del trattamento immediato e delle azioni correttive, Kiwa Cermet dovesse registrare una nuova Non Conformità, si innescherà nuovamente il processo di gestione appena descritto.

In caso di Non Conformità Maggiori in vigore dell'accreditamento rilasciato da AgID al Cliente, Kiwa Cermet segnalerà tale evento ad AgID, inviando il rapporto di audit (con analoghe modalità di firma e invio previste per l'invio al Cliente rif. § 6.1).

### 6.4 Verifica della Robustezza del sistema IT del Cliente

Durante gli audit condotti da Kiwa Cermet, in merito all'uso di infrastrutture "cloud", il Cliente dovrà dare evidenza a Kiwa Cermet della sua capacità di reale "controllo operativo" di tali servizi e della adesione alle eventuali indicazioni di AgID in merito all'ubicazione dei server fisici e sui repository [sistemi di memorizzazione] nei quali avviene l'archiviazione dei dati/informazioni che costituiscono l'oggetto del processo di Conservazione.

Kiwa Cermet, che svolgerà la verifica di conformità ai requisiti della Lista di Riscontro di AgID, verificherà anche l'esistenza e l'accettabilità dei controlli operativi, riferiti alla norma ISO/IEC 27001, relativi ai processi di VA (Vulnerability Assessment) e PT (Penetration Test). Tali test dovranno essere svolti da Laboratori interni o esterni al Cliente, o da laboratori selezionati da Kiwa Cermet, la cui qualificazione deve essere basata sulla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

La valutazione di cui sopra, ove il laboratorio sia scelto dal Cliente, è di pertinenza dello stesso Cliente e sarà oggetto di valutazione nell'ambito del processo di audit da parte di Kiwa Cermet.

Se il laboratorio utilizzato, sarà selezionato da Kiwa Cermet, si applicheranno le regole di qualifica previste dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

Dal 01 Giugno 2018, i Laboratori che effettueranno tali attività di PT e VA, dovranno essere accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.



## 6.5 Richiesta di Certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dal Cliente, Kiwa Cermet elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando i servizi da valutare ai fini dell'accreditamento di AgID.

Il Cliente dovrà fornire tutti i dati e documenti richiesti.

La restituzione a Kiwa Cermet dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte del Cliente, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei Termini e Condizioni Generali (disponibili anche sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)<sup>3</sup>).

Ove intenda accettare l'Offerta, il Cliente deve inoltre far pervenire a Kiwa Cermet:

- Certificato iscrizione C.C.I.A.A. in data non anteriore a 6 mesi, o altro documento equivalente;
- Documentazione attestante il pagamento dell'acconto concordato (ove applicabile).

Al ricevimento dell'offerta firmata e dei suddetti documenti, Kiwa Cermet li esamina, verificando che:

- ♦ I dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo e non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta;
- ♦ Siano stati chiaramente definiti e compresi da ambo le parti i requisiti del servizio di certificazione;
- ♦ Siano state correttamente comprese le aree di attività e i rischi associati del Cliente,
- ♦ Vi sia capacità da parte di Kiwa Cermet di svolgere le attività richieste, con particolare riferimento alle competenze necessarie per erogare il servizio di certificazione, in relazione alle attività identificate.

Qualora l'esito del precedente esame sia positivo, viene avviato l'iter di Certificazione. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Cermet richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

## 6.6 Audit Preliminare

Nel caso in cui il Cliente chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta, questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di conformità del servizio da verificare rispetto ai requisiti di riferimento, prima di attivare l'iter di certificazione.

I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e relativo rilascio del certificato, pertanto sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte del Cliente la comunicazione a Kiwa Cermet delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

L'eventuale audit preliminare non influisce in alcun modo nelle durate degli audit successivi.

## 6.7 Audit di Certificazione e Rilascio della certificazione

L'audit di certificazione ha come scopo l'accertamento dell'applicazione dei requisiti individuati nella Lista di riscontro predisposta da AgID. Inoltre, Kiwa Cermet prenderà atto dell'esito delle valutazioni a fronte della norma ISO/IEC 27001.

La presenza di una o più Non Conformità Maggiori, rilevate in sede di audit di certificazione, preclude l'emissione del certificato di conformità e non consente la trasmissione ad AgID del rapporto di audit (ai fini dell'Accreditamento rilasciato da AgID).

A seguito di ricezione della conferma del rapporto di audit da parte di Kiwa Cermet (rif. § 6.1) il Cliente potrà inviare il rapporto di audit di certificazione ad AgID, per il prosieguo dell'iter di accreditamento pubblico da parte di AgID.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa Cermet invia una comunicazione, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

In caso di diniego del certificato, Kiwa Cermet invierà comunicazione al Cliente, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

A seguito del rilascio della certificazione, Kiwa Cermet inserisce il Cliente nell'Elenco delle Organizzazioni con servizi certificati.

<sup>3</sup> Kiwa Cermet comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

L'elenco dei certificati coperti da accreditamento viene fornito su richiesta anche all'Organismo di accreditamento secondo frequenze e modalità stabilite dall'ente di accreditamento stesso.

Eventuali richieste di modifica dei contenuti del certificato, devono essere inviate a Kiwa Cermet in forma scritta e preventivamente alla prima attività di audit utile.

La validità del Certificato di Conformità è di due anni dalla data di prima emissione.

La data di prima emissione non può essere precedente alla data della decisione di certificazione.

## **6.8 Audit di Sorveglianza e Rinnovo**

### *6.8.1 Requisiti Generali*

Kiwa Cermet definisce un programma periodico di audit di sorveglianza e rinnovo del servizio di conservazione certificato, che prevede audit in campo per accertare che il Cliente con servizio di conservazione a norma certificato continui ad essere conforme alle regole di riferimento.

Nel corso degli audit di sorveglianza e rinnovo Kiwa Cermet: prenderà atto dell'esito delle valutazioni a fronte della norma ISO/IEC 27001, riesaminerà ogni eventuale modifica della documentazione e dei processi del Cliente e verificherà anche il corretto utilizzo del marchio di certificazione e del certificato.

Per gli audit di sorveglianza e rinnovo, valgono le stesse regole previste per l'audit di certificazione in merito alla conferma del rapporto di audit da parte di Kiwa Cermet e dell'invio al Cliente a mezzo PEC (rif. § 6.1).

In caso di Non Conformità numerose o che evidenziano una sostanziale difformità dei servizi ai requisiti di riferimento per la certificazione, Kiwa Cermet può stabilire un provvedimento immediato di sospensione o revoca della certificazione come indicato nel § 8 del presente Regolamento.

In caso di mancata risoluzione di eventuali Non conformità verbalizzate, nei termini indicati al precedente § 6.3, Kiwa Cermet attiverà il processo di sospensione della certificazione o, nei casi ritenuti più gravi, di revoca (rif. § 8).

Gli Audit di sorveglianza e rinnovo sono fatturati a conclusione della valutazione presso il Cliente, secondo la cadenza prevista; in caso di slittamento dell'audit per ragioni imputabili al Cliente, la fatturazione avverrà comunque con il metodo a canone per il 100% dell'importo, con riferimento al mese di pertinenza dell'attività di audit programmata (indipendentemente dalla data di effettuazione dell'Audit).

L'effettuazione degli Audit di sorveglianza e rinnovo previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte del Cliente.

### *6.8.2 Audit di sorveglianza*

L'audit di sorveglianza deve essere effettuato una volta all'anno.

La gestione delle eventuali Non Conformità rilevate avverrà secondo quanto stabilito al § 6.3.

Nel caso delle sorveglianze annuali, non è richiesto che il Cliente invii copia del rapporto di sorveglianza ad AgID, se non in caso di registrazione di Non Conformità maggiori e/o dietro esplicita richiesta di AgID.

### *6.8.3 Audit di Rinnovo della Certificazione*

L'audit di rinnovo deve essere effettuato al massimo ogni 24 mesi.

Non è consentito lo slittamento della data dell'audit di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato, pertanto l'audit di rinnovo dovrà essere effettuato in tempo utile per consentire il completamento delle attività per il rinnovo entro la scadenza del certificato (compreso il completamento delle azioni correttive stabilite a seguito delle eventuali Non Conformità rilevate).

La gestione delle eventuali Non Conformità rilevate avverrà secondo quanto stabilito al § 6.3, fermo restando che in sede di rinnovo la presenza di una o più Non Conformità Maggiori, preclude il rinnovo del certificato di conformità. Inoltre non è consentito il rinnovo del certificato, se non a fronte della evidenza di risoluzione di tutte le non conformità riscontrate.

In caso di esito positivo dell'audit di rinnovo, si potrà procedere con il successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, il certificato non sarà rinnovato e al Cliente sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui il Cliente intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento.



## 7. AUDIT STRAORDINARI

### 7.1 Audit supplementari

Kiwa Cermet si riserva il diritto di effettuare Audit supplementari, comunicati preventivamente all'Organizzazione, per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o per richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione o su richiesta dell'Organismo di vigilanza o di accreditamento.

Tali eventuali Audit supplementari, a carico del Cliente, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza e rivalutazione periodica.

### 7.2 Audit con breve preavviso

Kiwa Cermet si riserva il diritto di effettuare Audit con breve preavviso (5 giorni lavorativi dalla data stabilita per l'audit), in seguito a segnalazioni, reclami o mancata notifica di modifiche che presentino un'importanza e una significatività tali da suscitare seri dubbi sulla non rispondenza dei servizi certificati ai requisiti di riferimento.

Tali Audit, a carico del Cliente, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

Visto il preavviso minimo e l'impossibilità da parte del Cliente di ricusare gli ispettori incaricati da Kiwa Cermet, massima attenzione sarà prestata nella selezione del gruppo di Audit.

In caso di mancata disponibilità da parte del Cliente alla effettuazione di tali audit, Kiwa Cermet si riserva il diritto di sospendere o di revocare (nei casi ritenuti più gravi) la certificazione rilasciata.

## 8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

### 8.1 Requisiti Generali

Nei casi di sospensione o revoca della certificazione, di seguito descritti, è responsabilità del Cliente darne tempestiva comunicazione all'Organismo di Vigilanza (AgID).

### 8.2 Sospensione della Certificazione

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente, ovvero su decisione di Kiwa Cermet in caso di:

- o Perdita della certificazione ISO/IEC 27001 da parte del Cliente;
- o Ritiro della qualifica del Cliente o di un servizio certificato del Cliente da parte, dell'Organismo di Vigilanza, per assenza di conformità a requisiti di riferimento per la certificazione.

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa Cermet) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

Durante il periodo di sospensione il Cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con servizi certificati. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da Kiwa Cermet in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora il Cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Cermet per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

Kiwa Cermet si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento, all'Organismo di vigilanza e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

### 8.3 Revoca della certificazione

La Certificazione può essere revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente, ovvero su decisione di Kiwa Cermet in caso di:

- o Perdita della certificazione ISO/IEC 27001 da parte del Cliente;
- o Ritiro della qualifica del Cliente o di un servizio certificato del Cliente da parte dell'Organismo di Vigilanza per assenza di conformità a requisiti di riferimento per la certificazione;

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Cermet.

A seguito di revoca della certificazione, il Cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet e viene cancellata dall'elenco delle Organizzazioni con servizi certificati.

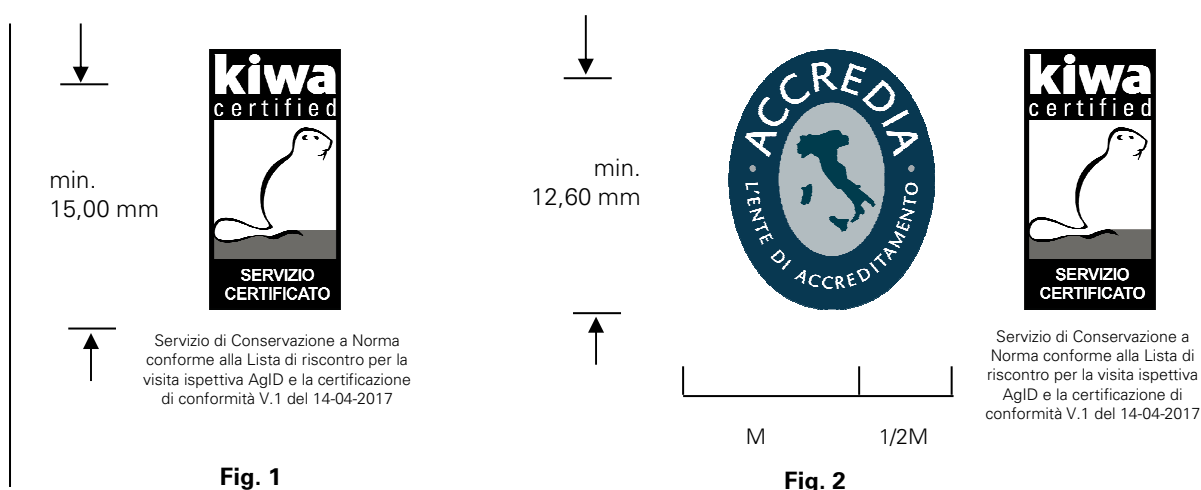
Kiwa Cermet comunicherà il provvedimento di revoca agli enti di accreditamento, all'Organismo di vigilanza e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

## 9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il Cliente con servizi di conservazione certificati da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato).

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.

Il marchio di certificazione è presentato in una delle due versioni nelle figure 1 o 2. Nel caso il Cliente intenda utilizzare il marchio di figura 2, con anche il logo dell'Organismo di Accreditamento ACCREDIA, i due marchi, marchio ACCREDIA e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.



L'uso del marchio dell'Organismo ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (consultabile o scaricabile dal sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)), per quanto non specificato nel presente documento, o nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, o in caso di conflitto con gli stessi, il RG 09 ha la prevalenza.

Il marchio di certificazione Kiwa Cermet:

- ♦ deve essere riportato unitamente alla frase indicata nella Fig. 1 (o Fig. 2). Il Cliente può utilizzare il marchio Kiwa Cermet anche in riferimento a più norme contemporaneamente, purché il servizio sia certificato da Kiwa Cermet in riferimento a tutte le norme/requisiti citati;
- ♦ può essere utilizzato solo in associazione ai servizi certificati (cioè quelli riportati sul certificato), in modo da non creare fraintendimenti con altri servizi erogati dal Cliente, ma non coperti da certificazione;
- ♦ può essere apposto su documenti relativi al servizio certificato, purché associato al nome del servizio stesso;
- ♦ deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione di servizio sia attribuibile a requisiti differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione, ad esempio non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di sistema di gestione;
- ♦ deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- ♦ deve essere utilizzato in maniera tale che sia visibile per intero e non solo una parte del pittogramma. Non sono consentite eventuali o ulteriori aggiunte ai pittogrammi riportati in figura.
- ♦ deve essere utilizzato con i colori della Fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);

- ◆ può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso; nel caso di utilizzo del marchio combinato con logo dell'Organismo di Accreditamento, devono essere rispettate le dimensioni riportate in figura 2;
- ◆ se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione, deve rispettare le regole sopra indicate.

Le prescrizioni sopraindicate si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di marchi trasferibili (ad es. adesivi). Il Cliente deve informare il personale che può far uso del marchio, delle sopraindicate prescrizioni.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Cermet, purché riproducano integralmente l'originale.

L'utilizzo difforme o ingannevole del marchio e/o del certificato, così come l'abuso degli stessi, costituiscono comportamenti vietati, i quali generano le responsabilità previste dalla legge e dal contratto. Nelle citate ipotesi di utilizzo difforme e/o di abuso, Kiwa Cermet potrà contestare al Cliente gli inadempimenti e pretendere dal Cliente l'immediata esecuzione di azioni correttive per il ripristino della legalità violata.

## 10. MODIFICHE CHE INFLUENZANO LA CERTIFICAZIONE

Il Cliente certificato deve informare tempestivamente Kiwa Cermet per iscritto nel caso di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, compreso il/i sito/i, la documentazione descrittiva del Sistema di Gestione, modifiche significative dei prodotti/processi/servizi e/o del numero di personale coinvolto

Per modifica significativa si deve intendere una variazione che abbia impatto sul servizio o sulla sicurezza delle informazioni, così come ad esempio modifiche delle politiche di sicurezza e delle modalità tecniche per la loro applicazione, ma anche le modifiche agli assetti organizzativi del sistema di gestione, l'eliminazione di posizioni organizzative che hanno impatto sulla sicurezza.

Non sono da considerarsi modifiche significative: il normale turnover del personale, le normali operazioni di manutenzione che prevedano anche sostituzione di componenti, altrettanto non sono modifiche significative le revisioni della valutazione dei rischi, ove non comportino variazioni nell'applicazione dei controlli operativi o nella progettazione dei processi.

Nel dubbio se una modifica sia o meno da considerarsi significativa, il Cliente deve chiedere a Kiwa Cermet e lasciare traccia di tale comunicazione.

A fronte di comunicazione di modifiche, Kiwa Cermet valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, una analisi documentale etc.).

In base alla entità e conseguenze delle modifiche, potrà essere prevista una intera rivalutazione presso il Cliente.

In ogni caso la comunicazione e la verifica del mantenimento della conformità, devono essere preventivi alla messa in atto della modifica stessa. Il Cliente è inoltre tenuto ad informare tempestivamente Kiwa Cermet di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative. La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione o, nei casi più gravi, la revoca della certificazione.

## 11. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

### 11.1 Reclami

Il Cliente può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Kiwa Cermet stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

## 11.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Cermet (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

## 11.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, la controversia che ne scaturisce sarà trattata da una commissione costituita da un rappresentante di Kiwa Cermet, da un rappresentante del ricorrente e da un rappresentante, con funzione di Presidente, nominato dai due soggetti al fine di riesaminare il ricorso e pervenire a una soluzione amichevole della controversia.

Qualora il contenzioso non fosse risolto in modo amichevole, in deroga alle ordinarie disposizioni di legge relative al foro competente, qualsiasi controversia tra il Cliente e Kiwa Cermet, comunque inerente all'interpretazione, alla validità, all'efficacia o all'esecuzione del Contratto, sarà devoluta in via esclusiva alla competenza del Tribunale di Bologna (rif. art. 18 comma 1 dei Termini e condizioni generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi).

## 12. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

Per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenziato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

## 13. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.