

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



11.0 / 13.09.2022

Έγκριση: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Δημήτριος Βέργας

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "D. Vergas", is positioned below the printed name of the Quality Management System (QMS) manager.

Διευθύνων Σύμβουλος
Νικόλαος Νούλας

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "N. Noulas", is positioned below the printed name of the Managing Director.

Πίνακας περιεχομένων

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	ΣΦΑΛΜΑ! ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΡΙΣΤΕΙ ΣΕΛΙΔΟΔΕΙΚΤΗΣ.
2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ UNICERT ΣΦΑΛΜΑ! ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΡΙΣΤΕΙ ΣΕΛΙΔΟΔΕΙΚΤΗΣ.	
3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	4
4. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	5
5. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ – ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ – ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	6
6. ΑΡΧΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΔ	8
6.1. Υποβολή Αίτησης Αρχικής Πιστοποίησης ΣΔ	8
6.2. Έλεγχος Αίτησης Αρχικής Πιστοποίησης ΣΔ	8
7. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΔ	9
7.1. Υπολογισμός Ανθρωπομερών (ΑΗ)-Σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ	9
7.2. Προγραμματισμός Επιθεώρησης του ΣΔ	9
1 ^ο Στάδιο Επιθεώρησης	10
2 ^ο Στάδιο Επιθεώρησης	11
7.3. Διεξαγωγή Προγραμματισμένης Επιθεώρησης του ΣΔ	11
1 ^ο Στάδιο Επιθεώρησης	11
2 ^ο Στάδιο Επιθεώρησης	11
7.4. Έκθεση Επιθεώρησης του ΣΔ	12
8. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΔ	13
8.1. Αξιολόγηση Έκθεσης Επιθεώρησης του ΣΔ	13
8.2. Απόφαση Χορήγησης Πιστοποιητικού ΣΔ	13
9. ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΔ – ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΔ – ΈΚΤΑΚΤΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ	15
9.1. Επιτήρηση Πιστοποίησης ΣΔ	15
9.2. Επαναπιστοποίηση ΣΔ	16
9.3. Έκτακτη επιθεώρηση ΣΔ	16
10. ΕΠΕΚΤΑΣΗ/ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	16
11. ΈΛΕΓΧΟΣ ΙΣΧΥΟΣ/ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	17
12. ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	17
13. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	17

14.	ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	17
15.	ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΩΝ/ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ..	18
16.	ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΔ ΑΠΟ ΤΑ ΒΑΣΙΖΟΜΕΝΑ ΣΕ ΑΥΤΟ ΜΕΡΗ	18
17.	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ UNICERT	18
18.	ΑΝΑΣΤΟΛΗ/ΕΠΑΝΑΦΟΡΑ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΔ	18
19.	ΑΝΤΙΚΑΝΟΝΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΔ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΗΣ	19
20.	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	20
21.	ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ (ΠΑΡΑΠΟΝΑ-ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ-ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ).....	21
21.1.	Υποβολή Αμφισβήτησης.....	21
21.2.	Εξέταση Αμφισβήτησης	21
22.	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΌΡΟΙ.....	22
23.	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ UNICERT	22
24.	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	23

1. Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης έχει συνταχθεί για να πληροφορήσει κάθε ενδιαφερόμενο Φορέα (επιχείρηση, εταιρία, οργανισμό κ.ά.) για τη συμμόρφωση, βάσει Εθνικών και Διεθνών Προτύπων, την αξιολόγηση και πιστοποίηση του **Συστήματος Διαχείρισης (ΣΔ)**, το οποίο ο φορέας έχει αναπτύξει και εφαρμόζει, έτσι ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει την καταλληλότητα ενός πιστοποιητικού σχετικά με τον σκοπό ή/και την εφαρμογή του και παράλληλα τον βαθμό ολοκλήρωσης και αξιοπιστίας που προσφέρει κάθε είδους πιστοποιητικό που εκδίδεται από το Φορέα Πιστοποίησης Unicert.

Ο παρών Κανονισμός του Φορέα έχει συνταχθεί βάσει των απαιτήσεων του διεθνούς προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1** το οποίο αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε Οργανισμός στον οποίο χορηγείται πιστοποιητικό για το ΣΔ που εφαρμόζει.

~~Ο Κανονισμός αυτός παρουσιάζει το Φορέα Πιστοποίησης Unicert, την Πολιτική Ποιότητάς του, τις διαδικασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης ΣΔ, τη διαχείριση των Πιστοποιητικών, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τόσο του Φορέα όσο και των κατόχων πιστοποιητικών, καθώς και τους ισχύοντες οικονομικούς όρους.~~

2. Νομική Μορφή

Ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert ιδρύθηκε το 2014 και λειτουργεί με τη νομική μορφή Ιδιωτικής Ανώνυμης Εταιρίας (Α.Ε.).

Συγκεκριμένα δύναται να:

- ⇒ δημιουργεί και να διαχειρίζεται πρότυπα εξεταστικά συστήματα για την πιστοποίηση πληροφορικής, επαγγελματικών δεξιοτήτων-περιγραμμάτων και γνώσεων ξένων γλωσσών,
- ⇒ διενεργεί και να επιτηρεί εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων, δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων στα παραπάνω γνωστικά αντικείμενα, είτε με τον παραδοσιακό τρόπο, είτε δια μέσου ηλεκτρονικών υπολογιστών, σε διάφορα επίπεδα δυσκολίας στα πλαίσια της ισχύουσας νομοθεσίας και μέσα από αυστηρά καθορισμένες διαδικασίες βαθμολόγησης και αξιολόγησης και να χορηγεί αντίστοιχα πιστοποιητικά,
- ⇒ λειτουργεί ως φορέας χορήγησης πιστοποιητικών Γνώσης Πληροφορικής ή Χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και άλλων γνώσεων, δεξιοτήτων ή και ικανοτήτων, όχι μόνο στον Τομέα της Πληροφορικής, αλλά και σε άλλους τομείς,
- ⇒ συμμετέχει σε προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης σχετικά με το σκοπό του στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- ⇒ πιστοποιεί συστήματα διαχείρισης επιχειρήσεων ή οργανισμών, σύμφωνα με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα,
- ⇒ διενεργεί επιθεωρήσεις δεύτερου και τρίτου μέρους, σχετιζόμενες με την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης,

Για την επίτευξη του σκοπού του ο Φορέας δύναται να:

- ⇒ παρέχει υπηρεσίες σχετικές με τη διαδικασία των εξετάσεων σε διάφορα εξεταστικά κέντρα που έχουν την πιστοποίηση για την διεξαγωγή τους σε αυτά,

- ⇒ πιστοποιεί εξεταστικά κέντρα στην Ελλάδα και εξωτερικό,
- ⇒ ιδρύει υποκαταστήματα στην Ελλάδα και εξωτερικό και
- ⇒ προβαίνει σε συνεργασίες με νομικά πρόσωπα ιδιωτικού και δημοσίου δικαίου για την επίτευξη του σκοπού του στην Ελλάδα και εξωτερικό.

Ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert παρέχει υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης σε κάθε Οργανισμό που ανέπτυξε και εφαρμόζει ΣΔ, εφόσον βασίζεται σε πρότυπο για το οποίο ο Φορέας έχει λάβει διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (βλ. το Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσής του στον επίσημο ιστότοπο του Ε.ΣΥ.Δ.) και πληρούνται οι αντίστοιχες του προτύπου προϋποθέσεις (βλ. αντίστοιχο Παράρτημα). Την αξιολόγηση του ή των ΣΔ του Οργανισμού προηγείται η σύναψη αμοιβαίας συμφωνίας του Φορέα με τον Οργανισμό.

Σημείωση: Ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert έχει την αποκλειστική ευθύνη της απόφασης σχετικά με την πιστοποίηση του ΣΔ ενός Οργανισμού και τη διαχείριση του πιστοποιητικού του (χορήγηση ή μη, διατήρηση, επέκταση ή περιορισμός του πεδίου, ανανέωση, αναστολή και επαναφορά της, ανάκληση).

3. Γενικές Απαιτήσεις Πιστοποίησης

Οι γενικές απαιτήσεις για την αξιολόγηση και πιστοποίηση ΣΔ, με τις οποίες έχει εναρμονιστεί το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Φορέα Πιστοποίησης Unicert, στηρίζονται στις ισχύουσες εκδόσεις των κάτωθι:

- ⇒ **ISO/IEC 17000** «Αξιολόγηση Συμμόρφωσης - Λεξιλόγιο και γενικές αρχές»
- ⇒ **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1** «Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις»
- ⇒ **ISO/IEC 17021-2** «Αξιολόγηση συμμόρφωσης - Απαιτήσεις Φορέων που παρέχουν επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης»
- ⇒ **ISO/ IEC 17021-3** «Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Απαιτήσεις Φορέων που παρέχουν επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης — Απαιτήσεις ικανότητας για έλεγχο και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας»
- ⇒ **ISO / IEC 27006:2015 / Amd.1:2020** «Information technology – Security techniques – Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems»
- ⇒ Πρότυπα και κανονιστικές διατάξεις ή και κανονισμοί και κατευθυντήριες οδηγίες του Ε.ΣΥ.Δ., όπως αυτά αναφέρονται στα Παραρτήματα του παρόντος Κανονισμού
- ⇒ **IAF MD01** «Κατευθυντήρια Οδηγία για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή»
- ⇒ **IAF MD02** «Κατευθυντήρια Οδηγία για μεταφορά της πιστοποίησης από ΦΠ σε ΦΠ»
- ⇒ **IAF MD03** «Κατευθυντήρια Οδηγία για σύνθετη επιτήρηση και διαδικασίες επαναπιστοποίησης»
- ⇒ **IAF MD04** «Κατευθυντήρια Οδηγία για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης»
- ⇒ **IAF MD05** «Κατευθυντήρια Οδηγία για τον προσδιορισμό του χρόνου επιθεώρησης σε συστήματα ποιότητας, περιβάλλοντος και υγείας και ασφάλειας στην εργασία»
- ⇒ **IAF MD10** «Κατευθυντήρια Οδηγία για την αξιολόγηση της διαχείρισης Επάρκειας ενός Φορέα Πιστοποίησης σύμφωνα με την ισχύουσα έκδοση του ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1»

- ⇒ **IAF MD11** «Κατευθυντήρια οδηγία για την εκτέλεση συνδυαστικής επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ»
- ⇒ **IAF MD15** «Κατευθυντήρια οδηγία για τη συλλογή δεδομένων που θα παρέχουν δείκτες απόδοσης των φορέων πιστοποίησης ΣΔ»
- ⇒ **IAF MD17** «Κατευθυντήρια οδηγία για την αξιολόγηση συμμόρφωσης των δραστηριοτήτων των φορέων πιστοποίησης ΣΔ κατά τη διαπίστευσή τους»
- ⇒ **IAF MD18** «Κατευθυντήρια Οδηγία για την εφαρμογή του προτύπου ISO/IEC 17021:2011 στον τομέα διαχείρισης υπηρεσιών (ISO/IEC 20000-1) »
- ⇒ **IAF MD19** «Κατευθυντήρια οδηγία για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων όταν δεν είναι κατάλληλη η δειγματοληπτική επιλογή εγκαταστάσεων»
- ⇒ **IAF MD23** «Κατευθυντήρια οδηγία για τον έλεγχο νομικών προσώπων που δραστηριοποιούνται για λογαριασμό διαπιστευμένων φορέων πιστοποίησης ΣΔ»

4. Ανεξαρτησία – Ακεραιότητα – Αμεροληψία – Εμπιστευτικότητα

Ο Φορέας Unicert λειτουργεί ως ανεξάρτητος Φορέας Πιστοποίησης. Η ανεξαρτησία του διασφαλίζεται από την οργανωτική του διάρθρωση, τη στελέχωση των ομάδων επιθεώρησης από τεχνικά επαρκείς επιθεωρητές και εμπειρογνώμονες, τη λειτουργία ανεξάρτητου συμβουλίου πιστοποίησης και το νομικό πλαίσιο της ίδρυσής του.

Για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας και αμεροληψίας, ο Φορέας έχει επιπλέον υιοθετήσει τις ακόλουθες ρυθμίσεις:

- ⇒ Ο Φορέας έχει αναπτύξει και εφαρμόζει κατάλληλο σύστημα διαχείρισης, εναρμονισμένο με τις απαιτήσεις διεθνών προτύπων, με το οποίο επιτυγχάνεται η διασφάλιση της αμεροληψίας. Η διοίκηση του Φορέα δεσμεύεται για την τήρηση της αμεροληψίας μέσω της πολιτικής ποιότητας. Ο παρών κανονισμός είναι διαθέσιμος σε κάθε ενδιαφερόμενο, μέσα από τον ιστότοπο του Φορέα ή από τα κεντρικά του γραφεία.
- ⇒ Ο Φορέας αξιολογεί τα οικονομικά στοιχεία και τις πηγές εισοδημάτων του και αποδεικνύει ότι, αρχικά και σε συνεχή βάση, εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις δεν θέτουν σε κίνδυνο την αμεροληψία του.
- ⇒ Κάθε οργανισμός, που ενδιαφέρεται για την πιστοποίηση του ΣΔ, έχει άμεση και ελεύθερη πρόσβαση στις υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης του Φορέα, όπως και στους ισχύοντες κανονισμούς και λοιπά ενημερωτικά έγγραφα που τις συνοδεύουν.
- ⇒ Οι οικονομικοί όροι του Φορέα για την παροχή υπηρεσιών αξιολόγησης και πιστοποίησης ΣΔ αναφέρονται στην τιμολογιακή του πολιτική.
- ⇒ **Ο Φορέας δεν πιστοποιεί ΣΔ Οργανισμών με τους οποίους καθιδρύει και συντηρεί οποιασδήποτε μορφής εταιρικές/συνεργατικές σχέσεις.**
- ⇒ Ο Φορέας και το προσωπικό του δεν έχει διενεργήσει εσωτερικές επιθεωρήσεις σε οργανισμούς των οποίων τα ΣΔ θα κληθεί ακολούθως να πιστοποιήσει, ούτε έχει παράσχει συμβουλευτικές υπηρεσίες τουλάχιστον δύο (2) έτη πριν από την έναρξη της πιστοποίησης.

- ⇒ Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του Φορέα που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης των ΣΔ και γενικότερα της πιστοποίησης, δεν έχουν καμία οικονομική, εμπορική ή άλλου είδους σχέση με υποψήφιους οργανισμούς, που τα ΣΔ τους αξιολογούνται από το Φορέα, ή εμπορικούς ανταγωνιστές αυτού.
- ⇒ Ο Φορέας ακολουθεί αμερόληπτη πολιτική τεκμηριωμένων αποδεικτικών στοιχείων της αξιολόγησης/ επιθεώρησης που διενεργεί και δεν επηρεάζεται από οποιαδήποτε υποκειμενικά κριτήρια ενδέχεται να υπεισέλθουν.
- ⇒ Ο Φορέας απαιτεί από τους εξωτερικούς επιθεωρητές και τεχνικούς εμπειρογνώμονες με τους οποίους συνεργάζεται, τη σύναψη γραπτής συμφωνίας με την οποία δεσμεύονται να συμμορφώνονται με τις εφαρμοστέες πολιτικές και να εφαρμόζουν διαδικασίες που καθορίζονται από τα Διεθνή Πρότυπα και τον ίδιο τον Φορέα.
- ⇒ Ο Φορέας εφαρμόζει τη θέσπιση κριτηρίων ικανότητας για το προσωπικό που εμπλέκεται στην επιθεώρηση και άλλες δραστηριότητες πιστοποίησης και διενεργεί αξιολόγηση του προσωπικού αυτού σύμφωνα με αυτά τα κριτήρια.
- ⇒ Ο Φορέας προσδιορίζει, αναλύει, αξιολογεί, διαχειρίζεται, ελέγχει και καταγράφει την τεκμηρίωση διαχείρισης επικινδυνότητας που προέρχεται από την παροχή πιστοποίησης ΣΔ που θα μπορούσε να δημιουργήσει σύγκρουση συμφερόντων. Επιπλέον ο Φορέας τεκμηριώνει και καταδεικνύει τους τρόπους μείωσης ή εξάλειψης της επικινδυνότητας και προβλέπει πιθανούς κινδύνους προερχόμενους είτε από τον Φορέα, ή από δραστηριότητες προσώπων και άλλων Οργανισμών.
- ⇒ Ο Φορέας διαχωρίζει τη παροχή αξιολόγησης/επιθεώρησης από αυτή της χορήγησης πιστοποίησης που δίνεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης, ο οποίος σε καμία περίπτωση δεν συμμετέχει στην αναφερόμενη αξιολόγηση/επιθεώρηση
- ⇒ Οι βασικές αρμοδιότητες του Φορέα πιστοποίησης για την επιθεώρηση ενός ΣΔ διαρθρώνονται ως εξής:
 - Οι επιθεωρητές του Φορέα ελέγχουν το ΣΔ του πελάτη και εισηγούνται την χορήγηση/ διατήρηση/ επέκταση ή μείωση σκοπού/ αναστολή/ ανάκληση του πιστοποιητικού
 - Ο υπεύθυνος πιστοποίησης ελέγχει την επάρκεια της τεκμηρίωσης του ΣΔ και υπογράφει την απόφαση χορήγησης/ διατήρησης/ επέκτασης ή μείωσης σκοπού/ αναστολής/ ανάκλησης του πιστοποιητικού
 - Το συμβούλιο πιστοποίησης ελέγχει και επικυρώνει ή απορρίπτει την απόφαση χορήγησης/ διατήρησης/ επέκτασης ή μείωσης σκοπού/ αναστολής/ ανάκλησης ενός πιστοποιητικού

Για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών ενός οργανισμού που έρχονται σε γνώση του Φορέα κατά τη διαδικασία της πιστοποίησης του ΣΔ του, οι πληροφορίες δεν κοινοποιούνται σε τρίτα μέρη χωρίς τη έγγραφη συγκατάθεση του κατόχου των, εκτός κι εάν ο νόμος προβλέπει διαφορετικά.

5. Αρχική Πιστοποίηση ΣΔ

Για την αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΣΔ ενός Οργανισμού είναι απαραίτητη η υποβολή αίτησης πιστοποίησης από μέρους του, συνοδευόμενη από τα αντίστοιχα δικαιολογητικά/έγγραφα/τεκμήρια που αναφέρει ο παρών Κανονισμός.

5.1. Υποβολή Αίτησης Αρχικής Πιστοποίησης ΣΔ

Ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert μπορεί να δεχτεί την αίτηση αρχικής πιστοποίησης ΣΔ (έντυπο **QF-35-1** «Αίτηση Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης») οποιουδήποτε Οργανισμού ανέπτυξε και εφαρμόζει ΣΔ.

Το έντυπο της αίτησης βρίσκεται στην τελική του μορφή και σε μόνιμη βάση αναρτημένο στον ιστότοπο του Φορέα, ώστε να επιτυγχάνεται η ενημέρωση ενδιαφερόμενων Οργανισμών και του ευρύτερου κοινού.

Η υποβολή της αίτησης στο Φορέα πραγματοποιείται με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, πλην του προφορικού. Η αίτηση πρέπει να συνοδεύεται από:

- ⇒ την άδεια εγκατάστασης και την άδεια λειτουργίας του Οργανισμού
- ⇒ λουπά απαιτούμενα νομοποιητικά έγγραφα ίδρυσης και λειτουργίας του Οργανισμού (νομοθετικές ή κανονιστικές διατάξεις, εφόσον υφίστανται)
- ⇒ τις Διαδικασίες και κάθε μορφής γραπτή τεκμηρίωση που παράχθηκε κατά την ανάπτυξη του υπό πιστοποίηση ΣΔ (όταν κρίνεται αναγκαίο)

Επίσης, απαιτούνται και τα κάτωθι τεκμήρια (ανά τύπο ΣΔ):

	9001	27001
Εγχειρίδιο Ποιότητας (εφόσον υφίσταται)	✓	
Εγχειρίδιο Ασφάλειας των Πληροφοριών (εφόσον υφίσταται)		✓
Δήλωση Εφαρμοσιμότητας (Statement of Applicability-SoA)		✓
Πολιτική Ποιότητας	✓	
Πολιτική Ασφαλείας		✓

Επιπρόσθετα, θα πρέπει να γνωστοποιηθούν στο Φορέα οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες κρίνονται αναγκαίες ώστε να βελτιστοποιηθεί η οργάνωση της αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΣΔ.

5.2. Έλεγχος Αίτησης Αρχικής Πιστοποίησης ΣΔ

Ο έλεγχος της αίτησης αρχικής πιστοποίησης ΣΔ πραγματοποιείται από τον Συντονιστή Ποιότητας και η αίτηση εγκρίνεται ή απορρίπτεται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης ΣΔ του Φορέα.

Ο έλεγχος αυτός επικεντρώνεται στα κάτωθι ζητήματα:

- ⇒ Ορθή συμπλήρωση των υποχρεωτικών πεδίων
- ⇒ Ταυτοποίηση των στοιχείων της αίτησης και των προσκομισθέντων εγγράφων
- ⇒ Ύπαρξη ιδιόχειρης ή ψηφιακής υπογραφής
- ⇒ Ύπαρξη λουπών τεκμηρίων (όσα προαπαιτούνται από την πιστοποίηση)
- ⇒ Πληρότητα και ορθότητα στοιχείων, εγγράφων και λοιπών τεκμηρίων για τον ορθό σχεδιασμό της αξιολόγησης του ΣΔ

- ⇒ Νομοθετικές απαιτήσεις που πιθανόν άπτονται των προϊόντων (αγαθά ή υπηρεσίες) που παρέχονται από τον Οργανισμό
- ⇒ Διακινδύνευση της ανεξαρτησίας, αμεροληψίας και ακεραιότητας της πιστοποίησης του ΣΔ
- ⇒ Ύπαρξη των αναγκαίων πόρων και της κατάλληλης τεχνικής ικανότητας του Φορέα για επιτυχή ολοκλήρωση της αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΣΔ

Ενδεχόμενη απόρριψη της αίτησης από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ΣΔ υφίσταται κατά την περίπτωση που διαπιστωθούν ελλείψεις ή/και ανακρίβειες ή όταν οι προσπάθειες κάλυψης ή διόρθωσης αυτών δεν επέφεραν το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η αίτηση απορρίπτεται άμεσα κατά την περίπτωση που διαπιστωθεί οποιασδήποτε μορφής παραπλάνηση ή παροχή ψευδών στοιχείων.

6. Επιθεώρηση ΣΔ

6.1. Υπολογισμός Ανθρωποημερών (ΑΗ) - Σύνοψη της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ

Την έγκριση από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ΣΔ της αίτησης αρχικής πιστοποίησης ΣΔ ακολουθεί η σύνταξη του εντύπου QF-35-4 «Πρόγραμμα Επιθεωρήσεων Συστήματος Διαχείρισης» που αφορά ολόκληρο τον τριετή κύκλο πιστοποίησης (αρχική πιστοποίηση, 1^η και 2^η ετήσια επιτήρηση της πιστοποίησης), εφόσον δεν ορίζεται διαφορετικά στο αντίστοιχο της πιστοποίησης ΣΔ παράρτημα του παρόντος, καθώς και τους οικονομικούς όρους. Η υπογραφή του εντύπου αποτελεί αυτόματα αποδοχή του προγράμματος.

Ο υπολογισμός σε ΑΗ της διάρκειας της επιθεώρησης διενεργείται σύμφωνα με τη διαδικασία **QP-35** και τις οδηγίες αυτής.

Με την αποδοχή του προγράμματος των επιθεωρήσεων, ακολουθεί η σύνταξη της σύμβασης (έντυπο QF-35-3 «Προσφορά-Σύμβαση Πελάτη»), η οποία αποστέλλεται στον υποψήφιο Πελάτη. Η υπογραφή του αποτελεί αυτόματα συναίνεση του Πελάτη στις οικονομικές του υποχρεώσεις προς το Φορέα.

Σχετικά με την επαναπιστοποίηση του ΣΔ του Πελάτη, ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο **9.2**.

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ είναι επιφορτισμένος με τον ορισμό των Επιθεωρητών, και αν απαιτηθεί, των Εμπειρογνομόνων, που θα απαρτίζουν την Ομάδα Επιθεώρησης ΣΔ, καθώς και του Επικεφαλής αυτής.

Η επιλογή των πλέον κατάλληλων Επιθεωρητών/Εμπειρογνομόνων από το Μητρώο που τηρεί ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert έγκειται σε αυστηρά κριτήρια που αφορούν εξατομικευμένα χαρακτηριστικά και γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, επαγγελματική επάρκεια και πρότερη εμπειρία. Επιπλέον, σημαντική κρίνεται η ανεξαρτησία και αμεροληψία τους, ενώ θα πρέπει να απουσιάζουν συγκρούσεις συμφερόντων και οι οποιασδήποτε μορφής σχέσεις τους με τον επιθεωρούμενο Οργανισμό.

6.2. Προγραμματισμός Επιθεώρησης του ΣΔ

Μετά τον ορισμό του, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής καλείται να μελετήσει το σύνολο των στοιχείων και πληροφοριών των σχετικών με το υπό αξιολόγηση και πιστοποίηση ΣΔ, προκειμένου να αποφασίσει για το βαθμό συμμόρφωσης του ΣΔ στο αντίστοιχο πρότυπο. Αν κρίνει ότι το ΣΔ δεν συμμορφώνεται ικανοποιητικά, ο Οργανισμός καλείται να προβεί σε κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, τις οποίες οφείλει να εφαρμόσει και να

προσκομίζει τα αποτελέσματα αυτών έγκαιρα προς αξιολόγηση (τουλάχιστον 1 (μία) εβδομάδα πριν την συμφωνηθείσα ημερομηνία έναρξης της επιθεώρησης).

Τη θετική απόφαση του Επικεφαλής Επιθεωρητή ακολουθεί η σύνταξη, από την πλευρά του, του πλέον κατάλληλου σχεδίου επιθεώρησης (έντυπο «Σχέδιο Επιθεώρησης ΣΔ»), το οποίο διαρθρώνεται σε δύο (2) στάδια. Το σχέδιο αυτό υποβάλλεται στο Φορέα Πιστοποίησης και με ευθύνη του Υπευθύνου Πιστοποίησης προωθείται στον υπεύθυνο του Οργανισμού προς ενημέρωση. Εφόσον συντρέχουν βάσιμοι λόγοι, ο Οργανισμός δύναται να υποβάλει ένσταση μόνον για τη σύνθεση των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ και, αν αυτό συμβεί, ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου **21** «Αμφισβητήσεις (Παράπονα-Ενστάσεις-Προσφυγές)» του παρόντος Κανονισμού. Το τελικό σχέδιο κοινοποιείται από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή στους λουπούς Επιθεωρητές και διευθετείται οποιαδήποτε εκκρεμότητα πριν από την έναρξη της επιθεώρησης.

1^ο Στάδιο Επιθεώρησης

Το στάδιο αυτό πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού, **εκτός** αν πρόκειται για πολύ μικρό Οργανισμό χωρίς πολλαπλές εγκαταστάσεις και με απλό πεδίο δραστηριοτήτων οι οποίες είναι μικρής διακινδύνευσης, οπότε το στάδιο αυτό μπορεί να διεξαχθεί απομακρυσμένα. Το στάδιο αυτό αποσκοπεί σε:

- ⇒ Ανασκόπηση της τεκμηρίωσης του επιθεωρούμενου ΣΔ
- ⇒ Αξιολόγηση της επάρκειας των εσωτερικών επιθεωρήσεων και της ανασκόπησης από τη διοίκηση και της ετοιμότητας των πόρων του Οργανισμού (εγκαταστάσεις και προσωπικό) για το 2^ο στάδιο
- ⇒ Αξιολόγηση του βαθμού κατανόησης από την πλευρά των υπευθύνων του Οργανισμού των απαιτήσεων του αντίστοιχου στο επιθεωρούμενο ΣΔ προτύπου
- ⇒ Λεπτομερειακή καταγραφή του πεδίου του ΣΔ του Οργανισμού: εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, διεργασίες, εμπλεκόμενο προσωπικό, κανονιστικά/νομοθετικά/ρυθμιστικά πλαίσια που διέπουν τη λειτουργία του και το βαθμό της συμμόρφωσής του με αυτά
- ⇒ Καθορισμός των απαιτούμενων, για τη διενέργεια του 2^{ου} σταδίου, πόρων από την πλευρά του Οργανισμού
- ⇒ Την ύπαρξη αρχείων βάσει των οποίων ο Οργανισμός αξιολογεί τη συμμόρφωση του με την ισχύουσα νομοθεσία και τους ισχύοντες κανονισμούς
- ⇒ Την τεκμηρίωση του ΣΔ για εσωτερική επικοινωνία αλλά και για την επικοινωνία με τους προμηθευτές, πελάτες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη
- ⇒ Εάν έχουν διεξαχθεί οι προγραμματισμένες εσωτερικές επιθεωρήσεις και η ετήσια ανασκόπηση από τη Διοίκηση και εάν ο βαθμός υλοποίησης του ΣΔ αποδεικνύει ότι ο Οργανισμός είναι κατάλληλα προετοιμασμένος για το 2^ο στάδιο της επιθεώρησης.
- ⇒ Τυχόν καταγεγραμμένες Μη Συμμορφώσεις
- ⇒ Επιπρόσθετα έγγραφα που θα μπορούσαν να ελεγχθούν και τα οποία σχετίζονται με τη λειτουργία του Οργανισμού
- ⇒ Τα μέσα επίτευξης συνεχούς βελτίωσης
- ⇒ Εάν το πρόγραμμα υλοποίησης του ΣΔ του οργανισμού δικαιολογεί τη συνέχιση της επιθεώρησης στο 2^ο στάδιο.

2^ο Στάδιο Επιθεώρησης

Κατά το στάδιο αυτό αξιολογείται η εφαρμογή του επιθεωρούμενου ΣΔ και πραγματοποιείται υποχρεωτικά στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού. Αποσκοπεί δε στην αξιολόγηση συμμόρφωσης του ΣΔ με όλες τις απαιτήσεις του αντίστοιχου στο ΣΔ προτύπου και του ισχύοντος κανονιστικού/νομοθετικού/ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία του. Η χρονική απόσταση από το 1^ο στάδιο δεν πρέπει να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες.

6.3. Διεξαγωγή Προγραμματισμένης Επιθεώρησης του ΣΔ

1^ο Στάδιο Επιθεώρησης

Το στάδιο αυτό πραγματοποιείται από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή και, αν αυτό κριθεί αναγκαίο, από μέλη της ορισθείσας Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ. Η διαδικασία αποτελείται από τα κάτωθι στάδια:

1. **Εισαγωγική συνεδρίαση** με τους εκπροσώπους του Οργανισμού (εφόσον απαιτείται) προκειμένου να ενημερωθούν για όλες τις λεπτομέρειες του 2^{ου} σταδίου της επικείμενης επιθεώρησης
2. Αξιολόγηση του **βαθμού συμμόρφωσης** του επιθεωρούμενου ΣΔ
3. Αξιολόγηση του **βαθμού ετοιμότητας** του Οργανισμού για το 2^ο στάδιο επιθεώρησης
4. **Τελική συνεδρίαση** με τους εκπροσώπους του Οργανισμού (εφόσον απαιτείται) και επικαιροποίηση, εφόσον κριθεί αναγκαίο, του σχεδίου επιθεώρησης
5. **Σύνταξη του 1^{ου} μέρους της έκθεσης επιθεώρησης** (έντυπο «Έκθεση Επιθεώρησης ΣΔ»), που αντιστοιχεί στο 1^ο Στάδιο επιθεώρησης και κοινοποίηση στον Πελάτη
6. **Ενημέρωση** των μελών της **Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ** για τα ευρήματα του 1^{ου} σταδίου και του επικαιροποιημένου σχεδίου επιθεώρησης

2^ο Στάδιο Επιθεώρησης

Το στάδιο αυτό πραγματοποιείται από την Ομάδα Επιθεώρησης ΣΔ σύμφωνα με το σχέδιο. Στην περίπτωση που η επιθεώρηση περιλαμβάνει περισσότερες της μίας εγκαταστάσεις, η επιθεώρηση στην κύρια εγκατάσταση προηγείται και έπονται οι λοιπές εγκαταστάσεις. Υπάρχει δε η δυνατότητα της «απομακρυσμένης» επιθεώρησης, αν αυτή είναι εφικτή και επαρκής, η οποία πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα π.χ. τηλεδιάσκεψη, εφόσον συντρέχουν ειδικές συνθήκες, όπως πανδημία, κ.α.

Η διαδικασία αποτελείται από τα κάτωθι βήματα:

1. **Εισαγωγική συνεδρίαση** με τους εκπροσώπους του Οργανισμού προκειμένου να επιβεβαιωθεί το σχέδιο επιθεώρησης και να ενημερωθούν για τη διαδικασία επιθεώρησης και τους εμπλεκόμενους σε αυτήν
2. Συλλογή των **τεκμηρίων συμμόρφωσης** (ή μη) του επιθεωρούμενου ΣΔ στο αντίστοιχο πρότυπο
3. Αξιολόγηση του **βαθμού συμμόρφωσης** (ή μη) του επιθεωρούμενου ΣΔ (επιτόπιος έλεγχος)
4. **Ιδιωτική συνεδρίαση** των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ με στόχο την ανασκόπηση της επιθεώρησης και την εξαγωγή των τελικών συμπερασμάτων
5. **Τελική συνεδρίαση** με τους εκπροσώπους του Οργανισμού και συμφωνία με αυτούς περί των μη-συμμορφώσεων (εφόσον εντοπισθούν) και των απαιτούμενων ενεργειών βελτίωσης (προληπτικών ή/και διορθωτικών) από πλευρά του Οργανισμού (σύνταξη του εντύπου QF-12-4 (Μη Συμμόρφωση))

6. **Καταγραφή τυχόν μη-συμμορφώσεων** Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να υπάρξει ενυπόγραφη αποδοχή από τον εκπρόσωπο του Οργανισμού και επιπλέον συμφωνία για το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των διορθωτικών ενεργειών και την άρση των μη-συμμορφώσεων.
7. **Σύνταξη του 2^{ου} μέρους της έκθεσης επιθεώρησης** (έντυπο «Έκθεση Επιθεώρησης ΣΔ») από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή, που αντιστοιχεί στο 2^ο Στάδιο επιθεώρησης, μαζί με την εισήγησή του σχετικά με την πιστοποίηση ή μη του ΣΔ του οργανισμού. Εφόσον εντοπισθούν Μη Συμμορφώσεις, καθορίζεται το χρονοδιάγραμμα άρσης τυχόν μη-συμμορφώσεων. Τα ευρήματα στην έκθεση επιθεώρησης υπογράφονται από τον εκπρόσωπο του επιθεωρούμενου Οργανισμού.

Η άρση των μη συμμορφώσεων θα πρέπει να γίνεται εντός του χρονικού διαστήματος που έχει ορίσει ο επιθεωρητής και το οποίο δεν πρέπει να ξεπερνά τα κάτωθι:

Είδος Ευρήματος	Χρόνος ολοκλήρωσης διορθωτικών ενεργειών
ΜΣ+	1 μήνας
ΜΣ-	3 μήνες
Παρατήρηση	Ελέγχεται στην επόμενη επιθεώρηση

Η άρση των μη συμμορφώσεων παρακολουθείται με ευθύνη του Διαχειριστή Ποιότητας μέσω του λογισμικού ISOWISE.

Σε περίπτωση που στο σύστημα του πελάτη εντοπιστούν μη συμμορφώσεις στη διάρκεια της επιθεώρησης ο επιθεωρητής ζητάει τεκμήρια άρσης αυτών ή προσκόμιση πλάνου διορθωτικών ενεργειών.

Επίσης, όταν λαμβάνονται τα σχετικά τεκμήρια θα πρέπει να καταγράφεται το κλείσιμο των ΜΣ στην έκθεση επιθεώρησης από τον επικεφαλής επιθεωρητή και στην ανασκόπηση των τεκμηρίων από τον αρμόδιο ανασκόπησης.

Η άρση των ΜΣ αποτελεί προϋπόθεση για την έκδοση νέων πιστοποιητικών ή τη διατήρηση παλαιών.

6.4. Έκθεση Επιθεώρησης του ΣΔ

Η έκθεση επιθεώρησης ορθά συμπληρωμένη με τα ευρήματα και των δύο σταδίων της επιθεώρησης και την εισήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή σχετικά με την πιστοποίηση ή μη του ΣΔ του Πελάτη, αλλά και συνοδευμένη με όλα τα αναγκαία τεκμήρια (της επιθεώρησης και της άρσης των μη-συμμορφώσεων, εφόσον υπάρχουν) αποστέλλονται στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης. Αναλυτικά αποστέλλονται τουλάχιστον τα κάτωθι:

- ⇒ Έκθεση Επιθεώρησης ΣΔ
- ⇒ Τεκμηρίωση σχετική με τις μη συμμορφώσεις και, ενδεχομένως, τις διορθωτικές ενέργειες του Πελάτη
- ⇒ Επιβεβαίωση των πληροφοριών που παρείχε ο Οργανισμός στο Φορέα κατά την υποβολή της αίτησης αρχικής πιστοποίησης
- ⇒ Επιβεβαίωση επίτευξης των στόχων της επιθεώρησης
- ⇒ Εισήγηση του Επικεφαλής για τη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης, συνοδευόμενη από τυχόν όρους ή παρατηρήσεις

7. Χορήγηση Πιστοποιητικού ΣΔ

Σχετικά με την επαναπιστοποίηση του ΣΔ ενός Πελάτη ή τη μεταφορά πιστοποιητικού ΣΔ ενός Οργανισμού από άλλο Φορέα Πιστοποίησης στο Φορέα Πιστοποίησης Unicert, ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο **9.2** ή στην παράγραφο **20**, αντίστοιχα.

7.1. Αξιολόγηση Έκθεσης Επιθεώρησης του ΣΔ

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης αξιολογεί την επάρκεια όλων των τεκμηρίων και λαμβάνοντας υπόψη όλες τις πληροφορίες αποφασίζει για τη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης του ΣΔ του Οργανισμού. Εάν ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης είναι μέλος της ομάδας επιθεώρησης, τότε τον έλεγχο της επάρκειας των τεκμηρίων τον διενεργεί το Συμβούλιο Πιστοποίησης. Αναφορικά με τις σημαντικές μη-συμμορφώσεις, εάν δεν υπάρξει ικανοποιητική εφαρμογή/επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών εντός τριών (3) μηνών, τότε επαναλαμβάνεται το 2^ο στάδιο της επιθεώρησης.

Σε περίπτωση αρνητικής απόφασης, ο Διευθύνων Σύμβουλος του Φορέα οφείλει να ενημερώσει με επίσημη επιστολή τον Οργανισμό αναφέροντας τους λόγους της μη χορήγησης πιστοποίησης για το ΣΔ που εφαρμόζει. Ο Οργανισμός έχει κάθε δικαίωμα αμφισβήτησης, σύμφωνα με την προβλεπόμενη από το Φορέα διαδικασία (§21).

7.2. Απόφαση Χορήγησης Πιστοποιητικού ΣΔ

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης συντάσσει το έντυπο (έντυπο «Απόφαση Χορήγησης Πιστοποιητικού ΣΔ») στο οποίο καταγράφεται η απόφαση χορήγησης του πιστοποιητικού στον Πελάτη του οποίου το ΣΔ έχει αξιολογηθεί επιτυχώς. **Η απόφαση για τη χορήγηση ή διατήρηση της πιστοποίησης προϋποθέτει ότι έχει γίνει άρση των ΜΣ που τυχόν εντοπίστηκαν στην επιθεώρηση.** Ισχύει η εξαίρεση της παραγράφου 8.1.

Σημειώνεται ότι, ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης **δεν** εμπλέκεται σε κανένα από τα δύο (2) στάδια της επιθεώρησης, γεγονός που επιβεβαιώνει την αμεροληψία της απόφασης.

Το Πιστοποιητικό που χορηγεί ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert, πιστοποιεί ότι το εξεταζόμενο ΣΔ συμμορφώνεται πλήρως στις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου. Αφορά αποκλειστικά τον Οργανισμό στον οποίο χορηγήθηκε και μόνο για το σχετικό πρότυπο που εφαρμόζει το ΣΔ του, για τις συγκεκριμένες εγκαταστάσεις που αναφέρονται και για το συγκεκριμένο πεδίο που έχει αιτηθεί. Περιέχει την ημερομηνία έκδοσης και υπογράφεται από τον Πρόεδρο του Φορέα. Υπόδειγμα του Πιστοποιητικού που χορηγείται παρατίθεται στο αντίστοιχο της πιστοποίησης Παράρτημα (**QM3-APDX5x**) του Εγχειριδίου Ποιότητας κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021.

Για τη χορήγηση του πιστοποιητικού απαιτείται η επιτυχής ολοκλήρωση της αξιολόγησης του ΣΔ βάσει των απαιτήσεων του αντίστοιχου προτύπου.

Σημειώνεται ότι, όλα τα έγγραφα τα οποία χορηγούνται από το Φορέα και αποτελούν μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης (συμπεριλαμβανομένου και το ίδιο του πιστοποιητικού), αποτελούν ιδιοκτησία του Φορέα.

Επίσης, σημειώνεται ότι, το πιστοποιητικό **δεν** ισοδυναμεί με εξουσιοδότηση ή έγκριση του Φορέα για τα παρεχόμενα από τον Οργανισμό προϊόντα.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης, σε κάθε τακτική του συνεδρίαση, ενημερώνεται και ελέγχει όλες τις νέες αποφάσεις χορήγησης που έχει λάβει ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ. Ετησίως δε, είναι επιφορτισμένο με δειγματοληπτικό έλεγχο αυτών.

Πριν την αποστολή του εκδοθέντος πιστοποιητικού, ο Φορέας επιθεωρεί και εγκρίνει την έκδοση από τον Οργανισμό εγγράφων που θα περιέχουν το λογότυπο του Φορέα και τα αντίστοιχα σήματα πιστοποίησης. Με την έγκριση των εγγράφων αυτών, ο Φορέας αποστέλλει το πιστοποιητικό και οδηγίες χρήσης λογοτύπου.

Αναλυτικά, για τη χρήση λογοτύπου ισχύουν τα κάτωθι:

Η πιστοποίηση **δεν** αφορά προδιαγραφές των παρεχόμενων από τον πιστοποιημένο Οργανισμό αγαθών ούτε έγκριση αυτών από το Φορέα Πιστοποίησης Unicert, και γι' αυτό δεν επιτρέπεται η χρήση του πιστοποιητικού ή και του λογοτύπου σε συσκευασίες προϊόντων ή έγγραφα που αποδεικνύουν ή/και συνοδεύουν υπηρεσίες. Επισημαίνεται επιπλέον ότι ο Φορέας **δεν** διεξάγει εργαστηριακούς ελέγχους.

Με την έκδοση του σχετικού Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, ο Φορέας εκχωρεί στον πιστοποιημένο Οργανισμό το δικαίωμα χρήσης, για εμπορικούς λόγους (προβολής της πιστοποίησης), του εγκεκριμένου λογοτύπου για το αντίστοιχο πρότυπο (π.χ., ISO 9001) που διαθέτει και του οποίου τα πνευματικά δικαιώματα του ανήκουν αποκλειστικά.

Ο πιστοποιημένος Οργανισμός μόλις λάβει το λογότυπο, το σχετικό με το πρότυπο για το οποίο έχει πιστοποιηθεί, είναι υποχρεωμένος να τηρεί τους όρους χρήσης των λογοτύπων. Οι επιθεωρητές είναι υπεύθυνοι κατά την επαναπιστοποίηση να ελέγχουν την ορθή χρήση των λογοτύπων.

Ταυτόχρονα το εκδοθέν Πιστοποιητικό ΣΔ, περιέχει και το λογότυπο του Εθνικού Φορέα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.), που έχει χορηγήσει την απαιτούμενη διαπίστευση στο Φορέα Πιστοποίησης Unicert, με ανάλογους όρους και υποχρεώσεις. Ο συνδυασμός λογοτύπων του Φορέα και του Ε.ΣΥ.Δ. καλείται συνδυαστικός λογότυπος και χρησιμοποιείται αποκλειστικά στη μορφή που αποστέλλεται στη πιστοποιημένη επιχείρηση άνευ οποιασδήποτε αλλοίωσης (χρωματικής, σχήματος ή άλλης μορφής), συμπεριλαμβανομένης της αποκοπής ενός εκ των δύο σημάτων για αυτόνομη χρήση. Το μέγεθος για χρήση σε έντυπο πρέπει να είναι τέτοιο ώστε το εμβαστό του να μην υπερβαίνει το 1% του εμβαστού του εντύπου. Προτιμάται η χρήση του λογοτύπου ή του συνδυαστικού λογοτύπου να γίνεται σε γωνία του εντύπου.

Τόσο η χρήση του Πιστοποιητικού ΣΔ και η επίκληση της πιστοποίησης, όσο και η χρήση κάθε λογοτύπου (συνδυαστικού ή μη), υπόκεινται σε αυστηρότατο, προκαθορισμένο πλαίσιο κανόνων που περιγράφονται εκτενώς και με σαφήνεια στον Κανονισμό Πιστοποίησης ΣΔ και στην αντίστοιχη σύμβαση έργου («Προσφορά-Σύμβαση Πιστοποίησης ΣΔ»). Ειδικά, επισημαίνεται ότι ο πιστοποιημένος Οργανισμός απαγορεύεται να επικολλά το λογότυπο ή/και το συνδυαστικό λογότυπο επί των αγαθών ή/και συσκευασιών αυτών, καθώς και να ενεργεί με οποιονδήποτε τρόπο που να εξυπονοεί έγκριση διακίνησης αυτών από το Φορέα Πιστοποίησης και το Φορέα Διαπίστευσης ή/και συμμόρφωση αυτών με συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας, ασφάλειας χρήσης ή άλλες. Επιπλέον, δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται επί επαγγελματικών καρτών και συμβάσεων/συμφωνητικών του οργανισμού με τρίτα μέρη (πελάτες, προμηθευτές κ.λπ.), ή σε άλλα έντυπα, διαδικασίες και οδηγίες που δεν έχουν κοινοποιηθεί στο Φορέα κατά το στάδιο της αίτησης πιστοποίησης.

Ο πιστοποιημένος Οργανισμός δύναται να χρησιμοποιεί την χορηγηθείσα πιστοποίηση και σχετική εκχώρηση του λογοτύπου για θεμιτούς λόγους προώθησης της θέσης του στην αγορά (π.χ., σε διαφημιστικά

φυλλάδια), όμως πάντοτε με τη δέουσα προσοχή και φρασεολογία, ώστε να μην δημιουργούνται υπόνοιες παραπλανητικής χρήσης ή λανθασμένης ερμηνείας του αντικειμένου (πεδίου) πιστοποίησης. Επιτρέπεται να επικαλείται, μέσω δημοσιεύσεων, διαφημιστικού υλικού ή στις συναλλαγές με τρίτους, μόνο την πιστοποίηση στα αντικείμενα, δραστηριότητες, εγκαταστάσεις και περιεχόμενα του πεδίου πιστοποίησης, τα οποία καλύπτονται από το επίσημο Πιστοποιητικό ΣΔ και είναι συμμορφούμενα στις απαιτήσεις των συγκεκριμένων διατάξεων ή/και προτύπων που αναφέρονται στο αντίστοιχο πιστοποιητικό και σε τυχόν πρόσθετα επισυναπτόμενο επεξηγηματικό έγγραφο.

Ο πιστοποιημένος Οργανισμός δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τρόπο που θα μπορούσε να δυσφημίσει τον Φορέα Πιστοποίησης και δεν κάνει οποιαδήποτε δήλωση σε σχέση με την Πιστοποίηση, η οποία θα μπορούσε να θεωρηθεί παραπλανητική ή ότι στερείται συναίνεσης του Φορέα Πιστοποίησης.

Τέλος, το Πιστοποιητικό ΣΔ που εκδίδεται δεν αποτελεί εξουσιοδότηση ή έγκριση για παροχή υπηρεσιών ή παραγωγή και διακίνηση προϊόντων και δεν μπορεί να αναπαραχθεί παρά μόνο στο σύνολό του και σε απόλυτα ολοκληρωμένη μορφή.

Ο Φορέας απαιτεί από τον πιστοποιημένο Πελάτη να του επιδεικνύει (κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της επιθεώρησης επιτήρησης) κάθε μέσο στο οποίο χρησιμοποιήθηκαν τα λογότυπα, ώστε να διαπιστώνεται η ορθή χρήση τους σύμφωνα με τα προαναφερόμενα και το ακριβές περιεχόμενο των ισχυρισμών του.

Ο Φορέας βρίσκεται διαρκώς σε εγρήγορση, ώστε να εντοπίζει και να αναγνωρίζει παραπλανητική ή εσφαλμένη χρήση της πιστοποίησης που χορήγησε ελέγχοντας με οποιαδήποτε μέσα διαθέτει τοποθεσίες και μέσα προβολής/προώθησης που θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες του. Οποιαδήποτε παρέκκλιση εντοπιστεί, σηματοδοτεί την άμεση λήψη μέτρων από το Φορέα, αποστέλλοντας άμεσα σχετική ενημερωτική επιστολή στον Πελάτη, υποδεικνύοντας του ταυτόχρονα να προβεί στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, εν ευθέτω χρόνο ελέγχοντας την εφαρμογή τους. Απουσία συμμόρφωσης στο συμφωνημένο χρονικό διάστημα, δύναται να προκαλέσει αναστολή ή/και οριστική ανάκληση της πιστοποίησης, ανάλογη δημοσιοποίηση ή/και ενημέρωση του Φορέα Διαπίστευσης και άλλων αρμοδίων αρχών και σε ακραία περίπτωση ακόμη και τη λήψη μέτρων νομικής φύσης.

8. Επιτήρηση Πιστοποίησης ΣΔ - Επαναπιστοποίηση ΣΔ - Έκτακτη επιθεώρηση

8.1. Επιτήρηση Πιστοποίησης ΣΔ

Σύμφωνα με το πρόγραμμα επιθεωρήσεων ΣΔ που είχε κοινοποιηθεί στον υποψήφιο Πελάτη, προβλέπονται δύο (2) ετήσιες επιτηρήσεις της πιστοποίησης του ΣΔ του. Η πρώτη απ' αυτές διεξάγεται εντός ενός (1) ημερολογιακού έτους από την ημερομηνία πιστοποίησης και η δεύτερη εντός δύο (2) ημερολογιακών ετών από την ημερομηνία πιστοποίησης.

Κατά την περίοδο της επιτήρησης, διεξάγεται αξιολόγηση της συνεχιζόμενης συμμόρφωσης του ΣΔ και η επιθεώρηση αποτελείται μόνον από ένα στάδιο. Στην επιθεώρηση αυτή διεξάγονται τα κάτωθι:

- ⇒ Αξιολόγηση της επάρκειας των τροποποιήσεων (εφόσον υφίστανται τέτοιες) που έχει υποστεί το ΣΔ και η εκ νέου επαναξιολόγηση του βαθμού συμμόρφωσής του στις προδιαγραφές του αντίστοιχου προτύπου
- ⇒ Ειδικός έλεγχος που διερευνά την ισχύουσα κατάσταση αναφορικά με τα ευρήματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων και εσωτερικών επιθεωρήσεων και τα τεκμήρια άρσης των μη-συμμορφώσεων, εφόσον υπήρξαν τέτοιες, καθώς και την επίτευξη των στόχων που είχε θέσει η διοίκηση κατά την ετήσια ανασκόπηση

8.2. Επαναπιστοποίηση ΣΔ

Επαναπιστοποίηση του ΣΔ ενός πελάτη από το Φορέα Πιστοποίησης Unicert νοείται η αξιολόγηση της συνεχιζόμενης συμμόρφωσης του ΣΔ στις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου. Αυτή πραγματοποιείται στην κύρια εγκατάσταση του Οργανισμού και σε τέτοια χρονική περίοδο ώστε η διαδικασία να έχει ολοκληρωθεί (συμπεριλαμβάνοντας το χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί για την άρση πιθανών μη-συμμορφώσεων) **πριν** από την λήξη της πιστοποίησης, η οποία είναι τριετούς διάρκειας (εφόσον δεν καθορίζεται διαφορετικά).

Η επιθεώρηση για την επαναπιστοποίηση αποτελείται μόνον από το 2^ο στάδιο εφόσον δεν συντρέχουν τα κάτωθι:

- ⇒ Καίριες μεταβολές στα ισχύοντα κανονιστικά/νομοθετικά/ρυθμιστικά πλαίσια που διέπουν τη λειτουργία του Οργανισμού
- ⇒ Αύξηση του βαθμού διακινδύνευσης στις δραστηριότητες του Οργανισμού μετά από την εμφάνιση δυσμενών για αυτόν συμβάντων (π.χ., καταγγελίες, παράπονα, μη ικανοποιητικές επιδόσεις κ.ά.)

Η επαναπιστοποίηση θεωρείται **αρχική** πιστοποίηση, και ακολουθείται η προαναφερόμενη διαδικασία, στις κάτωθι περιπτώσεις:

- ⇒ Ύπαρξη σημαντικών τροποποιήσεων στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης
- ⇒ Προσθήκη πολλών νέων εγκαταστάσεων στις ήδη υπάρχουσες
- ⇒ Επέκταση ή περιορισμός του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης
- ⇒ Τροποποίηση της πιστοποίησης του ΣΔ (π.χ., σύμφωνα με πρότυπο διαφορετικό του ισχύοντος)

Η ημερομηνία έναρξης ισχύος του νέου πιστοποιητικού πρέπει να είναι τουλάχιστον η ημερομηνία επαναπιστοποίησης και η ημερομηνία λήξης βασίζεται στον προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης.

8.3. Έκτακτη επιθεώρηση ΣΔ

Έκτακτη επιθεώρηση του ΣΔ ενός Πελάτη από το Φορέα Πιστοποίησης Unicert νοείται η αξιολόγηση της συμμόρφωσης του ΣΔ στις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου και διενεργείται για την διερεύνηση παραπόνων ή καταγγελιών ή μετά από σημαντικές αλλαγές που προήλθαν από τον πελάτη.

9. Επέκταση/Περιορισμός Πιστοποίησης – Τροποποίηση Πιστοποίησης

Η επέκταση ή ο περιορισμός (του πεδίου) της πιστοποίησης ή η τροποποίησή της μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά την διάρκεια της ετήσιας επιτήρησης ή σε οποιαδήποτε άλλη χρονική στιγμή με την υποβολή στον Φορέα της σχετικής αίτησης τροποποίησης υφιστάμενου πιστοποιητικού (QF-35-5). Στην περίπτωση που η αίτηση υποβληθεί σε διαφορετική ημερομηνία από αυτή της ετήσιας επιθεώρησης

επιτήρησης αποφασίζεται από τον Φορέα η διενέργεια ή όχι επιτόπιας επιθεώρησης. Το τροποποιημένο πιστοποιητικό φέρει ως ημερομηνία έκδοσης την ημερομηνία που έγινε η τροποποίηση, ως ημερομηνία λήξης την ημερομηνία λήξης που φέρει το αρχικό πιστοποιητικό καθώς και ως αρχική ημερομηνία έκδοσης εκείνη του αρχικού πιστοποιητικού.

10. Έλεγχος Ισχύος/Εγκυρότητας Πιστοποιητικών

Όλα τα πιστοποιητικά υπόκεινται σε πιθανή ανάκλησή τους (εφόσον συντρέχουν λόγοι που το επιβάλλουν, σύμφωνα με την παράγραφο 19), χάνοντας σ' αυτήν την περίπτωση οριστικά την εγκυρότητα και την ισχύ τους. Στην περίπτωση αυτή ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert δεν αναλαμβάνει ουδεμία ευθύνη για ενέργειες που υποστηρίχθηκαν από μη έγκυρα πιστοποιητικά της.

Για τον έλεγχο της εγκυρότητας των πιστοποιητικών του, ο Φορέας έχει δημιουργήσει ειδικό πεδίο στον ιστότοπό του (<http://www.unicert.gr>), όπου, με την καταχώρηση του μοναδικού κωδικού που αναγράφεται στο πιστοποιητικό, ενημερώνεται ο κάθε ενδιαφερόμενος για την ισχύ και εγκυρότητα του πιστοποιητικού.

11. Χρήση Πιστοποιητικού

Το Πιστοποιητικό ΣΔ που εκδίδεται από το Φορέα Πιστοποίησης Unicert και τα ακριβή αντίγραφα που προκύπτουν από αυτά, δύνανται να χρησιμοποιηθούν μόνο για να αποδεικνύεται η συμμόρφωση του ΣΔ στο αντίστοιχο με αυτά πρότυπο και για το συγκεκριμένο πεδίο εφαρμογής. Το πιστοποιητικό προορίζεται για κάθε νόμιμη χρήση κατά την οποία απαιτείται επίσημη απόδειξη της συγκεκριμένης πιστοποίησης. Σε περίπτωση αναστολής ή ανάκλησής του απαγορεύεται οποιαδήποτε επίκλησή του.

Η πιστοποίηση **δεν** αφορά προδιαγραφές των παρεχόμενων από τον πιστοποιημένο Οργανισμό αγαθών ούτε έγκριση αυτών από το Φορέα, και γι' αυτό δεν επιτρέπεται η χρήση του πιστοποιητικού ή και του λογοτύπου σε συσκευασίες προϊόντων ή έγγραφα που αποδεικνύουν/συνοδεύουν τις υπηρεσίες.

12. Υποχρεώσεις Κατόχων Πιστοποιητικών

Ο Κάτοχος του Πιστοποιητικού υποχρεούται να:

- ⇒ δηλώνει ότι κατέχει πιστοποιητικό, το οποίο θα προβάλλει μόνο για το πεδίο και τις εγκαταστάσεις που έχει πιστοποιηθεί,
- ⇒ μην χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό και να μην κάνει οποιαδήποτε δήλωση που αφορά την πιστοποίηση με τρόπο που μπορεί να εκληφθεί ως παραπλανητικός,
- ⇒ διακόψει άμεσα κάθε χρήση του πιστοποιητικού και αναφορά σε αυτό, εάν αυτό ανασταλεί ή ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- ⇒ επιστρέψει άμεσα στο Φορέα Πιστοποίησης Unicert οποιοδήποτε έγγραφο πιστοποίησης εάν το χορηγηθέν πιστοποιητικό ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- ⇒ τηρεί τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

13. Αλλαγές στις Απαιτήσεις Χορήγησης Πιστοποιητικού

Ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert οφείλει να εκτιμήσει το βαθμό επιρροής της συμμόρφωσης ενός πιστοποιημένου ΣΔ από τις αλλαγές που επήλθαν στις απαιτήσεις βάσει των οποίων εγκρίθηκε η χορήγηση του

αντίστοιχου πιστοποιητικού και να αποφασίσει για τις ενέργειες που απαιτούνται ώστε να επέλθει η πλήρης συμμόρφωσή του. Ενδεικτικά, τέτοιες αλλαγές μπορούν να είναι:

- ⇒ Τροποποίηση της σύστασης ή και του σκοπού του Οργανισμού, καθώς και της νομοθεσίας που διέπει τη λειτουργία του και τα προσφερόμενα απ' αυτόν προϊόντα
- ⇒ Μεταβολή της σύστασης του προσωπικού που εμπλέκεται σε καίριες διαδικασίες του ΣΔ
- ⇒ Χρήση επιπρόσθετων εγκαταστάσεων, αλλαγή χρήσης ή αφαίρεση υπαρχόντων
- ⇒ Τροποποιήσεις/Προσθήκες διαδικασιών
- ⇒ Συμβάντα με αρνητικές επιπτώσεις στον ίδιο Οργανισμό
- ⇒ Δυσμενείς επιπτώσεις στους χρήστες/καταναλωτές των προϊόντων
- ⇒ Παράπονα, καταγγελίες και προσφυγές από χρήστες/καταναλωτές των αγαθών ή τρίτα μέρη

14. Αλλαγές στις Απαιτήσεις Κανονιστικών/Τυποποιητικών Εγγράφων

Ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert οφείλει να ενημερώσει οποιονδήποτε πιστοποιημένο Οργανισμό για επερχόμενες τροποποιήσεις κανονιστικών και τυποποιητικών εγγράφων που πρόκειται να επηρεάσουν τις απαιτήσεις βάσει των οποίων εγκρίθηκε η χορήγηση του αντίστοιχου πιστοποιητικού. Ο Πελάτης με τη σειρά του οφείλει να ενημερώσει αν και πότε θα συμμορφωθεί στις τροποποιήσεις αυτές. Σε περίπτωση σύμφωνης απόφασης θα πραγματοποιηθούν όλες οι ενδεδειγμένες ενέργειες (π.χ., συμπληρωματική επιθεώρηση) προκειμένου να επιτευχθεί η πλήρης συμμόρφωση και θα χορηγηθεί νέο ή συμπληρωματικό πιστοποιητικό. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον δεν υπάρξει διαφορετική απόφαση, η πιστοποίηση θα πάψει να ισχύει την ημέρα εφαρμογής των τροποποιήσεων.

15. Έλεγχος Πιστοποιητικού ΣΔ από τα βασιζόμενα σε Αυτό Μέρη

Ο χρήστης ή αποδέκτης (βασιζόμενο μέρος) ενός πιστοποιητικού του Φορέα Πιστοποίησης Unicert, για να βασισθεί εύλογα στα περιεχόμενά του, θα πρέπει να προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

- ⇒ Να ελέγξει το πεδίο για το οποίο έχει εκδοθεί το συγκεκριμένο πιστοποιητικό.
- ⇒ Να ελέγξει την εγκυρότητα του πιστοποιητικού μέσω της καταχώρησης του κωδικού του στο σχετικό εργαλείο που διατίθεται στον ιστότοπο του Φορέα.
- ⇒ Να ζητήσει κάθε αντίγραφο του πιστοποιητικού να φέρει σφραγίδα ελέγχου από τον Φορέα.

16. Παρεχόμενες Εγγυήσεις από το Φορέα Πιστοποίησης Unicert

Με την έκδοση ενός πιστοποιητικού ΣΔ, ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert εγγυάται:

- ⇒ την ακρίβεια, κατά την ημερομηνία της έκδοσης, όλων των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό, καθώς και την ύπαρξη/εγκυρότητα όλων των στοιχείων που απαιτούνται για την έκδοσή του,
- ⇒ ότι ο Οργανισμός, η ταυτότητα του οποίου βεβαιώνεται σε αυτό, κατά την ημερομηνία της έκδοσης εφάρμοξε ΣΔ συμμορφούμενο με το αναφερόμενο πρότυπο και αναφερόμενο πεδίο εφαρμογής.

17. Αναστολή/Επαναφορά Ισχύος της Πιστοποίησης ΣΔ

Ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert δύναται να αναστείλει την πιστοποίηση του ΣΔ ενός Πελάτη κατόπιν δικού του έγγραφου αιτήματος και στις παρακάτω περιπτώσεις:

- ⇒ Μη έγκαιρη άρση μη-συμμορφώσεων μετά από επιθεώρηση στα πλαίσια επιτήρησης/επαναπιστοποίησης
- ⇒ Παράβαση των όρων του παρόντος και του αντίστοιχου με το πρότυπο παραρτήματος
- ⇒ Μη ενδεδειγμένη χρήση του πιστοποιητικού και μη συμμόρφωση με τις υποδείξεις εξάλειψής της
- ⇒ Μη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων επιτήρησης με ευθύνη του οργανισμού

Η αναστολή του πιστοποιητικού λαμβάνει χώρα άμεσα μετά την ημερομηνία του αιτήματος προς το Συμβούλιο Πιστοποίησης και δεν πρέπει να ξεπερνά τους έξι (6) μήνες από την ημερομηνία λήψης του αιτήματος. Η ενημέρωση του Πελάτη πραγματοποιείται με επίσημη επιστολή υπογεγραμμένη από το Διευθύνοντα Σύμβουλο του Φορέα και αποστέλλεται με τον πλέον πρόσφορο τρόπο. Κατά την περίοδο αναστολής ο Πελάτης οφείλει να διακόψει άμεσα κάθε χρήση του πιστοποιητικού και αναφορά σε αυτό. Η ισχύς του πιστοποιητικού επαναφέρεται με την άρση των λόγων που την επέβαλαν, αλλιώς το πιστοποιητικό ανακαλείται.

Οι αναστολές πιστοποιήσεων υφίστανται επικύρωση από το Συμβούλιο Πιστοποίησης στην αμέσως επόμενη συνεδρίασή του.

18. Αντικανονική Χρήση Πιστοποίησης ΣΔ και Ανάκλησή της

Αντικανονική χρήση πιστοποίησης μπορεί να διαπιστωθεί είτε από το Φορέα Πιστοποίησης Unicert είτε οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο, μετά από επώνυμη υποβολή προς το Φορέα οποιουδήποτε διευκρινιστικού στοιχείου που θα βοηθήσει στο σχηματισμό ολοκληρωμένης άποψης για το θέμα.

Ως αντικανονική δύναται να θεωρηθεί η χρήση του πιστοποιητικού ή και των λογοτύπων του Φορέα με τρόπο μη ορθό (σε βαθμό που να θίγεται η υπόληψη του Φορέα), παραπλανητικό ή και μη νόμιμο.

Στην περίπτωση αυτή ο Φορέας δύναται να προβεί στην ανάκληση του πιστοποιητικού.

Επιπλέον, ανάκληση της πιστοποίησης ΣΔ ενός Πελάτη μπορεί να συμβεί και στις κάτωθι περιπτώσεις:

- ⇒ Μη εκπλήρωση υποχρεώσεων (οικονομικών και μη) του Πελάτη προς το Φορέα, όπως αυτές έγιναν αποδεκτές με την υπογραφή της σύμβασης (έντυπο «Προσφορά-Σύμβαση Πιστοποίησης»)
- ⇒ Παραβίαση της συμμόρφωσης με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης και του αντίστοιχου προτύπου (αφορά και τη διαδικασία επιθεώρησης κατά την επιτήρηση και επαναπιστοποίηση)
- ⇒ Μη συμμόρφωση στις αλλαγές που προαναφέρθηκαν (§14 και 15)
- ⇒ Ύπαρξη μεγάλου βαθμού διακινδύνευσης από τη χρήση των παρεχόμενων από τον Πελάτη αγαθών
- ⇒ Ύπαρξη οποιασδήποτε μορφής σχέσης μεταξύ εργαζομένου ή συνεργάτη του Φορέα με εργαζόμενο ή συνεργάτη του πιστοποιημένου Οργανισμού

Σε ορισμένες από τις παραπάνω περιπτώσεις, και εφόσον κριθεί αναγκαίο, ο Φορέας δύναται να προβεί και σε άσκηση μέτρων νομικής φύσης. Ενώ, όταν απαιτείται, ενημερώνει οποιονδήποτε αρμόδιο Δημόσιο Φορέα κρίνει αναγκαίο.

Πριν την ανάκληση του πιστοποιητικού, εκτός από την τελευταία περίπτωση όπου αυτή είναι άμεση, ο Πελάτης ειδοποιείται:

- ⇒ Δεκαπέντε (15) ημέρες πριν, για τις περιπτώσεις της αντικανονικής χρήσης του πιστοποιητικού ή και των λογοτύπων του Φορέα και της παραβίασης της συμμόρφωσης με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης και του αντίστοιχου προτύπου
- ⇒ Ένα (1) μήνα πριν, για την περίπτωση του μεγάλου βαθμού διακινδύνευσης από τη χρήση των παρεχόμενων από τον Πελάτη αγαθών, εφόσον δεν αποφανθεί διαφορετικά ο εντεταλμένος για τον έλεγχο Επιθεωρητής
- ⇒ Δύο (2) μήνες πριν, για την περίπτωση μη εκπλήρωσης των λοιπών συμφωνηθέντων υποχρεώσεων πλην των οικονομικών, του Πελάτη προς το Φορέα
- ⇒ Δύο (2) μήνες (στην επιτήρηση) ή τρεις (3) μήνες (στην επαναπιστοποίηση) πριν, για την περίπτωση παραβίασης της συμμόρφωσης με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης και του αντίστοιχου προτύπου

Για κάθε σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης, ο Φορέας ορίζει προθεσμίες για τις διορθωτικές ενέργειες. Οι διορθωτικές ενέργειες αυτές εφαρμόζονται και συμμορφώνονται πριν τη λήξη της πιστοποίησης.

Όταν οι δραστηριότητες επαναπιστοποίησης ολοκληρώνονται με επιτυχία πριν από την ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης, η ημερομηνία λήξης του νέου πιστοποιητικού μπορεί να υπολογιστεί με βάση την ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης. Η ημερομηνία έκδοσης στο νέο πιστοποιητικό είναι κατά την ή μετά την απόφαση επανεπικύρωσης.

Μετά τη λήξη της πιστοποίησης, ο Φορέας μπορεί να αποκαταστήσει την πιστοποίηση εντός έξι (6) μηνών, υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί οι διορθωτικές ενέργειες, διαφορετικά θα διεξαχθεί το 2ο στάδιο επιθεώρησης. Η ημερομηνία έναρξης ισχύος του πιστοποιητικού είναι κατά την ή μετά την απόφαση επανεπικύρωσης και η ημερομηνία λήξης βασίζεται στον προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης.

Η χρονική στιγμή της ανάκλησης είναι διαπραγματεύσιμη κατά τις περιπτώσεις που δεν τηρούνται οι οικονομικές υποχρεώσεις του Πελάτη προς το Φορέα ή δεν συμμορφώνεται ο Πελάτης στις αλλαγές (§14, 15).

Σημειώνεται ότι, αν ο Πελάτης επιθυμεί την ανάκληση του πιστοποιητικού του, τότε αυτό ανακαλείται άμεσα μετά την αίτησή του.

Η απόφαση ανάκλησης του πιστοποιητικού κοινοποιείται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο του Φορέα στον Πελάτη με τον πλέον πρόσφορο τρόπο. Ο δε Πελάτης δύναται να την αμφισβητήσει, εφαρμόζοντας τη διαδικασία που επεξηγείται στην παράγραφο 21.

Οι ανακλήσεις πιστοποιήσεων υφίστανται επικύρωση από το Συμβούλιο Πιστοποίησης σε προσεχή του συνεδρίαση.

19. Μεταφορά Πιστοποίησης

Ως μεταφορά πιστοποίησης νοείται η αλλαγή του διαπιστευμένου φορέα που εκδίδει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης. Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται βάσει των όρων της ισχύουσας έκδοσης της Κατευθυντήριας Οδηγίας IAF MD02.

Ο Φορέας Πιστοποίησης Unicert αποδέχεται καταρχήν την έκδοση του ανάλογου πιστοποιητικού εφόσον το πεδίο εφαρμογής της διαπίστευσης του Φορέα καλύπτει τη μεταφερόμενη πιστοποίηση.

Ακολούθως, αποφασίζεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ΣΔ (με τη βοήθεια Επιθεωρητή και με συνάντηση στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, εφόσον κριθεί αναγκαίο) αν θα εφαρμοστεί αρχική πιστοποίηση ή συνέχιση της υπάρχουσας, βάσει των ευρημάτων που θα προκύψουν από την προαξιολόγηση των παρακάτω:

- ⇒ Λόγοι της μεταφοράς
- ⇒ Πεδίο πιστοποίησης και χρονικό σημείο εντός του τριετούς κύκλου που θα γίνει η μεταφορά
- ⇒ Επιθεωρήσεις από τον προηγούμενο Φορέα Πιστοποίησης, ενδεχόμενες μη-συμμορφώσεις και διορθωτικές ενέργειες
- ⇒ Παράπονα, ενστάσεις και καταγγελίες που έλαβε ο Πελάτης και οι ενέργειές του

Στην περίπτωση που αποφασιστεί ότι τα ευρήματα δεν είναι ικανά και αναγκαία για τη συνέχιση της πιστοποίησης, ακολουθείται η διαδικασία αρχικής πιστοποίησης (ως νέος Πελάτης).

Σε αντίθετη περίπτωση, και ανάλογα με τα ευρήματα, ενδέχεται να προγραμματίσει μία «ενδιάμεση» επιθεώρηση προκειμένου να διαπιστωθεί η πλήρης συμμόρφωση του ΣΔ του Πελάτη με το αντίστοιχο πρότυπο. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας μεταφοράς, το πιστοποιητικό που εκδίδεται έχει ημερομηνία λήξης όμοια με αυτή του μεταφερόμενου πιστοποιητικού.

20. Αμφισβητήσεις (Παράπονα-Ενστάσεις-Προσφυγές)

20.1. Υποβολή Αμφισβήτησης

Αμφισβητήσεις (παράπονα, ενστάσεις και προσφυγές) δύναται να προέρχονται από οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως υποψήφιοι και υφιστάμενοι πελάτες, χρήστες/καταναλωτές των προσφερόμενων από τους πελάτες αγαθών, είτε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Δύναται δε να αφορούν τα μέρη της διεργασίας πιστοποίησης, όπως τη διενέργεια των επιθεωρήσεων, τα κριτήρια αξιολόγησης των ΣΔ, τις πολιτικές και τις διαδικασίες για την απόδοση και διαχείριση (χορήγηση, αναστολή/επαναφορά ή ανάκληση) των πιστοποιητικών κ.ά.

Οι προς εξέταση αμφισβητήσεις (παράπονα, ενστάσεις ή προσφυγές) πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επωνύμως και να είναι σαφείς και τεκμηριωμένες. Επιπλέον, το θιγόμενο μέρος δύναται και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, τόσο στο Διευθύνοντα Σύμβουλο όσο και στο Συμβούλιο Πιστοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης Unicert, εάν το επιθυμεί.

Ειδικότερα, αναφορικά με την απόφαση χορήγησης, αναστολής/επαναφοράς ή ανάκλησης πιστοποιητικού, η υποβολή της αμφισβήτησης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός ενός (1) μηνός από την έκδοσή της απόφασης.

20.2. Εξέταση Αμφισβήτησης

Ανάλογα με τη φύση της αμφισβήτησης, προβαίνει σε εξέταση του αιτήματος είτε ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ή ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ και ενδεχομένως με τη βοήθεια ενός (1) ή περισσοτέρων μελών από το Μητρώο Επιθεωρητών Πιστοποίησης ΣΔ ή/και Εμπειρογνομόνων, μη εμπλεκόμενων στην διαδικασία πιστοποίησης του ενιστάμενου διασφαλίζοντας την αμεροληψία, κατάλληλων να συνδράμουν στον έλεγχο της αμφισβήτησης, γνωμοδοτώντας και τεκμηριώνοντας γραπτώς την απόφασή τους. Το πόρισμα διαβιβάζεται γραπτώς προς τον ενδιαφερόμενο από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Σε κάθε περίπτωση δεν τίθεται σε αμφισβήτηση η αμεροληψία των εμπλεκόμενων στην εξέταση του αιτήματος προσώπων. Τα πρόσωπα αυτά δεν έχουν άμεσο συμφέρον από την τελική απόφαση, ειδάλλως εξαιρούνται από αυτήν. Επίσης, εξαιρούνται αυτά τα οποία έχουν εμπλακεί άμεσα στην, υπό αμφισβήτηση, υπόθεση.

Ο ενιστάμενος έχει το δικαίωμα να δηλώσει τις αντιρρήσεις του για τα εμπλεκόμενα στην εξέταση του αιτήματος πρόσωπα. Οι ισχυρισμοί του ενισταμένου εξετάζονται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης, το οποίο αποφασίζει αμέσως αν θα τους αποδεχθεί ή όχι και εάν θα εμπλέξει έτερα πρόσωπα πριν προβεί στην εξέταση της υπόθεσης. Τα νέα πρόσωπα είναι αρμόδια να μελετήσουν το σχετικό υλικό και, εάν απαιτείται, να καλέσουν σε ακρόαση τον ενιστάμενο. Στη συνέχεια εκδίδουν απόφαση και ακολουθεί γραπτή ενημέρωση του ενδιαφερομένου από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Εάν ο ενιστάμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση, τότε αρμόδιο για τη λήψη τελεσίδικης απόφασης είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στον κανονισμό σύστασης και λειτουργίας του.

Η όλη διαδικασία από την ημερομηνία υποβολής της αμφισβήτησης μέχρι και την κοινοποίηση της απόφασης δεν θα πρέπει να ξεπερνά σε χρονική διάρκεια τους δύο (2) μήνες.

21. Οικονομικοί Όροι

Απαραίτητη προϋπόθεση για την πιστοποίηση του ΣΔ ενός Πελάτη είναι η έγκαιρη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων του προς το Φορέα, όπως αυτές έγιναν αποδεκτές με την υπογραφή της σύμβασης (έντυπο «Προσφορά-Σύμβαση Πιστοποίησης»), ασχέτως αποτελεσμάτων των επιθεωρήσεων.

Η μη τήρηση των οικονομικών όρων μπορεί να αποτελέσει αιτία μη χορήγησης αρχικής πιστοποίησης ή ανάκλησης της υφιστάμενης.

22. Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης για τα Συστήματα Διαχείρισης του Φορέα Πιστοποίησης Unicert

Στη λίστα που ακολουθεί καταγράφονται για κάθε ένα πρότυπο οι διαπιστευμένες δραστηριότητές του καθώς και οι αντίστοιχοι κωδικοί κατά EA/IAF, ΕΣΥΔ, NACE:

23. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης του Φορέα Πιστοποίησης Unicert μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις, μερικώς ή στο σύνολό του, κατόπιν έγκρισης του Συμβουλίου Πιστοποίησης. Οι νέες εκδόσεις του παρόντος ανακοινώνονται από την επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα.

Αρ. Έκδ.	Αρ. Αναθ.	Περιγραφή Αναθεώρησης	Ισχύει από
01	–	Αρχική έκδοση	01/05/2018
02	–	Προσθήκη όρων και οδηγιών χρήσης λογοτύπου	13/08/2018
03	–	Προσθήκη έκτακτης επιθεώρησης και τροποποίησης υφιστάμενου πιστοποιητικού	03/04/2019
04	–	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Προσθήκη επέκτασης σε Πεδία Εφαρμογής της Διαπίστευσης για Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) ⇒ Προσθήκη νέων Πεδίων Εφαρμογής της Διαπίστευσης για Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) και για Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (ΣΔΑΤ) ⇒ Αναφορά του προτύπου ISO/IEC 17021-2 (Απαιτήσεις επάρκειας) στην παράγραφο για τις Γενικές Απαιτήσεις Πιστοποίησης ⇒ Πρόβλεψη για τη δυνατότητα επαναπιστοποίησης μετά τη λήξη της αρχικής πιστοποίησης ⇒ Προσθήκη στόχων 1^{ου} Σταδίου Επιθεώρησης 	15/10/2019
05	–	⇒ Αναθεώρηση νομικής μορφής εταιρίας	01/09/2021
06	–	⇒ Αφαίρεση Πεδίων Εφαρμογής της Διαπίστευσης για Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) και για Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (ΣΔΑΤ)	21/01/2022
07	–	⇒ Τροποποίηση 23.1 και διόρθωση υποτομέων διαπίστευσης	15/03/2022
08	–	⇒ Τροποποίηση κανονισμού και αφαίρεση υποτομέων διαπίστευσης	30/03/2022
09	–	⇒ Τροποποίηση κανονισμού και ένταξη νέων προτύπων ΣΔ (37001, 21001, 29993)	01/04/2022
10	–	⇒ Αφαίρεση προτύπων 37001, 21001, 29993	06/06/2022
11	–	⇒ Τροποποίηση §6.3 και §7.2 και ένταξη προϋπόθεσης για διαχείριση ΜΣ	13/09/2022