

Κανονισμός Πιστοποίησης της DQS για τα Συστήματα Διαχείρισης

1. Υπηρεσίες Πιστοποίησης και Αξιολόγησης

1.1 Εφαρμογή

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης εφαρμόζεται από την DQS για όλες τις υπηρεσίες αξιολόγησης & πιστοποίησης που προσφέρει στους πελάτες της. Οι κανόνες αυτοί έχουν εφαρμογή σε όλα τα στάδια της διεργασίας αξιολόγησης ή πιστοποίησης, όπως αυτά των προσφορών, συμβάσεων, εντολών επιθεώρησης, προγραμματισμού κ.α.

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης παραμένει σε ισχύ μέχρι να εκδοθεί και να δημοσιευθεί μια νέα έκδοση. Η ισχύουσα έκδοση του κανονισμού αυτού διατίθεται στο <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> ή από το γραφείο της DQS κατόπιν σχετικής ζήτησης.

1.2 Ορισμοί

Ως «πελάτες» αναφέρονται όλα τα πρόσωπα ή οι οργανισμοί, συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων τους, οι οποίοι ζητούν ή λαμβάνουν οποιαδήποτε υπηρεσία πιστοποίησης ή αξιολόγησης.

Ως "DQS" αναφέρεται η DQS Hellas ή οποιοδήποτε άλλο μέλος του διεθνούς Ομίλου DQS UL, που προσφέρει υπηρεσίες πιστοποίησης & αξιολόγησης στους πελάτες.

Ως «αξιολογητές» αναφέρονται οι επιθεωρητές, αξιολογητές και εμπειρογνώμονες που διορίζονται από την DQS για να συμμετάσχουν στη διεργασία αξιολόγησης και πιστοποίησης.

1.3 Υπηρεσίες Αξιολόγησης και Πιστοποίησης

Η αξιολόγηση και πιστοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης από έναν ανεξάρτητο και ικανό Φορέα, όπως η DQS, προσφέρει πολύτιμα οφέλη στις επιχειρήσεις. Το πιστοποιητικό της DQS αποτελεί απόδειξη ενός κατάλληλου και αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης, το οποίο ικανοποιεί συνεχώς τόσο τις προσδοκίες των πελατών, όσο και τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Κατά τη διάρκεια μιας αξιολόγησης, ικανοί και έμπειροι αξιολογητές ελέγχουν το σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του ως προς τη συνεχιζόμενη καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά του. Επίσης, μέσω του εντοπισμού δυνατοτήτων βελτίωσης, προάγουν την ικανότητα του οργανισμού να πετύχει τους σκοπούς και

στόχους που έχει θέσει. Το πιστοποιητικό της DQS, παρέχει εμπιστοσύνη ως προς τις επιχειρήσεις και το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης, που έχει αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί σύμφωνα με αναγνωρισμένα πρότυπα και προδιαγραφές.

1.4 Αναφορά σε συμβάσεις και εμπορικούς όρους

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης είναι αναπόσπαστο μέρος κάθε σύμβασης αξιολόγησης και πιστοποίησης μεταξύ Πελάτη και DQS. Στις συμβάσεις αυτές προσδιορίζεται πάντα ο τύπος και η φύση της υπηρεσίας που θα προσφερθεί και θα παραδοθεί, συμπεριλαμβανομένης της τιμής πώλησης. Επιπλέον, τα συμβαλλόμενα μέρη καθορίζουν και τους μεταξύ τους εμπορικούς όρους, όπως για παράδειγμα όρους νομικής εκπροσώπησης, δικαιοδοσίας, ευθύνης, φόρων, όρους πληρωμής και άλλα.

2. Η Διεργασία Πιστοποίησης

Η DQS αξιολογεί τα συστήματα διαχείρισης των πελατών της, ή μέρη αυτών, με σκοπό να προσδιορίσει τη συμμόρφωσή τους με συμφωνημένες απαιτήσεις, όπως διεθνή, ευρωπαϊκά, εθνικά ή κλαδικά πρότυπα και προδιαγραφές. Η διεργασία αξιολόγησης περιλαμβάνει διάφορα στάδια, τα οποία συνήθως καταλήγουν σε μια έκθεση με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και το πιστοποιητικό της DQS, ως απόδειξη για τη συμμόρφωση με τις παραπάνω απαιτήσεις.

Εάν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου ή προδιαγραφής, ο πελάτης πρέπει να σχεδιάσει σχετικές διορθωτικές ενέργειες τις οποίες να υλοποιήσει μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Πιστοποιητικά εκδίδονται μόνο μετά την επίδειξη της αποτελεσματικής εφαρμογής κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών. Το πεδίο εφαρμογής και η διάρκεια ισχύος αναφέρονται στο πιστοποιητικό.

Η DQS και ο Πελάτης συμφωνούν ότι η αξιολόγηση ή/και πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του Πελάτη θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τα εφαρμοστέα πρότυπα, τις σχετικές απαιτήσεις του κλάδου (αν υπάρχουν) και τη Σύμβαση Αξιολόγησης και Πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένου του παρόντος εγγράφου και όποιων άλλων εγγράφων που αναφέρονται ή επισυνάπτονται σε αυτό.

Η DQS είναι ανεξάρτητη, ουδέτερη και αντικειμενική στις αξιολογήσεις της. Οι αξιολογήσεις πραγματοποιούνται στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Ο τύπος, η έκταση και το πρόγραμμα της διαδικασίας αποτελεί αντικείμενο χωριστής συμφωνίας μεταξύ των δύο μερών. Κατά την επί τόπου αξιολόγηση, η DQS προσπαθεί να ελαχιστοποιήσει οποιαδήποτε διαταραχή στη λειτουργία που πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει γενικά τα ακόλουθα βήματα:

- 2.1** Η διαδικασία ξεκινά από τις ανάγκες και τις προσδοκίες του πελάτη. Η DQS ζητά επαρκή αρχική πληροφόρηση σχετικά με την επιχείρηση, το σύστημα που εφαρμόζει, το μέγεθος και τις λειτουργίες της. Τα δύο μέρη καθορίζουν από κοινού το αντικείμενο της αξιολόγησης, περιλαμβανομένων των εφαρμοστέων προτύπων και προδιαγραφών.
- 2.2** Με βάση την αρχική πληροφόρηση, η DQS συντάσσει προσφορά για τις υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης, προσαρμοσμένη στις ανάγκες του πελάτη. Μετά την αποδοχή της προσφοράς από τον πελάτη, η DQS προχωρά με την προετοιμασία της γραπτής σύμβασης, η οποία καθορίζει τα σχετικά παραδοτέα και τα εφαρμοστέα κριτήρια της αξιολόγησης.
- 2.3** Η Προ-αξιολόγηση μπορεί να λειτουργήσει σαν μια ανάλυση της αρχικής απόδοσης του συστήματος, προσδιορίζοντας δυνατά σημεία και περιοχές προς βελτίωση. Για μεγαλύτερα έργα αξιολόγησης, μια αρχική συνάντηση για το σχεδιασμό του έργου, παρέχει μια αξιόλογη ευκαιρία για τον πελάτη να γνωρίσει τον επικεφαλής αξιολογητή και να αναπτύξουν μαζί ένα πλάνο αξιολόγησης για όλες τις λειτουργίες και τους τόπους εγκατάστασης προσαρμοσμένο στις ανάγκες. Και οι δύο υπηρεσίες είναι προαιρετικές.
- 2.4** Ανάλυση συστήματος (Στάδιο 1): Κατά τη διαδικασία αυτή θα προσδιοριστεί αν το σύστημα του πελάτη είναι επαρκώς ανεπτυγμένο και έτοιμο για πιστοποίηση. Το Στάδιο 1 πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του πελάτη και αποτελείται από την εναρκτήρια σύσκεψη, περιήγηση στις εγκαταστάσεις, έλεγχο και αξιολόγηση της τεκμηρίωσης του συστήματος, σχεδιασμό της αξιολόγησης (Στάδιο 2) και παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Ο αξιολογητής εξηγεί τα ευρήματα και συντονίζει πιθανές απαιτούμενες ενέργειες για την προετοιμασία του επόμενου σταδίου αξιολόγησης. Ο πελάτης λαμβάνει μία Έκθεση Σταδίου 1, με τα αποτελέσματα της επιθεώρησης.

2.1 Αρχική πληροφόρηση

2.2 Προσφορά και Σύμβαση

2.3 Προαιρετικό: Προ- αξιολόγηση

2.4 Ανάλυση Συστήματος (Επιθεώρηση Σταδίου 1)

2.5 Αξιολόγηση Συστήματος (Επιθεώρηση Σταδίου 2)

2.6 Απόφαση Πιστοποίησης & Χορήγηση Πιστοποιητικού

2.7 1^η Ετήσια Αξιολόγηση Επιτήρησης

2^η Ετήσια Αξιολόγηση Επιτήρησης

2.8 Επαναληπτική Αξιολόγηση

- 2.5** Αξιολόγηση συστήματος (Στάδιο 2): Η ομάδα αξιολόγησης επιθεωρεί το σύστημα διαχείρισης στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Εφαρμόζοντας καθορισμένα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης και προδιαγραφές, οι αξιολογητές επιθεωρούν την αποτελεσματικότητα όλων των λειτουργικών περιοχών της επιχείρησης και των διεργασιών του συστήματος, βασισμένοι σε παρατηρήσεις, ελέγχους, συνεντεύξεις, ανασκόπηση σχετικών αρχείων και άλλες τεχνικές επιθεώρησης. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης παρουσιάζεται στον πελάτη κατά την καταληκτική σύσκεψη. Εάν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου ή προδιαγραφής, καθορίζονται οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν από τον πελάτη.
- 2.6** Απόφαση Πιστοποίησης & Χορήγηση πιστοποιητικού: Η ανεξάρτητη λειτουργία πιστοποίησης της DQS θα ελέγξει την διαδικασία αξιολόγησης και τα αποτελέσματά της, και θα αποφασίσει αμερόληπτα για την έκδοση των

πιστοποιητικών. Ο πελάτης λαμβάνει μια έκθεση αξιολόγησης με τα αποτελέσματα. Εφόσον ικανοποιούνται όλες οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, ο πελάτης λαμβάνει και το Πιστοποιητικό.

- 2.7** Ετήσιες Αξιολογήσεις Επιτήρησης: Τουλάχιστον ετησίως, πραγματοποιούνται επιτόπου Επιθεωρήσεις Επιτήρησης στα κρισιμότερα στοιχεία του συστήματος, και προσδιορίζονται δυνατότητες βελτίωσης, με εστίαση στη συνεχή βελτίωση και στην διατήρηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος.
- 2.8** Επαναληπτική αξιολόγηση: Τα πιστοποιητικά έχουν περιορισμένη διάρκεια ισχύος, συνήθως τριετή. Στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης, πραγματοποιείται μια Επαναληπτική Αξιολόγηση, η οποία διασφαλίζει την συνεχιζόμενη ικανοποίηση όλων των εφαρμοστέων απαιτήσεων. Με την εκπλήρωση των παραπάνω απαιτήσεων, χορηγείται νέο πιστοποιητικό.

3. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις του Πελάτη

3.1. Διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης

Για τη χορήγηση και διατήρηση ενός πιστοποιητικού, ο πελάτης πρέπει να εφαρμόζει και να τηρεί τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης το οποίο ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ή της οδηγίας στην οποία βασίζεται. Όλες οι απαραίτητες ενέργειες που εξασφαλίζουν τη διατήρηση της συμμόρφωσης και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης πρέπει να πραγματοποιούνται.

Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει αποδείξεις για τη συμμόρφωση και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης στην ομάδα αξιολόγησης.

3.2. Υποχρέωση Διαθεσιμότητας

Ο πελάτης πρέπει να διασφαλίζει ότι η DQS έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες και τα μέσα, έτσι ώστε να ολοκληρώσει το έργο της. Επίσης, ο πελάτης πρέπει να δεσμεύει τους εκπροσώπους και υπαλλήλους του να παρέχουν στον αξιολογητή σαφή, πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση σχετικά με όλες τις διαδικασίες που μπορεί να είναι σημαντικές για την αξιολόγηση. Στα πλαίσια του πεδίου εφαρμογής ενός πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, όλα τα αρχεία που αφορούν παράπονα και τις διορθωτικές τους ενέργειες πρέπει να παρουσιάζονται στη DQS κατόπιν ζήτησής τους.

3.3. Κοινοποίηση των αλλαγών

Ο πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει χωρίς καθυστέρηση την DQS για τυχόν αλλαγές που επηρεάζουν το πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα σε περίπτωση αγοράς /πώλησης μέρους ή ολόκληρης της εταιρείας, αλλαγές στην ιδιοκτησία, μερικές αλλαγές στις δραστηριότητες, βασικές αλλαγές στη δραστηριότητα ή κήρυξη πτώχευσης ή αλλαγές στο καταστατικό της εταιρείας του πελάτη. Σε οποιαδήποτε από αυτές τις περιπτώσεις, η

DQS θα συσκέπτεται με τον πελάτη και θα εξετάζει πως το πιστοποιητικό μπορεί να διατηρηθεί.

3.4. Ανεξαρτησία της Αξιολόγησης

Ο πελάτης υποχρεούται να αποφεύγει οτιδήποτε μπορεί να επηρεάσει την ανεξαρτησία των υπαλλήλων και των αξιολογητών της DQS. Αυτό αφορά ιδιαίτερα πρόταση για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, προσλήψεις είτε σαν μισθωτοί είτε σαν εξωτερικοί συνεργάτες, ιδιαίτερες συμφωνίες στις οποίες εμπλέκονται χρηματικές αμοιβές.

3.5 Δικαίωμα για απόρριψη Αξιολογητή

Πριν την οριστικοποίηση υλοποίησης της αξιολόγησης, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να απορρίψει τον(ους) αξιολογητή(ές) που προτείνονται από την DQS, μετά από κατάλληλη τεκμηρίωση. Στην περίπτωση αυτή, η DQS θα κάνει νέα πρόταση.

3.6. Εμπιστευτικότητα & Ασφάλεια Πληροφοριών

Τα έγγραφα που παρέχονται στον πελάτη από τη DQS, συμπεριλαμβανομένων των σημάτων & του λογότυπου της DQS, είναι νομικά κατοχυρωμένα. Ο πελάτης ρητώς αναγνωρίζει ότι όλα τα έγγραφα που παρέχονται σε αυτόν ή που είναι διαθέσιμα σε αυτόν από τη DQS παραμένουν ιδιοκτησία της DQS, και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τις εσωτερικές ανάγκες του Πελάτη και δεν θα διατίθενται σε τρίτα μέρη ή θα χρησιμοποιούνται για σκοπούς άλλους από αυτούς που έχουν συμφωνηθεί. Ο πελάτης υποχρεούται να διατηρεί απόλυτη εμπιστευτικότητα για οποιαδήποτε πληροφορία του αποκαλύπτεται στα πλαίσια της Συμφωνίας αυτής καθώς και όποιας άλλης γνώσης θεμάτων που αφορούν τη DQS, τους υπαλλήλους της και τους αξιολογητές της. Η υποχρέωση αυτή παραμένει και μετά τη λήξη του συμβολαίου. Ο πελάτης ομοίως αποδέχεται την υποχρέωση αυτή και για λογαριασμό των αντιπροσώπων και των συνεργατών του.

Ο πελάτης επιτρέπεται να προωθεί την έκθεση αξιολόγησης στο σύνολό της. Η προώθηση αποσπασμάτων της έκθεσης αξιολόγησης δεν επιτρέπεται.

3.7 Δικαίωμα χρήσης Πιστοποιητικού και Λογότυπων

Εφόσον υπάρχουν έγκυρα πιστοποιητικά της DQS σε ισχύ, ο Πελάτης δικαιούται να χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό του και τα σχετικά σύμβολα πιστοποίησης (λογότυπα) για λόγους προβολής. Τα λογότυπα της DQS χρησιμοποιούνται συνήθως σε επιστολόχαρτα και φακέλους, σε διαφημιστικά έντυπα, στο website, σε διαφημιστικές καταχωρήσεις ή σε εταιρικά αυτοκίνητα. Τα λογότυπα συνδέονται άμεσα με τον πιστοποιημένο οργανισμό και το σύστημα διαχείρισής του.

Τα πιστοποιητικά και τα λογότυπα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για λόγους προβολής, υπό τους όρους που αναφέρονται σε αυτόν τον Κανονισμό Πιστοποίησης. Τέτοιου είδους χρήση περιορίζεται μόνο για το πεδίο και την περίοδο ισχύος της πιστοποίησης. Τα λογότυπα των πιστοποιητικών δεν πρέπει να συνδέονται απευθείας με το προϊόν ή να

χρησιμοποιούνται με τρόπο ώστε να δίνουν την εντύπωση ότι σχετίζονται με την συμμόρφωση ενός προϊόντος με κάποιο πρότυπο ή οδηγία. Στην παράγραφο 5, Πιστοποιητικά και Λογότυπα, παρέχονται αναλυτικά οι σχετικοί κανόνες. Η DQS ελέγχει τη σωστή χρήση των λογοτύπων.

3.8 Ενστάσεις και Παράπονα

Κάθε πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητά να παρέχονται οι συμφωνημένες υπηρεσίες με τέτοιο τρόπο, που να ικανοποιεί μέσα σε λογικά πλαίσια τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του. Σε περίπτωση μη ικανοποίησης, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα έκφρασης παραπόνων. Η DQS ζητά την απαραίτητη πληροφόρηση προς ανάλυση και βελτίωση.

Σε περίπτωση διαφορετικής γνώμης με τον αξιολογητή ή με μια απόφαση πιστοποίησης της DQS, ο πελάτης έχει το δικαίωμα να καταθέσει ένσταση στην DQS. Εάν δεν μπορεί να δοθεί λύση από τα ενδιαφερόμενα άτομα, ή τον εκπρόσωπο της DQS ή τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τότε, μπορεί να γίνει γραπτή προσφυγή στη Διαιτητική Επιτροπή της DQS.

4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις της DQS

4.1. Αξιολόγηση των Συστημάτων Διαχείρισης

Η DQS επαληθεύει τη συμμόρφωση και την αποτελεσματικότητα ενός πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης διενεργώντας τακτικές αξιολογήσεις (συνήθως σε ετήσια βάση). Για το σκοπό αυτό, η DQS δικαιούται να έχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του πελάτη στα πλαίσια των προγραμματισμένων επισκέψεων, να παρατηρεί τις λειτουργίες, να ελέγξει τις διεργασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, να κάνει συνεντεύξεις με το προσωπικό και τους εκπροσώπους, να ανασκοπήσει τα έγγραφα και τα σχετικά αρχεία, και να συλλέξει πληροφορίες με άλλες τεχνικές αξιολόγησης. Εάν η DQS λάβει πληροφόρηση από τρίτα μέρη που αμφισβητούν τη συμμόρφωση ή αποτελεσματικότητα ενός συστήματος διαχείρισης που έχει πιστοποιηθεί από την DQS, τότε έχει το δικαίωμα να διενεργήσει επιπρόσθετη έκτακτη αξιολόγηση, μετά από συνεννόηση με τον πελάτη.

4.2. Διαπίστευση και Έγκριση

Η DQS είναι εγκεκριμένη από διάφορους φορείς διαπίστευσης και άλλες αρχές να εκδίδει εκθέσεις αξιολόγησης και πιστοποιητικά σύμφωνα με διάφορα πρότυπα και οδηγίες. Αυτό περιλαμβάνει την υποχρέωση να επιτρέπεται στους υπαλλήλους ή άλλους συνεργάτες των φορέων αυτών να συμμετέχουν σε αξιολογήσεις. Στην έκταση που αυτό είναι απαραίτητο στη διαδικασία διαπίστευσης ή έγκρισης, η DQS επιτρέπει την πρόσβαση στα παραπάνω άτομα τόσο στα δικά της αρχεία, όσο και σε δεδομένα που σχετίζονται με τους πελάτες. Τα άτομα αυτά δεσμεύονται για απόλυτη εχεμύθεια. Μόνο όταν τα πρότυπα ή οι οδηγίες το απαιτούν ρητώς, δεδομένα που σχετίζονται με πελάτες ή αξιολογήσεις διαβιβάζονται στους φορείς αυτούς. Αποδεχόμενος αυτόν τον Κανονισμό

Πιστοποίησης, ο πελάτης συναινεί και στις εφαρμοστέες απαιτήσεις διαπίστευσης ή έγκρισης, συμπεριλαμβανομένων όλων των ανωτέρω.

Η DQS μπορεί να αναθέσει συγκεκριμένες εργασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης σε όποια εταιρεία του Ομίλου DQS UL έχει την απαραίτητη διαπίστευση ή έγκριση. Όταν τα πιστοποιητικά εκδίδονται από μια εταιρεία του Ομίλου διαφορετική από αυτή με την οποία ο πελάτης έχει τη σύμβαση, όλα τα σχετικά δικαιώματα και υποχρεώσεις που αναφέρονται στο παρόν ισχύουν ομοίως και για τη διαπιστευμένη εταιρεία του Ομίλου.

4.3 Ορισμός Αξιολογητών

Ο ορισμός και η επιλογή των αξιολογητών είναι αποκλειστική αρμοδιότητα της DQS. Η DQS δεσμεύεται να χρησιμοποιεί μόνο αξιολογητές οι οποίοι είναι κατάλληλοι για την εργασία με βάση τα τεχνικά τους προσόντα, την εμπειρία τους και τις προσωπικές τους ικανότητες. Οι αξιολογητές πρέπει να είναι εγκεκριμένοι για το απαιτούμενο πρότυπο, να έχουν κατάλληλη εμπειρία στο αντικείμενο δραστηριότητας του πελάτη, καθώς και στη διοίκηση και τις επιθεωρήσεις. Σε πολλές περιπτώσεις, η DQS μπορεί να ορίσει μια ομάδα αξιολόγησης, αποτελούμενη από δύο ή περισσότερους αξιολογητές. Κατόπιν ζήτησης, η DQS μπορεί να διαθέσει ένα σύντομο βιογραφικό του αξιολογητή στον Πελάτη.

Αν ο αξιολογητής καταστεί μη διαθέσιμος πριν ή κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, η DQS θα φροντίσει να οριστεί κατάλληλος αντικαταστάτης.

4.4 Προγραμματισμός Αξιολογήσεων

Η DQS και ο πελάτης προγραμματίζουν από κοινού τις συναντήσεις τους εντός των χρονικών ορίων που επιβάλλονται από τις σχετικές απαιτήσεις. Στην περίπτωση που ένα επιβεβαιωμένο ραντεβού ακυρωθεί από τον πελάτη, η DQS έχει το δικαίωμα να χρεώσει τον πελάτη για έξοδα που πραγματικά προέκυψαν από την προετοιμασία της συνάντησης αυτής.

4.5 Χορήγηση του πιστοποιητικού

Η DQS είναι υποχρεωμένη να χορηγήσει πιστοποιητικό και να το παραδώσει στον πελάτη, μετά την ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων για πιστοποίηση και των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται στη σύμβασή του. Η απόφαση για την πιστοποίηση είναι αποκλειστική ευθύνη της DQS και βασίζεται στη σύσταση του αξιολογητή και όλα τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, όπως αυτά καταγράφονται στην έκθεση αξιολόγησης.

Τα πιστοποιητικά της DQS ισχύουν για περιορισμένο χρονικό διάστημα, συνήθως για περίοδο τριών ετών, ξεκινώντας από την ημέρα έκδοσής τους.

4.6 Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια δεδομένων

Η DQS δεσμεύεται ως προς την εμπιστευτικότητα σε όλη αφορά πληροφορίες που δεν είναι δημόσια διαθέσιμες και διατίθενται σε αυτήν από τον πελάτη, είτε αυτές σχετίζονται με εσωτερικά θέματα του πελάτη, είτε με τις επιχειρηματικές σχέσεις του. Τα παραπάνω αφορούν

επίσης προφορικά ή γραπτά αποτελέσματα της αξιολόγησης. Η DQS δίδει πληροφορίες σε τρίτα μέρη μόνο με γραπτή εξουσιοδότηση του πελάτη. Η DQS διατηρεί αρχεία σχετικά με αξιολογήσεις το λιγότερο για ένα κύκλο πιστοποίησης (συνήθως τρία χρόνια). Οι παραπάνω δεσμεύσεις ισχύουν επίσης και μετά τη λήξη της σύμβασης.

4.7 Δημοσιότητα

Η DQS διατηρεί και κοινοποιεί μητρώο όλων των πελατών της που κατέχουν ισχύον πιστοποιητικό της DQS. Το μητρώο αυτό περιλαμβάνει την επωνυμία και τη διεύθυνση του πιστοποιημένου οργανισμού καθώς και το πεδίο δραστηριότητας και το πρότυπο. Με την αποδοχή του παρόντος Κανονισμού, ο πελάτης συναινεί στη δημοσίευση αυτής της πληροφόρησης.

4.8 Περιορισμός της υπευθυνότητας

Η DQS παραμένει υπεύθυνη μόνο στην περίπτωση έντονης και καταφανούς αμέλειας. Το ίδιο ισχύει και για εντεταλμένους αντιπροσώπους και βοηθητικούς συνεργάτες της DQS. Στην περίπτωση που προκύψει οποιαδήποτε υπευθυνότητα από την DQS, αυτή καλύπτεται από σχετική ασφάλεια.

4.9 Ηλεκτρονική επικοινωνία

Με την αποδοχή του παρόντος Κανονισμού, ο πελάτης επιτρέπει στην DQS να διαβιβάζει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εμπιστευτικές καθώς και άλλες πληροφορίες σε ηλεκτρονικές διευθύνσεις που δίνονται από τον πελάτη. Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η DQS δεν μπορεί να εγγυηθεί την μυστικότητα και εμπιστευτικότητα τέτοιων διαβιβάσεων. Ο πελάτης συμφωνεί ότι η αποστολή εμπιστευτικών πληροφοριών από τη DQS μέσω του Διαδικτύου ή άλλου δημόσιου δικτύου δεν παραβιάζει την υποχρέωση για εμπιστευτικότητα και δεν είναι υπεύθυνη για ζημιές που μπορεί να προκύψουν από τέτοιου είδους αποστολές, υπό την προϋπόθεση ότι οι εμπιστευτικές αυτές πληροφορίες χειρίζονται με τον ίδιο βαθμό προστασίας, όπως αναφέρεται παραπάνω ότι χειρίζεται η DQS τις εμπιστευτικές πληροφορίες.

Αν ο πελάτης κάνει μια υπερασύνδεση στην ιστοσελίδα της DQS συμφωνεί ότι: (i) οι πληροφορίες που περιέχονται στην ιστοσελίδα της DQS ανήκουν στην DQS (ii) η συνδεδεμένη ιστοσελίδα θα μεταφέρει το χρήστη απευθείας στην ιστοσελίδα της DQS χωρίς να επιβάλλονται πλαίσια, παράθυρα περιήγησης ή άλλα περιεχόμενα και (iii) η συνδεδεμένη ιστοσελίδα δεν πρέπει να δηλώνει ότι ο Πελάτης ή τα προϊόντα ή υπηρεσίες του υποστηρίζονται από την DQS.

5. Πιστοποιητικά και Λογότυπα

5.1 Έκδοση Πιστοποιητικών και Χρήση Λογοτύπων

Η DQS εκδίδει πιστοποιητικά τα οποία επιβεβαιώνουν τη συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης του

πελάτη σε επιλεγμένα διεθνή και εθνικά πρότυπα καθώς και σε αναγνωρισμένες κλαδικές απαιτήσεις, εφόσον ο πελάτης έχει αποδείξει μέσω της αξιολόγησης ότι όλες οι σχετικές απαιτήσεις έχουν ικανοποιηθεί. Ο πελάτης μπορεί τότε να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό του και τα σχετικά σύμβολα πιστοποίησης. Με την χορήγηση ενός πιστοποιητικού, ξεκινά μια διαδικασία επιτηρήσεων που διασφαλίζει ότι η συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης συνεχίζει να διατηρείται.

Εάν υπάρξει αναφορά που να δηλώνει πως το σύστημα διαχείρισης, οι διεργασίες, τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες του πελάτη δεν συμμορφώνονται με τις νομικές, τις κανονιστικές, τις απαιτήσεις για πιστοποίηση ή άλλες σχετικές απαιτήσεις, ο πελάτης συμφωνεί ότι πρέπει να συνεργάζεται με την DQS για την εξακρίβωση των γεγονότων. Επίσης, στην περίπτωση που ο πελάτης λαμβάνει τέτοιου είδους αναφορά θα πρέπει να τη μοιραστεί με την DQS, στην οποία θα πρέπει να αναφέρει τη σχετική μη-συμμόρφωση, καθώς και τις διορθωτικές ενέργειες που έλαβε.

Ο πελάτης συμφωνεί ότι η υπηρεσία της επιτήρησης, όπως οι αξιολογήσεις επιτήρησης και όποιες ειδικές αξιολογήσεις υλοποιούνται από την DQS, σχεδιάζονται έτσι ώστε να χρησιμεύουν μόνο ως έλεγχος των μέσων που χρησιμοποιεί ο πελάτης για να προσδιορίσει την συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισής του με τις απαιτήσεις για πιστοποίηση, και ότι ο πελάτης δεν έχει αποδεσμευθεί από την ευθύνη του για το σύστημα διαχείρισης που εφαρμόζει, τις διεργασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που καλύπτονται από το πεδίο της επιθεώρησης.

Τα πιστοποιητικά και τα λογότυπα των πιστοποιητικών δεν μεταφέρονται σε διαδόχους τίτλων ή άλλους οργανισμούς. Όταν ένα πιστοποιητικό λήγει, διακόπτεται, ανακαλείται ή ακυρώνεται ο πελάτης πρέπει να διακόψει κάθε προώθηση και προβολή ή άλλη χρήση της πιστοποίησης. Ο πελάτης δεσμεύεται να επιστρέψει το πιστοποιητικό έπειτα από ανάκληση ή ακύρωσή του. Το δικαίωμα διατήρησης του πιστοποιητικού αποκλείεται.

Περισσότερες πληροφορίες για τα Λογότυπα είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της [DQS GmbH](#) και της [DQS Hellas](#).

5.2 Μη έκδοση των πιστοποιητικών

Η DQS μπορεί να εκδώσει πιστοποιητικά μόνο εάν όλες οι απαιτήσεις έχουν ικανοποιηθεί κατά την αξιολόγηση (αρχική/επαναληπτική). Σε περίπτωση μη ικανοποίησης, ο αξιολογητής τεκμηριώνει τα ευρήματά του σε μία έκθεση μη-συμμόρφωσης ή κοινοποιεί τα σημεία τα οποία πρέπει να συμμορφωθούν, ώστε να εκδοθεί το πιστοποιητικό.

Όλες οι μη-συμμορφώσεις πρέπει να εξαλειφθούν πριν από την έκδοση του πιστοποιητικού. Εάν είναι απαραίτητο, η DQS θα επαναλάβει την αξιολόγηση εξ'

ολοκλήρου ή μέρος αυτής. Εάν οι μη-συμμορφώσεις δεν έχουν εξαλειφθεί, ή εάν οι προϋποθέσεις για τη χορήγηση του πιστοποιητικού δεν έχουν επιτευχθεί ακόμη και μετά από την επακόλουθη αξιολόγηση, η διαδικασία πιστοποίησης καταλήγει στη χορήγηση μίας έκθεσης χωρίς πιστοποιητικό.

5.3 Διακοπή, Ανάκληση, Ακύρωση Πιστοποιητικού

5.3.1 Διακοπή

Η DQS έχει το δικαίωμα να διακόψει ένα πιστοποιητικό για περιορισμένο χρονικό διάστημα αν ο πελάτης αποδεδειγμένα παραβαίνει τις συμφωνημένες προς την DQS υποχρεώσεις του, π.χ. πιστοποίησης, νομικές, οικονομικές ή άλλες. Ειδικότερα εάν:

- οι διορθωτικές ενέργειες του συστήματος διαχείρισης ποιότητας δεν έχουν αποδεδειγμένα και αποτελεσματικά εφαρμοσθεί μέσα στη συμφωνημένη χρονική περίοδο,
- οι αξιολογήσεις που καθορίζονται από την DQS ως απαραίτητες για τη διατήρηση της πιστοποίησης δεν έχουν πραγματοποιηθεί και το επιτρεπτό χρονικό όριο των δώδεκα μηνών μέγιστο από την προηγούμενη αξιολόγηση έχει παραταθεί,
- η DQS δεν έχει ενημερωθεί εγκαίρως για προγραμματισμένες αλλαγές στο σύστημα και άλλες αλλαγές που επηρεάζουν τη συμμόρφωση του συστήματος με το πρότυπο ή την προδιαγραφή που αποτελεί τη βάση για την αξιολόγηση,
- πιστοποιητικό της DQS, πιστοποιητικό του IQNet ή σύμβολο πιστοποιητικού έχει χρησιμοποιηθεί με μη επιτρεπτό ή παραπλανητικό τρόπο,
- η εξόφληση πληρωμής για τις υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης δεν έχει πραγματοποιηθεί εγκαίρως σύμφωνα με τη σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ του πελάτη & της DQS, ούτε και μετά από σχετική ειδοποίηση.

Η DQS ενημερώνει τον πελάτη γραπτώς για τη διακοπή του πιστοποιητικού αναφέροντας τους λόγους καθώς και τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες ώστε να ανανεωθεί η πιστοποίηση.

Οι πιστοποιήσεις διακόπτονται για περιορισμένο διάστημα (συνήθως για μέγιστο 90 ημέρες). Αν τα απαιτούμενα μέτρα έχουν αποδεδειγμένα και αποτελεσματικά εφαρμοστεί μέχρι το τέλος της διορίας, η διακοπή της πιστοποίησης ακυρώνεται.

5.3.2 Ανάκληση

Η DQS έχει το δικαίωμα να ανακαλεί πιστοποιητικά μέσω γραπτής ειδοποίησης εάν:

- η περίοδος διακοπής του πιστοποιητικού έχει ξεπεραστεί,
- δεν διασφαλίζεται η συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης με το πρότυπο ή την οδηγία στο οποίο βασίζεται,
- ο πελάτης συνεχίζει να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση για προώθηση της εταιρείας του μετά τη διακοπή του πιστοποιητικού,
- ο πελάτης χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τέτοιο

τρόπο ώστε να υπονομεύει τη φήμη του φορέα πιστοποίησης,

- οι προαπαιτήσεις οι οποίες οδήγησαν στην έκδοση των πιστοποιητικών δεν ισχύουν πλέον,
- ο πελάτης λήγει οριστικά την σχέση σύμβασης με την DQS.

5.3.3 Ακύρωση

Η DQS έχει το δικαίωμα να ακυρώσει πιστοποιητικά ή να τα κηρύξει αναδρομικά μη-έγκυρα εάν:

- ανακαλυφθεί εκ των υστέρων ότι οι προαπαιτήσεις που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού δεν έχουν στην πραγματικότητα ικανοποιηθεί,
- ο πελάτης έχει επηρεάσει την διαδικασία πιστοποίησης, με τρόπο ώστε η αντικειμενικότητα, η ουδετερότητα και η ανεξαρτησία του αποτελέσματος αξιολόγησης να αμφισβητούνται.

Τέλος εγγράφου