

Toimintajärjestelmien sertifiointin yleiset ehdot VTT Expert Services Oy

1. Yleistä

VTT Expert Services Oy (jäljempänä Toimittaja) on puolueeton ja riippumaton sertifiointielin, joka arvioi ja sertifioidi toimintajärjestelmiä.

Tässä asiakirjassa kuvataan Toimittajan noudattama sertifiointimenettely ja esitetään ehdot, joihin Asiakas sekä Toimittaja sitoutuvat.

2. Sertifiointiprosessi

Sertifiointiprosessi sisältää seuraavat vaiheet:

- Informaatiotilaisuus (tarvittaessa)
- Hakemuksen käsittely
- Ennakkoarviointi (vapaaehtoinen)
- Toimintajärjestelmäkuvauksen arviointi
- Palautekokous
- Toimintajärjestelmän arviointi
- Korjaavien toimenpiteiden toteutuksen todentaminen (tarvittaessa)
- Määräaikaisarvioinnit

2.1 Informaatiotilaisuus

Informaatiotilaisuuden tarkoituksena on kertoa Asiakkaalle sertifiointiprosessin eri vaiheista, arviointimenettelystä sekä karkealla tasolla ottaa kantaa Asiakkaan toimintajärjestelmän sertifiointivalmiuteen.

2.2 Hakemuksen käsittely

Asiakas toimittaa Toimittajalle hakemuksen lomakkeella, joita on saatavana Toimittajalta tai Toimittajan kotisivuilta. Lomakkeessa esitetään tiedot hakijasta ja sertifiointin kohteesta/laajuudesta. Hakemuksen käsittelyn jälkeen sertifiointitoimeksiannolle nimetään pääarvioija, joka vastaa työn suorittamisesta ja yhteydenpidosta hakijaan. Pääarvioija kokoaa arviointiryhmän, jossa on kyseisen toimialan asiantuntemus edustettuna. Pääarvioija sopii arvioinnin aikataulun Asiakkaan kanssa.

Perustelluista syistä hakija voi olla hyväksymättä arviointiryhmään nimettyä henkilöä, jolloin Toimittaja nimeää uuden.

2.3 Ennakkoarviointi

Ennakkoarvioinnissa Asiakkaan toimintajärjestelmä arvioidaan erikseen sovittavassa laajuudessa. Tuloksena Asiakas saa raportin, jossa otetaan kantaa järjestelmän sertifiointivalmiuteen sekä esitetään havaitut kehittämiskohteet.

2.4 Toimintajärjestelmäkuvauksen arviointi

Toimittaja arvioi toimitetun järjestelmäkuvauksen pohjalta vastaako järjestelmän suunnittelu ja sen tuloksena syntyneet kuvaukset standardin vaatimuksia sekä organisaation omia suunnitelmia ja tavoitteita. Arvioinnista laaditaan raportti, missä pääarvioija antaa palautetta dokumentaation tasosta.

2.5 Toimintajärjestelmän arviointi

Arviointikäynnin tarkoituksena on selvittää onko järjestelmä toteutettu vaikuttavalla tavalla sekä vastaako käytännön toiminta suunnitelmia ja soveltuvin osin standardin vaatimuksia.

Pääarvioija toimittaa Asiakkaalle arviointikäynnin lopullisen ohjelman 2 viikkoa ennen sovittua ajankohtaa, ellei asiakkaan kanssa toisin ole sovittu, jotta Asiakas voi varata tarvittavat resurssit.

Arvioinnin aluksi pidetään aloituskokous, jossa käydään läpi arviointisuunnitelma ja siihen mahdollisesti kohdistuvat muutostarpeet sekä arviointiin liittyvät käytännön asiat.

Arviointi toteutetaan laaditun suunnitelman mukaisesti. Havaitut poikkeamat luokitellaan vakaviin ja lieviin. Poikkeamasta laaditun raportin allekirjoittaa pääarvioija. Arvioinnin aikana

pidetään päivittäin tilannekatsaus, jossa käydään läpi päivän aikana tehdyt havainnot ja mahdolliset poikkeamat.

Arvioinnin päätteeksi pidetään loppukokous. Arviointiryhmä laatii loppukokoukseen kirjallisen raportin arvioinnista, joka koostuu arvioinnin yhteenvedosta ja johtopäätöksistä sekä mahdollisista poikkeamaraporteista, joissa sovitaan poikkeamien korjaamisen aikataulusta.

2.6 Korjaavat toimenpiteet

Asiakas toimittaa sovitun aikataulun mukaisesti Toimittajalle selvityksen havaittujen poikkeamien korjaamiseksi tehdyistä toimenpiteistä. Toimittaja arvioi toimenpiteiden riittävyden.

Korjaavien toimenpiteiden todentaminen voidaan lievien poikkeamien osalta tehdä Toimittajalle toimitetun kirjallisen aineiston pohjalta. Merkittävien poikkeamien osalta todentaminen edellyttää pääsääntöisesti käyntiä yrityksessä. Tällöin korjaavien toimenpiteiden toteutus ja vaikuttavuus arvioidaan pääarvioijan tarpeelliseksi katsomassa laajuudessa. Mikäli Asiakkaalla ei ole valmiuksia korjata puutteita sovitussa aikataulussa, on arviointi uusittava kokonaisuudessaan.

2.7 Sertifiointipäätös ja sertifiointin myöntäminen

Kun Asiakkaan sertifioitavan toimintajärjestelmän on todettu täyttävän kaikki sertifiointivaatimukset, tekee Toimittaja päätöksen sertifiointin myöntämisestä.

Sertifikaatissa ilmoitetaan vaatimusstandardi sekä toiminnot jotka sertifiointi kattaa. Asiakas saa Toimittajalta kirjallisen ilmoituksen mahdollisesta kielteisestä sertifiointipäätöksestä perusteluineen.

2.8 Määräaikaisarviointi

Toimintajärjestelmän sertifiointiin liittyy vähintään kerran vuodessa Toimittajan tekemä määräaikaisarviointi, jonka tarkoituksena on todeta järjestelmän ylläpitämisen ja parantamisen vaikuttavuus.

Arviointikäytäntö sovitaan Asiakkaan kanssa toimeksiannon tilausvaiheessa. Toimittajalla on säännöllisten määräaikaisarviointien lisäksi

perustelluista syistä oikeus milloin tahansa arvioida Asiakkaan toimintajärjestelmä tai jokin sen osa.

3. Sertifiointin voimassaolo ja päättymisen

Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta, mikäli Asiakas ei irtisano sitä kirjallisesti 3 kk ennen voimassaolon päättymistä tai sitä ei peruuteta ennen sitä. Kolmen vuoden kuluttua suoritetaan kohdan 8 mukaisesti uusi auditointi, jonka laajuuden Toimittaja päättää.

Toimittajalla on oikeus veloittaa kaikesta sertifiointia edeltävästä ja sertifiointin voimassaoloaikana suoritetusta työstä voimassaolevan hinnastonsa mukaisesti.

4. Sertifiointimerkin käyttö

Asiakas, jolla on Toimittajan myöntämä sertifiointimerkki, voi käyttää Toimittajan sertifiointimerkkiä asiakirjoissaan ja mainonnassaan. Merkin saa Toimittajalta pyydettäessä.

Merkin käytössä tulee huomioida seuraavaa:

- Sertifiointimerkin mittasuhteita ei saa muuttaa
- Asiakkaan tulee käyttää merkkiä siten, että ei anneta ymmärtää sertifiointin kattavan tuotteita tai palveluja
- Asiakas ei anna ymmärtää, että sertifiointi koskee muita kuin sertifiointivaatimusten mainittuja toimintoja
- Mainosmateriaaleja tulee muuttaa, mikäli sertifiointin laajuutta supistetaan
- Sertifiointin väliaikaisen peruuttamisen tai peruuttamisen yhteydessä Asiakas lopettaa merkin käytön samoin kuin kaiken sellaisen materiaalin käytön, jossa sertifiointiin on viitattu

5. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee ylläpitää ja kehittää toimintajärjestelmää sertifiointiperusteiden mukaisesti. Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle kirjallisesti kaikista sellaisista muutoksista, jotka voivat vaikuttaa sertifiointin laajuuteen tai toimintajärjestelmän vaatimustenmukaisuuteen.

Kyseeeseen tulevia muutokset voivat koskea esim. omistussuhteita tai organisaatiota sekä yhteystietoja ja toimipaikkoja. Lisäksi merkittävistä prosesseja koskevista muutoksista tulee tiedottaa.

Asiakkaan tulee

- Sallia Toimittajan edustajien tiloissaan tekemät arvioinnit sertifiointin edellyttämässä laajuudessa
- Käyttää VTT Expert Services Oy:n sertifiointimerkkiä ja nimeä kohdassa 4 esitetyllä tavalla ja lopettaa sen käyttö heti sertifiointivaatimusten lakattua
- Maksaa Toimittajalle sertifiointiin liittyvät maksut
- Lopettaa sertifiointin käyttö, mikäli Toimittaja on sen peruuttanut kohdan 11 mukaisesti.
- Tiedottaa Toimittajaa kaikista olennaisista tai mahdollisista terveys- ja turvallisuusseikoista. Muutoksista tulee tiedottaa välittömästi. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että työ voidaan suorittaa turvallisesti.

6. Toimittajan velvollisuudet

Toimittajan velvollisuutena on

- Toteuttaa arvioinnit ja seuranta-arvioinnit pätevän henkilöstön toimesta sovitulla tavalla
- Hyväksytysti loppuun suoritettujen arvioinnin jälkeen myöntää sertifiointivaatimukset
- Pitää luottamuksellisina kaikki yritystä koskevat luottamukselliset tiedot
- Sopia Asiakkaan kanssa ennakkoon, mikä tieto on julkisesti saatavilla
- Ilmoittaa Asiakkaalle merkittävistä muutoksista sertifiointivaatimuksiinsa. Vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia Toimittajan käyttämiä arvioijia ja asiantuntijoita. Sertifiointivaatimusten myöntämisen jälkeen sertifiointivaatimusten mainitut Asiakkaan yhteystiedot sekä sertifiointivaatimusten mainitut tiedot ovat julkisia.
- Peruuttaa sertifiointin, mikäli Asiakas ei täytä sertifiointivaatimuksissa mainittuja velvollisuuksiaan.

Jos luottamuksellista tietoa välitetään muille elimille (esimerkiksi akkreditointielimelle), sertifiointielimen on ilmoitettava tästä asiakkaalle.

7. Maksut

Sertifiointin hinta koostuu hakemuksen käsittelymaksusta, sertifiointin vuosimaksusta sekä arviointikustannuksista. Matkakustannukset veloitetaan toteutuneen mukaisesti.

8. Sertifiointin uusiminen

Sertifiointin uusiminen kolmen vuoden voimassaolon jälkeen, jos sertifiointin haltija edelleen täyttää sertifiointivaatimukset ja jollei haltija tai Toimittaja irtisano sertifiointia.

Sertifiointin uusimisen edellyttämien arvioinnin laajuuden määrittää Toimittaja, osin toimintajärjestelmän ylläpidon ja parantamisen vaikuttavuudesta saatujen kokemusten perusteella.

9. Sertifiointin laajentaminen

Mikäli Asiakas haluaa laajentaa sertifiointinsa kattavuutta, tulee Asiakkaan toimittaa Toimittajalle laajennushakemus. Laajennuksen edellyttämä täydentävä auditointi voidaan toteuttaa seuraavan määräaika-arvioinnin yhteydessä.

10. Lyhyellä varoitusajalla tehtävät auditoinnit

Toimittaja voi auditoida Asiakkaan sertifioidun toimintajärjestelmän lyhyellä varoitusajalla esim. merkittävien muutosten yhteydessä tai liittyen sertifiointin väliaikaiseen peruuttamiseen. Näissä tapauksissa Toimittaja ottaa yhteyttä yritykseen sopiakseen tarvittavista toimenpiteistä.

11. Sertifiointin pidättäminen tai peruuttaminen

Toimittaja voi pidättää väliaikaisesti tai peruuttaa välittömästi sertifiointin seuraavissa tapauksissa:

- Asiakas ei ylläpidä järjestelmäänsä standardin vaatimusten mukaisesti
- Asiakas ei korjaa havaittuja puutteita sovitussa aikataulussa
- Asiakas ei maksa sertifiointiprosessiin liittyviä laskujaan Toimittajalle
- Toiminnan laajuus ja luonne muuttuvat merkittävästi esim. yrityskauppojen johdosta
- Asiakas joutuu konkurssiin tai selvitystilaan

Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti Asiakkaalle sertifiointiperuuttamisesta tai väliaikaisesta pidättämisestä sekä sen syyt ja mahdollisen aikarajan.

Väliaikaisen peruutuksen aikana Asiakkaan sertifiointi on tilapäisesti poissa voimasta ja Asiakkaan tulee pidättäytyä viittaamasta sertifiointiinsa.

Toimittajalla on oikeus ilmoittaa julkisesti sertifiointiperuuttamisesta tai peruuttamisesta.

12. Ehtojen ja sertifiointiperusteiden muutokset

Toimittaja pidättää oikeuden tehdä muutoksia sertifiointia koskeviin ehtoihin ja ohjeisiin. Vanhojen ehtojen ja ohjeiden perusteella myönnetyn sertifiointiperuuttamisen edellytyksenä on, että yritys sitoutuu noudattamaan uusia ehtoja ja ohjeita Toimittajan kohtuulliseksi katsoman siirtymäajan kuluessa.

Jos sertifiointin perusteena oleva vaatimusstandardi uusitaan, sertifiointiperuuttamisen ehtona luvanhaltija sitoutuu noudattamaan uusitun standardin vaatimuksia erikseen annetun siirtymäajan puitteissa.

13. Luettelo voimassaolevista sertifiointiperusteista

Toimittaja pitää luetteloja sertifiointiperusteista ja sertifiointin laajuudesta. Luettelo on julkinen.

14. Valitusmenettely

Mikäli Asiakas haluaa valittaa Toimittajan toiminnasta arvioinnin yhteydessä tai sertifiointipäätöksestä, tulee sen toimittaa valitus kirjallisena Toimittajalle kahden viikon kuluessa valituksen aiheuttaneesta toiminnasta tai sertifiointipäätöksestä. Toimittaja antaa Asiakkaalle kirjallisen vastineen kuukauden kuluessa siitä, kun valitus on saapunut Toimittajalle.

Jos Asiakas on tyytymätön Toimittajan vastineeseen eikä yksimielisyyttä asiasta saavuteta, Toimittaja nimeää esteettömistä jäsenistä koostuvan puolueettoman valituslautakunnan, jossa on puheenjohtaja ja kaksi jäsentä. Lautakunta kokoontuu kuukauden kuluessa siitä, kun yritys on kirjallisesti ilmoittanut tyytymättömyydestään Toimittajan vastineeseen.

Kokouksessa on sekä valituksen tehneen Asiakkaan että Toimittajan edustajilla oikeus tulla kuulluksi. Valituslautakunnan tekemä enemmistö päätös on lopullinen.

Jos Toimittajan todetaan toimineen arvioinnissa asiattomasti, tekee Toimittaja tarvittaessa omalla kustannuksellaan uudelleenarvioinnin.

15. Muut ehdot

Muilta osin noudatetaan VTT Expert Services Oy:n yleisiä sopimusehtoja.