

Sertifiointipalvelujen tekniset ehdot

1. YLEISTÄ

- 1.1 Bureau Veritas Certificationin (jäljempänä "BVC") Asiakkaiden on sertifioinnin saadakseen ja säilyttääkseen kehitettävä ja ylläpidettävä johtamisjärjestelmiään niitä koskevien vaatimusten mukaisesti ja sallittava BVC:lle ehdoton pääsy auditoimaan tai muuten todentamaan, että johtamisjärjestelmät vastaavat niitä koskevia vaatimuksia.
- 1.2 BVC:n myöntämä sertifiointi koskee vain niitä palveluita tai tuotteita, jotka on valmistettu ja/tai tarjottu BVC:n sertifioimien Asiakkaan johtamisjärjestelmien mukaisesti. Tietyissä sertifiointijärjestelmissä edellytetään tämän asiakirjan sisällön laajentamista. Siitä määrätään erikseen kyseisessä järjestelmässä. Ainoastaan Asiakkaat ovat vastuussa palvelujensa ja tuotteidensa vioista, ja Asiakkaan on puolustettava ja suojeltava BVC:tä sekä vapautettava se kaikista kyseisiin palveluihin ja tuotteisiin liittyvistä vioista, vaatimuksista tai korvausvaatimuksista.
- 1.3 Myönnetty sertifiointi ei vapauta Asiakkaita johtamisjärjestelmien soveltamisalaa kuuluvia palveluita tai tuotteita koskevista lakisääteisistä velvollisuuksista tai muista vaatimuksista.
- 1.4 BVC:llä on oikeus ottaa kopioita Asiakkaan Tiedoista, jos se on tarpeen Akkreditointilaitoksen säilytyskäytännön vuoksi.

2. PALVELUT

2.1 MÄÄRITELMÄT

- 2.1.1 Tässä määrittelemättömien isolla alkukirjaimella kirjoitettujen termien merkitykset on määritelty ISO/IEC 17000 -standardin Vaatimustenmukaisuuden arvioinnin sanastossa täydennettynä mahdollisilla IAF:n tai EA:n vaatimilla asiakirjoilla.

2.2 SERTIFIOINTIPYYNNÖT

- 2.2.1 Tämän Sopimuksen mukaisesti tarjottavien akkreditoitujen Palvelujen Sopimusyksikkö on:
- (a) UKAS-akkreditoinnin osalta Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch
- (b) ANAB- ja SAAS-akkreditoinnin tai UNIFE-tunnustuksen osalta Bureau Veritas Certification Holdings SAS
- (c) paikallinen Bureau Veritasin oikeudellinen yksikkö sen akkreditointiin kuuluvien palvelujen osalta.
- 2.2.2 Asiakasta pyydetään toimittamaan yksityiskohtaiset tiedot Palvelujen kohteena olevien toimintojensa koosta ja laajuudesta.
- 2.2.3 BVC toimittaa Hakemuslomakkeen saatuaan nämä tiedot Asiakkaalta.
- 2.2.4 BVC määrittää auditoinnin keston laatu-, ympäristö- ja työterveyden johtamisjärjestelmien osalta asiakkaan toimittamien tietojen perusteella IAF:n Pakollisen Asiakirjan 5 mukaisesti. Laskelmaperusteet voidaan toimittaa asiakkaalle pyynnöstä.
- 2.2.5 Usean Toimipaikan Tarjous perustuu Asiakkaan toimittamiin tietoihin. Se sisältää kunkin sertifiointijärjestelmän kyseessä olevan Akkreditointilaitoksen sääntöjen viimeisimmän version mukaiset useaa toimipaikkaa koskevat kriteerit. Jos Asiakkaan toimittamien auditointitietojen todetaan myöhemmin olevan virheellisiä, BVC pidättää oikeuden muuttaa ja korjata tarjousta ja/tai Sopimusta edellä mainittujen sääntöjen noudattamisen varmistamiseksi.

2.3 ENSIMMÄINEN SERTIFIOINTIPROSESSI

Asiakkaan ja BVC:n on sovittava tarjottavan Palvelun yksityiskohdista ennen kuin BVC alkaa tarjota Palveluita.

2.3.1 SUUNNITTELUTAPAAMINEN

- (a) Asiakkaan kanssa on laajennetussa auditoinnissa järjestettävä suunnittelutapaaminen ennen auditointiajan lopullista määrittämistä. Tämä koskee vain tilanteita, joissa asiakkaan johtamisjärjestelmä on täysin integroitu ja joissa sertifiointi tehdään vähintään kahden auditointikriteeristön/-standardin mukaisesti.

- (b) BVC järjestää suunnittelutapaamisen ensimmäisellä kerralla ennen vaiheen 1 auditointia tai sen aikana ja myöhemmin silloin, kun organisaation Integroidussa Johtamisjärjestelmässä (IMS) tapahtuu merkittäviä muutoksia. Suunnittelutapaaminen voidaan järjestää myös virtuaalisesti.
- (c) BVC:n auditointitiimin johtaja määrittää suunnittelutapaamisen aikana lopullisen auditointiajan ja auditointisuunnitelman tehokkaan rakenteen Asiakkaan prosessien, Integroidun Johtamisjärjestelmän ja rakenteen perusteella.

2.3.2 VAIHEEN 1 AUDITOINTI

- (a) BVC toteuttaa valmiusarvioinnin, jossa määritetään valmius auditoinnin Vaiheeseen 2 (vaatimusten ymmärtäminen, Asiakkaan johtamisjärjestelmän laajuutta, prosesseja ja sijaintia koskevien tietojen kerääminen, Vaiheen 2 resurssien kohdennuksen arviointi, Vaiheen 2 suunnittelu, sisäisen auditointijärjestelmän arviointi).

2.3.3 VAIHEEN 2 AUDITOINTI

- (a) BVC toimittaa auditointiohjelman ennen auditoinnin alkua.
- (b) BVC:n auditointitiimin tapaamisessa Asiakkaan johdon kanssa keskustellaan auditointiprosessin yksityiskohdista ja käsitellään auditoinnin suorittamiseen mahdollisesti liittyviä ongelmia. BVC:n auditointitiimi käsittelee mahdollisia täyttämättömiä vaatimuksia, havaintoja ja parannusmahdollisuuksia, jos ja silloin kun niitä havaitaan auditoinnin aikana.
- (c) BVC:n auditointitiimi valmistelee ja esittelee Asiakkaan johdolle Auditointiraportin, jossa esitetään auditoinnissa tehdyt havainnot ja sertifioinnin laajuus sekä pyritään tarvittaessa sopimaan tarvittavista korjaustoimista.

2.3.4 VAIHEEN 1 JA VAIHEEN 2 AUDITOINTIEN MUUTOKSET

- (a) Sopimusta voidaan muuttaa, jos BVC toteaa Vaiheen 1 Auditoinnin perusteella, että Vaihetta 2 koskevia järjestelyjä on tarpeen muuttaa (laajuutta, henkilötyöpäiviä tai toimipaikkoja koskevat muutokset).
- (b) Jos BVC toteaa auditoinnin Vaiheessa 1 koottujen tietojen perusteella, ettei pyydettyjä tietoja ole toimitettu ja/tai ne ovat puutteellisia, seurauksena voi olla Vaiheessa 2 johtamisjärjestelmän tehokasta toteutusta koskeva vakava vaatimusten täyttämättömyys.
- (c) Jos Vaiheiden 1 ja 2 Auditoinnit on suunniteltu toteutettavaksi peräkkäin, BVC:llä on oikeus lykätä Vaiheen 2 Auditointia Asiakkaan kustannuksella, jos Vaiheen 1 tulokset eivät tarjoa edellytyksiä siirtyä Vaiheen 2 Auditointiin.

2.3.5 POIKKEAMAT

- (a) BVC toteuttaa vakavan poikkeaman kyseessä ollessa ylimääräisen seurantakäynnin, joka laskutetaan BVC:n voimassa olevilla hinnoilla.
- (b) Ehdotettujen korjaavien toimenpiteiden katselmoinnin kulut veloitetaan sopimuksen mukaisesti.

2.3.6 SERTIFIKAATIN JA RAPORTTIEN TOIMITTAMINEN

- (a) BVC toimittaa Asiakkaalle Raportit ja sertifikaatin, jos ja kun kaikki Asiakkaan ja BVC:n auditointitiimin kesken sovitut korjaustoimenpiteet on tehty.
- (b) BVC ei tee myönteistä sertifiointipäätöstä, ennen kuin kaikki sovellettavat vaatimukset täyttyvät kaikilta osin.
- (c) Sertifikaatissa mainitaan vaatimus tai vaatimukset, joiden ehdot Asiakkaan on todettu täyttävän auditointihetkellä ja johtamisjärjestelmän kattamilta osin.

2.4 SERTIFIKAATIN YLLÄPITO

2.4.1 SEURANTA

- (a) BVC valvoo auditointiohjelman avulla Asiakkaan sertifioinnin ylläpitämistä.
- Tästä jatkuvasta ohjelmasta sovitaan Asiakkaan kanssa tehdyssä Sopimuksessa.

Sertifiointipalvelujen tekniset ehdot

- (b) Kun BVC on sopinut päivät, Asiakkaan on toteutettava kaikki tarvittavat järjestelyt sovittujen päivien varaamiseksi. Määräaikaisarviointi tehdään yhden kerran kalenterivuodessa. Ensimmäinen määräaikaisarviointiauditointi tehdään kahdentoista (12) kuukauden kuluessa sertifiointipäätöksen päiväyksestä.

2.4.2 UUELLEENSERTIFIOINTI

BVC arvioi Asiakkaan sertifioinnin automaattisesti uudelleen kolmen (3) vuoden välein. Jos määräaikaisarviointien ja/tai uudelleensertifiointiauditoinnin tulokset (mukaan lukien se, että kaikki Asiakkaan ja BVC:n auditointitietoihin sopimat korjaustoimet on toteutettu), BVC myöntää sertifikaatin Asiakkaalle uudelleen. On syytä huomata, että sertifioinnin jatkuminen keskeytyksettä edellyttää tämän prosessin toteuttamista ennen sertifikaatin voimassaolon päättymistä.

2.5 SERTIFIOINNIN MUUTOKSET

Asiakkaan on ilmoitettava BVC:lle viipymättä tuotteidensa tai palveluidensa merkittävistä muutoksista, jotka voivat vaikuttaa sertifioituun johtamisjärjestelmään tai -järjestelmiin, tai muista sertifioinnin voimassaoloon mahdollisesti vaikuttavista olosuhteista. Sertifioinnin voimassaoloon mahdollisesti vaikuttavia muutoksia ovat esimerkiksi toimipaikan muutos, lisätoimipaikat, prosessin muutos, omistajanvaihdos, laajuuden muutos, työntekijämäärän muutos jne.. BVC ryhtyy tällöin tarvittaviin toimenpiteisiin, joita voivat olla esimerkiksi ylimääräinen seurantakäynti, ennalta ilmoittamaton käynti ja/tai sertifioinnin muuttaminen. Näistä toimenpiteistä veloitetaan voimassa olevat hinnat. Ennalta ilmoittamattomia käyntejä voidaan tehdä myös Asiakasta koskevien valitusten tutkimiseksi.

2.6 BVC:N MERKKI JA AKKREDITOINTIMERKKI

- 2.6.1 Asiakkaan on käytettävä BVC:n ja Akkreditointilaitoksen merkkejä BVC:n toimittamien ohjeiden mukaisesti, mukaan lukien immateriaaliomaisuutta koskevat vaatimukset.
- 2.6.2 BVC säätelee sertifiointimerkin käyttöä ohjeistuksella, jossa selitetään, mitenertifiointimerkki ja siihen liittyvät logot asetetaan esille ja miten niitä käytetään. Ohjeistus on saatavana pyynnöstä. BVC auditoi seurantakäynneillä tavan, jolla Asiakas käyttää sertifiointimerkkiä ja/tai siihen liittyvää logoa.
- 2.6.3 Sertifioinnin kohde ei saa olla epäselvä merkissä tai siihen liittyvässä tekstissä. BVC:n merkkiä ja/tai Akkreditointilaitoksen merkkiä ei saa käyttää loppuasiakkaalle näkyviin tulevassa tuotteessa tai tuotepakkauksessa eikä muulla tavalla, jota voitaisiin pitää osoituksena tuotteen vaatimustenmukaisuudesta.

2.7 AKKREDITOINTILAITOKSEN PÄÄSY

Asiakas sallii BVC:n Akkreditointilaitokselle tai sen edustajille pääsyn mihin tahansa auditointi- tai valvontaprosessin osaan, jotta BVC:n auditointitietoihin voidaan todeta olevan suorittamassa johtamisjärjestelmän auditointia sovellettavien vaatimusten noudattamisen vahvistamiseksi. Asiakkaalla ei ole oikeutta hylätä Akkreditointilaitoksen, sen edustajien tai BVC:n tätä koskevaa pyyntöä. Bureau Veritasin ja Akkreditointilaitoksen on arvioitava ja hyväksyttävä Akkreditointilaitoksen todistajan arvioinnista kieltäytyminen, ja jos syytä ei pidetä hyväksyttävänä, seurauksena voi olla akkreditoitujen sertifioinnin poistaminen.

2.8 SERTIFIOINNIN PERUUTUS

- 2.8.1 BVC pidättää oikeuden peruuttaa väliaikaisesti tai pysyvästi sertifikaatin tai lyhentää tai jatkaa sitä koska tahansa ilmoittamalla asiasta Asiakkaalle kirjallisesti kolme (3) kuukautta etukäteen tai myöhemmin, jos tilanne BVC:n käytettävissä olevien tietojen perusteella sitä edellyttää. Jos BVC arvioi edellä mainitut toimenpiteet tarpeellisiksi, se toimittaa Asiakkaalle tarvittavat tiedot ja tarjoaa mahdollisuuden toteuttaa korjaustoimia, ennen kuin BVC tekee toimenpiteistään lopullisen päätöksen määräajan kuluttua loppuun.
- 2.8.2 Ennalta ilmoittamattomien käyntien avulla voidaan valvoa myös asiakkaita, joiden sertifiointi on tilapäisesti peruutettu.

- 2.8.3 Tilapäisesti peruutettu sertifikaatti voidaan saattaa jälleen voimaan jos BVC toteaa, että vaatimustenmukaisuuden ongelmat on ratkaistu tyydyttävällä tavalla ja että Asiakkaan johtamisjärjestelmä täyttää sitä koskevat vaatimukset.

- 2.8.4 BVC pidättää oikeuden julkaista tällaista toimenpidettä koskevan tiedon.

3. SERTIFIKAATTI JA RAPORTIT

- 3.1 Asiakas ei saa jäljentää tai kopioida Sertifikaattia tai Raportteja ilman BVC:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Asiakkaalla tai millään kolmannella osapuolella ei ole oikeutta luottaa Sertifikaatin tai Raporttien jäljennökseen tai kopioon, jolle ei ole saatu BVC:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- 3.2 BVC toimittaa Sertifikaatin tai Raportit. Ne on tarkoitettu Asiakkaan yksinomaiseen käyttöön, eikä niitä saa julkaista, käyttää mainostarkoituksiin, jaella, kopioida tai jäljentää jaeltavaksi kenellekään muulle henkilölle tai organisaatiolle tai muuten luovuttaa julkiseen käyttöön ilman BVC:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- 3.3 Sertifikaatti tai Raportit toimitetaan ainoastaan Asiakkaan ennen Palvelujen tarjoamista BVC:lle toimittamien kirjallisten ohjeiden, asiakirjojen, tietojen ja mallien mukaisesti. BVC ei vastaa mistään Sertifikaatin tai Raporttien sisältämästä virheestä, puutteesta tai epätarkkuudesta siltä osin kuin Asiakas on antanut BVC:lle virheellistä tai puutteellista tietoa.
- 3.4 Sertifikaatissa tai Raporteissa esitetään BVC:n havainnot ainoastaan Palvelujen suorittamisajalta ja ainoastaan niiden Asiakkaan Tietojen osalta, jotka on tarjottu BVC:n käyttöön ennen Palvelujen suorittamista tai sen aikana. BVC:llä ei ole velvollisuutta päivittää Sertifikaattia tai Raportteja niiden toimittamisen jälkeen, ellei tässä Sopimuksessa muuta todeta tai ellei Sopijapuolten kesken ole muuta sovittu kirjallisesti.
- 3.5 Asiakas (ei BVC eikä sen Tytäryhtiöt tai näiden edustajat) vastaa täysin itse omasta, riippumattomasta arvioinnistaan, joka koskee Sertifikaattia tai Raportteja, BVC:n toimittamia tietoja ja Asiakkaan tai kolmannen osapuolen BVC:n toimittaman Sertifikaatin tai Raporttien perusteella tekemiä päätöksiä tai toimenpiteitä. BVC eikä mikään sen Tytäryhtiö tai näiden agentti, toimihenkilö, työntekijä, edustaja tai toimeksisaaja ei anna takuuta Asiakkaan Sopimuksen mukaisen Sertifikaatin perusteella tekemien päätösten tai toimien laadusta, lopputuloksesta, tehokkuudesta tai sopivuudesta.
- 3.6 BVC:llä ei ole velvollisuutta viitata tosiseikkoihin tai olosuhteisiin taikka ilmoittaa tosiseikkoja tai olosuhteita, jotka eivät kuulu Palvelujen alaan, eikä sillä ole mitään vastuuta, joka liittyy tällaisiin tosiseikkoihin tai olosuhteisiin viittaamatta jättämiseen tai niiden ilmoittamatta jättämiseen.
- ## 4. VALITUKSET JA VETOOMUKSET
- 4.1 Jos Asiakas haluaa tehdä vetoituksen jostakin BVC:n päätöksestä, sen tulisi toimia BVC:n vetoomusohjeiden mukaisesti. Ohjeet ovat saatavana BVC:n verkkosivustolla tai pyynnöstä.
- 4.2 Jos BVC:tä kohtaan esitetään valitus, se on tehtävä ensisijaisesti BVC:n paikallistoimistolle. Ellei Asiakas halua tehdä valitusta suoraan BVC:n paikallistoimistolle, valitus on lähetettävä kirjallisesti kyseiselle Akkreditointiyksikölle tai Akkreditointilaitokselle tai Järjestelmän Omistajalle.