

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
4	Ricodifica del documento per fusione di KIWA CERMET in Kiwa Cermet (prima codificato come RG 03), aggiornamento della ragione sociale, loghi ed altre modifiche minori.	2022-07-14
3	Inserita specifica tempistiche tra stadio 1 e stadio 2	2020-03-30
VERIFICA		Responsabile Compliance Sistemi di Gestione Dott.ssa Alessandra Zazzera <i>Firma su Cartaceo</i>
APPROVAZIONE		Direttore Compliance e Affari Legali Ing. Maria Anzilotta <i>Firma su Cartaceo</i>

Ogni riproduzione totale o parziale del presente documento in qualsiasi forma, è proibita senza esplicita autorizzazione di Kiwa Cermet.

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO PER LE ORGANIZZAZIONI CLIENTI
3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
4. DEFINIZIONI
5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
7. IMPEGNI DI KIWA CERMET E GARANZIE PER IL CLIENTE
8. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE
9. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
10. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DEL CONTRATTO
11. MODIFICHE AL CONTRATTO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di regolamentare contrattualmente il servizio di audit erogato da Kiwa Cermet presso le Organizzazioni di manutenzione di aeromobili militari.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica e *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet per lo svolgimento degli incarichi* – nel seguito *Termini di Condizioni generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione dell'ispezione richiesta.

Le attività nel seguito descritte vengono effettuate in conformità ai requisiti per l'accreditamento stabiliti dal Ministero della Difesa – Direzione degli Armamenti Aeronautici e per l'Aeronavigabilità (nel seguito per brevità indicata con la sigla DAAA).

È espressamente esclusa, dall'oggetto del presente contratto, qualunque forma di consulenza al cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta da parte di Kiwa Cermet.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO PER LE ORGANIZZAZIONI CLIENTI

AER(EP).P-145

Nella versione in vigore.

3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

Gli audit di Kiwa Cermet riguardano solo la conformità ai requisiti di riferimento specificamente richiamati nelle normative di cui al precedente paragrafo 2.

All'Organizzazione Cliente compete il dovere di garantire la continua conformità ai requisiti applicabili.

Il Cliente rimane pertanto l'unico responsabile, sia verso se stesso, sia verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alla realizzazione e all'esercizio delle attività oggetto di valutazione. Rimane altresì responsabile in prima persona degli obblighi derivanti dallo svolgimento di attività professionali e di qualsiasi adempimento contrattuale stipulato con i propri clienti.

La conformità legislativa attinente all'attività oggetto di audit sarà quindi considerata da Kiwa Cermet come un prerequisito indispensabile per il corretto svolgimento dell'audit.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa Cermet non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

4. DEFINIZIONI

Rilievi: riscontri ottenuti da Kiwa Cermet nel corso degli audit condotti sull'Organizzazione e formalizzati nei relativi rapporti di audit. La classificazione e definizione è riportata nella AER (EP).P-145 a cui si rimanda.

Azione Correttiva: azione per eliminare la causa radice di una non conformità e per prevenirne la ripetizione.

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'Organizzazione che vuole attivare il servizio di auditing con Kiwa Cermet deve aver preventivamente presentato istanza alla DAAA per l'approvazione ai sensi delle norme citate al precedente § 2.

Le modalità di attivazione del servizio di auditing prevedono:

1. richiesta di offerta a Kiwa Cermet,
2. accettazione formale dei documenti contrattuali che il cliente si impegna a rispettare, costituiti dai Termini e Condizioni Generali Kiwa Cermet per lo svolgimento degli incarichi, dal presente regolamento e dall'offerta economica; Kiwa Cermet comunicherà al Cliente tutte le successive modifiche ai documenti contrattuali, è

responsabilità del cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet del Kiwa Cermet: www.kiwa.it.

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa Cermet esamina i dati forniti, verificando che:

- siano stati chiaramente definiti, documentati e compresi da ambo le parti i requisiti per l'erogazione del servizio richiesto;
- vi sia capacità da parte di Kiwa Cermet di svolgere le attività richieste.

Ad esito positivo del precedente esame, Kiwa Cermet assegna al cliente un numero di commessa con una comunicazione formale. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Cermet richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie, prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni all'Organizzazione cliente.

Kiwa Cermet una volta completata la fase precedente richiede formalmente alla DAAA la documentazione prodotta dall'Organizzazione Cliente in sede di istanza di richiesta iniziale alla DAAA e attende il nulla osta da parte della DAAA prima di procedere con le attività.

Una volta ricevuto il nullaosta si procede come indicato ai paragrafi successivi.

6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Audit di Stadio 1 e di Stadio 2

Kiwa Cermet effettuerà un audit che si compone di due stadi: Stadio 1 e Stadio 2.

Una volta ricevuto il nulla osta da parte della DAAA, KIWA CERMET pianifica gli audit di Stadio 1 e 2 in accordo con l'Organizzazione Cliente.

L'audit di Stage 1 viene eseguito con lo scopo di:

- Sottoporre ad audit la documentazione e/o le informazioni documentate dell'Organizzazione Cliente;
- Valutare la localizzazione e le condizioni particolari del(i) sito(i) del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Stadio 2;
- Riesaminare l'assegnazione di risorse per lo Stadio 2 e concordare con il cliente i dettagli dello Stadio 2;
- Mettere a fuoco la pianificazione dello Stadio 2, acquisendo una sufficiente conoscenza delle attività e del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- Avere informazioni/aree/proprietà soggette a particolari restrizioni di accesso/riservatezza da parte del Cliente;
- Avere informazioni su limitazioni all'importazione/esportazione di prodotti/informazioni e relativi controlli/autorizzazioni da parte delle autorità;
- Valutare se il livello di attuazione delle attività fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di Stadio 2.

Lo scopo dello Stadio 2 è di valutare il grado di Conformità della Organizzazione di Manutenzione ai requisiti AER(EP). P-145.

La comunicazione ufficiale dello Stadio 2 e il piano di audit di Stadio 2 vengono inviati all'Organizzazione Cliente e alla DAAA.

Il piano viene preparato secondo i termini previsti dalla norma di riferimento (rif. § 2) per la quale l'Organizzazione cliente ha richiesto l'approvazione.

La partecipazione alle attività di audit a persone non incluse tra i dipendenti dell'Organizzazione (come ad esempio consulenti), viene consentita con il solo ruolo di "osservatore".

Il piano dell'audit di Stadio 2 deve essere approvato dalla DAAA, che può decidere in tale fase di inviare un suo rappresentante come osservatore.

Le attività di Stadio 1 e di Stadio 2 non possono essere svolte consecutivamente anche per dare il tempo alla DAAA di approvare il report e il piano di audit e di nominare l'osservatore.

Il tempo minimo che deve trascorrere tra stadio 1 e stadio 2 è di almeno 15 giorni lavorativi.

6.2 Conduzione dell'Audit

A seguito di approvazione del piano di audit, Kiwa Cermet invia all'Organizzazione Cliente una comunicazione ufficiale di conferma dell'audit. La comunicazione di conferma dell'audit di Stadio 2 viene inviata anche alla DAAA.

Durante l'audit si verificherà la conformità a tutti i requisiti della norma di riferimento e a tutti i prodotti e siti oggetto di auditing secondo quanto previsto dal piano di audit.

Durante l'audit Kiwa Cermet utilizzerà la documentazione riportata nella norma citata al precedente § 2 e in particolare:

- Rapporto di Audit (ref. Attachment A AER(EP).P-145 – Audit Report);
- Findings (ref. EMAR Form 6 Attachment);
- EMAR FORM 6 – EMAR 145 – Approval Recommendation Report

6.3 Gestione dei Rilievi e chiusura dell'Audit

Al termine dell'audit, acquisite tutte le evidenze oggettive necessarie, il Gruppo di Valutazione Kiwa Cermet anticiperà l'esito della valutazione al Responsabile dell'Organizzazione auditata.

La definizione e classificazione dei rilievi e la loro gestione, viene descritta nella AER (EP).P-145 a cui si rimanda.

In funzione degli esiti, la conclusione dell'audit potrà essere:

1. Positiva: se non sono emersi rilievi e tutti i requisiti di riferimento risultano soddisfatti.
2. Condizionale: se sono emersi dei rilievi di livello 2 (rif. AER(EP).P-145).
3. Negativa: se sono emersi dei rilievi di livello 1 e quindi l'Organizzazione non è conforme a tutti i requisiti di riferimento.

La documentazione di rendicontazione degli audit (Stadio 1 e 2) viene inviata alla DAAA che mantiene in carico la decisione di conferma definitiva dei contenuti del report, dei rilievi emersi e della decisione di Approvazione (Approvazione – Approvazione Condizionale – Sospensione).

La DAAA comunica quindi a Kiwa Cermet la decisione di Approvazione.

In caso di Approvazione, La DAAA emetterà il Certificato di Approvazione che avrà validità di 24 mesi.

6.4 Audit successivi finalizzati al rinnovo della certificazione

L'audit per il rinnovo della certificazione verrà condotto con un processo simile a quello della Certificazione Iniziale, secondo quanto indicato ai precedenti paragrafi e dovrà essere condotto entro 24 mesi dall'audit precedente dietro richiesta dell'Organizzazione.

7. IMPEGNI DI KIWA CERMET E GARANZIE PER L'ORGANIZZAZIONE CLIENTE

Kiwa Cermet si impegna a svolgere, con la diligenza propria del buon professionista, il servizio descritto nel presente regolamento e nell'offerta personalizzata.

Kiwa Cermet mette a disposizione adeguate risorse per l'espletamento del servizio descritto nel presente regolamento e si impegna ad operare nel rispetto dei principi di *indipendenza, imparzialità e riservatezza*:

1. *Indipendenza* Kiwa Cermet garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di audit (sia interne che esterne), agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati. L'Organizzazione ha la facoltà di ricusare la designazione dei nominativi componenti il Gruppo di audit o anche richiedere informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit. Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere il principio di indipendenza o imparzialità nella valutazione. In particolare, il personale coinvolto nelle attività di audit non dovrà aver avuto rapporti diretti con l'Organizzazione oggetto di audit almeno negli ultimi 5 anni.

2. *Imparzialità*: Kiwa Cermet garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione (sia interne che esterne), agiscano in condizioni da garantire un giudizio imparziale. Tutto il personale, sia interno sia esterno, sottoscrive apposita dichiarazione di impegno alla imparzialità. Tale personale è chiamato a segnalare ogni situazione nota che possa costituire, per loro stessi o per Kiwa Cermet, un conflitto di interessi.
3. *Rapida e puntuale gestione dei reclami*: Kiwa Cermet si impegna a garantire una rapida e puntuale gestione di eventuali reclami, ricorsi o contenziosi, così come definito nel § 9 del presente Regolamento.
4. *Riservatezza*: tutti gli atti (documentazione, comunicazioni ecc.) relativi alle attività oggetto del presente regolamento sono considerati riservati. L'accesso e la consultazione dei documenti prodotti sono disponibili al solo personale Kiwa Cermet (sia interno che esterno), coinvolto nelle attività oggetto del presente regolamento. Informazioni relative ad un prodotto, processo, servizio, persona o Organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del cliente, Kiwa Cermet fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso Kiwa Cermet ne darà avviso al cliente (salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie).
5. *Accreditamenti*: Kiwa Cermet si impegna ad informare il cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accREDITAMENTO; in tali casi, tuttavia, Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accREDITAMENTO; nei suddetti casi, il cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.
6. *Altri impegni*: Kiwa Cermet si impegna ad eseguire le attività di audit a tariffe che non superino quelle previste dalla Tabella 9 "Approvazione dell'impresa di manutenzione" del Regolamento (UE) 319/2014 del 27 marzo 2014, relativo ai Diritti e agli onorari riscossi dall'Agenzia europea per la sicurezza aerea (EASA) e successive modificazioni e integrazioni. Kiwa Cermet garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al cliente dalle proprie attività.

8. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE CLIENTE

Il cliente deve impegnarsi a rispettare i seguenti requisiti:

1. Nel momento dell'accettazione del contratto deve aver già preventivamente accertato la corrispondenza ai requisiti della norma di riferimento; inoltre, si impegna a mantenersi conforme ai requisiti di riferimento, sia a livello documentale che operativo;
2. Fornire tutte le eventuali informazioni/documenti che Kiwa Cermet potrà richiedere, circa aspetti attinenti all'oggetto del contratto e comunque comunicare tempestivamente e formalmente a Kiwa Cermet tutte le modifiche che influenzino significativamente la conformità ai requisiti di riferimento. In questi casi il cliente si impegna ad accettare le conseguenti decisioni di Kiwa Cermet in merito alle necessarie informazioni, o valutazioni integrative, che possono essere svolte presso la sede Kiwa Cermet, o presso il cliente.
3. Accettare gli esiti degli audit e le conseguenti decisioni Kiwa Cermet; ed impegnarsi a risolvere i rilievi emersi, secondo i tempi e modi concordati;
4. Garantire al personale Kiwa Cermet (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti, per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento del servizio nei tempi, nei modi e nei contenuti indicati nelle notifiche ufficiali; e garantire completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione. Kiwa Cermet è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso di non rispondenza degli stessi alla situazione reale;
5. Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. L'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet;
6. Attenersi ai requisiti indicati nel presente regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati e qualsiasi cliente che ne faccia richiesta,

consentendogli di prenderne visione;

7. Accettare, senza costi aggiuntivi per l'Organizzazione, l'eventuale presenza di Rappresentanti della DAAA, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione dei ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.
8. L'Organizzazione ha l'obbligo di fornire preventivamente a Kiwa Cermet informazioni su aree/proprietà soggette a particolari restrizioni di accesso/riservatezza, in modo che tali informazioni possano essere prese in carico ed essere preventivamente trasmesse da Kiwa Cermet anche ai valutatori dell'ente di accreditamento. Eventuali riserve sui nominativi degli osservatori proposti, possono essere espresse dall'Organizzazione solo sulla base di motivati e documentati conflitti di interesse, immediatamente in risposta alla comunicazione dell'intervento degli osservatori suddetti. L'Organizzazione, in caso di inconsistenza delle motivazioni e documentazione prodotte non può opporre rifiuto alle suddette richieste.
9. Consentire l'effettuazione degli audit così come programmato e concordato. Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato ad Kiwa Cermet almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute. L'effettuazione degli Audit è comunque subordinata al regolare pagamento di eventuali attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

Il cliente conviene che nel caso di danni a terzi, arrecati dalla propria attività, o dai propri prodotti/servizi o prestazioni professionali, nessuna responsabilità possa essere attribuita a Kiwa Cermet.

9. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

9.1 Requisiti generali

L'Organizzazione cliente può presentare reclami relativi all'operato di Kiwa Cermet.

Il processo di gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, è assoggettato ai requisiti di riservatezza, sia per quanto riguarda chi lo ha presentato sia in riferimento ai suoi contenuti.

I reclami possono essere presentati esclusivamente in riferimento alle attività di auditing di pertinenza di Kiwa Cermet.

9.2 Reclami

I reclami vengono analizzati individuando le eventuali azioni da intraprendere per la relativa gestione e soluzione. Entro 10 gg lavorativi dal ricevimento Kiwa Cermet invia comunicazione al reclamante della avvenuta ricezione del reclamo e della presa in carico da parte di Kiwa Cermet.

Tutte le eventuali azioni correttive necessarie per la gestione del reclamo vengono definite entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

9.3 Ricorsi

Qualora l'Organizzazione cliente non risulti soddisfatta della risposta ricevuta, può presentare ricorso per iscritto, indirizzandolo al Presidente del CdA di Kiwa Cermet.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Cermet, va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Eseguiti gli approfondimenti del caso, Kiwa Cermet fornirà risposta al cliente entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso e comunicherà le eventuali azioni da intraprendere.

9.4 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet per lo svolgimento degli incarichi*.

10. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal contratto con l'Organizzazione Cliente dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità del contratto, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet per l'assegnazione degli incarichi*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenziano e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

11. MODIFICHE AL CONTRATTO

11.1 Modifiche dell'Organizzazione Cliente

Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso delle attività di auditing, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dall'Organizzazione (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), Kiwa Cermet si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del cliente non accettare le nuove condizioni, ma di corrispondere a Kiwa Cermet il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

Sulla base delle indicazioni riportate nei Rapporti di Audit (controfirmati dal Rappresentante dell'Organizzazione), relative a modifiche significative all'interno dell'Organizzazione, al contesto in cui opera (es. modifiche legislative) e/o al numero di personale coinvolto, Kiwa Cermet si riserva il diritto di modificare le condizioni contrattuali per le eventuali visite successive (ad esempio a seguito di esigenza di variazione della durata degli audit), con comunicazione all'Organizzazione.

11.2 Modifiche unilaterali del contratto da parte di KIWA CERMET

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.