

| | | |
|---|---|---------------|
|  | Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security | QIS 710001 |
| | REV. 02 | Pagina 1 di 9 |

| REVISIONI: | | | | |
|------------|------------|--|-----------|--------------|
| N° | DATA | MOTIVO | EMISSIONE | APPROVAZIONE |
| 00 | 2013-11-22 | Prima emissione | RO | AU |
| 01 | 2014-12-02 | Modifiche ed integrazioni | RO | AU |
| 02 | 2015-03-09 | Integrazioni – Disciplinare Capo della Polizia | RO | AU |

1 CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento definisce le condizioni generali del sistema di certificazione **KHC – Know How Certification** (nel seguito chiamata **KHC**) relativo a Servizi/prodotti specificati, a quali si applicano requisiti specificati, specifiche regole e procedure. Il presente documento si applica ai servizi di certificazione **KHC** di seguito indicati:

- **Servizi degli Istituti di Vigilanza – UNI 10891**
- **Centro di monitoraggio e di ricezione allarme – UNI CEI EN 50518 parte 1/2/3**

Riferimenti legislativi:

- RD 18 giugno 1931, n. 773. Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza
- RDL 26 settembre 1935, 1952 Disciplina del servizio delle guardie particolari giurate.
- Legge 3 aprile 1937, n. 526 Conversione in legge del RDL 12 novembre 1936 concernente la disciplina degli istituti di vigilanza privata
- RD 6 maggio 1940, n. 635 Regolamento per l'esecuzione del testo unico 18.06.1931 n. 773 delle leggi di pubblica sicurezza
- Legge 6 giugno 2008, n. 101 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 8 aprile 2008, n. 59, recante disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari e l'esecuzione di sentenze della Corte di Giustizia delle comunità europee
- DPR 4 agosto 2008, n. 153 Regolamento recante modifiche al RD 6 maggio 1940, n. 635 per l'esecuzione del TULPS in materia di guardia particolari, istituti di vigilanza e investigazione privata.
- DM 269/2010 "Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di attuazione del TU delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti.
- UNI 10459 Funzioni e profilo del Professionista della Security aziendale
- Decreto del Ministero dell'Interno 4 giugno 2014 n°115
- [Disciplinare adottato dal Capo della Polizia ai sensi dell'Art. 6, comma 8, del DM 4.6.2014 n. 115 e relativi allegati.](#)

2 DEFINIZIONI

Certificato: il documento rilasciato da **KHC**, ad esito positivo dell'attività di verifica/audit sull'attività [dell'Istituto di Vigilanza privata, di seguito indicato come Cliente](#) (servizio o prodotto) [a fronte delle disposizioni del D.M. 1 dicembre 2010, n. 269 ed alle norme applicabili;](#)

Certificazione: la verifica positiva, da parte di **KHC**, circa la conformità del servizio/prodotto al documento normativo di riferimento che consente il rilascio del "certificato" come sopra indicato.

Documento di riferimento: significa il documento (o l'insieme di documenti) che fornisce regole, direttive o caratteristiche concernenti il sistema di gestione (ad es. norme nazionali, internazionali, specifiche tecniche, disciplinari, ecc...), rispetto ai quali **KHC** compie la sua attività di verifica (Audit) della conformità.

Cliente: il soggetto giuridico che stipula il contratto con **KHC**, cui si applicano le presenti condizioni (il presente Schema).

Verifica/audit: Processo sistematico, indipendente e documentato per la valutazione dell'attività del Cliente, nei confronti di criteri di verifica concordati.

3 NATURA DELL'ATTIVITÀ

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p align="center">Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security</p> | <p align="center">QIS 710001</p> |
| | <p align="center">Rev.02</p> | <p align="center">Pagina 2 di 9</p> |

3.1 Mediante il contratto, **KHC** si impegna a svolgere una valutazione di conformità del Servizio/Prodotto del Cliente rispetto al documento di riferimento e, in caso di esito positivo, **KHC** si impegna ad emettere il relativo Certificato di conformità.

KHC non assume alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica del Servizio/Prodotto del Cliente, né in merito all'emissione del Certificato di conformità finale.

3.2 E' esclusa dall'oggetto del contratto ogni attività di consulenza nella realizzazione e/o nel mantenimento da parte del Cliente del Servizio/Prodotto del Cliente, oggetto di valutazione.

3.3 Il Cliente riconosce che un potenziale conflitto di interessi può determinare l'impossibilità per **KHC** di erogare il proprio servizio. A tale fine si obbliga a comunicare a **KHC** la ragione sociale del consulente e/o il nominativo delle persone fisiche che svolgano direttamente le attività. Il Cliente si obbliga inoltre, a comunicare a **KHC** ogni variazione di tali soggetti.

4 OGGETTO DELLA VERIFICA E DOCUMENTO DI RIFERIMENTO

4.1 La valutazione, sarà condotta da **KHC** sulla base del documento di riferimento.

4.2 Laddove non diversamente richiesto dal documento di riferimento, le verifiche/audit svolti da **KHC** ai fini della valutazione di conformità del Servizio/Prodotto del Cliente avvengono attraverso visite condotte con il metodo del campionamento. Pertanto, il rilascio della Certificazione da parte di **KHC**, non implica necessariamente la verifica di **KHC** di ogni singolo elemento del Servizio/Prodotto del Cliente, ovvero di ogni singola attività espletata dal personale. Il campionamento utilizzato sarà indicato nei documenti di verifica/audit (Rapporti di Audit/Check List), e sarà reso disponibile a **KHC** per la decisione sulla Certificazione ed all' Organismo di Accreditamento o all'Autorità competente che ne facesse richiesta, laddove previsto per legge.

5. PRIMA CERTIFICAZIONE

5.1 La certificazione ha **validità triennale** dalla data di delibera della certificazione.

Rif. [ALLEGATO A Schema di certificazione degli istituti di vigilanza privata e dei servizi dagli stessi erogati](#)

L'Istituto di Vigilanza privata può essere certificato in un dato ambito, sedi e servizi, solo se già in possesso di licenza.

Una volta ottenuta la licenza, l'organizzazione realizza il progetto presentato alla Prefettura per ottenere la licenza.

L'ente di certificazione valuta quindi la [sussistenza](#) della licenza, e il soddisfacimento di tutti i requisiti previsti dallo schema di certificazione, compresa la congruente realizzazione del progetto presentato.

[In fase di primo rilascio della licenza](#), l'Istituto deve presentare alla Prefettura, entro 6 mesi dal rilascio della licenza, il certificato rilasciato da KHC.

Nel caso in cui entro 6 mesi dal rilascio della licenza l'organizzazione non fosse ancor in possesso del certificato, potrà presentare una dichiarazione, rilasciata da KHC, che ne dichiari lo stato di avanzamento [e le motivazioni della mancata conclusione del processo di certificazione](#). Spetterà alla Prefettura valutare come tenere in considerazione questa dichiarazione rilasciata da KHC.

Il processo di audit/verifica iniziale composto da un esame documentale e di verifica della gestione delle attività presso il sito/i, [aggiungendo 1 \(una\) giornata per ogni sede secondaria oggetto di verifica](#), è effettuato da KHC per verificare la conformità del Servizio, come di seguito indicato.

La verifica iniziale deve essere svolta in due fasi:

- stage 1: verifica dei requisiti degli allegati A,B, C ed F. Fino a quando la verifica di questi requisiti non ha esito positivo non si può condurre lo Stage 2. Se passano più di 6 mesi dallo stage 1 per chiudere i rilievi emersi, occorre rifare lo stage 1.
- Stage 2: verifica dei requisiti UNI 10891 e quelli di cui all'Allegato D del DM 269 relativi ai servizi da certificare. In assenza delle certificazioni UNI 11068 / EN 50518 si deve verificare anche la conformità all' Allegato E. Se l'organizzazione ha altre sedi secondarie, oltre alla sede principale, o se svolge vari servizi (o classi di servizi), occorre verificarli con le modalità riportate nel capitolo precedente.

[Verifica delle sedi \(Multisite\)](#)

Tutti gli anni deve essere verificata la sede operativa principale scritta in licenza. Tutte le sedi secondarie devono essere verificate almeno una volta nei 3 anni (verifica iniziale/rinnovo e due sorveglianze). Non occorre verificare i punti di supporto logistico non presidiati da personale.

[Verifica dei servizi \(osservazione diretta durante l'erogazione del servizio\).](#)

Nel caso in cui KHC non riuscisse a verificare alcuni servizi o alcune classi di servizi o alcune classi funzionali di servizi, è responsabilità di KHC segnalare queste criticità alla Prefettura per le valutazioni di competenza.

Rif. [ALLEGATO B Schema di certificazione del servizio erogato dalle centrali operative, centrali di telesorveglianza/centri di monitoraggio e ricezione allarmi.](#)

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p align="center">Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security</p> | <p align="center">QIS 710001</p> |
| | <p align="center">Rev.02</p> | <p align="center">Pagina 3 di 9</p> |

Per ogni centrale/centro di monitoraggio certificato si devono impiegare minimo 1,5 giornate uomo per la verifica iniziale/rinnovo ed 1 giornata uomo per le sorveglianze. Durante l'Audit sono verificati i requisiti della norma UNI 11036/EN 50518 e verifica del D.M. 269/2010 per i pertinenti elementi: Allegato E.

Per le centrali /centri di monitoraggio non si applicano i campionamenti. Saranno verificate tutte le centrali/centri di monitoraggio certificati.

Gli Audit devono anche accertare e registrare l'esistenza delle verifiche obbligatorie eseguite dall'Ispettorato Regionale del Ministero dello Sviluppo Economico (o quantomeno dell'istanza/riciesta presentata all'Ispettorato per l'esecuzione delle verifiche).

KHC comunica al Cliente i nomi dei componenti il Team di Audit incaricati dell'effettuazione dell'audit (QIS 740101 – Piano di Audit); il Cliente può fare obiezione sulla nomina di tali componenti, giustificandone i motivi. Durante l'audit iniziale il Cliente deve poter dimostrare che il Servizio/Prodotto sia conforme alla norma applicabile.

5.2 Al termine dell'audit è consegnato al Cliente copia del Rapporto di audit , sul quale sono tra l'altro riportati i rilievi emessi, graduati in tre livelli di gravità decrescente:

Il primo: **Non Conformità maggiore**, si eleva nel caso di violazione sistematica o episodica di un requisito normativo di riferimento (DM 269 e correlati, norma tecnica cogente o volontaria) ovvero nel caso di sistematica violazione di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (DM 269 e correlati, norma tecnica cogente o volontaria).

In verifica iniziale non è ammesso rilasciare certificazioni con 1 rilievo aperto (NC collegate alla violazione di requisiti legislativi) per violazione, anche episodica, di un requisito normativo di cui agli allegati A, B e C del DM 269 e con particolare riferimento a quanto indicato nella Tabella 3 del Disciplinare adottato dal Capo della Polizia ai sensi dell'Art. 6, comma 8, del DM 4.6.2014 n. 115; l'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione.

Il secondo: **Non Conformità minore**, si eleva nel caso di episodica violazione di un requisito stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (DM 269 e correlati, norma tecnica cogente o volontaria).

In verifica iniziale/rinnovo/sorveglianza non è ammesso rilasciare/rinnovare/confermare certificazioni in assenza del piano di azioni correttive approvato da KHC e la cui attuazione ed efficacia deve essere verificata nella prima verifica utile.

Il terzo: **Raccomandazione**, rappresenta uno spunto di miglioramento e si eleva per indicare all'Istituto di Vigilanza di gestire un aspetto debole o potenzialmente carente dei processi che concorrono nella realizzazione e controllo dei servizi oggetto di certificazione la cui persistenza potrebbe determinare la violazione di uno o più requisiti previsti. E' facoltà dell'Istituto di Vigilanza adottare azioni preventive che andranno verificate nel corso delle verifiche successive. La giustificazione del mancato recepimento del commento o raccomandazione deve essere registrata dall'Istituto di Vigilanza.

Il Cliente può annotare sue eventuali riserve od osservazioni, in merito ai rilievi espressi dagli Auditor, su un apposito spazio del rapporto di audit. Tutti i rilievi emessi devono essere controfirmati dall'Istituto di Vigilanza.

A completamento, delle attività di valutazione/audit, riesame e delibera da parte dell'apposito Comitato di Approvazione (CdA) è rilasciato, per il Servizio/Prodotto in esame, un Certificato di conformità con validità annuale (QM 10 00 04f). La validità del certificato è subordinata al risultato dei successivi audit di sorveglianza periodici (ogni 12 mesi o semestrale se necessario) ed al rinnovo triennale della certificazione del Servizio/Prodotto.

5.3 Se un Cliente, successivamente alla certificazione conseguita, intende modifica il campo di applicazione della certificazione, deve farne richiesta scritta a KHC, che deciderà di effettuare un Audit supplementare o concorderà con il Cliente la modifica del campo di applicazione in occasione della Sorveglianza.

6. SORVEGLIANZA DELLA CERTIFICAZIONE

6.1 Il Cliente deve mantenere la conformità del proprio Servizio/Prodotto allo standard /legislazione applicabile. **KHC** effettua audit periodici/Audit di sorveglianza, come di seguito indicato: la prima sorveglianza deve essere eseguita entro i 12 mesi successivi la verifica iniziale, una seconda sorveglianza entro 24 mesi, almeno una verifica durante il ciclo di certificazione viene fatta con breve preavviso (cinque giorni lavorativi); è possibile effettuare anche verifiche senza preavviso.

Rif. **ALLEGATO A** Schema di certificazione degli Istituti di vigilanza privata e dei servizi dagli stessi erogati

a) Primo ciclo di certificazione

KHC verifica in Audit iniziale tutte le classi funzionali, campionando i servizi previsti nelle classi da verificare con osservazione diretta. I servizi non oggetto di osservazione diretta devono essere però valutati almeno su base

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p align="center">Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security</p> | <p align="center">QIS 710001</p> |
| | <p align="center">Rev.02</p> | <p align="center">Pagina 4 di 9</p> |

documentale). Nelle successive 2 verifiche di sorveglianza, tutte le classi funzionali devono essere valutate una seconda volta con osservazione diretta, campionando i servizi previsti nelle classi.

- b) Nei successivi cicli di certificazione è sufficiente verificare con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta. Durante l'osservazione diretta dei servizi è necessari intervistare il personale operativo per valutare l'applicazione delle regole definite dall'Istituto, i requisiti contrattuali e il rispetto dei requisiti cogenti; tale attività dovrà essere svolta limitando per quanto possibile l'interferenza con la normale erogazione del servizio.

L'Audit di sorveglianza deve permettere a KHC, di valutare:

- il mantenimento della conformità ai requisiti applicabili (standard e legislazione cogente applicabile), compresa l'attuazione di opportune modifiche quando queste siano comunicate da KHC,
- la gestione dei reclami (di cui mantenga registrazione e documenti le azioni intraprese),
- che il cliente faccia dichiarazioni sulla certificazione coerenti con il campo di applicazione della certificazione stessa;
- che il Cliente non utilizzi la propria certificazione in maniera tale da portare discredito a KHC e non faccia alcuna dichiarazione riguardo alla propria certificazione che KHC possa considerare ingannevole o non autorizzata;
- sotto sospensione, revoca o scadenza della certificazione, il Cliente interrompa l'utilizzo di tutto il materiale pubblicitario che contiene qualsiasi riferimento a questa e intraprenda azioni come richiesto dallo schema di certificazione (ad es. per la restituzione dei documenti di certificazione) ed adotti qualsiasi altra misura richiesta;
- se il Cliente fornisce copie dei documenti di certificazione ad altri, i documenti devono essere riprodotti nella loro interezza;
- nel far riferimento alla propria certificazione di Servizio/prodotto nei mezzi di comunicazione quali documenti, opuscoli o materiale pubblicitario, il Cliente deve conformarsi ai requisiti stabiliti da KHC (rif. Punto 15 del presente Schema e Regolamento ed uso del marchio QMS 410001);
- le modifiche nell'Organizzazione del Cliente, di cui lo stesso abbia dato prontamente comunicazione a KHC, che possano influenzare la capacità di soddisfare i requisiti di certificazione;

6.2 il Cliente è tenuto a dare prontamente informazione a **KHC**, in merito alle azioni che intraprenderà, in merito ad eventuali rilievi, osservazioni o segnalazioni pervenute dalle autorità nazionali o locali preposte ai controlli (es. sanzioni civili e penali inerenti l'attività oggetto della certificazione, in modo che KHC possa prendere i dovuti provvedimenti, ad es. sospensione della certificazione).

6.3 **KHC** si riserva inoltre di effettuare audit aggiuntivi/supplementari rispetto a quanto previsto, annunciati o non annunciati, presso il Cliente:

- nel caso gli pervengano reclami o segnalazioni, ritenute particolarmente significative, relative alla non rispondenza del sistema di gestione del Cliente ai requisiti della Documento di riferimento e al presente Regolamento;
- in relazione a cambiamenti intervenuti all'Organizzazione del Cliente;
- cui è stata sospesa la certificazione.

In caso di rifiuto, senza valide motivazioni, da parte del Cliente, **KHC** può avviare l'iter di sospensione della certificazione.

Nel caso in cui i reclami e le segnalazioni siano ritenute giustificate da **KHC**, il costo dell'effettuazione dell'audit aggiuntivo/supplementare è a carico del Cliente.

6.4 Le date di esecuzione degli audit di sorveglianza sono concordate con il Cliente con adeguato anticipo e ad essa ufficialmente confermate tramite una comunicazione scritta per email. La descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione dell'audit di sorveglianza presso il sito/i, i nominativi del Team di Audit incaricati dell'effettuazione all'audit sono preventivamente comunicati da **KHC** al Cliente (Piano di Audit QIS 740101, che **KHC** invia al Cliente prima dell'effettuazione dell'audit stesso), che può fare obiezione sulla loro nomina, giustificandone i motivi.

6.5 La validità del certificato di conformità è confermata, a seguito dell'esito positivo dell'audit di sorveglianza, riesame e delibera del Comitato di Approvazione (CdA).

6.6 Al termine dell'audit è consegnato al Cliente copia del rapporto di audit (QIS 740102), sul quale sono tra l'altro riportate le eventuali non conformità, osservazioni e commenti riscontrati. In caso di non conformità, il processo di mantenimento della certificazione ed emissione del certificato aggiornato, procede come indicato al punto 5.2. In caso di mancata risoluzione delle non conformità (Oss) riscontrate **KHC** può sospendere la certificazione sino a che le non conformità stesse non siano state corrette e le azioni correttive valutate nell'efficacia. Tutte le spese relative ad eventuali audit aggiuntivi/supplementari conseguenti a carenze del sistema di gestione sono da considerarsi a carico del Cliente.

7 REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DI LEGALITÀ

7.1 Il Cliente si impegna a conformarsi ed a mantenersi conforme, per tutto il periodo di validità del Certificato di conformità, a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, decreti, ecc..., di tipo internazionale, nazionale o

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p align="center">Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security</p> | <p align="center">QIS 710001</p> |
| | <p align="center">Rev.02</p> | <p align="center">Pagina 5 di 9</p> |

locale applicabili alle proprie attività, processi, servizi, prodotti e personale. Il Cliente rimane pertanto l'unico responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di **KHC**.

8 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI/RISERVATEZZA

8.1 Il Cliente deve fornire ogni supporto necessario per la conduzione delle valutazioni/audit, inclusa la messa a disposizione della documentazione richiesta dai documenti cogenti di riferimento e delle relative registrazioni. Il Cliente deve inoltre consentire l'accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione.

8.2 Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc. ...) relativi alle attività di certificazione del Servizio/Prodotto sono considerati riservati.

8.3 **KHC** è legalmente responsabile, della gestione di tutte le informazioni ottenute o prodotte durante l'esecuzione delle attività di certificazione. Ad eccezione delle informazioni che il Cliente rende disponibili al pubblico, o quando concordato con **KHC** (ad es. per rispondere a reclami), tutte le altre informazioni sono considerate informazioni proprietarie e devono essere ritenute riservate. L'Organismo deve indicare al Cliente, in anticipo, le informazioni che intende rendere pubbliche (ad es. per inserimento in registro web). Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione del Cliente debbano essere divulgate per obblighi di legge, **KHC** ne darà avviso al Cliente. Le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (ad es. reclamante o da autorità in ambito legislativo) sono trattate come informazioni riservate.

8.4 **KHC** non sarà responsabile per nessuna perdita dovuta alla fornitura di informazioni false, incomplete o omissive nei documenti dovute agli atti o alle omissioni di qualsiasi soggetto esterno a **KHC**, tranne per le richieste esplicitamente espresse nello scopo del contratto di servizio.

8.5 L'Organismo di Accreditamento può richiedere la partecipazione di suoi osservatori ai processi di valutazione effettuati da **KHC** stesso, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da **KHC** siano conformi a documento di riferimento. La partecipazione di tali osservatori è previamente concordata tra **KHC** e l'Organizzazione. Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benessere alla suddetta partecipazione, non sarà rilasciato il certificato di conformità.

9 OBBLIGO DI INFORMAZIONE SUI PROCEDIMENTI LEGALI

9.1 Il Cliente si impegna a:

- notificare immediatamente a **KHC** tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc..., relativamente ad aspetti legali e legati all'oggetto della certificazione.
- notificare immediatamente a **KHC** eventuali procedimenti legali in corso inerenti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge,
- notificare immediatamente a **KHC** eventuali incidenti che abbiano richiesto l'intervento di enti esterni per la risposta e/o che abbiano comportato comunicazioni a pubbliche autorità,
- tenere informato **KHC** sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

9.2 In relazione a quanto sopra, **KHC** potrà eseguire visite di controllo straordinarie/supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato di conformità, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

10 RESCISSIONE, RIDUZIONE, SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 la validità del certificato può essere sospesa o revocata da **KHC** in tutti i casi in cui abbia ragione di ritenere che il Servizio/Prodotto non risponda più ai requisiti dello standard applicabile e nei seguenti casi:

- a) rilevazione di non conformità rispetto ai requisiti di certificazione, ad es. in occasione di Audit sorveglianza
- b) mancato adeguamento da parte dell'Organizzazione del Cliente alle modifiche del presente Schema comunicate da **KHC** o dello standard;
- c) mancata accettazione di visite periodiche (annuali) o suppletive (supplementari) richieste da **KHC**;
- d) mancata comunicazione di modifiche dell'organizzazione del Cliente;
- e) mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contestazioni, aventi ad oggetto il campo di applicazione del Servizio/Prodotto certificato;
- f) mancato pagamento da parte del Cliente dei compensi dovuti a **KHC**, nei termini previsti dal contratto e dal presente Schema;
- g) mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione del Certificato di conformità nel termine comunicato da **KHC**;
- h) cessazione delle attività del Cliente oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 12 mesi;
- i) condanna del Cliente per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del Servizio/Prodotto certificato;

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p align="center">Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security</p> | <p align="center">QIS 710001</p> |
| | <p align="center">Rev.02</p> | <p align="center">Pagina 6 di 9</p> |

l) riferimenti non corretti allo schema di certificazione o l'utilizzo ingannevole di licenze, certificati, marchi o qualsiasi altro riferimento ingannevole alla certificazione, individuati nella documentazione o nella pubblicità (rif. Regolamento ed uso del marchio - QMS 410001);

m) morosità.

10.2 Durante il periodo di sospensione/o in caso di revoca della certificazione, il Cliente non può fare uso del Certificato o fregiarsi della qualità di Organizzazione con Servizio/Prodotto certificato e deve portare a conoscenza dei terzi interessati con mezzi adeguati la situazione di sospensione/revoca.

10.3 In caso di sospensione, il nominativo del Cliente viene segnalato sul registro come "sospeso". La sospensione o la revoca della certificazione sarà comunicata da **KHC** all'eventuale Organismo di accreditamento, se il servizio/prodotto è sotto accreditamento.

10.4 In caso di revoca della certificazione il Cliente deve restituire il Certificato di conformità entro 15 giorni dalla comunicazione di revoca da parte di **KHC**. In casi di sospensione e revoca della certificazione, il Cliente e si impegna a non utilizzare marchi KHC relativi alla certificazione sospesa e a non fare riferimento in modo improprio alla certificazione oggetto di sospensione. Il nominativo del Cliente sarà eliminato dal registro sul sito web di KHC.

10.5 In caso di riduzione del campo di applicazione della certificazione, KHC aggiorna il certificato e lo invia al Cliente, al quale chiede l'aggiornamento di tutti documenti ed i canali di informazione verso i propri clienti (materiale pubblicitario, siti web, ecc.) aggiorna il registro presente sul sito web www.khc.it, informa l'Organismo di accreditamento.

10.6 La risoluzione della sospensione prevede la risoluzione della causa che ha portato alla sospensione ed il completamento del processo di valutazione, riesame e delibera in merito all'annullamento della sospensione. A seguito di un ripristino della certificazione, KHC aggiorna i documenti ufficiali, il registro, effettua comunicazione all'Organismo di accreditamento.

11 LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ

11.1 Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del servizio/prodotto costituiscono attestazione e garanzia da parte di **KHC** del rispetto dei requisiti del sistema di gestione (indicati nel documento di riferimento), gravanti sull'Organizzazione certificata, in relazione al campionamento effettuato nella verifica/audit, come si può evincere dalla registrazioni presenti nel rapporto di verifica/audit consegnato al Cliente (QIS 74 01 02).

11.2 è l'organizzazione del Cliente, e non **KHC**, che ha la responsabilità della conformità ai requisiti per la certificazione.

11.3 l'Organizzazione del Cliente è e rimane l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi ai requisiti cogenti applicabili ed alle aspettative dei propri Clienti e dei terzi in genere e si impegna a tenere indenne **KHC** ed i suoi dipendenti e professionisti da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività di **KHC** in base al presente Regolamento.

11.4 **KHC** non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente, che derivi o sia connessa al contratto ed alla sua esecuzione, in conseguenza di dichiarazioni o per il mancato rispetto di qualunque condizione espressa o implicita, garanzia od altra norma di legge o di regolamento, per ogni danno indiretto, speciale o consequenziale del Cliente (incluso il lucro cessante) ed il risarcimento per altre cause di **KHC** nei confronti del Cliente sarà limitato, per ogni evento o serie di eventi fra loro correlati, ad una somma non eccedente le tariffe pagate a **KHC** a fronte del contratto (IVA esclusa).

11.5 La Società non assumerà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente relativamente a reclami per perdite, danni o spese, qualora gli stessi non siano fatti valere nel periodo di un anno a far data dalla prestazione dello specifico servizio reso da **KHC** che dà origine al reclamo. Parimenti, **KHC** non assumerà alcuna responsabilità per presunto mancato completamento del servizio richiesto se non fatta valere in un identico termine da computarsi dalla data in cui questo avrebbe dovuto essere reso.

11.6 **KHC** non può essere intesa né come un assicuratore né come un garante e pertanto rifiuta ogni responsabilità in tale capacità. I Clienti che intendono garantirsi contro perdite o danni debbono sottoscrivere una apposita polizza di assicurazioni.

11.7 Il Cliente prende atto che **KHC**, nello stipulare un contratto o nel prestare i servizi richiesti, non assume, circo-scrive, abroga o scarica alcuna obbligazione dello stesso Cliente nei confronti dei terzi.

11.8 Il Cliente si obbliga a garantire, tenere indenne e manlevare **KHC** ed i suoi dipendenti ed ausiliari avverso qualunque reclamo mosso da terzi per perdite, danni o spese di qualunque natura, incluse quelle legali, e comunque sorgenti in relazione all'esecuzione, anche parziale od alla non esecuzione di qualunque servizio nella misura in cui la somma complessiva dei diversi reclami relativi a ciascun servizio eccedano il limite indicato al § 15 .

11.9 **KHC** si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o annullamento dell'accREDITAMENTO, nonché a supportare il cliente nella fase di passaggio ad altro organismo di certificazione. **KHC** non è in alcun modo responsabile di eventuali danni causati dall'annullamento o sospensione dell'accREDITAMENTO.

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p align="center">Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security</p> | <p align="center">QIS 710001</p> |
| | <p align="center">Rev.02</p> | <p align="center">Pagina 7 di 9</p> |

12 USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO

12.1 L'uso dei marchi **KHC** da parte del Cliente è consentito da parte di **KHC** ed in conformità al presente *Schema* e al *Regolamento ed uso del marchio di certificazione* (QMS 410001).

12.2 l'utilizzo dei marchi dovrà essere riferito esclusivamente ai servizi/prodotti certificati da **KHC** e per il campo di applicazione riconosciuto.

12.3 La facoltà di utilizzare i marchi **KHC** non può essere in alcun modo trasferita a terzi dal Cliente.

12.4 Il Cliente può fare uso dei marchi solo per il periodo di validità della certificazione rilasciate da **KHC**.

12.5 Ove, per qualsiasi motivo la certificazione sia sospesa, revocata, o venga comunque a cessare, anche temporaneamente, la propria efficacia, il Cliente dovrà immediatamente interrompere qualsiasi utilizzo dei marchi.

12.5 i marchi di **KHC** possono essere riprodotti in dimensioni reali o anche maggiori o minori rispetto ad esse, purché ne vengano rispettate le proporzioni e ne venga assicurata la leggibilità. Non è consentita la riproduzione parziale dei marchi.

12.6 Alle medesime condizioni previste dal presente regolamento, possono essere riprodotti, purché in forma integrale e leggibile, anche i certificati di certificazione rilasciati da **KHC**.

12.7 Per ogni violazione delle regole in materia di uso dei marchi contenute nel presente Documento, nei contratti o nell'ulteriore disciplina applicabile, **KHC** potrà eventualmente ricorrere anche ad azioni legali.

12.8 E' fatta salva la facoltà per **KHC** di chiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno a qualsivoglia titolo subito, in ragione dell'uso improprio dei marchi da parte del Cliente.

12.9 **KHC** si riserva di effettuare le verifiche ritenute più opportune al fine accertare che i marchi siano utilizzati nel rispetto di quanto previsto dal presente *Schema* e dal *Regolamento ed uso del marchio di certificazione* (QMS 410001) e da ogni altra regolamentazione applicabile, anche richiedendo al Cliente l'esibizione di documentazione quale cataloghi, carta intestata, ecc... Il rifiuto ingiustificato da parte del Cliente di esibire quanto richiesto da **KHC** comporta l'applicazione di quanto previsto al successivo capoverso.

In caso di violazione delle previsioni contenute ai precedenti punti da 12.2 a 12.8, **KHC** avrà la facoltà di risolvere il contratto per l'erogazione dei servizi.

12.10 i marchi di **KHC** relativi alle certificazioni non possono essere apposti sui prodotti del Cliente o sugli imballaggi di qualsiasi tipo.

12.11 Nel caso di certificazione parziale dei siti aziendali l'utilizzo dei marchi deve rendere esplicito che la certificazione non si riferisce alla totalità dell'Organizzazione del Cliente.

13 COMPENSI DOVUTI A KHC

13.1 I compensi per le attività prestate ai fini del rilascio del certificato di conformità, sono espressamente elencati nel contratto e saranno dovuti a **KHC**. Nel caso in cui il rilascio del certificato richieda attività supplementari non espressamente previste, sarà dovuto dal Cliente un corrispettivo ulteriore commisurato all'effettivo impegno richiesto e calcolato sulla base della tariffa indicata nel contratto in termini di man/day (giorno/uomo).

13.2 Oltre ai compensi previsti nel contratto, saranno a carico del Cliente le spese sostenute da **KHC** per le attività di verifica forfetizzate nella misura indicata nel contratto stesso. Ove quest'ultimo non specificasse la misura forfetaria delle spese, le stesse saranno rimborsate al costo effettivo sostenuto da **KHC** previa presentazione di copia dei giustificativi delle spese addebitate.

13.3 I compensi per l'attività svolta da **KHC** saranno dovuti dal Cliente anche in caso di mancata emissione del certificato di conformità per assenza dei requisiti di conformità, ovvero in caso di rinuncia al contratto.

13.4 Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente alla data di presentazione delle fatture (data di emissione fatture). In caso di pagamento ritardato, sarà applicato un interesse dell'1% per ogni mese o parte di esso.

13.5 Il contratto è valido per anni 3 (tre) dalla stipula e s'intende rinnovato annualmente, in assenza di revoca scritta inviata 6 (sei) mesi prima della scadenza. **KHC** può modificare l'importo di certificazione inviando comunicazione per email o fax 6 (sei) mesi prima della scadenza.

13.6 Se dopo l'inizio dell'attività da parte di **KHC**, il completamento delle attività diventa impossibile per causa non imputabile ad alcuna delle parti o comunque imputabile al Cliente, questi pagherà la parte di attività già compiuta ed in tal caso **KHC** avrà diritto ad imbuorsare le somme già ricevute a titolo d'acconto ed avrà, comunque diritto, alla corresponsione di un ulteriore importo da determinarsi a titolo di compenso forfetario per l'ulteriore attività svolta nella misura del 25 % dell'intero costo dei servizi.

13.7 **KHC** si riserva la facoltà di recedere dal presente accordo, a proprio insindacabile giudizio e senza, che a fronte di tale recesso possa esserle richiesto risarcimento o indennizzo alcuno, qualora si verifichi che trascorsi 30 gg. dalla data di emissione della fattura **KHC**, quest'ultima non risulta ancora pagata.

14 RICORSI

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p align="center">Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security</p> | <p align="center">QIS 710001</p> |
| | <p align="center">Rev.02</p> | <p align="center">Pagina 8 di 9</p> |

Qualsiasi persona o Organizzazione può presentare ricorso contro decisioni prese da KHC nei suoi confronti, riguardo a:

- certificazione;
- sospensione, annullamento o rinnovo della certificazione.

Tale ricorso deve essere inoltrato in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC, al Responsabile dell'Organismo (RO), entro 30gg dalla data di ricevimento della comunicazione.

Il ricorso dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il ricorso;
- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del ricorso.

Il Responsabile dell'Organismo (RO) comunica la decisione presa (tenendo conto dei risultati di precedenti ricorsi), in modo che questi possa comunicare, in forma scritta, al soggetto interessato la decisione presa entro tre mesi dal ricevimento dello stesso.

Il soggetto interessato ha 30 gg per ricorrere in appello. Dalla data di ricezione della richiesta di appello, KHC, comunicato entro 15 gg la presa in carico del ricorso al ricorrente, ha 3 mesi di tempo per risolvere la controversia. In caso di mancata risoluzione dopo i 3 mesi, la stessa è affidata ad una terna arbitrale costituita da:

- un rappresentante del Comitato di Certificazione;
- un rappresentante del soggetto che presenta ricorso;
- il Presidente del Consiglio d'Appello (terza parte indipendente, scelto da entrambi o in mancanza di accordo dal Presidente del Foro di Catania).

L'esito dell'appello sarà comunicato, in forma scritta, dal Responsabile dell'Organismo al soggetto interessato.

In tutti i casi le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

KHC si impegna a garantire che tutti i ricorsi siano trattati in maniera costruttiva, imparziale e secondo i tempi stabiliti. KHC si impegna altresì, a garantire che la presentazione, l'esame e la decisione sui ricorsi non possano dar luogo a qualsiasi azione discriminante contro il ricorrente. La decisione di risolvere il ricorso viene presa da, o riesaminata ed approvata da, persona/e non coinvolta/e nelle attività di certificazione relative al ricorso oppure da persona/e che non ha potenziale un conflitto di interesse con il Cliente (es. aver fornito consulenza o essere stato dipendente del Cliente che ha fatto ricorso, entro i due anni successivi alla fine della consulenza o dell'impiego). KHC si impegna ad intraprendere qualsiasi necessaria azione conseguente per risolvere il ricorso.

15 RECLAMI / SUGGERIMENTI

Qualsiasi persona o Organizzazione può inoltrare reclami /suggerimenti a KHC, in riferimento a sue attività o attività svolte da persone o Organismi posti sotto certificazione/qualifica da parte di KHC.

Il reclamo/suggerimento, che può essere inviato attraverso lettera - via posta ordinaria, fax o e-mail, dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il reclamo/suggerimento;
- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del reclamo/suggerimento.

Il reclamo/suggerimento sarà gestito dal RO (Responsabile dell'Organismo) e l'esito della gestione sarà comunicato dal RO al soggetto interessato, in forma scritta, entro 15 giorni lavorativi. La decisione di risolvere il reclamo viene presa da, o riesaminata ed approvata da, persona/e non coinvolta/e nelle attività di certificazione relative al reclamo oppure da persona/e che non ha potenziale un conflitto di interesse con il Cliente (es. aver fornito consulenza o essere stato dipendente del Cliente che ha fatto reclamo, entro i due anni successivi alla fine della consulenza o dell'impiego). KHC si impegna ad intraprendere qualsiasi necessaria azione conseguente per risolvere il reclamo.

16 IMPARZIALITÀ

16.1 KHC non preclude l'accesso alla certificazione in alcun caso.

16.3 Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, **KHC** potrà avvalersi tanto di personale dipendente, quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati e/o certificati. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri GRAVANTI su **KHC**, inclusi quelli in materia di indipendenza e riservatezza.

17 COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <p align="center">Schema requisiti per la certificazione di Servizi/Prodotti -Security</p> | <p align="center">QIS 710001</p> |
| | <p align="center">Rev.02</p> | <p align="center">Pagina 9 di 9</p> |

KHC è tenuta ad inviare alla Prefettura che [ha rilasciato la licenza](#) e al Ministero dell'interno – Dipartimento della pubblica sicurezza, all'indirizzo mail dipps.polammaen.rm@pecps.interno.it, con posta certificata:

- i provvedimenti di sospensione ovvero revoca del certificato emanati a carico degli Istituti di vigilanza;
- la segnalazione di eventuali criticità che non comportino l'adozione di provvedimenti di sospensione o revoca del certificato ([per gli Istituti di Vigilanza privata](#): es. NC collegate alla violazione di requisiti legislativi emesse in verifica iniziale prima del rilascio del certificato, segnalazione di natura tributaria riportate nel certificato dei carichi pendenti; [per le centrali operative, centrali di telesorveglianza/centri di monitoraggio e ricezione allarmi](#): es. NC collegate alla violazione di requisiti legislativi emesse durante la verifica iniziale prima del rilascio del certificato).

Tali comunicazioni devono essere tempestive ed inviate non oltre 5 giorni dalla decisione assunta da KHC.

KHC deve inoltre comunicare al Comitato tecnico di cui all'articolo 260-ter, comma 4, del Regolamento d'esecuzione T.U.L.P.S. (fino all'istituzione del Comitato le attribuzioni sono svolte dall'Ufficio per l'Amministrazione Generale – Ufficio per gli Affari della Polizia Amministrativa e Sociale del Dipartimento della pubblica sicurezza), all'indirizzo dipps.polammaen.rm@pecps.interno.it, con posta certificata, entro 60 giorni dalla loro emissione, i certificati emessi nonché le eventuali variazioni occorse in relazione alla validità o alle caratteristiche e requisiti degli istituti certificati.

KHC deve mantenere la documentazione di verifica per almeno 6 anni dalla data dell'audit. Nelle check list viene riportato il dettaglio dei documenti dell'organizzazione (es: autorizzazioni) che l'KHC deve acquisire in copia e allegare alla pratica, e rendere disponibile all'Autorità competente [ovvero](#) Accredia su richiesta.