

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο του Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης περιγράφει τις διαδικασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης στο πλαίσιο της εφαρμογής Ευρωπαϊκών και Εθνικών προτύπων καθώς και της κείμενης Ευρωπαϊκής και Εθνικής νομοθεσίας για την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης Ποιότητας, τις υποχρεώσεις της A CERT A.E., καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων με αυτήν επιχειρήσεων.

Άρθρο 2

Ο Φορέας Ελέγχου και Πιστοποίησης A CERT A.E.

1. Ο Φορέας Ελέγχου και Πιστοποίησης A CERT A.E. (στο εξής καλούμενος A CERT ή απλώς Φορέας) ιδρύθηκε το 2005 με τη νομική μορφή της Ανώνυμης Εταιρίας και έχει έδρα την Θεσσαλονίκη. Η A CERT δραστηριοποιείται στον Έλεγχο και Πιστοποίηση Προϊόντων καθώς και στην Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.
2. Στόχοι της A CERT:
 - Διατήρηση εμπιστευτικότητας, αντικειμενικότητας και αμεροληψίας
 - Ικανοποίηση πελατών
 - Παροχή υπηρεσιών υψηλού κύρους
 - Ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων
 - Συνεχής βελτίωση
 - Κοινωνική ευθύνη
3. Αρχές Λειτουργίας της A CERT:
 - α. Εμπιστευτικότητα-Εχεμύθεια
Η A CERT αναλαμβάνει την ευθύνη να τηρεί τις πληροφορίες που συγκεντρώνει για τις επιχειρήσεις, μέσω της διαδικασίας ελέγχου και πιστοποίησης, απόρρητες. Ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της A CERT και τρίτου μέρους γίνεται κατόπιν γραπτής συγκατάθεσής της επιχείρησης. Σε περίπτωση ενημέρωσης της εποπτεύουσας και ελέγχουσας αρχής βάσει της κείμενης νομοθεσίας, η επιχείρηση λαμβάνει γνώση για τις πληροφορίες που παρέχονται.
 - β. Αμεροληψία-Αντικειμενικότητα
Η A CERT δεν εμπλέκεται στον σχεδιασμό και στην προώθηση συστημάτων του τύπου που πιστοποιεί. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης A CERT και οι συγγενικοί με αυτόν φορείς δεν

παρέχουν κανενός είδους γενικές ή εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες, μεμονωμένα ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή στο πλαίσιο άλλων υπηρεσιών σε κανενός είδους φυσικά ή νομικά πρόσωπα. Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες της A CERT, είναι ελεύθεροι από κάθε εμπορική, οικονομική και άλλου είδους πίεση που θα μπορούσε να επηρεάσει την κρίση τους. Η A CERT παρέχει στις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις πληροφορίες σχετικές με την ερμηνεία των απαιτήσεων της πιστοποίησης. Η συνολική λειτουργία και το περιεχόμενο του συστήματος πιστοποίησης της A CERT ελέγχεται από την εποπτεύουσα/ελέγχουσα αρχή. Στο πλαίσιο του εσωτερικού ελέγχου ελέγχονται από την Επιτροπή Ελέγχου Ανεξαρτησίας (Ε.Ε.Α.) η οποία αποτελεί συλλογικό όργανο το οποίο συγκροτείται κατόπιν πρόσκλησης της A CERT προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, λειτουργεί ως ανεξάρτητο όργανο εσωτερικού ελέγχου και συνεδριάζει μια (1) φορά τον χρόνο, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας της. Η σύνθεσή της είναι τέτοια ώστε να μην κυριαρχεί κανένα ατομικό συμφέρον, ενώ ταυτόχρονα καθίσταται δυνατή η συμμετοχή όλων των σημαντικά ενδιαφερόμενων μερών. Πέραν του ελεγκτικού της έργου, η Ε.Ε.Α. συνεισφέρει στη δημιουργία πολιτικής και αρχών όσον αφορά στο περιεχόμενο και τη λειτουργία του συστήματος πιστοποίησης.

Η A CERT δηλώνει κατηγορηματικά ότι έργο του είναι η διεξαγωγή αμερόληπτης, ανεξάρτητης και αντικειμενικής πιστοποίησης. Οι δραστηριότητες συγγενικών του φορέων,

- ο δεν την δεσμεύουν καθ' οποιονδήποτε τρόπο και δεν επηρεάζουν με οποιονδήποτε τρόπο την αντικειμενικότητά της, την αμεροληψία της και την ορθοκρισία της και επομένως την ορθότητα και την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων της διαδικασίας πιστοποίησης και
- ο δεν κάνουν με οποιονδήποτε τρόπο και για κανένα λόγο πιο απλή, ευκολότερη ή φθηνότερη τη διεργασία της πιστοποίησης.

Στο πλαίσιο αυτό η A CERT δεν δύναται να προβεί σε αποδοχή αίτησης πιστοποίησης θυγατρικής ή άμεσα συνδεδεμένης εταιρίας.

γ. Διαφάνεια

Οι διαδικασίες τις οποίες η A CERT εφαρμόζει, εξασφαλίζουν τη διαφάνεια, μέσα από σειρά δημοσιεύσεων στις οποίες έχουν ελεύθερη πρόσβαση όλοι οι ενδιαφερόμενοι. Οι δημοσιεύσεις περιλαμβάνουν, εκτός των άλλων, τον παρόντα Κανονισμό Πιστοποίησης και το Μητρώο Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων. Επιπλέον, τα δημοσιευμένα έγγραφα και όσες πληροφορίες απαιτούνται υποβάλλονται στις αρμόδιες αρχές, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η εκπλήρωση των υποχρεώσεων της A CERT έναντι της κείμενης νομοθεσίας.

Άρθρο 3

Επιθεώρηση, Πιστοποίηση και Επιτήρηση Πιστοποίησης

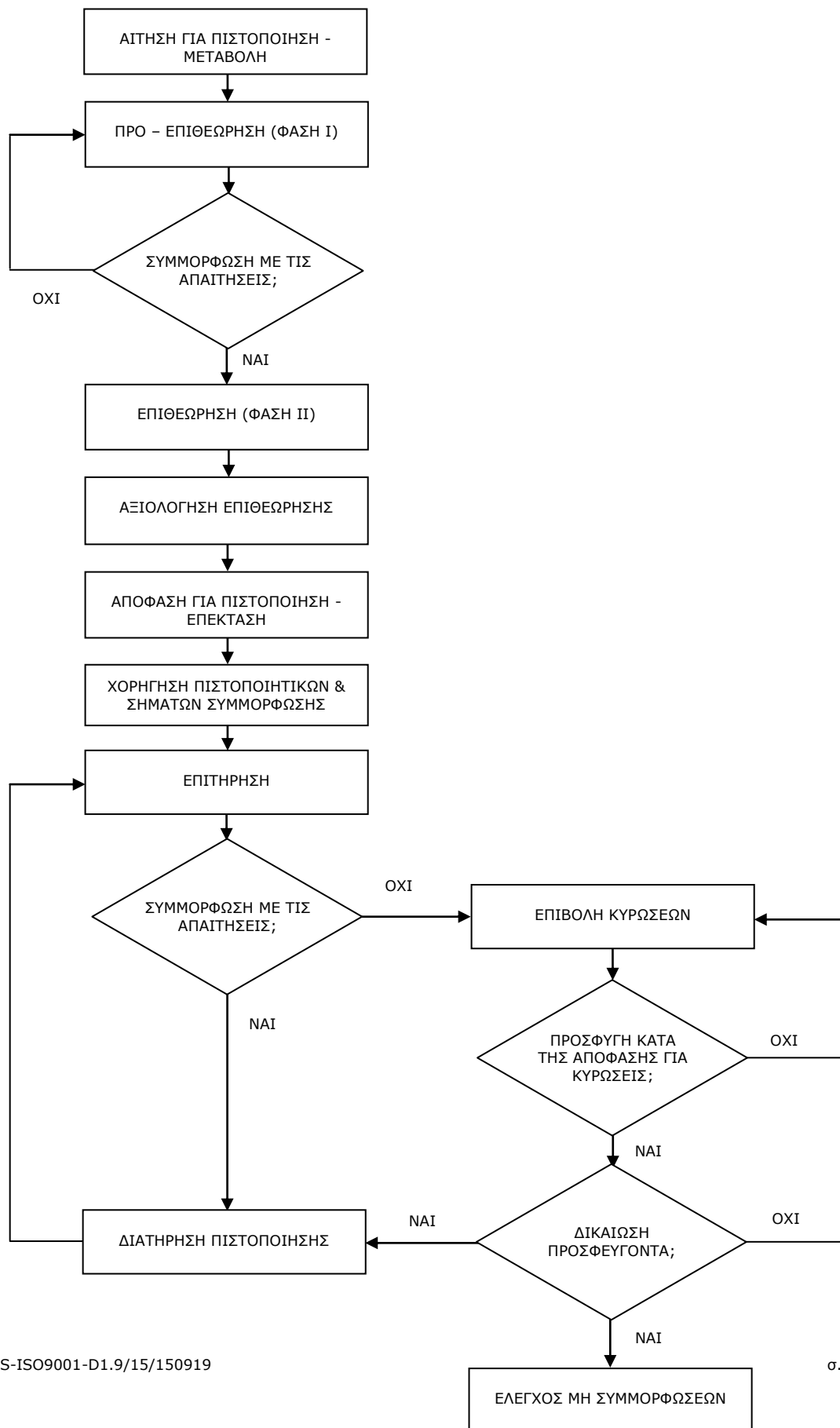
Αίτηση Πιστοποίησης/Μεταβολής:

Δικαίωμα αίτησης έχουν όλες οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις. Ο ενδιαφερόμενος παραλαμβάνει από τον Φορέα, ή μέσω της ιστοσελίδας του Φορέα (www.a-cert.org), ενημερωτικό υλικό το οποίο περιλαμβάνει:

- α) την Αίτηση
- β) Πληροφοριακό υλικό

Η διαδικασία αυτή ακολουθείται και στην περίπτωση μεταβολής (μείωσης ή επέκτασης) του αντικειμένου πιστοποίησης.

Η Πιστοποίηση περιλαμβάνει:



1. Μεταφορά πιστοποίησης από άλλον Φορέα

Η Α CERT δέχεται αιτήσεις μεταφοράς από άλλον Φορέα Πιστοποίησης, εφόσον αυτός διατηρεί σε ισχύ διαπίστευση στο πεδίο που ο αιτών αιτείται τη μεταφορά.

2. Προ-επιθεώρηση (Φάση I)

Με την προ-επιθεώρηση ελέγχεται η ετοιμότητα της οργάνωσης για την αξιολόγηση και μπορεί να θεωρηθεί μια "περιορισμένη" αξιολόγηση όταν η πλήρης κάλυψη δεν μπορεί να εξασφαλισθεί. Η Επιχείρηση λαμβάνει μια ανεξάρτητη άποψη της ετοιμότητάς της για την επιθεώρηση (Φάση II) και εξοικειώνεται με το μηχανισμό της πιστοποίησης. Επειδή η προ-επιθεώρηση είναι περιορισμένης διάρκειας, η Επιχείρηση πρέπει να συνειδητοποιήσει ότι όλες οι πιθανές πηγές προβλημάτων δεν μπορούν να προσδιοριστούν. Η Φάση I ενδέχεται να χρειαστεί να επαναληφθεί στο σύνολό της ή μέρος αυτής, σε περίπτωση που υπάρξουν σημαντικές αλλαγές στο σύστημα της επιχείρησης.

Ο Οργανισμός πρέπει να είναι βέβαιος ότι η τεκμηρίωση της Επιχείρησης καλύπτει τις απαιτήσεις που περιλαμβάνονται στα εφαρμόσιμα πρότυπα. Στην περίπτωση μιας μικρής επιχείρησης, η προ-επιθεώρηση θα λάβει την μορφή μιας ανασκόπησης της τεκμηρίωσης στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης ή του Οργανισμού. Η ανασκόπηση του συστήματος θα περιλαμβάνει την εξέταση των κύριων εγγράφων του Συστήματος της Επιχείρησης (εγχειρίδιο, διαγράμματα διεργασιών, διαδικασίες, κλπ.) και θα ολοκληρωθεί με την γραπτή αναφορά του επιθεωρητή που θα περιλαμβάνει τα αποτελέσματα και τις παρατηρήσεις ή τυχών μη συμμορφώσεις που θα έχουν προσδιοριστεί. Για τις υπόλοιπες επιχειρήσεις, η ανασκόπηση της τεκμηρίωσης θα πραγματοποιείται επιτόπια στην έδρα της Επιχείρησης. Αυτό επιτρέπει στον επιθεωρητή να προσδιορίσει τους ανθρώπους, τα τμήματα, και τις σχετικές διαδικασίες και επίσης να συζητήσει τον προγραμματισμό της επιθεώρησης (Φάση II).

3. Επιθεώρηση (Φάση II)

Ο σκοπός της επιθεώρησης είναι να συλλεχθούν αντικειμενικά στοιχεία ότι το σύστημα διαχείρισης συμμορφώνεται με τα σχετικά πρότυπα και ότι έχει εφαρμοστεί πλήρως μέσα στην επιχείρηση. Ένα σχέδιο επιθεώρησης συμφωνείται με τον Επιχείρηση πριν από την επιθεώρηση. Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ο επιθεωρητής είναι υποχρεωμένος να ακολουθήσει συγκεκριμένη σειρά δραστηριοτήτων και να χρησιμοποιήσει αντιπροσωπευτικά δείγματα για να καταδείξει τη συμμόρφωση ή τη μη συμμόρφωση του εξεταζόμενου συστήματος. Μια γραπτή έκθεση παρέχεται και οποιοσδήποτε παρατηρήσεις ή μη- συμμορφώσεις αναγνωρίζονται. Η διορθωτικές ενέργειες για να αρθούν οι μη συμμορφώσεις θα συζητηθούν κατά την καταληκτική συνεδρίαση της επιθεώρησης και θα συμφωνηθούν τα χρονοδιαγράμματα για την ολοκλήρωσή τους. Με την ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών εκδίδεται πιστοποιητικό συμμόρφωσης με διάρκεια ισχύς τρία έτη.

4. Επιθεωρήσεις επιτήρησης

Οι έλεγχοι επιτήρησης απαιτούνται για να εξασφαλίσουν ότι το Σύστημα Ποιότητας συνεχίζει να εφαρμόζεται και είναι αποτελεσματικό. Ένα χαρακτηριστικό πρόγραμμα επιτήρησης αποτελείται από τουλάχιστον τρεις επισκέψεις κατά τη διάρκεια μιας περιόδου τριών ετών. Η πρώτη επιθεώρηση επιτήρησης λαμβάνει χώρα το αργότερο έναν χρόνο μετά την ημερομηνία επιθεώρησης πιστοποίησης της επιχείρησης. Ανάλογα με την πολυπλοκότητά τους οι επιχειρήσεις είναι δυνατό να απαιτήσουν συχνότερες επισκέψεις επιτήρησης. Η τελική επίσκεψη επιτήρησης στην περίοδο τριών ετών θεωρείται ως επιθεώρηση επαναπιστοποίησης. Αυτό μπορεί να λάβει τη μορφή μιας εκτεταμένης επίσκεψης προκειμένου να παρασχεθεί ο απαιτούμενος χρόνος στον επιθεωρητή για να ελέγξει πλήρως το Σύστημα Διοίκησης. Μετά από την επιτυχή επαναξιολόγηση το πιστοποιητικό εκδίδεται για περαιτέρω τρία έτη. Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης πραγματοποιείται πριν τη λήξη του πιστοποιητικού.

Με απόφαση του Διευθυντή Πιστοποίησης ή κατόπιν παραπόνου ή καταγγελίας η A CERT διενεργεί **έκτακτους ελέγχους** σε ελεγχόμενες επιχειρήσεις για να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τις προβλεπόμενες απαιτήσεις και τα σχετιζόμενα πρότυπα ή για να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με το σύστημα πιστοποίησης σε τυχόν αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί στο σύστημα διοίκησης ή στη δομή ή στην διεργασία παραγωγής του πελάτη και έχουν κοινοποιηθεί στον φορέα πιστοποίησης.

Η A CERT απαιτεί από την πιστοποιημένη επιχείρηση να τηρεί αρχείο όλων των παραπόνων των πελατών της που θα πρέπει να διαχειρίζονται σύμφωνα με τους όρους που προβλέπονται από τον κανονισμό πιστοποίησης και να προβαίνει σε κατάλληλες ενέργειες που αποδεικνύουν συμμόρφωση με το σύστημα πιστοποίησης και ικανοποίηση εκ μέρους του πελάτη της.

5. Κυρώσεις

Στην περίπτωση που η επιχείρηση δεν είναι δυνατό να άρει μη συμμορφώσεις που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης (π.χ. αντίρρηση επιχείρησης να προβεί στις αναγκαίες διορθωτικές ενέργειες) τότε η Επιτροπή Πιστοποίησης αποφασίζει την μη χορήγηση πιστοποιητικού. Επίσης, εάν προκύψουν για παράδειγμα, ανακριβείς αναφορές ή παραπλανητική χρήση των χορηγούμενων πιστοποιητικών και σημάτων ή αποτυχία εκπλήρωσης των απαιτήσεων της πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για αποτελεσματικότητα του συστήματος, η πιστοποιημένη επιχείρηση δεν επιτρέπεται να διεξαχθούν επιθεωρήσεις επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης με την απαιτούμενη συχνότητα, η πιστοποιημένη επιχείρηση έχει εκούσια ζητήσει αναστολή, η A CERT λαμβάνει τις απαραίτητες ενέργειες που προβλέπονται από την **Διαδικασία Κυρώσεων**.

Η διαδικασία κυρώσεων αναφέρεται στον καθορισμό των ενεργειών στις οποίες προβαίνει ο Οργανισμός καθώς και στη λήψη μέτρων κατά της επιθεωρούμενης ή πιστοποιημένης επιχείρησης όταν διαπιστωθούν παραβάσεις της Εθνικής, Κοινοτικής και λοιπής νομοθεσίας, των κατά περίπτωση προτύπων βάση των οποίων πραγματοποιείται η πιστοποίηση ή/και του παρόντος Κανονισμού Πιστοποίησης, με σκοπό να διαφυλαχθούν οι καταναλωτές, η αξιοπιστία του συστήματος πιστοποίησης και το κύρος του φορέα.

Κατά τη διάρκεια της **αναστολής**, το σύστημα διοίκησης της επιχείρησης είναι προσωρινά μη έγκυρο. Ο Οργανισμός συμφωνεί με τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις ότι στην περίπτωση αναστολής της πιστοποίησης η επιχείρηση απέχει από την περαιτέρω προώθηση του πιστοποιητικού του. Η A CERT γνωστοποιεί δημοσίως την αναστολή της πιστοποίησης και παίρνει ό,τι μέτρα κρίνει αναγκαία για το σκοπό αυτό. Αποτυχία της επίλυσης των αιτιών που προκάλεσαν την αναστολή μέσα στο χρονικό διάστημα που θέτει η A CERT έχει ως αποτέλεσμα την **ανάκληση ή περιορισμό του πεδίου εφαρμογής** της πιστοποίησης.

Η A CERT ενδέχεται να **μειώσει το πεδίο εφαρμογής** της πιστοποίησης προκειμένου να εξαιρέσει τα τμήματα που δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις, όταν η επιχείρηση αποτύχει να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις πιστοποίησης για εκείνα τα τμήματα του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.

Η A CERT συμφωνεί με τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις ότι στην περίπτωση ανάκλησης εξασφαλίζεται με δημόσια ανακοίνωση της ανάκλησης της πιστοποίησης ότι η επιχείρηση σταματάει τη χρήση όλου του διαφημιστικού υλικού που περιέχει οποιαδήποτε αναφορά στην ύπαρξη πιστοποίησης.

Η A CERT υιοθετεί την ακόλουθη διαβάθμιση όσον αφορά τη διαπίστωση καταστάσεων που παρεκκλίνουν ή τείνουν να παρεκκλίνουν της ορθής τήρησης των απαιτήσεων των προτύπων και της πιστοποίησης:

«**Ευκαιρία για βελτίωση**»: μια κατάσταση η οποία δεν αποτελεί μη συμμόρφωση, δύναται όμως να οδηγήσει σε μη συμμόρφωση. Στην περίπτωση της ευκαιρίας για βελτίωση δεν απαιτείται από τον επιθεωρούμενο η λήψη διορθωτικών μέτρων, ούτε επιβάλλονται κυρώσεις.

«**Δευτερεύουσα μη συμμόρφωση**»: είναι η μη συμμόρφωση που επηρεάζει το σύστημα για την ποιότητα, και η οποία οφείλεται σε μη συμμορφώσεις ήσσονος σημασίας και επιφέρει συγκεκριμένες κυρώσεις. Στην περίπτωση αυτή απαιτείται από τον επιθεωρούμενο η λήψη συγκεκριμένων διορθωτικών μέτρων. Οι διορθωτικές ενέργειες ανάλογα με την φύση και την κρισιμότητα τους δύναται να ελεγχθούν με τους εξής δύο τρόπους

- Μέσω συμπληρωματικής επιθεώρησης
- Μέσω συνημμένων αντικειμενικών αποδείξεων (προσκόμιση εγγράφων)

Ο χρόνος προσκόμισης των αντικειμενικών αποδείξεων του πελάτη στον επιθεωρητή, καθορίζεται ανάλογα με την φύση και την κρισιμότητα της Μη συμμόρφωσης. Σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να υπερβαίνει το διάστημα των 90 ημερολογιακών ημερών.

Στις περιπτώσεις όπου ο πελάτης δεν άρει τις δευτερεύουσες μη συμμορφώσεις εντός των χρονοδιαγραμμάτων που έχουν συμφωνηθεί, ο φορέας προβαίνει σε ανάκληση του πιστοποιητικού.

«**Κύρια μη συμμόρφωση**»: είναι μη συμμόρφωση μείζονος σημασίας η οποία οφείλεται σε πρόδηλες μη συμμορφώσεις με παρατεταμένες και σημαντικές επιπτώσεις για την ακεραιότητα του συστήματος ποιότητας και επιφέρει συγκεκριμένες κυρώσεις. Από την στιγμή εντοπισμού κύριας μη συμμόρφωσης το πιστοποιητικό (εφόσον πρόκειται για επιθεώρηση επιτήρησης) ανακαλείται άμεσα.

Στην περίπτωση αυτή απαιτείται από τον επιθεωρούμενο η λήψη συγκεκριμένων διορθωτικών μέτρων. Οι διορθωτικές ενέργειες ελέγχονται μέσω συμπληρωματικής επιθεώρησης

Άρθρο 4

Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Συμβεβλημένων με την A CERT Επιχειρήσεων

α. Δικαιώματα:

1. Η συμβεβλημένη επιχείρηση δύναται να αιτηθεί αιτιολογημένα την αλλαγή της ημερομηνίας επιθεώρησης πιστοποίησης ή τακτικής επιθεώρησης επιτήρησης.
2. Η συμβεβλημένη επιχείρηση δύναται να αιτηθεί την αλλαγή μέλους ή μελών της ομάδας επιθεώρησης, εάν και εφόσον μπορεί να τεκμηριώσει την αντίρρησή της, εντός χρονικού διαστήματος πέντε ημερών από την κοινοποίηση της σύστασης της ομάδας επιθεώρησης.
3. Ο παριστάμενος εκπρόσωπος της επιχείρησης, δύναται, κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, να καταγράψει τις επιφυλάξεις του επί των διαπιστώσεων ή/και των παρατηρήσεων της ομάδας επιθεώρησης. Ακόμη, ο εκπρόσωπος της δύναται να καταγράψει τις επιφυλάξεις ή αντιρρήσεις του σε όλα τα έντυπα που συνυπογράφει κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.
4. Η συμβεβλημένη επιχείρηση δύναται να λαμβάνει γνώση της τεκμηρίωσης που συγκεντρώνεται από τον επικεφαλής επιθεωρητή κατά την πραγματοποίηση της επιθεώρησης.
5. Η συμβεβλημένη επιχείρηση, δύναται να χρησιμοποιεί τα χορηγούμενα πιστοποιητικά για επαγγελματικούς σκοπούς, όπως επίτευξη συμφωνιών, περιπτώσεις προσφορών, επιβεβαίωση παραγγελιών, για σκοπούς προβολής και για να αποδεικνύει πως συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των προτύπων ως προς τα οποία είναι πιστοποιημένη.

β. Υποχρεώσεις:

1. Ο Συμβαλλόμενος συμμορφώνεται με την διαδικασία πιστοποίησης χορηγώντας πριν από την επιθεώρηση κάθε αναγκαίο στοιχείο που θα ζητηθεί από τον Οργανισμό σχετικό με το προς πιστοποίηση Σύστημα Ποιότητας του (εγχειρίδιο, διαδικασίες, έντυπα, αρχεία, οδηγίες, κλπ.).
2. Ο Συμβαλλόμενος παρέχει, κατά την επιθεώρηση, στους επιθεωρητές κάθε συνδρομή και επιτρέπει πρόσβαση σε όλα τα αρχεία, έγγραφα και εγκαταστάσεις όποτε του ζητηθεί.
3. Ορίζει έναν Εκπρόσωπο της Διοίκησης σαν σημείο επαφής με τον Οργανισμό.
4. Για να πραγματοποιηθεί επιθεώρηση πιστοποίησης από τον Οργανισμό στις εγκαταστάσεις του Συμβαλλόμενου είναι απαραίτητη:
 - Η συμπλήρωση ενός πλήρους κύκλου εσωτερικών επιθεωρήσεων όλων των στοιχείων του προτύπου προς εφαρμογή.
 - Η τεκμηρίωση τουλάχιστον μιας Ανασκόπησης από την Διοίκηση.
5. Ο Συμβαλλόμενος μετά την απονομή του πιστοποιητικού, είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως τον Οργανισμό για αλλαγές που μπορεί να επηρεάζουν την επωνυμία, νομική μορφή, εταιρικό τύπο ή λοιπά ουσιώδη στοιχεία της υπόστασης της και ταυτότητας της ή επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής της καθώς και την ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών που παράγει ή διακινεί και οι οποίες μπορεί να αποτελέσουν αντικείμενο νέας επιθεώρησης.
6. Θα ενημερώνει έγκαιρα τον οργανισμό για επικείμενους ελέγχους από αρμόδιες αρχές κρατικές ή ευρωπαϊκές που ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.
7. Θα καταγράφει όλα τα παράπονα των πελατών καθώς και τις διορθωτικές ενέργειες για τα παράπονα αυτά και θα τα διαθέτει στον Οργανισμό μετά από απαίτηση του.
8. Δεν θα παραποιήσει με οποιοδήποτε τρόπο το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης και το πιστοποιητικό Ποιότητας. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί η μη τήρηση αυτού του όρου ο Οργανισμός διατηρεί το δικαίωμα της ανάκλησης του πιστοποιητικού.
9. Συμφωνεί μετά την επιτυχή πιστοποίησή της να καταχωρηθεί στους καταλόγους πιστοποιημένων εταιρειών του Οργανισμού.
10. Θα καταβάλλει στον Οργανισμό την αναλογούσα αμοιβή για παρασχεθείσες υπηρεσίες, ανεξάρτητα από την έκδοση ή όχι του πιστοποιητικού.
11. Ο Συμβαλλόμενος δηλώνει ρητά ότι δεν έχει υποβάλλει αίτημα για πιστοποίηση σε άλλον Φορέα Πιστοποίησης, ούτε έχει λάβει αρνητική απάντηση από αυτόν σε ανάλογο αίτημα του.
12. Η επιχείρηση υποχρεούται να επιτρέπει την παρουσία παρατηρητών, όπως εκπαιδευόμενους επιθεωρητές και επιθεωρητές Φορέων Διαπίστευσης.
13. Η επιχείρηση υποχρεούται να τηρεί απαρέγκλιτα την οδηγία χρήσης σημάτων και πιστοποιητικών της A CERT.

Άρθρο 5

Υποχρεώσεις της A CERT

1. Το Σύστημα Διαχείρισης ποιότητας του Οργανισμού ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021-1:2015.
2. Ο Οργανισμός υποχρεούται να τηρεί την εμπιστευτικότητα σχετικά με όλες τις πληροφορίες που παρέχει ο Συμβαλλόμενος και δεν τις μεταβιβάζει σε τρίτους, εκτός και αν ο Φορέας είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει το Φορέα Διαπίστευσής του ή/ και τις Αρμόδιες Αρχές.
3. Θα ειδοποιήσει τον Συμβαλλόμενο για παράπονα που τυχών λάβει σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων / υπηρεσιών και διαδικασιών του.

4. Ο Οργανισμός δικαιούται να ανακαλεί το πιστοποιητικό και το σήμα σε περίπτωση ακατάλληλης χρήσης του ή κατόπιν επιθεώρησης (τακτικής ή έκτακτης) εφόσον ο Συμβαλλόμενος δεν υλοποιήσει ή αποτύχει να υλοποιήσει τις Διορθωτικές Ενέργειες που απαιτούνται.
5. Τηρεί κατάλογο των πιστοποιημένων εταιριών του με λεπτομερή αναφορά στο πεδίο πιστοποίησης, τον οποίο αποστέλλει στο Φορέα Διαπίστευσής του καθ' έτος.
6. Διαθέτει και ενεργοποιεί τεκμηριωμένη Διαδικασία χειρισμού ένστασης εναντίων του, εφόσον ζητηθεί αυτό από εταιρεία εγγεγραμμένη στον κατάλογο πιστοποιημένων εταιριών.
7. Υποχρεούται να προβεί σε αλλαγή των επιλεγμένων επιθεωρητών για διεξαγωγή επιθεώρησης, εφόσον ο Συμβαλλόμενος τεκμηριωμένα αιτηθεί την παραπάνω αλλαγή.
8. Ο Οργανισμός ενημερώνει τις πιστοποιημένες από αυτόν επιχειρήσεις μέσω e-mail του επίσημου ιστοχώρου του ή μέσω ταχυδρομικής επιστολής για τις αλλαγές στις απαιτήσεις της πιστοποίησης.
9. Ο Φορέας ενημερώνει τον πελάτη του γραπτώς όταν εγκαλείται από τον νόμο να δημοσιεύσει πληροφορίες εμπιστευτικές σε τρίτους σχετικά με τον πελάτη.
10. Ενημερώνει την επιχείρηση σε περίπτωση που η ολοκλήρωση της Φάσης I οδηγεί σε αναβολή ή ακύρωση της Φάσης II.

Άρθρο 6

Παράπονα-Καταγγελίες-Ένστάσεις-Προσφυγές

Ο Οργανισμός δέχεται παράπονα, τα οποία διατυπώνονται τηλεφωνικώς ή γραπτώς ή με e-mail ή ακόμα και με προσωπική επαφή και εκφράζονται από πελάτη ή τρίτους (με την έννοια της καταγγελίας) και αφορούν στον Οργανισμό ή σε πελάτες του. Ο Οργανισμός είναι υπεύθυνος για τη συλλογή και την επαλήθευση των πληροφοριών για την επικύρωση του παραπόνου καθώς και για τις αποφάσεις σε όλα τα επίπεδα που αφορούν στον χειρισμό των παραπόνων. Ο Οργανισμός οφείλει να εξετάσει την ορθότητα των ισχυρισμών και να προβεί στις κατάλληλες διορθώσεις, διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες. Η υποβολή, η διερεύνηση και οι αποφάσεις σχετικά με το παράπονο δεν οδηγούν σε καμία περίπτωση σε χειρισμούς που υποδηλώνουν διάκριση έναντι του αυτού που απευθύνει το παράπονο/ την καταγγελία/ την ένσταση/ την προσφυγή.

Δικαίωμα ένστασης και προσφυγής έχουν οι επιθεωρούμενες επιχειρήσεις, καθώς και τρίτα μέρη εάν και εφόσον μπορούν να αιτιολογήσουν το έννομο του συμφέροντός τους.

Η ένσταση μπορεί να αφορά πράξη του προσωπικού του Φορέα, ή προσφυγής κατά απόφασης οργάνων του Φορέα και μπορεί να υποβληθεί χρησιμοποιώντας το ειδικό έντυπο που διαθέτει ο Φορέας για το σκοπό αυτό. Όταν πρόκειται για επιθεώρηση, ως έγκυρη θεωρείται η υποβολή της ένστασης, από τον επιθεωρούμενο, κατά τη διενέργεια της επιθεώρησης ή κατά την κοινοποίηση στην επιχείρηση των αποτελεσμάτων της.

Για τρίτα μέρη ο χρόνος υποβολής κρίνεται κατά περίπτωση από τον Γενικό Διευθυντή, και εφόσον αιτιολογείται και κριθεί από τον Φορέα έννομο το συμφέρον της, παραπέμπετε στην αρμόδια Επιτροπή Ενστάσεων και Προσφυγών.

Όταν πρόκειται για απόφαση οργάνου του Φορέα, ως έγκυρη θεωρείται η υποβολή της προσφυγής όταν γίνεται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης στην επιχείρηση.

Η Επιτροπή Ενστάσεων και Προσφυγών συνεδριάζει εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της ένστασης/προσφυγής. Ο ενιστάμενος ενημερώνεται εγγράφως από τον Φορέα για την ημερομηνία εξέτασης της και μπορεί να αιτηθεί τη συμμετοχή του στη συνεδρίαση. Αν το αίτημά του γίνει δεκτό από τον Γενικό Διευθυντή, τότε μπορεί να παρακολουθήσει και να υποστηρίξει την υποβληθείσα ένσταση/προσφυγή. Μέχρι τη λήψη απόφασης από την Επιτροπή, ισχύουν οι αποφάσεις κατά των οποίων στρέφεται η προσφυγή, καθώς και οποιαδήποτε προσωρινά μέτρα έχουν υποβληθεί. Η Επιτροπή δύναται να απαιτήσει περαιτέρω διευκρινήσεις, αν κριθεί απαραίτητο, από τους εμπλεκόμενους ή να ζητήσει την συμμετοχή εμπειρογνομόνων στη διερεύνηση της υπό εξέταση υπόθεσης. Η Επιτροπή οφείλει να λάβει απόφαση εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της ένστασης/προσφυγής.

Άρθρο 7

Λήξη Συνεργασίας

Η συνεργασία μεταξύ της A CERT και της συμβεβλημένης επιχείρησης μπορεί να λάβει τέλος με τους εξής τρόπους:

- Με την πάροδο του χρόνου που αναγράφεται στο Ιδιωτικό Συμφωνητικό, και εφόσον δεν αιτηθεί ανανέωσή του η επιχείρηση.
- Με καταγγελία του Ιδιωτικού Συμφωνητικού εκ μέρους της επιχείρησης. Στην περίπτωση αυτή η επιχείρηση πρέπει να ενημερώσει εγγράφως τον Φορέα, ενώ δεσμεύεται να τηρήσει τους όρους του Συμφωνητικού το οποίο έχει υπογράψει όσον αφορά τις οικονομικές υποχρεώσεις της έναντι της A CERT A.E.
- Με καταγγελία του Ιδιωτικού Συμφωνητικού εκ μέρους της A CERT. Λόγοι που μπορούν να οδηγήσουν σε καταγγελία εκ μέρους του Φορέα, αποτελούν:
 1. Μη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων
 2. Μη τήρηση των αρχών του προτύπου
 3. Μη ορθή χρήση σημάτων και πιστοποιητικών

Η A CERT A.E., διατηρεί το δικαίωμα να προσφύγει στα αστικά δικαστήρια προκειμένου να υπερασπιστεί τα δικαιώματά της, όπως και να ζητήσει ποινική δίωξη επαπειλούμενη μέσω συκοφαντικής δυσφημίσεως, από οποιοδήποτε μέσον (έγγραφο, παραδοσιακό ή ψηφιακό τύπο, ραδιόφωνο, κλπ).