

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, joita ovat esimerkiksi
- ISO/IEC 17021 ja ISO 17065 akkreditoitintandardit ja muiden kansainvälisten standardien lisävaatimukset ja ohjeet
 - sovellettavat IAF:n Pakolliset Asiakirjat
 - akkreditointielinten tekniset määräykset
 - BVC:n sertifiointipalvelujen yleiset ehdot
 - BVC:n tunnuksia ja logoja koskevat käyttöohjeet.
- 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 ISO/IEC 17021-1 standardin mukaisesti, tai 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 akkreditoitu yksikkö (jolla on kyseisten palvelujen akkreditointi) on
- (a) UKAS-akkreditoinnin osalta Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch
 - (b) ACCREDIA-akkreditoinnin osalta Bureau Veritas Certification Holdings SAS Italy Branch
 - (c) ANAB- ja SAAS-akkreditoinnin tai UNIFE-tunnustuksen osalta Bureau Veritas Certification Holdings SAS
 - (d) paikallinen Bureau Veritasin oikeudellinen yksikkö sen akkreditointiin kuuluvien palvelujen osalta.
- Asiakkaalle määritetään nimetty akkreditoitu yksikkö. Akkreditoitulla yksiköllä on laillinen oikeus toteuttaa sertifiointiin liittyviä toimia Asiakkaalle.
- 2.2.2 Asiakas toimittaa Hakemuslomakkeella yksityiskohtaiset tiedot Palvelujen kohteena olevien toimintojensa koosta ja laajuudesta.
- 2.2.3 BVC toimittaa Ehdotuksen saatuaan nämä tiedot Asiakkaalta.
- 2.2.4 BVC määrittää auditoinnin keston laatu-, ympäristö- ja työterveyden johtamisjärjestelmien osalta asiakkaan toimittamien tietojen perusteella sovellettavien IAF:n Pakollisten Asiakirjojen mukaisesti. Laskelmaperusteet voidaan toimittaa Asiakkaalle.
- 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

tarjoustaan ja/tai Sopimusta edellä mainittujen sääntöjen noudattamisen varmistamiseksi.

- 2.2.6 BVC on akkreditoitu/valtuutettu useiden järjestelmien, kuten ISO 17021 ja ISO 17065 standardien sekä IATF:n, UNIFEn, KBA:n ja VDA:n sääntöjen, mukaisesti. Kyseisiä järjestelmiä sovelletaan siltä osin kuin se on olennaista Sopijapuolten väliseen suhteeseen siten, että kaikkia Bureau Veritas Certificationiin kyseisten järjestelmien puitteissa sovellettavia toimenpiteitä ja käytännesääntöjä sovelletaan myös Asiakkaaseen.

2.3 ENSIMMÄINEN SERTIFIOINTIPROSESSI

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

2.3.1 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).

2.3.2 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, havaitut vaatimustenmukaisuuden ongelmat ja sertifioinnin laajuus.

2.3.3 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 Auditointi 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.

2.3.4 POIKKEAMAT

- (a) BVC toteuttaa vakavan poikkeaman kyseessä ollessa ylimääräisen seurantakäynnin, joka laskutetaan BVC:n voimassa olevilla hinnoilla.
- (b) Asiantuntijoiden ajankäyttö ja kulut, jotka johtuvat Asiakkaan (vakavien ja lievien) poikkeamien poistamiseksi ehdottamien toimien arvioinnista, veloitetaan myöhempää korvausta vastaan.

2.3.5 SERTIFIKAATIN JA RAPORTTIEN TOIMITTAMINEN

- (a) BVC toimittaa lopullisen Raportin, 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) BVC toimittaa Asiakkaalle Sertifikaatin, kun myönteinen sertifiointipäätös on tehty.
- (d) Sertifikaatissa mainitaan vaatimus tai vaatimukset, joiden ehdot Asiakkaan on todettu täyttävän auditointihetkellä, johtamisjärjestelmän laajuus, maantieteellinen sijainti ja sertifioinnin voimassaoloaika.

Sertifiointipalvelujen tekniset ehdot

2.4 SERTIFIKAATIN YLLÄPITO

2.4.1 SEURANTA

- (a) BVC valvoo auditointiohjelman avulla Asiakkaan sertifiointin ylläpitämistä.
- Tästä jatkuvasta ohjelmasta sovitaan Asiakkaan kanssa tehdyssä Sopimuksessa.
- (b) Kun BVC on sopinut päivät, Asiakkaan on toteutettava kaikki tarvittavat järjestelyt sovittujen päivien varaamiseksi. Määräaikasarviointi tehdään yhden kerran kalenterivuodessa. Ensimmäinen määräaikasarviointiauditointi tehdään kahdenkymmenen (12) kuukauden kuluessa sertifiointipäätöksen päiväyksestä.

2.4.2 UDELLEENSERTIFIointi

BVC arvioi Asiakkaan sertifiointin automaattisesti uudelleen kolmen (3) vuoden välein. Jos määräaikasarviointien ja/tai uudelleensertifiointiauditointien tulokset (mukaan lukien se, että kaikki Asiakkaan ja BVC:n auditointitiimin sopimat korjaustoimet on toteutettu), BVC myöntää sertifiokaatin Asiakkaalle uudelleen. On syytä huomata, että sertifiointin jatkuminen keskeytyksellä edellyttää tämän prosessin toteuttamista ennen sertifiokaatin voimassaolon päättymistä.

2.5 SERTIFIointiN MUUTOKSET

Asiakkaan on ilmoitettava BVC:lle viipymättä tuotteidensa tai palveluidensa merkittävistä muutoksista, jotka voivat vaikuttaa sertifiointuun johtamisjärjestelmään tai -järjestelmiin, tai muista sertifiointin voimassaoloon mahdollisesti vaikuttavista olosuhteista. Sertifiointin voimassaoloon mahdollisesti vaikuttavia muutoksia ovat esimerkiksi toimipaikan muutos, lisätoimipaikat (väliaikaiset toimipaikat mukaan lukien), virtuaalinen toimipaikka, prosessin muutos, omistajanvaihdos, laajuuden muutos, työntekijämäärän muutos ja muutokset johdossa. BVC ryhtyy tällöin tarvittaviin toimenpiteisiin, joita voivat olla esimerkiksi ylimääräinen seurantakäynti, ennalta ilmoittamaton käynti ja/tai sertifiointin muuttaminen. Näistä toimenpiteistä veloitetaan voimassa olevat hinnat. Ennalta ilmoittamattomia käyntejä voidaan tehdä myös Asiakasta koskevien valitusten tutkimiseksi.

2.6 SERTIFIointi- JA AKKREDITointiMERKKI

- 2.6.1 Asiakkaan on käytettävä sertifiointimerkkiä BVC:n toimittamien ohjeiden mukaisesti, mukaan lukien immateriaaliomaisuutta koskevat vaatimukset. Akkreditointilaitoksen merkin käyttö on kiellettyä.
- 2.6.2 BVC säätelee sertifiointimerkin käyttöä ohjeistuksella, jossa selitetään, miten sertifiointimerkki ja siihen liittyvät logot asetetaan esille ja miten niitä käytetään. Ohjeistus on saatavana pyynnöstä. BVC auditoi seurantakäynneillä tavalla, jolla Asiakas käyttää sertifiointimerkkiä ja/tai siihen liittyvää logoa.
- 2.6.3 Sertifiointin kohde ei saa olla epäselvä merkissä tai siihen liittyvässä tekstissä. Sertifiointitunnusta 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 auditointitiimin 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 akkreditoidun sertifiointin poistaminen. Asiakas valtuuttaa BVC:n luovuttamaan olennaiset tiedot Akkreditointilaitokselle.

2.8 SERTIFIointiN PERUUTUS

- 2.8.1 BVC pidättää oikeuden peruuttaa väliaikaisesti tai pysyvästi sertifiokaatin 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 tarpeelliseksi, se toimittaa Asiakkaalle tarvittavat tiedot ja tarjoaa mahdollisuuden toteuttaa korjaustoimia, ennen kuin BVC tekee toimenpiteistään lopullisen päätöksen määräajan kuluessa loppuun.

- 2.8.2 Ennalta ilmoittamattomien käyntien avulla voidaan valvoa myös asiakkaita, joiden sertifiointi on tilapäisesti peruutettu.
- 2.8.3 Tilapäisesti peruutettu sertifiokaatti 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 Sertifiokaattia tai Raportteja ilman BVC:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Asiakkaalla tai millään kolmannella osapuolella ei ole oikeutta luottaa Sertifiokaatin tai Raporttien jäljennökseen tai kopioon, jolle ei ole saatu BVC:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- 3.2 BVC toimittaa Sertifiokaatin 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. Edellä esitetystä huolimatta Asiakkaalla on lupa käyttää Sertifiokaattia todistaakseen kolmansille osapuolille, että sillä on johtamisjärjestelmän sertifiointi.
- 3.3 Sertifiokaatti tai Raportit toimitetaan ainoastaan Asiakkaan ennen Palvelujen tarjoamista BVC:lle toimittamien kirjallisten ohjeiden, asiakirjojen, tietojen ja mallien mukaisesti. BVC ei vastaa mistään Sertifiokaatin tai Raporttien sisältämästä virheestä, puutteesta tai epätarkkuudesta siltä osin kuin Asiakas on antanut BVC:lle virheellistä tai puutteellista tietoa.
- 3.4 Sertifiokaatissa 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 Sertifiokaattia 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 Sertifiokaattia tai Raportteja, BVC:n toimittamia tietoja ja Asiakkaan tai kolmannen osapuolen BVC:n toimittaman Sertifiokaatin tai Raporttien perusteella tekemiä päätöksiä tai toimenpiteitä. BVC eikä mikään sen Tytäryhtiö tai näiden toimihenkilö, ulkoinen auditoija, ulkoinen tekninen asiantuntija, työntekijä, edustaja tai toimeksisaaja ei anna takuuta Asiakkaan Sopimuksen mukaisen Sertifiokaatin tai Raporttien perusteella tekemien päätösten tai toimien laadusta, lopputuloksesta, tehokkuudesta tai sopivuudesta.

4. VALITUKSET JA VETOOMUKSET

- 4.1 Jos Asiakas haluaa tehdä vetoituksen jostakin BVC:n päätöksestä, sen tulisi toimia BVC:n vetoamusohjeiden 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.