

Generelle bestemmelser – sertifisering

Bestemmelsene oppført i dette dokumentet skal ivaretas, men ikke begrenses til.

Kundens forpliktelser

Det forutsettes at kunde benytter selskapet Akvasafe AS for utførelse av tjenester som er tilknyttet til utstedelse av et sertifikat eller bevis. Generelt forplikter Akvasafe AS seg til å prioritere og å utføre bestilte tjenester innen rimelig tid.

Kunden kan også benytte seg av Akvasafe AS sine tjenester som ikke direkte er knyttet opp mot sertifikatet eller beviset så lenge Akvasafe er leveransedyktig på omfanget av disse oppdragene.

Kunden skal oppfylle sertifiseringskravene, inkludert implementering av aktuelle endringer når Akvasafe AS opplyser om slike. Dersom sertifiseringen gjelder pågående produksjon, skal det sertifiserte produktet fortsette å oppfylle produktkravene.

Kunden skal legge til rette for:

- Gjennomføring av evalueringen og overvåking, inkludert undersøkelse av dokumentasjon og registreringer, og aktuelle komponenter/utstyr, beliggenhet (er) område (r), personell og underleverandører.
- Undersøkelser av klager.
- Observatørs deltakelse, hvis det er aktuelt.

Det forutsettes at kundens påstander om sertifisering er i tråd med omfanget av sertifiseringen.

Kunden må ikke benytte sertifiseringen på en måte som bringer sertifiseringsorganet i vanry, og ikke komme med uttalelser om sertifiseringen som sertifiseringsorganet kan anses som villedende eller uberettiget.

Ved suspensjon, tilbaketrekking eller oppheving av sertifisering slutter kunden å benytte alt reklamemateriell som inneholder henvisninger til sertifiseringen, og iverksetter tiltak som kreves i henhold til sertifiseringsordningen (for eksempel retur av sertifiseringsdokumenter), og andre påkrevde tiltak.

Hvis kunden gir andre parter kopier av sertifiseringsdokumentene, skal de gjengis i sin helhet eller slik det angis i sertifiseringsordningen. Når kunden henviser til sertifisering i informasjonsmedier som dokumenter, brosjyrer eller reklamemateriell, etterkommer klienten sertifiseringsorganets krav eller krav spesifisert i sertifiseringsordningen.

Kunden skal etterkomme alle krav foreskrevet i sertifiseringsordningen om bruk av samsvarsmerker og informasjon knyttet til produktet, tjenesten eller ledelsessystemet.

Kunden skal registrere alle klager som er gjort kjent for den, som gjelder samsvar med sertifiseringskrav, og gjøre disse registreringene tilgjengelige for sertifiseringsorganet når det bes om det, og iverksette egnende tiltak med hensyn til slike klager og eventuelle avvik som blir funnet i produkter, tjenester og systemer som har innvirkning på samsvar med sertifiseringskravene. Det må dokumenteres hvilke tiltak som er iverksatt.

Kunden skal informere sertifiseringsorganet umiddelbart om endringer som kan ha innvirkning på dens evne til å etterkomme sertifiseringskravene.

Sertifiseringsorganets forpliktelser

Akvasafe AS vil til enhver tid bestrebe å utføre tjenester så fordelaktig som mulig for kunde med tanke på utførelse, reisetid / andre oppdrag i områder hvor tjenester ønskes utført.

Spesifikke krav systemsertifisering

Kundens plikter

Med referanse til NS-EN ISO/IEC 17021-1:2015 skal kunden innfri følgende krav:

- a. samsvar med krav fra sertifiseringsorganet når det gjøres referanser til egen sertifiseringsstatus gjennom media, som internett, brosjyrer, reklame eller andre dokumenter;
- b. ingen misvisende uttalelser knyttet til egen sertifisering;
- c. ingen misvisende bruk av sertifiseringsdokumenter;
- d. ved suspensjon av sertifisering skal bruk av reklame med referanse til sertifiseringen opphøre umiddelbart;
- e. tilpasning av reklame dersom sertifiseringsomfanget har blitt redusert;
- f. referanser til ledelsessystemet er ikke tillatt som impliserer at sertifiseringsorganet har sertifisert et produkt, en tjeneste eller en prosess;
- g. kunder har ikke lov å antyde at sertifiseringen gjelder for aktiviteter eller lokasjoner som ligger utenfor sertifiseringsomfanget;
- h. kunden må ikke bruke sin sertifisering på en slik måte at sertifiseringsorganet og/eller sertifiseringssystemet mister troverdighet.

Offentlig informasjon

Bruk av IKT-verktøy

Se offentlig tilgjengelig kravdokument IAF MD 4 for detaljer. Her gjengis noen grunntrekk for å gi kunden en nærmere forståelse for hvorfor dette må avtales og avklares i forkant av en revisjon.

Kunden vil gjennom søknad bes akseptere at IKT-verktøy, som online-møter, videooverføring, eposter etc. brukes til overføring av informasjon for å kunne gjennomføre revisjoner på en effektiv og sikker måte.

Bruk av IKT-verktøy vil ha en innflytelse på vurderingen av revisjonstiden.

Konfidensiell informasjon

Sertifiseringsorganet behandler all mottatt informasjon som fortrolig. Alle medarbeidere i akkrediterte tjenester har signert en taushetserklæring.

Lagringstiden av konfidensiell informasjon er på minst 5 år og er sikret mot utilsiktet tilgang.

Sertifiseringsperioder for ISO 3834-2 og EN 1090-1

Ved sertifisering etter **ISO 3834-2** gjelder en sertifiseringsperiode på **3 år** med **årlige** revisjoner.

Ved sertifisering etter **EN 1090-1** gjelder en sertifiseringsperiode på **4 år** med revisjoner definert i NS-EN 1090-1:2009 B.4.

Sertifiseringsprosess Systemsertifisering

Søknad/tilbud

Forespørsel om tilbud er uforpliktende og gjøres enkelt ved e-post henvendelse eller telefon. Før en revisjonsprosess påbegynnes skal det foreligge en juridisk bindende avtale mellom partene. Dette vil normalt være i form av et akseptert tilbud og vilkår fra Akvasafe AS.

Når en avtale er etablert vil kunden få tildelt en revisjonsleder som sørger for tilrettelegging av prosessen og avtaler tid, omfang og metoder. Dette sikrer enkel og tydelig kommunikasjon.

Ved førstegangssertifisering gjennomføres det en stegvis prosess med to trinn. Deretter gjennomføres årlig oppfølginger og hovedrevisjon (resertifisering) hvert tredje år. Det utarbeides en revisjonsrapport etter hver enkelt revisjon.

Trinn 1

Det gjennomføres en innledende revisjon for å kartlegge og vurdere ledelsessystemet.

Resultater fra Trinn 1-revisjonen gir kunden fokus på områder eller forhold som bør utbedres før Trinn 2, da disse kan lede til avvik ved hovedrevisjonen.

Målene for Trinn 1-revisjonen er: Bekrefte omfanget av ledelsessystemet, slik som;

- a. organisatoriske enheter, ressurser, prosesser, utstyr, og driftsindikatorer;
- b. etablert kontroll med lokasjoner innen omfanget;
- c. relevante lover, forskrifter og andre krav som legges til grunn;
- d. gjennomgå kundens forståelse av kravene spesielt med hensyn på identifisering av nøkkelindikatorer, vesentlige aspekter, prosesser, mål og drift av ledelsessystemet;
- e. bekrefte at ledelsessystemet oppfyller kravene til dokumentasjon;
- f. bekrefte at interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse gjennomføres, senest før Trinn 2-revisjonen;
- g. vurdere om ledelsessystemet er iverksatt og modent for å gjennomføre Trinn 2;
- h. planlegge Trinn 2-revisjonen.

Trinn 2

Trinn 2 er selve hovedrevisjonen og eventuell manglende oppfyllelse av krav vil bli registrert som avvik.

Målene for en Trinn 2-revisjon er å:

- bekrefte at ledelsessystemet er implementert og virker til aktuell standard(er) sin intensjon, gjennom å undersøke om ledelsessystemet;
- vurdere samsvar med alle krav i aktuelle standarder;
- undersøke virkningen av de fastsatte målene;
- undersøke sikring av effektiv driftsovervåking og kontroll med prosessene;
- undersøke gjennomføring og oppfølging av resultater fra interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse;
- vurdere hvorvidt ledelsens engasjement og ansvar for etablerte politikker virker;
- gi revisjonsleder grunnlag for anbefalinger angående tildeling av nytt sertifikat.

Revisjonsrapport og revisjonsfunn

Etter hver fullført revisjon utstedes en revisjonsrapport. Rapporten gir grunnlag for sertifiseringsorganets beslutning om tildeling, fortsatt opprettholdelse eller tilbaketrekking av sertifikater. I tillegg gir rapportene revisjonslagets vurderinger angående vurdert ledelsessystems evne til å oppnå intensjonen i aktuelle standarder og også eventuelle mangler som må rettes.

Funn angis i to kategorier.

Avvik

1. Mangel på oppfyllelse av krav som medfører at ledelsessystemet ikke virker til hensikt.
2. Identifiserte mindre mangler som til sammen utgjør en vesentlig mangel (1)

Frist for å lukke avvik settes i forhold til risiko, som regel 4 uker. Dersom sertifikatet utløper i denne perioden gis det kortere frist.

Observasjon

Andre funn, anmerkninger eller forbedringer som ikke kan klassifiseres som avvik.

Observasjoner følges opp ved neste revisjon.

Lukking av avvik

Ved indentifiserte Avvik er det nødvendig at revidert part kartlegger underliggende årsaker som forårsaket avviket og iverksetter nødvendige korrigerende tiltak. I tillegg forventes det at organisasjonen identifiserer tiltak for å hindre at avviket kan gjenoppstå. Dokumentasjon sendes inn før angitt frist.

Når revisjonsleder finner at grunnlag for å lukke avvik er til stede sendes denne sin anbefaling til sertifiseringsleder for en beslutning angående sertifiseringsstatus.

Dersom avvik ikke kan aksepteres lukket innen frist vil revisjonsleder sende et varsel til sertifiseringsleder som beslutter hvilke tiltak som skal iverksettes og konsekvenser for sertifiseringsstatus.

Evaluerer og beslutning

Beslutningstakeren evaluerer grunnlaget for å utstede sertifikat. Dette omfatter blant annet kontrakter og avtaler, revisjonsgjennomføring, kompetansen til revisjonslaget, revisjonsdokumenter som rapport, avvikslukking og revisjonsleders anbefalinger. Ved en positiv beslutning utstedes sertifikat.

Utstedelse av sertifikat

Ved en positiv beslutning fra beslutningstakeren vil det bli utstedt sertifikat basert på avtale om omfang og standarder. Sertifikatene har en gyldighet 3 år fra beslutningsdato og forutsetter årlig oppfølging.

Årlig oppfølging

Når sertifisering er innvilget, fortsetter arbeidet med kontinuerlig forbedring for å opprettholde sertifiseringen. Første årlige oppfølging skal skje innen 12 måneder fra tildeling av sertifikatet. Deretter årlig.

Målene for en oppfølgingsrevisjon er å:

- gjennomgå eventuelle endringer;
- følge opp eventuelle avvik fra tidligere revisjoner;
- bekrefte at ledelsessystemet fortsatt er etablert og virkningsfullt:
 - oppnår de fastsatte målene
 - virker til å sikre samsvar med relevante krav
 - interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse er effektive
 - klager og henvendelser fra interessenter følges opp
 - fortløpende operasjonell kontroll;
- bekrefte at ledelsessystemet virker til å kontinuerlig forbedre prestasjonene;
- bekrefte at organisasjonen bruker sertifikater og logoer i henhold til retningslinjene.

Resertifisering hvert 3. år

Det gjennomføres oppfølgingsrevisjon hvert år og resertifisering hvert 3. år. Resertifiseringen inklusive lukking av eventuelle avvik må være fullført før utløp av forrige sertifikat. Når alle forhold er tilstrekkelig oppfylt utstedes nytt sertifikat med gyldighet på 3 nye år.

Målene for en resertifiseringsrevisjon er å:

- gjennomgå eventuelle endringer;
- følge opp eventuelle avvik fra tidligere revisjoner og eventuelle gjentakende avvik i forrige sertifikatperiode;
- bekrefte at ledelsessystemet fortsatt er etablert og virkningsfullt:
 - oppfyller krav i aktuelle standarder;
 - oppnår de fastsatte målene;
 - virker til å sikre samsvar med relevante krav;

- interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse er effektive;
- klager og henvendelser fra interessenter følges opp;
- fortfarende driftskontroll og operasjonell kontroll;
- bekrefte ledelsens engasjement for kontinuerlig forbedring og at ledelsessystemet virker til å kontinuerlig forbedre prestasjonene;
- bekrefte at organisasjonen bruker sertifikater og logoer i henhold til retningslinjene;
- gi revisjonsleder grunnlag for anbefalinger angående tildeling av nytt sertifikat.

Klager og anker

I en prosess der et ledelsessystem skal evalueres mot et bestemt sett med kriterier vil det i enkelte tilfeller oppstå former for uenighet og det vil i enkelte tilfeller kunne være behov for å ytre dette i form av klage eller anke.

Klager

Klager på Akvasafe AS sitt personell eller deres fremgangsmåte ved revisjoner skal sendes Akvasafe AS, ved daglig leder. Tilbakemelding til klager skal gis om at klagen er mottatt. Daglig leder vurderer saken og behandler denne og melder tilbake til klageren om utfallet av klagen. Om klagen berører daglig leders habilitet skal klagen behandles av ledelsens representant eller styret. Klager på sertifiserte kunder skal håndteres tilsvarende. Virksomheten som omfattes av klagen skal kontaktes og nødvendig informasjon omkring saken hentes inn. I noen sammenhenger kan det være nødvendig å foreta et uanmeldt besøk. Alle parter i saken skal holdes underrettet.

Anker

Søker om sertifisering / sertifisert part kan anke avgjørelser relatert til tildeling / ikke tildeling av sertifikater. En anke kan stilles til Akvasafe AS ved daglig leder. Daglig leder vurderer saken og behandler denne og melder tilbake til kunden om utfallet av anken. Om ankesaken berører daglig leders habilitet skal anken behandles av ledelsens representant.