



Regolamento per la Certificazione dei Centri di Contatto

Revisione: 02
In vigore dal 14/01/2020

RINA
Via Corsica 12
16128 Genova - Italia
tel +39 010 53851
fax +39 010 5351000
web site: www.rina.org

Regolamenti tecnici

INDICE

1	GENERALITÀ.....	3
1.1	3
2	NORMA DI RIFERIMENTO/ REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE.....	3
2.1	3
3	VALUTAZIONE INIZIALE.....	3
3.1	3
3.1.1	VERIFICA DOCUMENTALE.....	3
3.1.2	VERIFICA SUL CAMPO	3
4	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	4
4.1	4
5	ESECUZIONE DELLA VALUTAZIONE	4
5.1	4
6	GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA'	4
6.1	4

1 GENERALITÀ

1.1

Nel presente Regolamento sono definite le procedure supplementari e/o sostitutive, applicate da RINA per la certificazione dei Centri di Contatto rispetto a quanto già definito nel Regolamento generale per la certificazione di Servizi.

I punti del presente Regolamento si riferiscono (e mantengono la stessa numerazione) ai punti corrispondenti del Regolamento Generale per la Certificazione dei servizi per i quali sono state apportate modifiche e/o integrazioni.

2 NORMA DI RIFERIMENTO/ REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

2.1

Oltre a quanto stabilito dal Regolamento generale per la Certificazione dei Servizi, per ottenere la certificazione da parte di RINA, l'Organizzazione deve soddisfare, inizialmente e nel tempo, i requisiti delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'Annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017.

3 VALUTAZIONE INIZIALE

3.1

Il Richiedente deve presentare a RINA apposita domanda per ottenere il rilascio del Certificato di Conformità del servizio, utilizzando il Questionario Informativo inviato dall'ufficio competente, ed integrandolo ove necessario.

3.1.1 VERIFICA DOCUMENTALE

Per procedere all'iter di certificazione, il centro di contatto deve rendere disponibili a RINA i documenti richiesti dalle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, necessari per effettuare l'esame documentale.

L'esito dell'esame documentale verrà comunicato per iscritto al Centro di contatto.

La verifica documentale può essere svolta direttamente presso il Centro di Contatto.

In caso di esito negativo la verifica può procedere, ma gli elementi non conformi dovranno essere considerati ai fini della decisione per la certificazione.

Tutta la documentazione esaminata ed approvata da RINA deve essere chiaramente identificata (eventualmente mediante apposizione di timbro/ firme) e conservata per almeno 3 anni.

3.1.2 VERIFICA SUL CAMPO

La verifica ispettiva presso il centro di contatto verrà eseguita sulla base dei requisiti riportati nelle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'Annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017.

L'esito della verifica ispettiva verrà comunicato per iscritto al Centro di contatto.

4 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

4.1

Ad integrazione di quanto riportato nel Regolamento Generale per la Certificazione di Servizi, si definiscono i seguenti requisiti.

La certificazione ha validità triennale dal momento della conclusione della verifica ispettiva di Certificazione presso l'azienda.

Le verifiche periodiche vengono condotte con periodicità annuale, con le stesse modalità della verifica di certificazione.

Nel caso in cui l'Organizzazione intenda estendere la certificazione ad altri servizi previsti dalla norma, RINA, in base alle condizioni per l'estensione della verifica, proporrà all'Organizzazione una variazione ai termini contrattuali dell'attività.

5 ESECUZIONE DELLA VALUTAZIONE

5.1

RINA può rilasciare durante la verifica:

- Non Conformità Maggiore (Rilievo di Tipo A): non soddisfacimento di un requisito delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017;
- Non Conformità Minore (Rilievo di Tipo B): non soddisfacimento parziale di un requisito delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017. Le misure necessarie al soddisfacimento completo dei requisiti devono essere facilmente realizzabili entro i successivi 12 mesi.
- Osservazione (Rilievo di Tipo C): aspetti passibili di miglioramento

6 GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA'

6.1

In caso di esito positivo delle valutazioni di cui sopra, RINA iscrive il servizio nell'apposito Registro dei servizi/prodotti certificati e invia al Centro di contatto un originale del Certificato di conformità, in cui sono indicati tra l'altro, oltre ai riferimenti del RINA:

- le norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017;
- i servizi certificati;
- il/i Centro di contatto a cui il certificato fa riferimento, comprese le sedi secondarie.
- le Condizioni di validità (date di prima emissione, emissione corrente...);
- il Logo ACCREDIA.

Pubblicazione: RC/C 134
Edizione Italiana

RINA
Via Corsica 12
16128 Genova - Italia

tel +39 010 53851
fax +39 010 5351000
web site : www.rina.org

Regolamenti tecnici