

**ΕΛΟΤ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ**  
**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ**  
**ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΠΑΡΟΧΩΝ**  
**ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**  
**(ΑΠΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ)**

Έκδοση /Τροποποίηση :	01/00
Τροποποιήθηκε από/ Υπογραφή :	Κ. Ντελκή / Π. Φλωρίδη
Ημερομηνία τροποποίησης:	2009-07-31
Αξιολογήθηκε από / Υπογραφή:	Κ. Παναγιωτόπουλος
Ημερομηνία Αξιολόγησης :	2009-08-04
Εγκρίθηκε από/ Υπογραφή Προέδρου Συμβουλίου Πιστοποίησης :	Συμβούλιο Πιστοποίησης ΕΛΟΤ
Ημερομηνία έγκρισης:	2009-10-21

<b>Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α</b>		<b>Σελίδα</b>
<b>1.</b>	<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΙ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ/ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ/ΜΕΙΩΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>16</b>
<b>6.</b>	<b>ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ</b>	<b>17</b>
<b>7.</b>	<b>ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ</b>	<b>19</b>
<b>8.</b>	<b>ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ ΚΑΙ ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ</b>	<b>20</b>
<b>9.</b>	<b>ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ</b>	<b>22</b>
<b>10.</b>	<b>ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ</b>	<b>23</b>
<b>11.</b>	<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	<b>24</b>
<b>12.</b>	<b>ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ</b>	<b>25</b>
<b>13.</b>	<b>ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ – ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ</b>	<b>26</b>

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Με το Νόμο 372/76 “Περί Συστάσεως και Λειτουργίας του ΕΛΟΤ”, όπως αυτός τροποποιήθηκε από τον Νόμο 1682/1987, το Προεδρικό Διάταγμα 155/97 “Σύσταση και Καταστατικό της Ανώνυμης Εταιρείας «Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε.»”, ανατίθεται στον ΕΛΟΤ η ανάπτυξη δραστηριοτήτων Πιστοποίησης. Με βάση την Υπουργική Απόφαση 22729/509/26-06-98/ ΦΕΚ 708/Β/13-07-98, “Διαδικασίες Πιστοποίησης του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης Α.Ε.”, ο ΕΛΟΤ εφαρμόζει Διαδικασίες και Συστήματα Πιστοποίησης (π.χ. Συστήματα Πιστοποίησης σύμφωνα με τα πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης, ISO), με σκοπό την απονομή Σημάτων Συμμόρφωσης και τη χορήγηση Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης, τα οποία υποδηλώνουν τη συμμόρφωση προϊόντων, διεργασιών, δραστηριοτήτων, οργανισμών, συστημάτων και προσώπων, με τις απαιτήσεις τυποποιητικών εγγράφων.

### 1.2. ΟΡΟΙ/ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Οι όροι που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9000 «Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας- Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο», ΕΛΟΤ EN ISO 9001 «Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας- Απαιτήσεις», ΕΛΟΤ EN 45020:2006 «Τυποποίηση και Συναφείς Δραστηριότητες- Γενικό Λεξιλόγιο» και ISO/IEC 17000 «Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης – Λεξιλόγιο και Γενικές Αρχές» και το Πρότυπο ΕΛΟΤ 1435 «Υπηρεσίες επικοινωνίας – Απαιτήσεις για παρόχους» .

Οι συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι οι εξής :

ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ: Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας Παρόχων Υπηρεσιών Επικοινωνίας εφεξής Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας

ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ: Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας Παρόχων Υπηρεσιών Επικοινωνίας

ΑΠΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ: Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχειριστικής Επάρκειας Παρόχων Υπηρεσιών Επικοινωνίας

ΔΠ/ΕΛΟΤ: Διεύθυνση Πιστοποίησης ΕΛΟΤ

ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ: Ελληνικό Σήμα Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας Παρόχων Υπηρεσιών Επικοινωνίας

EN: Ευρωπαϊκό Πρότυπο (European Norm)

ISO: Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης

EA: Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση (European Accreditation)

IAF: Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (International Accreditation Forum)

ΜΠΕ: Μητρώο Πιστοποιημένων Εταιριών

IQNet: Διεθνές Δίκτυο Φορέων Πιστοποίησης (International Quality Network)

ΕΣΥΔ: Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

### 1.3. ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ

Η ανεξαρτησία και αμεροληψία του ΕΛΟΤ διασφαλίζεται από το νομικό του πλαίσιο, την οργανωτική του διάρθρωση και τη λειτουργία του Συμβουλίου Πιστοποίησης και της Επιτροπής Αμεροληψίας. Ο ΕΛΟΤ εξάλλου, στα πλαίσια της λειτουργίας του ως Οργανισμός Πιστοποίησης, δεν εμπλέκεται καθ' οιονδήποτε τρόπο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την οργάνωση και εφαρμογή των Συστημάτων Διαχειριστικής Επάρκειας .

Ο ΕΛΟΤ, αναγνωρίζοντας τις εμπορικές, οικονομικές και άλλες πιέσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την κρίση των εμπλεκόμενων στις ενέργειες πιστοποίησης (επιθεωρητές, διοικητικούς υπαλλήλους, μέλη επιτροπών), έχει προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες για την εξασφάλιση και της δικής τους αμεροληψίας και αντικειμενικότητας.

Στα πλαίσια της Διαδικασίας που περιγράφεται στον παρόντα Κανονισμό:

- όλοι οι οργανισμοί οι οποίοι έρχονται σε επαφή με τον ΕΛΟΤ αντιμετωπίζονται ισότιμα.
- οι όροι της Πιστοποίησης είναι οι ίδιοι, τόσο για τους οργανισμούς που εκδηλώνουν ενδιαφέρον να πιστοποιηθούν για πρώτη φορά όσο και για τους οργανισμούς που είναι ήδη κάτοχοι Πιστοποιητικών.

## 2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

**2.1.** Ο παρών Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχειριστικής Επάρκειας αφορά:

- στους οργανισμούς - παρόχους Υπηρεσιών Επικοινωνίας - που ενδιαφέρονται για πιστοποίηση σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ 1435,
- στις διαδικασίες που εφαρμόζει ο ΕΛΟΤ για την χορήγηση και διατήρηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ 1435,
- στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πιστοποιημένων από τον ΕΛΟΤ οργανισμών καθώς και στις υποχρεώσεις του ΕΛΟΤ,
- στους σχετικούς οικονομικούς όρους.

**2.2.** Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση των ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ ικανοποιούν τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO/IEC 17021, των αντίστοιχων Κατευθυντήριων Οδηγιών της IAF (IAF GD 2:2005, IAF GD 3:2003), των κανονισμών του Φορέα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) και του παρόντος Κανονισμού.

**2.3.** Το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ είναι το έγγραφο που υποδηλώνει, μετά από αξιολόγηση, ότι ο πιστοποιημένος οργανισμός έχει τεκμηριώσει, έχει εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ελληνικού Προτύπου ΕΛΟΤ 1435.

**2.4.** Είναι σαφές ότι το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ δεν σχετίζεται κατ' ουδένα τρόπο με την αξιολόγηση και πιστοποίηση των παραγομένων, διατιθέμενων ή/και διακινούμενων προϊόντων και παρεχομένων υπηρεσιών. Επομένως, το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ δεν είναι Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Προϊόντων / Υπηρεσιών και δεν πρέπει να συγχέεται με αυτό ούτε να χρησιμοποιείται ως τέτοιο.

### **3. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΙ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

Σύμφωνα με τον παρόντα «Γενικό Κανονισμό Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχειριστικής Επάρκειας Παρόχων Υπηρεσιών Επικοινωνίας» ως οργανισμοί που δύνανται να πιστοποιηθούν θεωρούνται οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας, όπως αυτές ορίζονται στο πρότυπο ΕΛΟΤ 1435, ανεξαρτήτως νομικής μορφής, μεγέθους, τομέα εξειδίκευσης ή κατηγορίας υλοποιούμενου έργου επικοινωνίας.

#### **4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΣΣΔΠΥ-ΕΠΚ**

##### **4.1. ΓΕΝΙΚΑ**

**4.1.1.** Η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης του ΠΣΣΔΠΥ-ΥΕΠΚ περιλαμβάνει τα κατωτέρω στάδια:

- Αρχικές συνομιλίες/ Ανταλλαγή πληροφοριών
- Υποβολή και Αξιολόγηση Αίτησης
- Προετοιμασία/ Προγραμματισμός Επιθεώρησης
- Προκαταρκτική Αξιολόγηση (προαιρετική)
- Επιθεώρηση Αρχικής Αξιολόγησης (πρώτη και δεύτερη φάση)
- Επιθεωρήσεις Επιτήρησης
- Επιθεωρήσεις Επαναξιολόγησης,
- Ειδικές Επιθεωρήσεις
- Αποφάσεις για χορήγηση/ ανανέωση του ΠΣΣΔΠΥ-ΥΕΠΚ

Κατά τα ανωτέρω στάδια εφαρμόζονται οι αρχές, οι οποίες περιγράφονται στα εκάστοτε ισχύοντα διεθνή, ευρωπαϊκά και εθνικά κανονιστικά και τυποποιητικά κείμενα.

**4.1.2.** Ο οργανισμός οφείλει να γνωστοποιεί στον ΕΛΟΤ τις απαιτήσεις οι οποίες καθορίζονται από τη νομοθεσία (Εθνική και Κοινοτική) και προς τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι δραστηριότητές του, καθώς και τα υλοποιούμενα απ' αυτόν έργα ή/και οι παρεχόμενες απ' αυτόν υπηρεσίες.

**4.1.3.** Οι Επιθεωρητές του ΕΛΟΤ ελέγχουν εάν οι απαιτήσεις αυτές έχουν δεόντως ενσωματωθεί στο Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας του οργανισμού και επαληθεύουν εάν έχουν χορηγηθεί οι τυχόν απαιτούμενες άδειες και εγκρίσεις από τις Αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες. Επίσης οι Επιθεωρητές έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα αρχεία ελέγχων, οι οποίοι έχουν πραγματοποιηθεί από τις Αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες / Φορείς Πιστοποίησης / άλλους Φορείς ή Οργανισμούς.

**4.1.4.** Όταν διενεργούνται Επιθεωρήσεις στο εξωτερικό, ελέγχεται η εφαρμογή της εκάστοτε ισχύουσας, στη συγκεκριμένη χώρα, νομοθεσίας και ενσωμάτωση των απαιτήσεων αυτής στο Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας του οργανισμού.

##### **4.2. ΑΡΧΙΚΕΣ ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ / ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

**4.2.1.** Στα πλαίσια των αρχικών συνομιλιών του ΕΛΟΤ με τους ενδιαφερόμενους να πιστοποιηθούν οργανισμούς, η ΔΠΠ/ ΕΛΟΤ παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις διεργασίες Πιστοποίησης. Κατά την διάρκεια των αρχικών συνομιλιών διευκρινίζονται επίσης θέματα

που αφορούν στο πεδίο εφαρμογής της Πιστοποίησης, τις μονάδες προς Πιστοποίηση, τον αριθμό των απασχολούμενων ατόμων και τυχόν άλλα ζητήματα που θέτει ο ενδιαφερόμενος.

**4.2.2.** Βάσει αυτών των πληροφοριών, ο ΕΛΟΤ ενημερώνει για τις διαδικασίες πιστοποίησης, τη χρονική διάρκεια της επιθεώρησης και τον προϋπολογισμό του κόστους για τη συνολική διάρκεια ισχύος του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, υπό τη μορφή έγγραφης προσφοράς. Οι αρχικές συνομιλίες δεν έχουν κανένα κόστος για τον οργανισμό.

### **4.3. ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ**

**4.3.1.** Οι οργανισμοί οι οποίοι επιθυμούν την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας υποβάλλουν στον ΕΛΟΤ αίτηση, σύμφωνα με το ειδικό έντυπο αιτήσεων. Το έντυπο αίτησης παραλαμβάνουν από την ΔΠΠ/ΕΛΟΤ, ή με e-mail, ή από την ιστοσελίδα του ΕΛΟΤ ([www.elot.gr](http://www.elot.gr)). Ο οργανισμός μαζί με την αίτηση συνυποβάλλει υποχρεωτικά:

- Τον τομέα εξειδίκευσης, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435
- Το καταστατικό
- Βεβαίωση του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας, περί αποδοχής του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας συμπεριλαμβανωμένων των παραρτημάτων του
- Τεκμηρίωση της δέσμευσης για την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας
- Κατάλογο των ισχυόντων εγγράφων του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, με ένδειξη της κατάστασής τους (έκδοση, ημερομηνία έκδοσης)

Ο οργανισμός μπορεί να συνυποβάλλει και οποιαδήποτε άλλη τεκμηρίωση κρίνει ως απαραίτητη.

**4.3.2.** Κάθε Αίτηση που υποβάλλεται αφορά έναν οργανισμό, όπως αυτός περιγράφεται στο Κεφάλαιο 3 του παρόντος Κανονισμού.

**4.3.3.** Η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ εξετάζει τα στοιχεία που περιέχονται στην αίτηση και τη συνυποβληθείσα τεκμηρίωση και προβαίνει αν απαιτείται, σε αναζήτηση πρόσθετης πληροφόρησης ή διευκρινίσεων.

**4.3.4.** Με την αποδοχή της αίτησης, υπογράφεται σύμβαση μεταξύ του ΕΛΟΤ και του προς πιστοποίηση οργανισμού, στην οποία καθορίζονται οι όροι της συνεργασίας στα πλαίσια των δραστηριοτήτων πιστοποίησης.

**4.3.5.** Σε περίπτωση που η αίτηση απορριφθεί, ο οργανισμός ενημερώνεται γραπτώς για τους λόγους απόρριψής της.

### **4.4 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ**

**4.4.1.** Η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ βάσει των ανωτέρω και εφόσον δεν προκύψει κάποιο θέμα ή σε αντίθετη περίπτωση κατόπιν διευθέτησής του, καθορίζει τη διάρκεια της επιθεώρησης, τις ημερομηνίες διενέργειάς της καθώς και τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης, πληροφορίες τις οποίες κοινοποιεί εγκαίρως στον οργανισμό. Ειδικότερα σε ότι αφορά στα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης, κοινοποιούνται αναλυτικά στον οργανισμό τα ονοματεπώνυμα και η σχέση των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης με τον ΕΛΟΤ και εφόσον πρόκειται για εξωτερικούς συνεργάτες ο φορέας στον οποίον απασχολούνται.

**4.4.2.** Όταν κοινοποιηθεί η σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης, ο οργανισμός έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως και αιτιολογημένα (π.χ. θίγεται η ανταγωνιστικότητά του, ή κινδυνεύει η ασφάλεια της τεχνογνωσίας του οργανισμού λόγω σχέσης του/ των Επιθεωρητού/-ών με ανταγωνιστές του).την αντικατάσταση μέλους ή και μελών της Ομάδας Επιθεώρησης. Σε τέτοιες περιπτώσεις η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ επανακαθορίζει την Ομάδα Επιθεώρησης.

**4.4.3.** Εφόσον ο οργανισμός επιθυμεί να παρίσταται κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης οιοσδήποτε Σύμβουλος, ο οποίος έχει συμμετάσχει στην ανάπτυξη του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας, θα πρέπει να ενημερώσει τον ΕΛΟΤ. Ο Σύμβουλος θα παρίσταται ως παρατηρητής, χωρίς δυνατότητα παρέμβασης στη Διαδικασία Επιθεώρησης.

**4.4.4.** Πριν από κάθε επιθεώρηση, η ομάδα επιθεώρησης προετοιμάζει το αναλυτικό ωρολόγιο πρόγραμμα της επιθεώρησης, το οποίο αποστέλλεται εγκαίρως στον εκπρόσωπο του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ του οργανισμού για ενημέρωση και επιβεβαίωση. Σε περίπτωση που ο οργανισμός επιθυμεί να προβεί σε αλλαγές του ωρολογίου προγράμματος της επιθεώρησης, ο εκπρόσωπος του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ επικοινωνεί με το Συντονιστή της Ομάδας Επιθεώρησης του ΕΛΟΤ, προκειμένου να γίνουν οι απαιτούμενες διορθώσεις.

## **4.5 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

**4.5.1.** Ο οργανισμός μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια Προκαταρκτικής Αξιολόγησης του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ.

**4.5.2.** Κατά τη διάρκεια της Προκαταρκτικής Αξιολόγησης, η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 2 ανθρωποημέρες, εξετάζονται κατ'ελάχιστον:

- ο τομέας εξειδίκευσης του οργανισμού σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ,
- οι διεργασίες του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ του οργανισμού και η μεταξύ τους αλληλεπίδραση,
- η τεκμηρίωση του συστήματος,
- οι σχετικές άδειες και εγκρίσεις του οργανισμού.

**4.5.3.** Εάν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης της τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας του οργανισμού, εντοπιστούν σημαντικές αποκλίσεις ως προς τις

απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435 και του παρόντος Κανονισμού, ο οργανισμός ενημερώνεται εγγράφως, ώστε να προβεί στις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες, γεγονός που αποτελεί προϋπόθεση για την διενέργεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης. Οι διορθωτικές ενέργειες πρέπει να κοινοποιούνται εγκαίρως και εγγράφως στην ΔΠΠ/ΕΛΟΤ.

#### **4.6. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

**4.6.1.** Ο σκοπός της Επιθεώρησης Αρχικής Αξιολόγησης είναι να αξιολογηθεί το κατά πόσο το προς Πιστοποίηση Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας, για το καθορισμένο πεδίο εφαρμογής του, ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435.

**4.6.2.** Προκειμένου να διενεργηθεί η Επιθεώρηση Αρχικής Αξιολόγησης απαιτείται η πλήρης εφαρμογή του προς Πιστοποίηση Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας και η ύπαρξη αντίστοιχων αρχείων, για διάστημα τουλάχιστον τεσσάρων (4) μηνών. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η διενέργεια, εκ μέρους του οργανισμού μίας τουλάχιστον Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας από την Διοίκηση.

**4.6.3. Κατά την διάρκεια της Εναρκτήριας Σύσκεψης και της Σύσκεψης Ανασκόπησης, οι οποίες διενεργούνται αντίστοιχα στην αρχή και στο πέρας των Επιθεωρήσεων, θα πρέπει να είναι παρών ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος του οργανισμού για το ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και τουλάχιστον στη σύσκεψη ανασκόπησης να παρίσταται και η Διοίκηση του οργανισμού.**

**4.6.4.** Η Επιθεώρηση Αρχικής Αξιολόγησης διενεργείται σε δύο διακριτές μεταξύ τους φάσεις (Πρώτη Φάση, Δεύτερη Φάση). Το χρονικό διάστημα μεταξύ των δύο φάσεων καθορίζεται με βάση τα ευρήματα της Πρώτης Φάσης. Η χρονική απόσταση μεταξύ των δύο φάσεων θεωρείται απαραίτητη, προκειμένου οι προς πιστοποίηση οργανισμοί να έχουν επαρκή χρόνο για να προβούν στις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες που πιθανόν προκύψουν, ως αποτέλεσμα της Πρώτης Φάσης της Αρχικής Αξιολόγησης. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το χρονικό διάστημα μεταξύ των δύο φάσεων δεν μπορεί να ξεπερνα τους έξι (6) μήνες, διαφορετικά ο οργανισμός θα πρέπει να υποβάλλει εκ νέου αίτηση.

**4.6.5.** Σκοπός της Πρώτης Φάσης είναι να :

- συγκεντρώνεται η απαιτούμενη πληροφορία σχετικά με το πεδίο εφαρμογής και τις διεργασίες του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, με στόχο τον καθορισμό του τομέα ή των τομέων εξειδίκευσης, όπως ορίζονται στο πρότυπο ΕΛΟΤ 1435
- επιθεωρείται η τεκμηρίωση του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ
- αξιολογείται εάν όλες οι άδειες και εγκρίσεις που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του οργανισμού υπάρχουν και βρίσκονται εν ισχύ καθώς και ότι ο οργανισμός έχει λάβει

γνώση και ικανοποιεί οποιεσδήποτε νομικές / κανονιστικές απαιτήσεις έχουν σχέση με το προϊόν / υπηρεσία / δραστηριότητα,

- αξιολογείται ο σχεδιασμός και εφαρμογή της ανασκόπησης από τη Διοίκηση και εάν ο βαθμός εφαρμογής της στηρίζει την ετοιμότητα του οργανισμού να δεχτεί τη δεύτερη φάση της επιθεώρησης.
- ανασκοπείται η ετοιμότητα του οργανισμού σε σχέση με την ικανοποίηση των απαιτήσεων του προτύπου, ιδιαίτερα σε σχέση με την αναγνώριση των κρίσιμων στοιχείων επίδοσης των διεργασιών, λειτουργιών και στόχων του οργανισμού

**4.6.6.** Επίσης, κατά τη διάρκεια της Πρώτης Φάσης και εφόσον το επιτρέπει η φύση του οργανισμού γίνεται περιήγηση στους χώρους των δραστηριοτήτων, προκειμένου η ομάδα να διαμορφώσει μία σαφέστερη εικόνα των χώρων και δραστηριοτήτων και να διαμορφώσει το πρόγραμμα επιθεώρησης για τη Δεύτερη Φάση αξιολόγησης. Σε αυτή τη φάση, η ομάδα μπορεί να συνομιλήσει και με άτομα από το εμπλεκόμενο προσωπικό, προκειμένου να αξιολογήσει και τη δική τους ετοιμότητα και εμπλοκή στο σύστημα.

**4.6.7.** Στο τέλος της Πρώτης Φάσης, η ομάδα επιθεώρησης συντάσσει έκθεση επιθεώρησης, όπου καταγράφει τα ευρήματα της επιθεώρησης υπό τη μορφή παρατηρήσεων και παρουσιάζει τα συμπεράσματα αυτά στη σύσκεψη ανασκόπησης, επισημαίνοντας την κρισιμότητα κάθε ενός από αυτά. Κατά τη σύσκεψη ανασκόπησης η ομάδα επιθεώρησης και ο εκπρόσωπος του οργανισμού καθορίζουν από κοινού τη χρονική περίοδο διενέργειας της επόμενης φάσης της αξιολόγησης με βάση τα συμπεράσματα της Πρώτης Φάσης και θέματα διαθεσιμότητας.

**4.6.8.** Με βάση τα ευρήματα και συμπεράσματα της Πρώτης Φάσης της αρχικής αξιολόγησης, ο Συντονιστής της ομάδας επιθεώρησης διαμορφώνει το αναλυτικό πρόγραμμα της Δεύτερης Φάσης της επιθεώρησης αρχικής αξιολόγησης, το κοινοποιεί στον οργανισμό και επιβεβαιώνεται από τον οργανισμό η αποδοχή του προγράμματος.

**4.6.9.** Κατά τη Δεύτερη Φάση διενεργείται η κυρίως αξιολόγηση της εφαρμογής του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, συμπεριλαμβανομένης και της αποτελεσματικότητάς του. Η Δεύτερη Φάση περιλαμβάνει την αξιολόγηση τουλάχιστον των ακόλουθων:

- της συμμόρφωσης του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ με όλες τις απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435 και των νομικών απαιτήσεων
- της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του προγράμματος επικοινωνίας
- της αποδοτικότητας των συστημάτων παρακολούθησης, μετρήσεων, αναφορών και ανασκοπήσεων του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ σε σχέση με όρια ή/και στόχους επίδοσης που έχουν τεθεί

- της πληρότητας των διενεργούμενων ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση ειδικότερα δε της ανασκόπησης του επιχειρησιακού σχεδίου
- της μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη
- των ευθυνών και αρμοδιοτήτων για την εφαρμογή των πολιτικών του οργανισμού
- της σύνδεσης μεταξύ των κανονιστικών απαιτήσεων, της πολιτικής, των στόχων απόδοσης, οιασδήποτε εφαρμοζόμενης νομικής απαίτησης, των υπευθυνοτήτων, της επάρκειας του προσωπικού, των λειτουργιών, των διαδικασιών και των δεδομένων απόδοσης.

**4.6.10.** Η αξιολόγηση του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας του οργανισμού επεκτείνεται στην Αξιολόγηση όλων των δραστηριοτήτων του οργανισμού, που κατά την τεκμηριωμένη άποψη των επιθεωρητών του ΕΛΟΤ έχουν σχέση ή επηρεάζουν τη λειτουργία του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ ως προς το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.

**4.6.11.** Κατά την έννοια των ανωτέρω, οι αποκλίσεις από τις απαιτήσεις των ισχυόντων Προτύπων Πιστοποίησης ή του παρόντος Κανονισμού κατατάσσονται στις εξής κατηγορίες:

1.- **Κύρια Μη Συμμόρφωση:** η παντελής ή σε μεγάλο βαθμό έλλειψη ικανοποίησης μίας απαίτησης του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435 ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος Κανονισμού του ΕΛΟΤ, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει ο οργανισμός ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

2.- **Απλή Μη Συμμόρφωση:** η περιορισμένης έκτασης απόκλιση από μια απαίτηση του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435 ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος κανονισμού, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει ο οργανισμός, ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

3.- **Παρατήρηση :** α) όταν παρατηρείται μεμονωμένη απόκλιση στην τεκμηρίωση ή στην εφαρμογή διαδικασίας/ λειτουργίας του Συστήματος που ενδέχεται να γίνει μη συμμόρφωση στο μέλλον ή β) όταν κάποιο στοιχείο της τεκμηρίωσης ή της εφαρμογής του Συστήματος εμφανίζει τάση ή μπορεί να αποτελεί πιθανή μελλοντική αιτία Μη Συμμόρφωσης.

**4.6.12.** *Σημαντικός αριθμός Απλών Μη Συμμορφώσεων (όπως ορίζονται ανωτέρω) που συστηματικά εστιάζονται σε μια συγκεκριμένη διαδικασία/ λειτουργία του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας, συνιστά Κύρια Μη Συμμόρφωση.*

**4.6.13.** Στο τέλος της επιθεώρησης, κατά τη διάρκεια της σύσκεψης ανασκόπησης, η ομάδα επιθεώρησης του ΕΛΟΤ ενημερώνει για τα συμπεράσματα της επιθεώρησης.

**4.6.14.** Στην περίπτωση όπου κατά την επιθεώρηση έχουν εντοπιστεί Κύριες Μη Συμμορφώσεις, ο ΕΛΟΤ δεν προβαίνει στη χορήγηση ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ μέχρι τη επαλήθευση της αποτελεσματικής άρσης τους. Ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει εγγράφως τη ΔΠΠ/ΕΛΟΤ μόλις προβεί στις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες.

Ανάλογα με τη φύση των Μη Συμμορφώσεων, η επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών μπορεί να συνίσταται είτε στην αξιολόγηση σχετικής κατατεθείσας τεκμηρίωσης είτε στην διενέργεια Ειδικής Επιθεώρησης. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν έχουν υλοποιηθεί οι διορθωτικές ενέργειες, η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ δεν προβαίνει σε χορήγηση του Πιστοποιητικού και ενημερώνει σχετικά το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

**4.6.15.** Στην περίπτωση όπου κατά την επιθεώρηση έχουν εντοπιστεί Απλές Μη Συμμορφώσεις, ο ΕΛΟΤ προβαίνει στη χορήγηση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ με δέσμευση του οργανισμού για αποτελεσματική άρση τους, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Εντός του δοθέντος χρονικού διαστήματος, ο οργανισμός ενημερώνει εγγράφως τη ΔΠΠ/ΕΛΟΤ για τις διορθωτικές ενέργειες που έλαβε. Η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των ληφθεισών διορθωτικών ενεργειών και στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν είναι ικανοποιητικές, δύναται να εισηγηθεί την προσωρινή ανάκληση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ.

#### **4.7. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ**

**4.7.1.** Σκοπός των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης είναι να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή εφαρμογή του πιστοποιημένου ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ του οργανισμού, η αξιολόγηση της επίδρασης αλλαγών στο ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ ως αποτέλεσμα αλλαγών στον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού και η ικανοποίηση των απαιτήσεων του ΕΛΟΤ, όπως αυτές περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό και στην υπογραφεύσα μεταξύ ΕΛΟΤ και οργανισμού σύμβαση.

**4.7.2.** Οι Επιθεωρήσεις Επιτήρησης διενεργούνται τουλάχιστον μία κατ' έτος. Η συχνότητα διενέργειάς τους καθορίζεται από την ΔΠΠ/ΕΛΟΤ, λαμβάνοντας υπόψη κυρίως τα ευρήματα προηγούμενων Επιθεωρήσεων του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ καθώς και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων του οργανισμού.

**4.7.3.** Κατά τις Επιθεωρήσεις Επιτήρησης αξιολογούνται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- η τήρηση του ΣΔΕΠΥ-ΕΠΚ, ,
- οι ενέργειες που λαμβάνει ο οργανισμός για την συνεχή βελτίωση των επιδόσεων του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και ο βαθμός επίτευξης των στόχων ποιότητας που θέτει.
- οι διορθωτικές ενέργειες που ελήφθησαν από τον οργανισμό για την άρση των μη συμμορφώσεων και παρατηρήσεων της προηγούμενης επιθεώρησης,
- τα παράπονα πελατών,
- αλλαγές στην τεκμηρίωση του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ,
- αλλαγές σε χώρους, εγκαταστάσεις, δομές,
- χρήση των Σημάτων και των Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ,

- διαχείριση ενστάσεων παράπονων, μηνύσεων που έγιναν για ή προς τον οργανισμό και για τα οποία είχε ενημερωθεί η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ,
- Οποιαδήποτε άλλη διεργασία επιλεγεί από την ομάδα επιθεώρησης.

**4.7.4.** Κατά τα λοιπά ισχύουν οι παράγραφοι 4.6.11. και 4.6.13.

#### **4.8. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΑΝΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

**4.8.1.** Πριν από το τέλος της περιόδου ισχύος του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και εφόσον δεν έχει ζητηθεί από τον οργανισμό διακοπή του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, υπογράφεται νέα σύμβαση συνεργασίας και διενεργείται η Επιθεώρηση Επαναξιολόγησης. Η Επιθεώρηση Επαναξιολόγησης διενεργείται σύμφωνα με τις αρχές που ορίζονται στην παράγραφο 4.6 του παρόντος Κανονισμού, ενώ επέχει τη θέση και της αντίστοιχης χρονικά Επιθεώρησης Επιτήρησης.

**4.8.2.** Σε περίπτωση που, με ευθύνη του οργανισμού, η επιθεώρηση επαναξιολόγησης διενεργηθεί μετά την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού, χωρίς επαρκή και τεκμηριωμένη αιτιολόγηση, η ανωτέρω επιθεώρηση θεωρείται επιθεώρηση Αξιολόγησης και γίνεται εκ νέου εισήγηση στο Συμβούλιο πιστοποίησης για τη χορήγηση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ

#### **4.9. ΕΙΔΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ**

Οι Ειδικές Επιθεωρήσεις διενεργούνται:

- όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών προς άρση των Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης, Επιτήρησης ή Επαναξιολόγησης,
- εάν υπάρχουν στοιχεία ή ενδείξεις ότι δεν ικανοποιούνται πλέον οι απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435 και του παρόντος Κανονισμού (π.χ. μετά από παράπονα πελατών του πιστοποιημένου οργανισμού, παράβαση υφιστάμενης νομοθεσίας διαπιστωθείσα από αρμόδια Αρχή),
- όταν απαιτηθούν στα πλαίσια διμερών ή πολυμερών συμφωνιών με άλλους Φορείς/ Οργανισμούς Πιστοποίησης ή ζητηθούν από οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, μετά από αίτησή τους και μετά από τη σύμφωνη γνώμη του οργανισμού.

#### **4.10 ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΟΥ ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ**

**4.10.1.** Η διάρκεια ισχύος του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ είναι τρία (3) έτη. Υπάρχει περίπτωση να χορηγηθεί ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ μικρότερης χρονικής ισχύος, εάν το ζητήσει εγγράφως ο οργανισμός με την Αίτησή του και για συγκεκριμένους λόγους.

**4.10.2.** Η απόφαση για χορήγηση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ λαμβάνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, μετά από εισήγηση της ΔΠΠ/ΕΛΟΤ.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης δύναται αιτιολογημένα επίσης να αποφασίζει:

- Τη μη χορήγηση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ στον οργανισμό,
- Τη προσωρινή ή οριστική διακοπή της χρήσης του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ ,

Για την λήψη οποιασδήποτε απόφασης λαμβάνονται υπόψη τα ευρήματα και συμπεράσματα της επιθεώρησης καθώς επίσης και οποιαδήποτε άλλη σχετική με τον προς πιστοποίηση οργανισμό πληροφορία έρθει σε γνώση του ΕΛΟΤ (π.χ. σχόλια του προς πιστοποίηση οργανισμού, δημοσιοποιημένες πληροφορίες κλπ).

Η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης γνωστοποιείται εγγράφως στον οργανισμό.

**4.10.3.** Στο ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ αναγράφεται η επωνυμία του πιστοποιημένου οργανισμού, το πεδίο εφαρμογής, ο τομέας εξειδίκευσης, η θέση εφαρμογής της πιστοποίησης, το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435 καθώς και οι ημερομηνίες έκδοσης και λήξης του πιστοποιητικού.

#### **4.11. ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Για την επέκταση του πεδίου Πιστοποίησης σε άλλον τομέα εξειδίκευσης ή σε άλλη θέση εφαρμογής, ο οργανισμός πρέπει να υποβάλλει Αίτηση και όπου απαιτείται, τη σχετική τεκμηρίωση στη ΔΠΠ/ΕΛΟΤ. Ακολουθούν οι Διαδικασίες της παραγράφου 4.6 του παρόντος. Ανάλογα με την περίπτωση μπορεί να γίνει Επιθεώρηση Αξιολόγησης σε συνδυασμό με την Επιθεώρηση Επιτήρησης ή την Επαναληπτική Επιθεώρηση Αξιολόγησης.

## **5. ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ / ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, ΜΕΙΩΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**5.1.** Ο ΕΛΟΤ δύναται να προβεί σε ανάκληση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ σε περιπτώσεις παράβασης των απαιτήσεων του προτύπου ΕΛΟΤ 1435, του παρόντος Κανονισμού, της υπογραφείσας σύμβασης και για τους παρακάτω ενδεικτικούς λόγους:

- αν διαπιστωθούν σημαντικές αλλαγές, κατά τη διάρκεια ισχύος του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, για τις οποίες δεν έχει ειδοποιηθεί ο ΕΛΟΤ και οι οποίες έχουν επιφέρει Κύριες Μη συμμορφώσεις στο αξιολογηθέν Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας,
- αν η άρση Κυρίων Μη Συμμορφώσεων, οι οποίες εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων, δεν πραγματοποιείται εντός του συμφωνημένου μεταξύ ΕΛΟΤ και οργανισμού, χρονικού διαστήματος,
- αν ο οργανισμός χρησιμοποιεί κατά τρόπο παραπλανητικό το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και/ ή το ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ,
- αν, κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων, δοθούν στην Ομάδα Επιθεώρησης παραπλανητικές ή ψευδείς πληροφορίες,
- αν ο οργανισμός δεν εκπληρώνει εμπρόθεσμα τις οικονομικές του υποχρεώσεις που αφορούν στη Διαδικασία Πιστοποίησης,
- αν ο οργανισμός χρεωκοπήσει κ.α.

**5.2.** Κατά τις παραπάνω αναφερόμενες περιπτώσεις, αν δεν επηρεάζονται άμεσα τα προϊόντα ή/και οι παρεχόμενες υπηρεσίες του οργανισμού, η ανάκληση είναι προσωρινή. Αν δεν υλοποιηθούν όμως, εκ μέρους του οργανισμού, οι σχετικές διορθωτικές ενέργειες εντός χρονικού διαστήματος έξι (6) μηνών, η ανάκληση γίνεται οριστική.

**5.3.** Σε περίπτωση κατά την οποία πιστοποιημένες υπηρεσίες ενός οργανισμού δε συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του Προτύπου 1435, κατ' εξακολούθηση ή σε σημαντικό βαθμό, ο φορέας πιστοποίησης δύναται εναλλακτικά να προχωρήσει σε μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης. Σημειώνεται ότι, οποιαδήποτε μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης πρέπει να βρίσκεται σε συμφωνία με τις απαιτήσεις του τυποποιητικού εγγράφου που χρησιμοποιήθηκε για την πιστοποίηση.

## 6. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ

**6.1.** Ο κάτοχος του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ μπορεί να το χρησιμοποιήσει, χωρίς κανένα περιορισμό για επαγγελματικούς σκοπούς, για σκοπούς προβολής ή για να αποδείξει την συμμόρφωση του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας με το Πρότυπο ΕΛΟΤ 1435.

**6.2.** Ο κάτοχος του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ υποχρεούται :

- να εφαρμόζει συνεχώς και αποτελεσματικά το Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας
- να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που αφορούν τις Κύριες και Απλές Μη Συμμορφώσεις που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων, εντός του συμφωνημένου, με την Ομάδα Επιθεώρησης, χρονικού διαστήματος, καθώς και αυτές που αφορούν τις Παρατηρήσεις μέχρι τη διενέργεια της επόμενης Επιθεώρησης,
- να δηλώνει ότι κατέχει και να προβάλλει το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ του μόνο για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες και θέσεις εφαρμογής στις οποίες αφορά το συγκεκριμένο ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και με σαφή αναφορά στο πρότυπο πιστοποίησης, βάσει του οποίου του έχει χορηγηθεί το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ,
- να διακόψει εντός μίας το πολύ εβδομάδας κάθε χρήση ή διαφήμιση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, καθώς και κάθε αναφορά σ' αυτό εάν ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επιστραφούν στον ΕΛΟΤ τα αντίστοιχα πρωτότυπα των πιστοποιητικών ΕΛΟΤ και να ενημερωθεί γραπτώς ο ΕΛΟΤ για την απόσυρση όλων των σχετικών αναφορών στο ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και στο ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ ,
- να προβεί εντός μηνός σε διόρθωση του διαφημιστικού και άλλου υλικού όπου γίνεται αναφορά στο πιστοποιημένο ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, σε περίπτωση περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης
- να μην επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας που ήταν σε εφαρμογή κατά την διάρκεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης χωρίς την γραπτή ενημέρωση της ΔΠΠ/ΕΛΟΤ(π.χ. αλλαγή στο νομικό ή ιδιοκτησιακό καθεστώς, αλλαγή στην οργανωτική δομή, αλλαγή σε διοικητικό επίπεδο όπως αλλαγή υπευθύνου ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ ή άλλου προσωπικού εμπλεκόμενου στη λήψη κρίσιμων αποφάσεων, αλλαγή σε θέσεις εφαρμογής, αλλαγή σε δραστηριότητες οι οποίες έχουν ενταχθεί στο πιστοποιημένο πεδίο εφαρμογής του ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, σημαντικές αλλαγές στο ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ κλπ.). Σε κάθε περίπτωση αλλαγής, η σχετική πληροφόρηση θα πρέπει να υποβάλλεται στον ΕΛΟΤ γραπτώς εντός είκοσι (20) ημερών. Σε αντίθετη περίπτωση ο ΕΛΟΤ μπορεί να λαμβάνει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα,
- να διατηρεί και να θέτει στη διάθεση του ΕΛΟΤ κατά τις επιθεωρήσεις, αρχείο με τα παράπονα πελατών, που σχετίζονται με το ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, καθώς και τις πιθανές σχετικές διορθωτικές ενέργειες στις οποίες έχει προβεί. Η μη τήρηση του ως ανωτέρω

περιγραφόμενου αρχείου καταγράφεται ως Κύρια Μη Συμμόρφωση από την Ομάδα Επιθεώρησης του ΕΛΟΤ στην σχετική Έκθεση Επιθεώρησης,

- να αναγνωρίζει τα ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ του ΕΛΟΤ που έχουν χορηγηθεί σε άλλους οργανισμούς, ως απόδειξη της ύπαρξης και της εφαρμογής ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ το οποίο συμμορφώνεται προς τις αντίστοιχες απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435 και του παρόντος Κανονισμού,
- να χρησιμοποιεί τα ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στην παράγραφο 8 του παρόντος Κανονισμού και την υπογραφήσα μεταξύ ΕΛΟΤ και οργανισμού σύμβαση,
- να ενημερώνει τη ΔΠΠ/ΕΛΟΤ για οποιεσδήποτε καταστάσεις, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν τον οργανισμό στην ανάκληση προϊόντων του από την αγορά,
- να μην κάνει οποιαδήποτε χρήση ή αναφορά στα ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ σε περίπτωση ανάκλησης του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ.

**6.3.** Ο οργανισμός υποχρεούται να παρέχει ακριβείς πληροφορίες στους Επιθεωρητές του ΕΛΟΤ, σχετικά με το εφαρμοζόμενο ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ. Ο οργανισμός πρέπει να διευκολύνει τη διαδικασία της Επιθεώρησης, λαμβάνοντας τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα και αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρευρίσκεται στις εγκαταστάσεις του, ο εκπρόσωπός του για το ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και το υπεύθυνο προσωπικό. Το προσωπικό αυτό θα είναι διαθέσιμο κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης για ενδεχόμενες πληροφορίες, εξηγήσεις ή συζητήσεις με τους Επιθεωρητές του ΕΛΟΤ. Επίσης όλα τα έγγραφα του οργανισμού που έχουν σχέση με την Επιθεώρηση πρέπει να είναι έτοιμα και διαθέσιμα.

**6.4.** Ο οργανισμός υποχρεούται να αποδέχεται τις ημερομηνίες διεξαγωγής Επιθεωρήσεων που καθορίζονται από τον ΕΛΟΤ, εκτός αν συντρέχουν σοβαροί λόγοι οι οποίοι και πρέπει να εκτίθενται εγγράφως στην ΔΠΠ/ΕΛΟΤ. Η επαναλαμβανόμενη μη αποδοχή των ημερομηνιών διεξαγωγής των Επιθεωρήσεων ή οι συνεχείς αιτήσεις για αναβολές ή αλλαγές στις ημερομηνίες διεξαγωγής των Επιθεωρήσεων, θα συνεκτιμώνται από τον ΕΛΟΤ και μπορεί να συνιστούν λόγο για ανάκληση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ.

**6.5.** Ο οργανισμός υποχρεούται να επιτρέπει την παρουσία παρατηρητών (π.χ. αξιολογητές φορεών διαπίστευσης, εσωτερικούς αξιολογητές ΕΛΟΤ) κατά τη διάρκεια διενέργειας των επιθεωρήσεων, μετά από σχετική έγγραφη ενημέρωση από την ΔΠΠ/ΕΛΟΤ. Ο οργανισμός έχει δικαίωμα να μην αποδεχτεί την παρουσία παρατηρητή, μόνον εφόσον συντρέχουν σοβαροί λόγοι (π.χ. θίγεται η ανταγωνιστικότητά του, ή κινδυνεύει η ασφάλεια της τεχνογνωσίας του οργανισμού λόγω σχέσης του / των παρατηρητή/-ών με ανταγωνιστές του) για τους οποίους ενημερώνει εγγράφως τον ΕΛΟΤ.

## 7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ

**7.1.** Ο ΕΛΟΤ υποχρεούται, εφόσον τούτο είναι εφικτό, να προβάλλει και να δημοσιοποιεί τα ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ και ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Για το λόγο αυτό έχει θεσπισθεί στον ΕΛΟΤ Μητρώο Πιστοποιημένων Εταιριών (ΜΠΕ), το οποίο είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο. Το ΜΠΕ περιλαμβάνει πληροφορίες για την επωνυμία του οργανισμού, το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, το πρότυπο σύμφωνα με το οποίο έγινε η Αξιολόγηση και Πιστοποίηση, καθώς και άλλες πληροφορίες οι οποίες μπορεί κατά περίπτωση να απαιτούνται.

Σε περιπτώσεις οριστικής ανάκλησης του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, ο οργανισμός διαγράφεται από το ΜΠΕ, ενώ σε περιπτώσεις προσωρινής ανάκλησης, η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ κάνει σχετική επισήμανση στο ΜΠΕ.

**7.2.** Ο ΕΛΟΤ πραγματοποιεί τις Επιθεωρήσεις με ειδικευμένο προσωπικό, κατά τον καλύτερο τρόπο, σύμφωνα με τις γνώσεις του και την εμπειρία του. Αν ένας οργανισμός διατυπώσει αιτιολογημένα παράπονα για την ποιότητα και την αντικειμενικότητα συγκεκριμένης Επιθεώρησης, ο ΕΛΟΤ θα προβεί σε νέα Επιθεώρηση, με δικά του έξοδα, και αν τούτο είναι αναγκαίο, με διαφορετική Ομάδα Επιθεώρησης.

**7.3.** Ο ΕΛΟΤ δεν ευθύνεται στην περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις λόγω ζημιών από ελαττωματικές υπηρεσίες του πιστοποιημένου οργανισμού. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες εγείρονται τέτοιου είδους απαιτήσεις, ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει αμέσως και γραπτώς τον ΕΛΟΤ.

**7.4.** Ο ΕΛΟΤ υποχρεούται να πληροφορεί τους πιστοποιημένους οργανισμούς για τις αλλαγές που υφίστανται τα τυποποιητικά έγγραφα με βάση τα οποία χορηγήθηκε το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ στο συγκεκριμένο οργανισμό, ώστε να προγραμματίζονται και οι αναγκαίες αλλαγές στο Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας ή να αποποιείται ο οργανισμός το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ.

## 8. ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ/ ΚΑΙ ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ

**8.1.** Μετά την χορήγηση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, ο οργανισμός, εφόσον το επιθυμεί, μπορεί να χρησιμοποιήσει, το Ελληνικό Σήμα Συμμόρφωσης Συστημάτων Διαχειριστικής Επάρκειας Παρόχων Υπηρεσιών Επικοινωνίας (ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ) στο έντυπο και διαφημιστικό υλικό του.

**8.2.** Ο λογότυπος του ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο ακόλουθος:



και εκτυπώνεται είτε σε τετραχρωμία (Cyan 100%, Margenta 75%, Yellow 0%, Black 50%) είτε σε Pantone No 289.

**8.3.** Ο λογότυπος του ΕΛΟΤ μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο έντυπο και διαφημιστικό υλικό του οργανισμού εφόσον συνοδεύεται από την ακόλουθη ένδειξη:

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΕΛΟΤ 1435– Κωδικός Πιστοποιητικού

και πάντα σε συνδυασμό με την επωνυμία του πιστοποιημένου οργανισμού και με σαφή αναφορά στις δραστηριότητες αυτού σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το πεδίο εφαρμογής του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ δεν καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων του οργανισμού, σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ 1435.

Οι ανωτέρω ενδείξεις και φράσεις μπορούν να αναγράφονται και σε άλλες γλώσσες.

**8.4.** Το ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ είναι αποκλειστική ιδιοκτησία του ΕΛΟΤ, ο λογότυπος του οποίου έχει κατοχυρωθεί με δήλωση στο Υπουργείο Ανάπτυξης, μπορεί δε να κατοχυρωθεί και σε άλλες χώρες για τη διασφάλιση της προστασίας του.

Το ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ αφορά αποκλειστικά στον οργανισμό στον οποίο έχει χορηγηθεί και δεν επιτρέπεται η μεταβίβασή του καθ' οιονδήποτε τρόπο.

**8.5.** Ο κάτοχος του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ δεσμεύεται να το χρησιμοποιεί με την προϋπόθεση ότι όταν το πεδίο εφαρμογής του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ καλύπτει μέρος μόνο των παρεχομένων υπηρεσιών ή μέρος των δραστηριοτήτων του οργανισμού, το Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας του οργανισμού θα πρέπει να περιλαμβάνει σχετική αναφορά και ο οργανισμός υποχρεούται να γνωστοποιεί στους πελάτες του τις περιπτώσεις προσφοράς υπηρεσιών οι οποίες δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής και δεν καλύπτονται από το ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ. Η ανωτέρω γνωστοποίηση πρέπει να γίνεται πριν ο πελάτης αιτηθεί των αντιστοίχων υπηρεσιών

**8.6.** Για την εξασφάλιση της σωστής εφαρμογής των παραπάνω παραγράφων ο κάτοχος του σήματος ΕΛΟΤ, υποχρεούται να θέτει υπόψη της ΔΠΠ/ΕΛΟΤ, πριν από την καθ' οιονδήποτε τρόπο χρησιμοποίησή του τα έγγραφα/ έντυπα και τις θέσεις στις οποίες προτίθεται να το τοποθετήσει καθώς και το διαφημιστικό υλικό το οποίο αναφέρεται σ' αυτό και να ζητά τη σύμφωνη γνώμη της. Σε αντίθετη περίπτωση καθώς και σε κάθε παραπλανητική χρήση τόσο του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ όσο και του ΕΣΣ/ΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, ο ΕΛΟΤ λαμβάνει τα μέτρα που περιγράφονται στην παράγραφο 6 του παρόντος.

## **9. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ**

**9.1.** Κατά των αποφάσεων του ΕΛΟΤ για θέματα Πιστοποίησης, ο ενδιαφερόμενος δύναται να ασκήσει προσφυγή στον ΕΛΟΤ μέσα σε έναν μήνα από την κοινοποίηση σε αυτόν, της σχετικής απόφασης.

**9.2.** Για την προσφυγή αποφασίζει Τριμελής Διαιτητική Επιτροπή, η οποία αποτελείται από τον Γενικό Γραμματέα Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης ή πρόσωπο οριζόμενο από αυτόν ως Πρόεδρο, τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΛΟΤ και εκπρόσωπο του προσφεύγοντος.

**9.3.** Η απόφαση εκδίδεται μέσα σε δύο μήνες από την ημερομηνία υποβολής της προσφυγής και εφαρμόζεται υποχρεωτικά από τα αντισυμβαλλόμενα μέρη. Μέχρι να εκδοθεί η παραπάνω απόφαση ισχύει η απόφαση που έχει ληφθεί από το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

## **10. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ**

**10.1.** Ο ΕΛΟΤ, το Συμβούλιο Πιστοποίησης, οι Κλαδικές/ Ειδικές επιτροπές του καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες του ΕΛΟΤ, δεσμεύονται να χειρίζονται τα έντυπα και τις πληροφορίες που περιέρχονται στην κατοχή τους κατά τη διενέργεια των Διαδικασιών Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχειριστικής Επάρκειας οργανισμών ως αυστηρώς εμπιστευτικές.

**10.2** Πέραν του ΜΠΕ, ο ΕΛΟΤ δεν διαθέτει σε τρίτους οποιαδήποτε άλλη πληροφορία αφορά στον πιστοποιημένο οργανισμό ή σε εμπλεκόμενο με τον οργανισμό πρόσωπο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του οργανισμού ή του προσώπου. Όταν ο ΕΛΟΤ είναι υποχρεωμένος με βάση την νομοθεσία να διαθέσει εμπιστευτική πληροφορία σε τρίτους, υποχρεούται να ενημερώσει προηγούμενα τον οργανισμό ή το πρόσωπο, εκτός εάν υπάρχει νομοθετική απαίτηση.

**10.3** Οποιαδήποτε πληροφορία σε σχέση με τον πιστοποιημένο οργανισμό περιέλθει σε γνώση του ΕΛΟΤ από τρίτες πηγές (π.χ. δημόσιες αρχές, παράπονο καταναλωτή κλπ.) θεωρείται αυστηρώς εμπιστευτική και ο ΕΛΟΤ την διαχειρίζεται ως τέτοια.

**11. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.**

Οι οικονομικοί όροι για τη χορήγηση και διατήρηση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ αποφασίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΛΟΤ.

## 12. ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ

### 12.1. ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ ΕΣΥΔ

**12.2.1.** Ο ΕΛΟΤ δεσμεύεται να χρησιμοποιεί το λογότυπο του ΕΣΥΔ υπό τις κάτωθι προϋποθέσεις:

- ο λογότυπος είναι σύμφωνος με τα οριζόμενα στον σχετικό Κανονισμό του ΕΣΥΔ σχετικά με τη χρήση του λογότυπου,
- ο λογότυπος δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να συσχετίζεται με τομέα ο οποίος δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της διαπίστευσης.

- **12.2.2.** Ο κάτοχος του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ δύναται να χρησιμοποιεί το λογότυπο του ΕΣΥΔ υπό την προϋπόθεση να μην συσχετίζεται σε καμία περίπτωση με την υπηρεσία ή το Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας του κατόχου του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, κατά τρόπο που να δίνει την εντύπωση ότι αυτά έχουν είτε εγκριθεί είτε πιστοποιηθεί από το ΕΣΥΔ, ή με οποιονδήποτε άλλο παραπλανητικό τρόπο.

**13. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ – ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ**

Ο παρών Γενικός Κανονισμός μπορεί να τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί, μερικώς ή συνολικώς, μόνο κατόπιν απόφασεως του Συμβουλίου Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

**Τυχόν αλλαγές ή αναθεωρήσεις γνωστοποιούνται γραπτώς στους οργανισμούς στους οποίους έχει χορηγηθεί ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ, καθορίζοντας και τα χρονικά όρια προσαρμογής του οργανισμού στις καινούργιες απαιτήσεις. Σε περιπτώσεις διαφωνίας με τις παραπάνω αναφερόμενες αλλαγές, ο οργανισμός μπορεί να διακόψει τη χρήση του ΠΣΣΔΕΠ-ΥΕΠΚ.**