



# **REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE IRIS CERTIFICATION®**

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

**INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE
4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
5. DEFINIZIONI
6. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE
7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE
8. MODALITÀ DI VALUTAZIONE E ASSEGNAZIONE DEL PUNTEGGIO
9. DOCUMENTAZIONE DEGLI AUDIT
10. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
11. CERTIFICATO IRIS CERTIFICATION®
12. PUBBLICAZIONE DEI DATI
13. GESTIONE RECLAMI DA PARTE DEI CLIENTI DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE
14. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
15. RECLAMI E RICORSI
16. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE
17. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE
18. MODIFICA DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
19. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
20. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
3	Inseriti riferimenti a General terms and Conditions IRIS al par. 6.1 e manleva al par. 17	2026-06-04
2	Inserimento richiesta di deroghe al par. 17 e definizione di RQMS.	2026-03-13

*Verifica:*

Responsabile Compliance

Dott. Diego De Rosa

*Approvazione:*

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

## 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 Italia o Kiwa per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di Certificazione IRIS Certification®.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Italia (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 Italia ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

## 2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei Termini e Condizioni Generali, Kiwa Italia 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 regole e controlli formalizzati, tra cui:
  - svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Italia; su questo punto Kiwa Italia 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. L'imparzialità viene altresì garantita grazie al coinvolgimento di appositi organi di controllo delle modalità di erogazione dei servizi Kiwa Italia;
  - 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 gestione dei reclami e ricorsi, così come definito nel § 15 del presente Regolamento.
- d) Riservatezza: oltre quanto regolamentato nei Termini e Condizioni Generali e nel Regolamento Kiwa per la Certificazione, Kiwa Italia 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 delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa Italia si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Italia non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Italia, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

Kiwa Italia opera come ente di certificazione "IRIS Certification®" a seguito di sottoscrizione di regolare accordo tra Kiwa Italia e UNIFE; nel caso il suddetto accordo si dovesse interrompere prima della conclusione del processo di certificazione, il cliente non è autorizzato a richiedere a IMC/UNIFE il rilascio del certificato IRIS Certification®.

Sarà cura di Kiwa Italia assistere il cliente per tutte le azioni necessarie al trasferimento presso un altro OdC registrato.

### 3. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE

- IRIS Certification® Performance Assessment;
- Standard ISO 22163;
- requisiti ISO 9001 quali norme complementari alla ISO 22163, in essa contenuta.

Nelle revisioni in vigore.

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

La conformità legislativa attinente all'oggetto della certificazione sarà considerata da Kiwa Italia un prerequisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa Italia tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso sé stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

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

### 5. DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni richiamate dallo standard ISO 22163 e nel documento IRIS Certification Performance Assessment:2023® (di seguito IRIS Certification®).

**Non detailed data** (dati non dettagliati): sono i dati resi pubblici sul Data Base IRIS costituiti da:

- generalità del cliente (nome, indirizzo, persona di contatto, ecc.);
- lo stato di approvazione;
- l'ultimo giorno di audit;
- la validità del certificato IRIS Certification®;
- lo scopo di certificazione IRIS Certification®.

**Detailed data** (Dati dettagliati): sono i dati che non ricadono nella definizione di "Dati non dettagliati" e includono dati necessari alla preparazione dell'audit, risultati dell'audit, piano di audit, rapporto di audit e suoi allegati, punteggio ottenuto e azioni correttive e/o di miglioramento.

**Remote functions** (funzioni remote): le funzioni remote sono funzioni di supporto svolte in siti remoti (p.es. Progettazione, vendite, logistica, acquisti e magazzini). Devono essere sottoposte ad audit ma non possono ottenere un proprio certificato IRIS Certification®.

**Site extensions** (estensioni di sito): attività di produzione e manutenzione svolte in un'altra sede ma collegate a un sito certificato.

Una estensione di sito è applicabile se:

- il sito non può avere una certificazione IRIS Certification® indipendente;
- svolge attività di produzione o manutenzione appartenenti al sito certificato collegato;
- è incluso nello scopo di certificazione del sito certificato collegato;
- svolge unicamente attività di produzione o manutenzione;
- è incluso nella pianificazione degli audit.

**Guiding function:** gruppo di processi che guidano in remoto diversi siti.

**Sistema di gestione del business autonomo:** sistema di gestione del business dove l'organizzazione gestisce i propri processi senza un controllo da senior manager o azionisti di organizzazioni esterne.

**Performance Indicator (PI):** indicatore che misura il funzionamento e il controllo efficace e/o efficiente di un processo, ma che non si limita ai processi [ISO 22163:2023, 3.1.4.7].

**Railway Quality Management System (RQMS):** sistema di gestione della qualità che comprende tutti i processi dell'organizzazione relativi al settore ferroviario.

**Key Performance Indicator (KPI):** Performance Indicator, selezionato dal top management, per valutare le prestazioni del RQMS e i suoi obiettivi di business, che è critico per il successo duraturo di un'organizzazione [ISO 22163:2023, 3.1.4.6].

**Sito:** un'organizzazione con attività di progettazione e sviluppo e (o) produzione e (o) manutenzione (manutenzione di flotte, ristrutturazione o revisione di componenti) e (o) riparazione negli scopi IRIS Certification®. definiti svolte in un unico sito.

**IRIS Certification® Quality Performance Levels (QPL)** (Livelli di performance qualitativa): sono tre livelli classificati come “Bronzo”, “Argento” e “Oro” che vengono assegnati da IMC a seguito dei risultati di ogni audit e sono pubblicati sul portale IRIS.

**UNIFE:** Associazione Europea dell'Industria Ferroviaria.

**IRIS Management Center (IMC):** Ente creato da UNIFE per sviluppare e implementare lo schema di certificazione IRIS Certification®.

**Veto check:** una volta completato l'audit, con l'esecuzione di tutte le attività descritte nel piano di audit e la finalizzazione del rapporto di audit, verrà eseguita una revisione documentale dei documenti di audit il cui obiettivo è la verifica della completezza e dell'accuratezza dei dati.

## 6. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE

### 6.1. Requisiti generali

L'Organizzazione, per poter intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Italia, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- essere una entità legale autonoma o appartenente ad una organizzazione;
- disporre Sistema di gestione del business ferroviario autonomo che soddisfi i requisiti delle norme ISO 9001 e ISO 22163 e delle Regole previste da IRIS Certification® Performance Assessment:2023 in vigore all'atto della domanda di certificazione;
- avere almeno tre attività certificabili tra quella previste per le categorie di business ammissibili (vedi tabella 1 IRIS Certification® Performance Assessment:2023);
- essere ammissibile per almeno uno scopo di certificazione tra quelli indicati nella fig. 3 del documento IRIS Certification® Performance Assessment:2023 che saranno confermate durante l'audit;
- essere localizzata in un unico sito.

L'Organizzazione deve registrarsi sul portale IRIS <http://www.iris-rail.org> per:

- aggiornare e mantenere aggiornati i propri dati: numero di addetti totali e dedicati alle attività nel settore ferroviario, fatturato, siti, categoria di business, scopo/i di certificazione, tipo di project management applicato dall'organizzazione (vedi fig. 2 IRIS Certification® scelta del tipo di certificazione IRIS Certification® full or simplified);
- acquistare il documento IRIS Certification® Performance Assessment:2023, obbligatorio per avviare il processo di certificazione;
- ottenere informazioni dettagliate sulla certificazione IRIS Certification®;
- acquistare lo strumento di audit IRIS Certification® (Audit Tool);
- essere pronti ad avviare il processo di certificazione IRIS Certification®.

Con la registrazione e l'utilizzo del portale IRIS, l'Organizzazione Cliente prende atto che troveranno applicazione i “General Terms and Conditions IRIS Portal”, disponibili all'indirizzo <https://iris-rail.org/>, che l'Organizzazione dichiara di conoscere e accettare integralmente, nella versione aggiornata. Resta inteso che le condizioni e modalità di accesso e utilizzo del Portale IRIS saranno disciplinate dai General Terms and Conditions IRIS Portal nell'ambito del rapporto diretto tra l'Organizzazione e UNIFE.

Una volta completata la registrazione tramite il portale IRIS, l'IMC la esaminerà e l'approverà a tempo debito. Dopo il pagamento ad UNIFE della prevista tariffa di registrazione, l'organizzazione verrà attivata nel portale IRIS e verrà inviata automaticamente un'e-mail a Kiwa Italia.

Nei confronti di Kiwa Italia l'organizzazione deve:

- accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- garantire l'assistenza al Gruppo di Audit di Kiwa Italia durante tutte le attività di Audit;
- rendere disponibile [per tutto il Gruppo di audit](#) una connessione internet [adeguata o comunque idonea a garantire il corretto svolgimento delle attività per le finalità del presente regolamento](#);
- autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni (dettagliate e non) necessarie per svolgere l'Audit;
- designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit;
- essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Italia un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Italia e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Italia sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Italia 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 Italia;
- accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori di UNIFE/IMC o di Accredia, che saranno notificati da Kiwa Italia con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Italia siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.

## 6.2. Certificazione IRIS CERTIFICATION® semplificata

Le piccole organizzazioni che soddisfano i requisiti della tabella 2 del documento IRIS Certification®, possono scegliere tra la certificazione IRIS Certification® completa e quella semplificata.

La decisione si riflette nei dati anagrafici dell'organizzazione nel portale IRIS; quando una PMI desidera applicare un campo di applicazione semplificato della certificazione IRIS Certification® deve confermare la sua scelta nel portale IRIS.

Le piccole organizzazioni appartenenti a un'organizzazione più grande non possono applicare l'approccio semplificato.

Le organizzazioni che scelgono la certificazione IRIS Certification® semplificata ottengono un certificato "semplificato" (visibile sul certificato stesso) e non possono ottenere un QPL.

L'aggiornamento dalla IRIS Certification® semplificata alla IRIS Certification® completa è possibile solo dopo un ciclo di certificazione e durante un audit di ricertificazione.

Non è possibile scegliere la certificazione semplificata se già certificati con lo schema IRIS Certification® completo.

## 6.3. Utilizzo dei dati dettagliati

Sono dati strettamente confidenziali e saranno memorizzati da Kiwa Italia in un'area di accesso limitato del database, in cui inizialmente solo il cliente, Kiwa Italia e l'amministratore del database (in seguito denominato "amministratore di database") hanno accesso. Il cliente stesso decide se concedere ulteriori diritti di accesso ai dati dettagliati, ad esempio se tali dati dettagliati possono essere resi disponibili a terzi, inclusi i membri di UNIFE, tramite il database.

L'amministratore del database è una persona impiegata da UNIFE che sarà responsabile del mantenimento del database. Per evitare dubbi, l'amministratore del database non avrà il diritto di condividere dati dettagliati che sono stati conosciuti con altri individui tranne che con altri dipendenti UNIFE, con il cliente cui i dati dettagliati appartengono e con il rispettivo organismo di certificazione che ha ottenuto i dati dettagliati.

Per evitare dubbi, lo scopo del processo di valutazione non è quello di ottenere informazioni sensibili, quali informazioni finanziarie o come dati che contengano prezzi o tariffe specifici, offerta o domanda che indichi le imprese commerciali o informazioni relative alle prestazioni di specifici partecipanti al mercato, ecc., a meno che tali informazioni non siano necessarie per verificare i requisiti di indicatori di performance principali. Invece, solo i dati dettagliati e non dettagliati saranno ottenuti in seguito all'esecuzione del processo di valutazione.

## 7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE

### 7.1. Avvio dell'iter di certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa Italia, elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e di riferimento e il campo di applicazione della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.

L'offerta indicherà il/i sito/i oggetto di certificazione, lo scopo di certificazione concordato, gli audit previsti nel ciclo di certificazione e le relative giornate, incluse le giornate off-site di pianificazione e reporting.

La restituzione a Kiwa Italia dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, 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 nei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)) e allegate in copia all'Offerta.

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa Italia esamina i dati forniti, verificando che:

- siano stati chiaramente definiti, documentati e compresi da ambo le parti i requisiti per l'erogazione del servizio richiesto;
- vi sia capacità da parte di Kiwa Italia di svolgere le attività richieste;
- i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo, inclusi il campo di applicazione richiesto, la struttura di certificazione desiderata ed i processi dell'Organizzazione;
- non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta e rispetto ai dati registrati sul portale IRIS Certification®.

Ad esito positivo del precedente esame, Kiwa Italia assegna al Cliente un numero di commessa. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Italia 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.

Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso dell'erogazione del servizio, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), Kiwa Italia si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a Kiwa Italia il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

Kiwa Italia comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

Kiwa Italia 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).

### 7.2. Cicli di audit

Il primo ciclo triennale di audit comprende:

- n. 1 audit iniziale composto di: Readiness review e audit sul sito (Certification audit);
- n. 2 audit di sorveglianza (Surveillance audit);
- n. 1 audit di ricertificazione (Recertification audit).

Il primo ciclo ha inizio dall'ultimo giorno dell'audit iniziale (Certification Audit), che sarà registrato nel portale IRIS e sarà riconosciuto come *Reference Date* per la pianificazione delle attività successive.

La reference date costituisce anche la data di scadenza della validità del certificato.

Per confermare la validità del certificato è necessario che ogni anno, entro la reference date, sia stato condotto l'audit, siano state positivamente chiuse le non conformità riscontrate e l'audit sia registrato sul portale IRIS.

L'esecuzione degli audit dovrà essere pianificata in un arco di tempo compreso tra i 150 e 30 giorni solari precedenti la reference date.

Prima di ogni audit deve essere eseguito un riesame dei dati.

Il primo ciclo di audit comprende una verifica obbligatoria del grado di preparazione (Readiness Review) dell'azienda, combinata con un audit di certificazione e due (2) audit di sorveglianza.

All'interno di questo ciclo di audit, l'ultimo giorno dell'audit di certificazione è chiamato data di riferimento. La data di riferimento è registrata nel portale IRIS e viene considerata come riferimento univoco per gli audit successivi.

Per il mantenimento della validità del certificato sono richiesti due audit di sorveglianza che saranno pianificati ed eseguiti nell'arco di tempo tra 150 e 30 giorni di calendario prima della reference date, al fine di evitare la perdita del certificato per potenziali non conformità.

La data del primo audit di sorveglianza non deve essere superiore a undici (11) mesi dall'ultimo giorno dell'audit di certificazione.

La data del secondo audit di sorveglianza non deve essere superiore a ventitré (23) mesi dall'ultimo giorno dell'audit di certificazione.

La data dell'audit di ricertificazione non deve superare i trentacinque (35) mesi dall'ultimo giorno dell'audit di certificazione.

Prima della scadenza del certificato IRIS Certification® il cliente dovrà essere ricertificato tramite un audit di ricertificazione condotto on site con modalità simili all'audit di certificazione.

Le relazioni tra gli audit e la validità del certificato sono riportate nella figura 4 del documento IRIS Certification®.

### 7.3. Pre-requisiti per l'audit

L'organizzazione deve confermare i propri dati anagrafici (ad es. organico, categorie aziendali, attività di certificazione, funzioni di supporto, tipo di gestione del progetto, ...) nel portale IRIS 90 giorni prima dell'audit.

Kiwa Italia confermerà i dati durante la fase di pianificazione. Per un esame approfondito dei dati, i seguenti dati (documenti con informazioni dettagliate) devono essere caricati nell'agenda del portale IRIS dall'organizzazione, al più tardi sessanta (60) giorni di calendario prima dell'inizio dell'audit confermato:

- rapporto di riesame della direzione;
- elenco dei processi e delle interazioni dell'organizzazione;
- stato dei reclami dei clienti;
- statistiche sui reclami in garanzia;
- i Performance Indicator (PI) obbligatori, compresa la loro definizione e i valori per il periodo di audit;
- diagrammi a tartaruga o simili per un massimo di cinque (5) processi chiave;
- i PI di processo, compresa la loro definizione e i valori per il periodo di verifica, per un massimo di cinque (5) processi chiave;
- idoneità alla valutazione per l'approccio semplificato, se segnalata nei dati anagrafici dell'organizzazione;
- per il raggiungimento del livello gold: il feedback diretto dei clienti (vedere clausola 11.3).

NOTA: qualsiasi ritardo nel caricamento del pacchetto dati preliminari impedirà di ottenere una "IRIS Certification® Quality Performance Levels" (QPL) argento o oro.

I dati necessari per la revisione dei dati (documenti con informazioni dettagliate) devono essere caricati sul diario del portale IRIS dall'organizzazione, al più tardi sessanta (60) giorni di calendario prima dell'audit.

Trenta (30) giorni dopo la data di riferimento, tutte le azioni relative all'ultimo audit saranno chiuse e non sarà possibile apportare modifiche.

Tutti i caricamenti saranno cancellati.

### 7.4. Audit

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 i trattamenti e azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Italia; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale (siti, numero di addetti, processi aziendali) e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente

questo scostamento a Kiwa Italia, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit<sup>1</sup>.

#### 7.5. Pre-audit

Su richiesta può essere condotto un solo pre-audit prima della readiness review (si veda § successivo); il pre-audit è una valutazione ma non fa parte del processo IRIS Certification®.

Il Gruppo di audit che condurrà il pre-audit non potrà partecipare alla readiness review, all'audit di certificazione e ai primi due audit di sorveglianza.

#### 7.6. Readiness review (esame di preparazione)

L'esame di preparazione (se applicabile) deve essere eseguito insieme all'esame dei dati, in remoto o in loco, ma non prima di sessanta (60) giorni prima dell'inizio dell'audit.

L'esame di preparazione mira a valutare il livello di conformità dell'organizzazione ai prerequisiti della certificazione IRIS Certification®.

Nel rapporto di riesame della preparazione non vengono segnalate non conformità. L'esame di preparazione è documentato nello strumento di audit IRIS e il suo esito è positivo o negativo. Con il superamento del riesame di preparazione, il Gruppo di audit deve rivedere il piano di audit sulla base delle informazioni raccolte durante l'esame di preparazione, se necessario.

L'esame di preparazione deve essere eseguito prima dell'audit di ricertificazione e in caso di cambio di Gruppo di auditor all'interno dello stesso organismo di certificazione. L'esame di preparazione ha l'obiettivo di verificare:

- il controllo incrociato tra i processi obbligatori ed i KPI;
- la percezione del cliente;
- un controllo preliminare delle domande KO;
- una valutazione delle condizioni del sito del cliente ed eventuali remote locations;
- la verifica dello scopo di certificazione concordato;
- l'allocazione delle risorse per l'audit di certificazione;
- la pianificazione dell'audit di certificazione.

Per accertare la preparazione dell'organizzazione all'audit, devono essere esaminati i seguenti dati:

- politica della qualità;
- organigrammi;
- categoria/e aziendale;
- attività di certificazione;
- un controllo incrociato con i processi e relativi PI obbligatori per la certificazione IRIS Certification®;
- performance di percezione del cliente;
- una pre-valutazione dettagliata dei requisiti legati alle voci KO;
- una valutazione dell'ubicazione dell'organizzazione e delle condizioni specifiche del sito (ad es. funzioni di supporto);
- una verifica dell'ambito (o degli ambiti) di prodotto concordato per la certificazione;
- l'allocazione delle risorse per l'audit e l'accordo con l'organizzazione su tutti i dettagli;
- la pianificazione dell'audit.

Le voci KO della Certificazione IRIS Certification® sono i requisiti fondamentali che un'organizzazione del settore ferroviario deve soddisfare e la loro valutazione positiva è essenziale per il superamento dell'esame di preparazione.

---

<sup>1</sup>Per "scostamento significativo" si intende una differenza che comporti la variazione di durata dell'audit.

L'esame di preparazione, in caso di esito negativo, deve essere ripetuto.

Sulla base delle informazioni raccolte durante la verifica della preparazione, se tutti i dati sopra elencati sono soddisfatti, l'auditor decide che l'organizzazione è pronta a procedere con l'audit programmato.

### 7.7. Audit di certificazione

L'audit di certificazione dev'essere condotto on-site e ha lo scopo di valutare l'implementazione, inclusa l'efficacia, del sistema di gestione aziendale. Pertanto, devono essere disponibili almeno sei (6) mesi di dati e registrazioni per le attività IRIS Certification® correlate nell'ambito della certificazione prima dell'inizio dell'audit di certificazione.

L'audit include la verifica dei seguenti elementi:

- requisiti KO obbligatori;
- percezione dei clienti;
- prestazioni dei processi obbligatori e relativi KPI;
- requisiti ISO 22163 applicabili.

Se l'audit fallisce, l'organizzazione deve ripetere entro 90 giorni di calendario un nuovo audit o provvedere alla chiusura delle non conformità per via documentale.

Al termine dell'audit ed eventuale re-audit o chiusura delle non conformità (successful audit) il certificato può essere rilasciato.

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

### 7.8. Audit di sorveglianza

L'audit di sorveglianza deve essere condotto on site e ha lo scopo di valutare il rispetto di specifici requisiti del sistema di gestione aziendale; ogni non conformità deve essere chiusa con adeguata documentazione di supporto o attraverso un riesame diretto prima della reference date.

La decisione sui processi da valutare durante l'Audit di sorveglianza sarà basata sull'analisi dei dati inviati prima dell'audit che sono risultati più deboli e dovrà includere la verifica dei seguenti elementi:

- requisiti KO obbligatori;
- percezione dei clienti;
- prestazioni dei processi obbligatori e relativi KPI;
- requisiti ISO 22163 applicabili, che saranno riverificati tutti nei due audit di sorveglianza;
- azioni correttive e di miglioramento dall'audit precedente.

Nell'ambito dei due audit di sorveglianza, tutti i processi devono essere verificati almeno una volta.

In caso di mancato svolgimento di un audit di sorveglianza il Certificato IRIS Certification® perde di validità e non potrà essere utilizzato per alcuno scopo, come definito al par. 7.2.

### 7.9. Audit di ricertificazione

Prima della scadenza del certificato l'azienda dev'essere ricertificata.

Lo scopo dell'audit di ricertificazione è uguale a quello dell'audit di certificazione ed includerà:

- requisiti KO obbligatori;
- percezione dei clienti;
- prestazioni dei processi obbligatori e relativi KPI;
- requisiti ISO 22163 applicabili;
- azioni correttive e di miglioramento dall'audit precedente.

Al termine dell'audit ed eventuale chiusura delle non conformità (successful audit) il nuovo certificato può essere rilasciato.

### 7.10. Audit di trasferimento

Un audit di trasferimento avviene quando un'organizzazione certificata IRIS Certification® decide di cambiare l'ente di certificazione approvato.

Un audit di trasferimento può essere condotto in ogni momento del ciclo di validità del certificato. È obbligatorio condurre una readiness review, inoltre devono essere disponibili almeno tre (3) mesi di dati e informazioni documentate.

L'audit di trasferimento potrà essere condotto solo se sono passati almeno tre anni da un eventuale precedente audit di trasferimento.

Preliminarmente all'audit di trasferimento dovranno essere condotte le seguenti attività:

- l'organizzazione dovrà richiedere il cambio di OdC tramite il portale IRIS;
- verifica da parte di Kiwa Italia della validità del certificato IRIS Certification® attuale;
- dopo l'approvazione della richiesta da parte di IRIS Management Center (IMC), Kiwa Italia potrà accedere ai dati del cliente e ai documenti relativi all'ultimo audit;
- Kiwa Italia potrà effettuare un riesame della documentazione per iniziare la pianificazione dell'audit di trasferimento;
- Kiwa Italia assicurerà che nessun membro del Gruppo di audit abbia precedentemente condotto audit presso il cliente nei due anni precedenti.

A seguito del trasferimento verrà emesso un nuovo certificato, in cui la reference date non cambia.

### 7.11. Cambio di sito o scopo di certificazione

Un'organizzazione può essere soggetta a cambiamenti durante il ciclo di validità del certificato, con impatto sul proprio sistema di business, per esempio:

- Cambio di sito
- Cambio di categoria di business
- Cambio di attività verificabile<sup>2</sup>
- Cambio di scopo IRIS Certification®
- Variazione di assetto proprietario
- Passaggio da IRIS Certification® simplified a full IRIS Certification®.

In questi casi è obbligatorio condurre una readiness review, inoltre devono essere disponibili almeno tre (3) mesi di dati e informazioni documentate.

Al fine di valutare l'impatto delle variazioni, l'organizzazione dovrà compilare il modulo *Changes impacting the management system* disponibile sul portale IRIS e trasmetterlo a Kiwa Italia 60 giorni prima dell'inizio dell'audit.

Kiwa Italia verificherà la presenza delle seguenti informazioni all'interno del modulo inviato:

- vincoli geografici;
- trasferimento di manodopera, macchine, tecniche, processi, ecc.;
- ogni ulteriore informazione necessaria per garantire una corretta esecuzione dell'audit.

Se a seguito di riesame della documentazione inviata, in funzione dell'impatto che la variazione ha sul Sistema di Gestione dell'organizzazione, il punteggio ottenuto sia superiore a 10, il tempo di audit per lo svolgimento della verifica successiva sarà equivalente a quello di una ricertificazione.

### 7.12. Re-audit

Un re-audit può essere richiesto per assicurare la risoluzione delle non conformità:

- le Richieste di Azione Correttiva valutate "insufficienti" devono essere sottoposte a un nuovo audit in loco,

---

<sup>2</sup> Per cambio si intende aggiunta o rimozione.

- in caso di soddisfacimento "poor" dei requisiti (livelli assegnati dalla checklist equivalenti di NC maggiori o minori), il Lead Auditor può decidere la necessità di un nuovo audit o di altri metodi adeguati per verificare l'efficacia delle azioni correttive.

### 7.13. Siti di supporto

I criteri applicabili alle funzioni di supporto sono descritti nella Tabella 3 delle IRIS Certification®. Le funzioni di supporto saranno sottoposte ad audit ogni anno.

## 8. MODALITÀ DI VALUTAZIONE E ASSEGNAZIONE DEL PUNTEGGIO

Per favorire il miglioramento continuo viene assegnato un punteggio rappresentativo del livello di conformità dell'organizzazione, basato sulla valutazione di questi tre elementi, che saranno valutati in tutti i tipi di audit:

- Valutazione dei fattori abilitanti tramite una matrice di valutazione basata sui requisiti ISO 22163
- Percezione del cliente
- Prestazioni dei processi attraverso la valutazione delle performances.

Da queste valutazioni risulterà un punteggio globale.

### 8.1 Valutazione dei fattori abilitanti tramite una matrice di valutazione basata sui requisiti ISO 22163

L'audit viene condotto utilizzando l'Audit Tool rilasciato da UNIFE, che supporta il processo di valutazione.

Ciò richiede di assegnare un livello di maturità per ogni criterio proposto nell'Audit Tool, in base alle evidenze raccolte durante l'audit:

- il livello di maturità può essere assegnato solo se tutti i criteri specificati per questo livello di maturità e in quelli sottostanti sono soddisfatti;
- il livello di maturità può essere assegnato quando vi è evidenza che il criterio è applicato costantemente in tutti gli stadi e progetti appropriati;
- il Responsabile del Gruppo di Audit (RGA) può decidere se un criterio specifico non sia applicabile e considerarlo NA (non applicabile);
- i PI obbligatori e le voci KO applicabili non possono essere indicati come "N/A" (cfr. tabella 10 IRIS Certification®).

### 8.2 Percezione del cliente

La valutazione dell'organizzazione si focalizzerà sui requisiti relativi al cliente secondo i criteri seguenti:

- aspettative e esigenze delle parti interessate;
- orientamento al cliente;
- soddisfazione del cliente;
- attività di riesame.

Questi requisiti saranno valutati in ogni audit secondo quanto descritto nel cap. 11 del documento IRIS Certification®.

### 8.3 Prestazioni dei processi attraverso la valutazione delle performances

In ogni audit saranno valutate le performance dei 5 processi obbligatori:

- Project Management, ISO 22163 §8.1.3;
- requisiti per i prodotti e servizi, ISO 22163 §8.2;
- controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, ISO 22163 §8.4;
- progettazione e sviluppo di prodotti e servizi, ISO 22163 §8.3;
- produzione ed erogazione di servizi, ISO 22163 §8.5.

Coerentemente con le attività IRIS Certification® due dei processi obbligatori possono essere definiti come non applicabile; Project Management e Requisiti per i prodotti e servizi sono sempre applicabili.

Maggiori dettagli sono riportati al cap. 10 del documento IRIS Certification®.

## 9. DOCUMENTAZIONE DEGLI AUDIT

Le evidenze di ogni audit saranno registrate in un audit report e suoi allegati redatti utilizzando l'Audit Tool IRIS Certification® preliminare e finale.

L'audit report sarà compilato nella lingua concordata per l'audit e in inglese e sarà approvato dal RGA.

L'audit report ed i suoi allegati saranno consegnati all'organizzazione in forma elettronica.

La struttura dell'audit report è definita dall'Audit Tool.

La struttura dell'allegato all'audit report è definita dall'Audit Tool.

Entro 30 giorni dalla chiusura della AC, dopo l'effettuazione del "Veto Check" documentale, una copia elettronica completa dell'audit report sarà caricata sul portale IRIS Certification® a cui il cliente avrà accesso; è facoltà dell'organizzazione permetterne la visibilità parziale o totale ad altre organizzazioni.

## 10. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Nel caso in cui durante un audit sia rilevata una non conformità, è obbligatorio generare una richiesta di azione correttiva (RCA) e registrare la non conformità in un rapporto di audit preliminare.

Nel rapporto deve essere registrato anche il punteggio attuale raggiunto.

Ogni RCA deve essere chiusa entro un massimo di 90 giorni (tutti i tipi di audit) e prima dell'anniversario della data di riferimento (sorveglianza e ricertificazione).

Se un auditor riapre una RCA che era stata chiusa dopo l'audit precedente, diventa necessario un nuovo audit per verificare l'efficacia della nuova azione correttiva.

Per gestire la risoluzione delle non conformità, il soggetto verificato ha la responsabilità di:

- analizzare la causa principale di ogni non conformità;
- definire e condurre un'azione correttiva;
- valutare la sua efficacia;
- informare il Responsabile del Gruppo di Audit (RGA), prima della scadenza della data di riferimento, della risoluzione della non conformità;
- concordare con il (RGA) la ripetizione dell'audit (se applicabile) prima della scadenza della data di riferimento.

L'organizzazione sottoposta ad audit è tenuta a implementare azioni di miglioramento (Improvement Action Request IAR) che consentano di raggiungere un livello di maturità più elevato del Sistema di Gestione Ferroviario (SGQR) in futuro.

Le aree di miglioramento o le azioni di miglioramento come da richiesta dell'auditor dovranno essere rivalutate da un auditor nell'ambito del consueto ciclo di audit.

Una IAR non impedisce la finalizzazione del rapporto di audit o l'emissione del certificato IRIS Certification®.

In base al numero di IAR identificati, l'organizzazione sottoposta ad audit può impegnarsi a chiudere un numero definito di IAR fino all'audit successivo (minimo uno).

Se una IAR concordata non è stata chiusa entro il tempo concordato, viene considerata una non conformità contro il miglioramento continuo e la relativa voce nella checklist di valutazione; la relativa IAR sarà trasformata in una RCA.

## 11. CERTIFICATO IRIS CERTIFICATION®

### 11.1. Requisiti Generali

A seguito dell'effettuazione dell'audit i documenti di audit sono sottoposti ad un'attività di "Veto Check" documentale, prima del loro caricamento sul Portale IRIS al fine di garantirne la completezza e la consistenza.

Dopo che l'audit IRIS Certification® è stato superato con successo e il controllo del "Veto Check" documentale è stato convalidato, viene emesso un certificato IRIS Certification®, che contiene la categoria di attività IRIS Certification® le attività di certificazione e il gruppo merceologico a cui appartengono i prodotti. (Riferimento è la fig. 3 delle regole IRIS).

Le funzioni di supporto esistenti sono visualizzate nella seconda pagina del certificato IRIS Certification®.

Il certificato IRIS Certification® ha una validità massima di tre (3) anni meno un (1) giorno di calendario dalla data di riferimento.

Il certificato IRIS Certification® viene rilasciato in inglese. Possono essere rilasciate anche altre lingue su richiesta.

Eventuali modifiche si rendessero necessarie al certificato IRIS Certification® potranno essere introdotte solo dopo l'effettuazione di un audit IRIS Certification® (certificazione, prima e seconda sorveglianza, audit di ricertificazione) e non oltre trenta (30) giorni dalla data in cui il certificato è stato rilasciato.

Un certificato ISO 9001, a patto che ne siano stati rispettati tutti i requisiti, può essere rilasciato parallelamente anche se le condizioni per il rilascio del certificato IRIS Certification® non siano soddisfatte.

L'attività di valutazione condotta con riferimento alla norma ISO 22163, se richiesta dall'Organizzazione, viene utilizzata da Kiwa Italia con lo stesso campo di applicazione anche per il rilascio e il mantenimento della certificazione ISO 9001 applicabile. Per tale certificazione valgono le regole riportate nel documento [RG 01 A](#) "Regolamento per la certificazione di Sistemi di Gestione".

Solo a seguito dell'emissione del certificato IRIS Certification® e salvo il caso di revoca dello stesso, il Cliente ha diritto di fare uso del Marchio di Certificazione e/o di presentarsi sul mercato come Organizzazione certificata da Kiwa Italia secondo lo Schema.

### **11.2. Livello di performance qualitativa (QPL) IRIS CERTIFICATION®**

A seguito della valutazione dei tre elementi descritti al paragrafo 8 l'organizzazione riceverà una specifica valutazione del proprio livello di performance qualitativa (QPL) rilasciata direttamente da IMC.

Il documento QPL viene rilasciato annualmente da IMC al massimo trenta (30) giorni dopo la data di riferimento, dopo ogni audit superato con successo, sulla base dei risultati relativi alle prestazioni.

Il QPL annuale di un'organizzazione è visibile sul portale IRIS. Il documento QPL è redatto in inglese.

I criteri e le soglie per raggiungere i diversi QPL sono dettagliati al paragrafo 14.2.

## **12. PUBBLICAZIONE DEI DATI**

Entro 30 giorni dalla conclusione di un audit, il rapporto di audit e tutta la documentazione correlata sarà caricata sul portale IRIS indipendentemente dal risultato dell'audit.

Il cliente autorizza irrevocabilmente Kiwa Italia a trasmettere i suddetti dati a IMC, indipendentemente dal risultato.

IMC renderà pubblici i *Non Detailed Data* sul Data Base presente sul portale IRIS Certification®.

Il cliente autorizza irrevocabilmente IMC a pubblicare e rendere disponibili i *Non Detailed Data* sul Data base.

Il cliente decide chi può accedere ai *Detailed Data* concedendo l'abilitazione tramite le funzionalità del Portale IRIS Certification®.

## **13. GESTIONE RECLAMI DA PARTE DEI CLIENTI DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE**

In caso di reclami segnalati dai clienti delle Organizzazioni certificate, questi possono essere inviati:

- a IMC;
- a Kiwa Italia, che può ricevere anche segnalazioni relative all'audit.

I reclami inviati a IMC verranno analizzati da IMC che li trasmetterà a Kiwa Italia.

Se il reclamo viene valutato come infondato, Kiwa Italia confermerà il certificato IRIS Certification®.

Se il reclamo viene valutato come fondato Kiwa Italia richiederà adeguate azioni correttive, la cui chiusura sarà gestita in stretto contatto con IMC durante la successiva valutazione di conformità.

Se la valutazione delle azioni correttive sarà positiva, il certificato IRIS Certification® sarà confermato, aggiornando di conseguenza il livello di performance, che potrebbe essere ridotto pur rimanendo sempre sopra la soglia minima.

Se la valutazione delle azioni correttive sarà negativa Kiwa Italia avvia il processo di revoca del certificato IRIS Certification® (rif. § successivo); il processo di revoca del certificato IRIS Certification® non comporta necessariamente l'avvio del processo di revoca di un eventuale certificato ISO 9001 associato.

Il processo di analisi del reclamo per stabilire la sua fondatezza o meno, dura un mese a partire dalla segnalazione. Il processo di gestione e risoluzione dei reclami non può durare oltre 3 mesi. Il centro di gestione dei reclami IRIS Certification® notificherà al reclamante i risultati dopo un massimo di dieci (10) giorni di calendario dalla risoluzione del reclamo. Complessivamente quindi il processo di gestione e chiusura del reclamo dura al massimo 3 mesi e 10 giorni.

Il processo sopra descritto è applicabile per reclami relativi al sistema di gestione del Business e non relativi a prodotti non conformi.

Una procedura dettagliata di gestione dei reclami è disponibile sul portale IRIS Certification® all'indirizzo [www.iris-rail.org](http://www.iris-rail.org).

Le Organizzazioni certificate possono esporre a loro volta reclamo (o ricorso) a Kiwa Italia, tale processo è descritto al § 15 successivo.

#### 14. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Qualora si presentino situazioni tali da indicare che non sono più soddisfatte le condizioni iniziali di concessione del certificato IRIS Certification® Kiwa Italia ha la facoltà di avviare il processo di ritiro della certificazione. Le condizioni iniziali per avviarlo possono essere:

- a. Kiwa Italia riceve un reclamo riguardante le prestazioni del Cliente proveniente da IMC o da un qualsiasi cliente ferroviario;
- b. non conformità rilasciate dal Gruppo di audit Kiwa Italia a conclusione degli audit di sorveglianza e di ricertificazione;
- c. azioni correttive non comunicate secondo le tempistiche stabilite a seguito di non conformità/osservazioni segnalate sul rapporto di audit;
- d. cambiamenti significativi nell'assetto proprietario del Cliente o interruzione della produzione del prodotto che rientrava nell'applicabilità per la certificazione;
- e. audit di sorveglianza non effettuato secondo le tempistiche e gli intervalli consentiti;
- f. motivazioni indicate nel Regolamento Kiwa per la Certificazione;
- g. qualsiasi inadempienza contrattuale rispetto ai requisiti previsti per la certificazione o dal contratto stipulato con Kiwa Italia.

A fronte dell'avvio del processo di ritiro, Kiwa Italia effettua un'analisi della situazione e decide, entro 20 giorni dalla data di inizio del processo, se revocare o meno la certificazione. Tale analisi deve includere, in caso di non conformità maggiori, il riesame della causa radice identificata dal cliente e la relativa metodica, l'analisi, i risultati e la correzione attuata.

Se l'avvio del processo di ritiro è legato a non conformità maggiori o audit di sorveglianza non eseguito nei tempi previsti, Kiwa Italia dovrà decidere obbligatoriamente la revoca del certificato.

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 Italia.

#### 15. RECLAMI E RICORSI

##### 15.1. Reclami

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Italia.

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

I reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

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

## 15.2. Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Italia 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 Italia, esso va presentato a Kiwa Italia entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

I ricorsi vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei ricorsi stessi

Kiwa Italia fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi 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).

## 16. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Il cliente con Sistema di Gestione certificato da Kiwa Italia può scegliere se utilizzare o meno il marchio di certificazione concesso in uso da Kiwa Italia.

Nel caso di utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e nel *Regolamento per l'uso del marchio* a cui si rimanda ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

Il cliente con Sistema di Gestione certificato può utilizzare anche il logo IRIS Certification® che può essere scaricato dal portale IRIS dopo aver controfirmato le condizioni d'uso per accettazione.

## 17. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

Il Cliente s'impegna a:

- non rifiutare gli eventuali witness audit effettuati da parte di IMC nei confronti di Kiwa Italia e gli eventuali witness audit interni effettuati da Kiwa Italia (ciò non comporta alcun onere aggiuntivo per il Cliente e non altera in alcun modo l'andamento della verifica);
- non rifiutare l'accesso ai rappresentanti UNIFE o a loro delegati;
- valutare l'operato di Kiwa Italia e dei suoi auditor tramite le funzionalità presenti nel Portale IRIS.

A fronte di motivate ragioni, il Cliente può richiedere una deroga temporanea ai requisiti di certificazione (ad esempio a fronte di audit condotto oltre il limite di 30 giorni dalla *reference date*, audit anticipato a più di 150 giorni dalla *reference date*, ritardo nel caricamento dei dati oltre i 60 giorni prima della *reference date*...); tale deroga sarà presentata da Kiwa Italia a IMC per la relativa approvazione. Nel caso in cui la richiesta venga approvata, gli eventuali oneri previsti per la deroga dal tariffario di IMC saranno completamente a carico del Cliente.

Il Cliente, compresi i suoi dipendenti, direttori, agenti e altri rappresentanti, nonché i suoi azionisti e altre società o membri del suo gruppo, si impegna a:

- utilizzare solo le regole e il software di certificazione IRIS Certification® originali e di astenersi dall'utilizzare qualsiasi documento o copia del Software che possa violare i diritti di proprietà intellettuale di UNIFE;
- autorizzare irrevocabilmente Kiwa Italia a trasmettere i dati di audit a IMC tramite il portale IRIS;
- autorizzare irrevocabilmente IMC a pubblicare e rendere disponibili i "non detailed data" sul Data base presente sul portale IRIS;
- informare tempestivamente e per iscritto Kiwa Italia, di ogni cambiamento significativo del proprio sistema di gestione per la qualità o di altre modifiche che possano comprometterne la conformità, tra le quali:
  - interruzione della propria attività;
  - variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione (compreso il sito/i, il campo di applicazione, la documentazione, modifiche significative dei prodotti/processi e/o del numero di personale coinvolto);
  - variazioni di proprietà, posizione legale, commerciale e organizzativa.

A fronte di tali modifiche Kiwa Italia valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

- informare tempestivamente Kiwa Italia di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative;
- in caso di revoca: inviare una comunicazione ai propri clienti che richiedono la certificazione informandoli che non è più certificato IRIS Certification® e restituire il certificato a Kiwa Italia.

Una modifica non comunicata a Kiwa Italia può portare all'emissione di una non conformità maggiore e/o alla revoca del certificato concesso al Cliente.

Il Cliente è perfettamente consapevole che qualsiasi informazione proprietaria e/o confidenziale, know how o altra proprietà intellettuale del IMC/UNIFE, sia essa registrata o non registrata, rimarrà di proprietà esclusiva di UNIFE, che tutti i diritti di proprietà intellettuale sul Sistema rimarranno acquisiti in UNIFE, e che nessuna clausola dell'accordo tra Kiwa Italia e il Cliente deve dar luogo o potrà essere considerata come causa di cessione, trasferimento o concessione in licenza dei diritti di proprietà intellettuale di UNIFE.

Il Cliente riconosce e accetta che UNIFE e i suoi rappresentanti e dipendenti non possono essere ritenuti responsabili per eventuali danni diretti o indiretti subiti dal Cliente in relazione al Certificato IRIS Certification®.

Questa limitazione di responsabilità si applica solo nella misura consentita dalla legge applicabile obbligatoria.

Questa esclusione di responsabilità non si applica nei casi in cui un'esclusione di responsabilità è vietata dalla legge applicabile obbligatoria.

L'Organizzazione Cliente si impegna, altresì, a manlevare e tenere indenne Kiwa Italia, i suoi amministratori, dipendenti, auditor e collaboratori, da qualsiasi pretesa, richiesta, azione, sanzione, danno, costo o spesa (incluse spese legali), avanzata da UNIFE / IRIS Management Centre, autorità competenti o terzi, che derivino da:

- violazioni delle Regole IRIS Certification® o dello standard ISO 22163;
- uso improprio del certificato IRIS Certification®, dei marchi o delle denominazioni IRIS;
- dati, informazioni o dichiarazioni inesatte, incomplete o non aggiornate fornite dal Cliente;
- inadempimenti del Cliente agli obblighi previsti dal presente Regolamento, dall'Offerta o dai General Terms and Conditions IRIS Portal;
- condotte del Cliente o dei suoi dipendenti, dirigenti, agenti o soggetti del gruppo.

La manleva opera anche in caso di responsabilità solidale di Kiwa Italia verso terzi. Sono, infine, integralmente a carico del Cliente tutti i costi, oneri e tariffe addebitate da IMC/UNIFE, inclusi a titolo esemplificativo, witness audit straordinari, audit supplementari o di approfondimento, sanzioni o penali applicate a Kiwa Italia per cause imputabili al Cliente.

## 18. MODIFICA DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Le modifiche possono riguardare: la Norma di riferimento, le IRIS Certification® o i documenti contrattuali Kiwa Italia (compreso il presente Regolamento).

La gestione di tali modifiche avviene in conformità con quanto stabilito nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

## 19. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Italia 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 Italia comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Italia 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 di Kiwa Cermet Italia per l'assegnazione degli incarichi* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenzato 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 Italia provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

## **20. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO**

Kiwa Italia 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 Italia.

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