


	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO	Rev. 10

**REGOLAMENTO PER
LA CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO
(SISTEMI DI GIOCHI ON LINE)**

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO	Rev. 10


INDICE DELLE REVISIONI				
REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDIGE	AUTORIZZA
00	15.05.2020	Prima emissione	RQ	DG
01	21.05.2021	Modificato il paragrafo termini e definizioni Eliminate le parti riferite allo schema di certificazione GLI 27	RQ	DG
02	30.07.2021	Modificati § 5.1 - § 5.5 a seguito rilievi Accredia	RQ	DG
03	14.09.2021	Modificati § 5.4 -§ 5.5 -§ 5.5.1	RQ	DG
04	01.12.2021	Estensione dello schema alla regolamentazione greca	RQ	DG
05	15.03.2022	Modifiche a seguito dei rilievi Accredia	RQ	DG
06	21.03.2022	Modifiche a seguito dei rilievi Accredia	RQ	DG
07	18.10.2022	Estensione dello schema alla regolamentazione danese Aggiornamento regolamento greco Revisione Generale	RQ	DG
08	11.11.2022	Modifiche a seguito dell'esame documentale Accredia	RQ	DG
09	01.12.2022	Modifiche a seguito dell'esame documentale Accredia	RQ	DG
10	31.07.2023	Modifiche a seguito dei rilievi dell'audit interno	RQ	DG

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO	Rev. 10

INDICE

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1. <i>Scopo</i>	4
1.2. <i>Campo di applicazione</i>	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	4
<i>Norme di riferimento per la redazione del presente regolamento</i>	4
3. TERMINI E DEFINIZIONI	5
4. DISPOSIZIONI GENERALI	8
4.1. <i>Principi alla base delle certificazioni Quinel Ltd</i>	8
4.2. <i>Reclami e ricorsi</i>	8
4.3. <i>Responsabilità dell'Organizzazione cliente</i>	8
5. Processo di Certificazione	9
5.1 <i>Richiesta di certificazione</i>	9
5.2 <i>Offerta di Certificazione</i>	9
5.3 <i>L'iter di certificazione</i>	10
5.4 <i>Gli schemi di certificazione</i>	10
5.5 <i>Non Conformità / Azioni Correttive</i>	11
5.6 <i>Rapporto di verifica</i>	12
5.7 <i>Rilascio della certificazione</i>	12
5.8 <i>Contenuto del Certificato di conformità del prodotto Quinel Limited</i>	13
5.9 <i>Blocco Iter di certificazione</i>	13
5.11 <i>Estensioni e riduzioni delle certificazioni</i>	13
5.11.1 <i>Estensioni e riduzioni su richiesta della organizzazione aziendale certificata</i>	13
5.11.2 <i>Riduzioni su iniziativa di Quinel</i>	14
5.12 <i>Sospensione e Revoca della Certificazione</i>	14
5.12.1 <i>Condizioni per la sospensione della Certificazione</i>	14
5.12.2 <i>Condizioni per la revoca della Certificazione</i>	14
5.12.3 <i>Procedura di sospensione e revoca del certificato</i>	15
5.13 <i>Visite ispettive speciali</i>	15
6. ALLEGATI	16

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO	Rev. 10

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. Scopo

Il presente documento definisce i rapporti fra Quinel Ltd e le organizzazioni clienti che intendono ottenere, mantenere o estendere la certificazione dei loro prodotti intesi come sistemi di giochi online in conformità ai requisiti definiti nello schema di certificazione oggetto della richiesta del cliente.

Il documento fornisce inoltre ai clienti e alle parti interessate le informazioni riguardanti le modalità con cui Quinel gestisce il processo di certificazione dei prodotti.

1.2. Campo di applicazione

Il presente regolamento si applica a tutte le attività di valutazione della conformità del prodotto richieste dalle Organizzazioni Aziendali che intendono ottenere, mantenere o estendere la certificazione dei loro prodotti in conformità ai requisiti stabiliti dallo schema di certificazione oggetto della richiesta.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Norme di riferimento per la redazione del presente regolamento

Di seguito sono indicate le norme di riferimento del presente regolamento.

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 “Valutazione della conformità, requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi”
- RG-01 REV. 05 Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale
- RG-01-03 REV.02 Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio
- RG-09 REV. 10 Regolamento per l’utilizzo del Marchio ACCREDIA
- RG-19 rev.01 – Regolamento per i Proprietari di Schema (Scheme Owners) richiedenti l’accettazione ai fini dell’accreditamento da parte di ACCREDIA di nuovi schemi di valutazione della conformità e loro revisioni
- PG-13-01 rev.03 – Procedura per l’avvio dell’Accreditamento di nuovi schemi di valutazione della Conformità
- EA-1/22 A-AB: 2020 - EA Procedure and Criteria for the Evaluation of Conformity Assessment Schemes by EA Accreditation Body Members
- LIFS 2018-8 della The Swedish Gambling Authority
- Guidelines to LIFS 2018-8 SMFS 2018-8 della The Swedish Gambling Authority
- Decision with Reference number 79835 EΞ 2020 (B' 3265) entitled “Adoption of Gaming Regulation on the Organisation and Operation of online games of chance.” published on 05/08/2020, as amended with the decision with reference number 56604 EΞ 2022 (B 2185) and with the decision with reference number 67663 EΞ 2022 (B 2483) and applicable della Hellenic Gambling Commission (HGC)
- Decision with Reference number 79841 EΞ 2020 (B' 3266) entitled “Adoption of Regulation on the Technical Specification (TEP) for the Organisation and Operation of online games of chance” published on 05/08/2020, as amended with the decision with reference number 58876 EΞ 2022 (B 2232) and applicable della Hellenic Gambling Commission (HGC)
- Law No. 4002/2011 (A 180) Part D Chapter H entitled “Regulation of the Gaming Market” as last amended by Law No. 4635/2019 (A167).
- Spillemyndigheden’s Certification Programme - Information Security Management System SCP.03.00.EN.2.0
- Spillemyndigheden’s Certification Programme - Change Management Programme SCP.06.00.EN.2.0

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO	Rev. 10

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC17065:2012. Nel prosieguo del Regolamento, si fa impiego dei termini “organizzazione” e “azienda” per designare l’entità/parte che richiede e si avvale dei servizi di certificazione di Quinel Limited

Nella redazione del presente manuale si è fatto riferimento alla terminologia riportata nelle norme di riferimento elencate al punto 2.1 del manuale.

Si riportano inoltre alcune definizioni che consentano di comprendere agevolmente i contenuti del manuale stesso.

TERMINI	DEFINIZIONI
Processo di certificazione di prodotto	Insieme di attività di valutazione della conformità di terza parte, effettuata da organismi di certificazione in attuazione di uno specifico schema di certificazione finalizzato al rilascio di un certificato di conformità del prodotto/servizio/processo ai requisiti specificati nello schema.
Sistema di certificazione	Regole, procedure e modalità di gestione per eseguire la certificazione. Le regole, procedure e modalità di gestione per attuare la certificazione di prodotto, processo e servizio sono stabilite dallo schema di certificazione
Schema di certificazione	Sistema di certificazione relativo a prodotti specificati, ai quali si applicano gli stessi requisiti specificati, specifiche regole e procedure.
Regolamentazione nazionale di riferimento	Insieme di leggi, regolamenti e norme nazionali che regolano il settore dei giochi d’azzardo online in uno specifico paese.
Sistema di gioco online	Insieme delle categorie di oggetti che consentono l’organizzazione e la fruizione dei giochi d’azzardo online.
SGA	Swedish Gambling Authority; authority svedese per la regolamentazione del gambling.
HGC	Hellenic Gambling Commission – authority greca per la regolamentazione del gambling.
DGA	Danish Gambling Authority – authority danese per la regolamentazione del gambling.
Audit	È un esame sistematico e indipendente per determinare se le attività svolte per la qualità e i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato e se quanto predisposto è attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.
Azione correttiva	Attività promossa a seguito di una situazione imprevista, che può riguardare il prodotto o il processo.


	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO	Rev. 10

TERMINI	DEFINIZIONI
Campionamento	Azione che consiste nel prelievo di un campione da un lotto; le forme più comunisono: il campionamento casuale semplice, il campionamento stratificato, il campionamento multiplo.
Campione	Elemento che serve come riferimento per la misura delle proprietà dell'insiemeo universo che rappresenta. È una frazione di un lotto.
Check-list	È una lista di riscontro/controllo.
Conformità	Soddisfacimento di un requisito.
Non Conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito
Imparzialità	Presenza di obiettività
Procedura	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.
Riesame	Attività effettuata per riscontrare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia di tutte le risultanze delle attività di verifica eseguite sulla piattaforma di gioco o parte di essa.
Registrazione	Documento che riporta i risultati conseguiti o che fornisce l' evidenza delle attività eseguite.
Lead auditor	Auditor che ha le competenze e l' esperienza per condurre in autonomia un audit e che ha, nei team di audit, la responsabilità di coordinare e guidare il team.
Auditor	Persona qualificata e incaricata dal CAB, da sola o come parte di un gruppo, per la valutazione dell' oggetto di verifica.
Valutatore	Persona qualificata per l' esecuzione o la supervisione dei test di conformità su giochi, generatori di numeri casuali (RNG) e requisiti funzionali delle piattaforme di gioco.
Supervisore	Persona che supervisiona o attesta la certificazione così come definito nei regolamenti SCP.03.00.EN.2.0 (cap. 2.3.3) e SCP.06.00.EN.2.0 (cap. 2.3.3)
Esperto	Persona qualificata e incaricata dal CAB, che lavora sotto la responsabilità di un Auditor, che fornisce conoscenze o competenze specifiche per quanto riguarda il range di attività oggetto di verifica.
Reclamo	Espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di valutazione della conformità, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.
Ricorso	Richiesta indirizzata dal fornitore del prodotto da sottoporre a verifica all' organismo di valutazione della conformità, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell' oggetto.
Organizzazione	Gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, in forma associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa.

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO	Rev. 10

Per una più facile lettura della documentazione del SGQ è riportata di seguito una lista delle sigle, acronimi ed abbreviazioni usate:

Sigla	Per esteso
SGQ	Sistema di Gestione
MSGQ PRD	Manuale della Qualità
RG	Regolamento
PGP	Procedura Gestionale
IO	Istruzione Operativa
AC	Azione Correttiva
NC	Non Conformità
JDP	Job Description
CSI	Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
CD	Comitato di Delibera
DG	Direttore Generale
DT	Direttore Tecnico
AMM	Responsabile Amministrativo
RQ	Responsabile Qualità
ST	Segreteria Tecnica
COM	Responsabile Commerciale
CAB	Conformity Assessment Body (Organismo di Valutazione della Conformità)
AUD	Auditor
LA	Lead Auditor
VAL	Valutatore
ESP	Esperto

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

4. DISPOSIZIONI GENERALI

4.1. Principi alla base delle certificazioni Quinel Ltd

Quinel Limited concede i propri servizi di certificazione alle Organizzazioni che ne facciano richiesta senza alcuna discriminazione indebita di tipo finanziario o di altra natura.

Per l'esecuzione delle attività necessarie al rilascio delle certificazioni, Quinel Limited utilizza sia personale interno permanente sia personale esterno.

Quinel Ltd, prima di assumere un incarico di Certificazione valuta la propria capacità di svolgere tale attività nel rispetto dei principi e dei documenti di riferimento; Quinel Limited si impegna a non rilasciare certificazioni nei casi in cui non riesca a garantire l'imparzialità e l'indipendenza delle certificazioni stesse, nel rispetto dei principi di:

- Imparzialità
- Competenza
- Trasparenza
- Riservatezza

4.2. Reclami e ricorsi

Quinel Limited ha formato tutto il personale che può avere contatti con l'esterno alla gestione corretta di tutte le segnalazioni relative ad esigenze non soddisfatte di clienti diretti ed indiretti.

Quinel Limited ha predisposto una procedura per analizzare e gestire tutti i reclami provenienti da clienti o da altre parti, quando il servizio reso da Quinel Limited non risponde alle loro aspettative; tale richiesta può essere inoltrata al personale addetto mediante form dedicato sul sito <https://www.quinel.com.mt/it/contatti/> alla voce "reclami".

4.3. Responsabilità dell'Organizzazione cliente

- L'Organizzazione Aziendale, per ottenere e mantenere la certificazione, deve ottemperare a tutte le prescrizioni del presente Regolamento e deve conseguentemente attuare il sistema di gestione che consenta di assicurare la conformità del prodotto oggetto dell'attività di certificazione ai requisiti della norma di riferimento. In particolare, per l'effettuazione dell'Audit da parte di Quinel Limited occorre che l'Organizzazione Aziendale abbia attuato la piena operatività del Sistema di gestione che assicura il rispetto dei requisiti stabiliti dalla norma di riferimento.

- L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione del prodotto, come attestato dal "Certificato di conformità", è tenuta a farne uso limitatamente all'oggetto della certificazione ottenuta o a richiederne l'estensione qualora la voglia ampliare.

- L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione non deve utilizzare quest'ultima in modo improprio od ingannevole e comunque deve utilizzarla in modo conforme alle prescrizioni del presente Regolamento.


- L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione riceve un certificato di conformità del suo prodotto ed il diritto di utilizzare il marchio Quinel Limited nei limiti definiti dal Regolamento RG 03 PRD "Regolamento per l'uso del marchio Quinel".

- Qualora Quinel Limited decida la sospensione o la revoca della certificazione, l'Organizzazione Aziendale deve cessare di utilizzare tutto il materiale (pubblicitario e non) che vi faccia riferimento e deve restituire il Certificato di Conformità (in caso di revoca).

- L'Organizzazione cliente è tenuta a mettere a disposizione di ACCREDIA dati, informazioni, documenti nel corso degli audit che lo stesso ACCREDIA effettua su Quinel Limited ai fini del rilascio/mantenimento dell'accreditamento di Quinel Limited.

- L'Organizzazione cliente, inoltre, è tenuta a permettere che ispettori di ACCREDIA siano presenti all'audit di Quinel Limited sull'Organizzazione stessa: in questo caso, l'Ispettore ACCREDIA non partecipa all'attività di audit ma è presente in veste di osservatore.

- L'Organizzazione cliente deve comunicare tempestivamente ogni modifica e/o evento intervenute che possano determinare una modifica del grado di conformità ai requisiti stabiliti del prodotto certificato;

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

5. Processo di Certificazione

5.1 Richiesta di certificazione

Il primo contatto con i potenziali clienti di Quinel avviene, generalmente, tramite contatti con il Responsabile Commerciale.

Qualora un'Organizzazione desideri certificare un suo prodotto inteso come sistema di gioco online deve compilare il MDP 04 02 "Application Form".

La Segreteria Tecnica (ST) invia l'Application Form e segnala al cliente la presenza sul sito internet di Quinel dei seguenti documenti:

- "Regolamento per la Certificazione del Prodotto" (RG 02 PRD);
- "Regolamento per l'uso del marchio Quinel" (RG 03 PRD);
- "Application Form" (MDP 04 02);

La ST verifica che tutte le informazioni richieste nell'application form siano state fornite. Se il risultato della verifica non è soddisfacente, ST invita l'Organizzazione Aziendale a completare le informazioni. Se l'application form è completo e contiene tutte le informazioni necessaria formulare l'offerta, con il supporto del Direttore Tecnico, provvede all'individuazione del numero di gg/uomo corretti in base al modello di calcolo relativo allo schema.

Il cliente potrà richiedere il rilascio del certificato di conformità del prodotto (sistemi di giochi online), in conformità a:


- tutti i requisiti del regolamento LIFS 2018-8; requisiti contenuti nei capitoli dal 4 al 15;
- i requisiti dei regolamenti della Hellenic Game Commission: (Decision with Reference number 79835 EΞ 2020 (B' 3265) entitled "Adoption of Gaming Regulation on the Organisation and Operation of online games of chance." published on 05/08/2020, as amended with the decision with reference number 56604EΞ 2022 (B 2185) and with the decision with reference number 67663EΞ 2022 (B 2483) and applicable della Hellenic Gambling Commission (HGC) Decision with Reference number 79841 EΞ 2020 (B' 3266) entitled "Adoption of Regulation on the Technical Specification (TEP) for the Organisation and Operation of online games of chance" published on 05/08/2020, as amended with the decision with reference number 58876EΞ 2022 (B 2232) and applicable della Hellenic Gambling Commission (HGC) e Law No. 4002/2011 (A 180) Part D Chapter H entitled "Regulation of the Gaming Market" as last amended by Law No. 4635/2019 (A167)).
- i requisiti dei regolamenti della Danish Gamblig Authority: Spillemyndigheden's Certification Programme - Information Security Management System SCP.03.00.EN.2.0, Spillemyndigheden's Certification Programme - Change Management Programme SCP.06.00.EN.2.0.

5.2 Offerta di Certificazione

Quando il riesame dell'application form ha esito positivo, e le giornate uomo sono calcolate si procede nella predisposizione dell'offerta:

- il Responsabile Commerciale, con il supporto della Segreteria Tecnica, formula un preventivo economico sulla base del "Tariffario" (MDP 04 06) e utilizzando il modello di calcolo;
- sulla base delle informazioni contenute nell'application form, predisponde l'"Offerta economica"(MDP 04 05) che viene riesaminata, approvata e firmata da DG.

Il Responsabile Commerciale può applicare, in considerazione di esigenze di natura commerciale ed mercato, uno sconto entro una soglia limite del 20%.

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

Gli eventuali sconti concessi sulla tariffa non possono, e non devono, mai comportare una riduzione della durata della verifica.

Il responsabile commerciale o ST invia l'Offerta economica all'Organizzazione Aziendale che diventa, una volta controfirmata, il contratto di certificazione.

L'Organizzazione Aziendale, firmato tale documento per accettazione lo invia a Quinel Limited.

5.3 L'iter di certificazione

L'iter di certificazione adottato da Quinel è articolato nelle seguenti fasi fondamentali:

- a) Avvio dell'iter di certificazione;
- b) Eventuale visita preliminare;
- c) Verifica tecnica;
- d) Redazione del rapporto di verifica;
- e) Riesame e successiva delibera della certificazione;
- f) Emissione del certificato;

In tutte le verifiche previste nel ciclo di certificazione e nel periodo di validità del contratto di certificazione l'Organizzazione deve:

- fornire tutte le informazioni (documentate e non documentate) necessarie per poter condurre la valutazione;
- consentire l'accesso alle proprie procedure di gestione della sicurezza dell'informazione;
- consentire l'accesso alle piattaforme di gioco e ai giochi online da parte del team di verifica di Quinel;
- acconsentire alla presenza e all'affiancamento di personale dell'organismo di accreditamento nel corso della verifica;

Qualora non venga consentito l'accesso, non si potrà procedere con l'emissione del certificato, in caso di verifica iniziale o di rinnovo, oppure si dovrà sospendere/ritirare la certificazione già rilasciata.

Inoltre, l'organizzazione che mantiene attivo un iter di certificazione del prodotto con Quinel dovrà inviare tempestivamente allo stesso una informativa scritta nei casi di:


- variazione consistente del contesto del prodotto certificato, come ad esempio: modifiche al campo di applicazione.
- revisioni del software in una maniera che non garantisce il mantenimento delle caratteristiche tecniche certificate.

5.4 Gli schemi di certificazione

L'organismo ha adottato ed attua uno schema di certificazione che copre le attività di certificazione del prodotto (sistemi di giochi on line) per:

- Certificazione dei sistemi di gioco online in conformità ai requisiti del documento regolatorio LIFS 2018:8 della The Swedish Gambling Authority (Svezia)
- Certificazione dei sistemi di gioco online in conformità ai requisiti dei documenti regolatori della Hellenic Game Commission (Grecia).
- Certificazione di conformità al programma SCP.03 di cui al regolamento della Danish Gambling Authority (Danimarca)
- Certificazione di conformità al programma SCP.06 di cui al regolamento della Danish Gambling Authority (Danimarca)

Lo schema è stato adottato con riferimento alle indicazioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17067:2013, e può essere fornito sotto richiesta alla Segreteria Tecnica.

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

5.5 Non Conformità / Azioni Correttive

I rilievi notificati all'organizzazione sono classificati in base alla rilevanza delle carenze riscontrate (livello/tipo NC e situazione specifica) rispetto ai regolamenti e agli standard tecnici di riferimento.

I documenti di riferimento per i requisiti applicabili sono definiti nella domanda di certificazione.


Nel seguito si riporta la classificazione delle Non Conformità Maggiori e Minori e delle Osservazioni:

Classificazione Rilievi	Definizione
Non Conformità Maggiore	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'assenza di requisiti significativi stabiliti dalla normativa di riferimento (assoluta Mancanza di applicazione). 2. Il mancato soddisfacimento di un requisito (implicito o contrattuale) o cogente che, sulla base di evidenze oggettive disponibili, determina la mancanza di conformità del prodotto/servizio offerto dall'organizzazione.
Non Conformità Minore	<ol style="list-style-type: none"> 1. La parziale assenza di un requisito a fronte della normativa di riferimento (mancanza di applicazione e/o documentazione) che, sulla base di evidenze oggettive disponibili non influisce sulla conformità del prodotto/servizio offerto dall'organizzazione. 2. Il mancato soddisfacimento di un requisito (implicito o contrattuale che, sulla base di evidenze oggettive disponibili, influisce in modo non significativo sulla conformità del prodotto/servizio offerto dall'organizzazione. 3. La mancata documentazione di un requisito richiesto dalla normativa di riferimento, che viene comunque attuato. 4. La presenza non sistematica di eventi che comportano la mancata conformità.
Osservazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quanto non rientrante nelle definizioni di Non Conformità e che costituisce un possibile miglioramento nell'efficacia del prodotto. 2. Ove non ci sia un impatto certo sulla conformità ma solamente un potenziale rischio di non conformità futura. 3. Rilievi di tendenza verso la non conformità 4. Lievi discrepanze del prodotto rispetto alle normali prassi, senza il riscontro di evidenze negative.

L'organizzazione deve eseguire un'approfondita analisi delle cause radice, per ogni non conformità registrata, minore o maggiore. Sulla base di tale analisi, che dovrà essere registrata, l'Organizzazione dovrà definire le relative azioni correttive (responsabilità, tempi di chiusura, risorse, modalità di valutazione della chiusura e modalità dell'efficacia).

L'Organizzazione dovrà inviare a Quinel Limited questa analisi entro i tempi qui sotto riportati:

	Tipo di visita	Definizione e notifica proposta entro (*)	Attuazione e chiusura entro (*)	Verifica attuazione ed efficacia tramite
NC Maggiori	Ogni tipo	2 settimane	3 mesi	Visita supplementare entro 3 mesi(*) e/o Esame di evidenze documentali entro 3 mesi (*) e verifiche nella successiva visita
NC Minori	Ogni tipo	2 settimane	3 mesi	Esame di evidenze documentali entro 3 mesi (*) e/o successiva visita
Osservazioni**)	Ogni tipo	NO	NO	successiva visita

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

Note:

(*) le tempistiche stabilite possono risultare inferiori ad essi in funzione della specifica situazione rilevata o maggiori in caso di cause oggettive che impediscono il rispetto di questo limite, in tal caso il Cliente dovrà informare tempestivamente Quinel e valutare la tempistica di chiusura

(**) per i rilievi classificati come osservazioni, l'organizzazione non è obbligata a definire ed attuare eventuali trattamenti (correzioni) e/o azioni correttive/preventive. Si raccomanda, però, all'organizzazione un'attenta analisi delle osservazioni presentate al fine di prevenire l'insorgere di Non Conformità e/o migliorare l'attuale SG. Quinel si limita a verificare nella successiva visita di mantenimento se e come l'organizzazione ha preso in carico tali osservazioni.

5.6 Rapporto di verifica

Per ogni verifica eseguita viene rilasciato al Cliente un rapporto scritto. Il team di verifica può identificare opportunità di miglioramento, ma non deve raccomandare soluzioni specifiche. Il rapporto di verifica rimane di proprietà di Quinel.

Il Lead Auditor o il Valutatore team leader del gruppo di verifica deve garantire che il rapporto sia elaborato ed è responsabile del suo contenuto.

Il rapporto di verifica di Quinel dovrà contenere:

- identificativo dell'Odc (Quinel);
- il nome e l'indirizzo del Cliente e del suo rappresentante;
- la tipologia di attività;
- i criteri di valutazione;
- lo scopo della valutazione;
- i dettagli sul team di verifica;
- i luoghi e le date dove sono state eseguite le attività;
- le risultanze della verifica;
- i riferimenti ad eventuali rapporti emessi da enti terzi per la decisione sull'esito di conformità;
- i riferimenti ai regolamenti e agli standard tecnici in oggetto;

Sono previsti precisi modelli di report per ciascuna tipologia di attività così da rendere mandatoria la compilazione di tutti i campi necessari nonché l'uniformità delle modalità di reportistica.


5.7 Rilascio della certificazione

Il rapporto di verifica redatto dal Lead Auditor o Valutatore team leader è sottoposto al Comitato di Delibera (CD) di Quinel Ltd per la delibera, secondo quanto previsto nel "Regolamento funzionamento del Comitato di Delibera di Quinel Limited" (RG 07 PRD).

La delibera viene adottata considerando:

- Il riesame sull'idoneità, l'adeguatezza e la completezza delle risultanze delle verifiche
- Il soddisfacimento dei requisiti di imparzialità ed indipendenza del team di verifica e l'assenza di ogni vizio di forma;
- La corretta applicazione di ogni procedura applicabile nell'ambito del processo di certificazione.

A Seguito della valutazione positiva della fase di delibera della Certificazione, Quinel Ltd invia il Certificato all'Organizzazione cliente.

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

5.8 Contenuto del Certificato di conformità del prodotto Quinel Limited

Il Certificato di Conformità riporterà le seguenti informazioni:

- nome e localizzazione geografica del Cliente
- la data di emissione del certificato
- la data di modifica del certificato
- data di scadenza del certificato
- codice univoco di identificazione (CLP-XXXX)
- riferimento al regolamento e agli standard tecnici in oggetto
- la definizione del prodotto oggetto della certificazione
- l'elenco dei rapporti di prova esaminati, ed accettati, al fine di valutare la conformità del prodotto a requisiti specifici, ove presenti;
- il nome, l'indirizzo e il marchio di certificazione di Quinel
- il riferimento al modulo interno di Quinel (es MDP 04 XX)
- firma del Direttore Generale di Quinel
- marchio/ logo Accredia con riferimento all'Accreditamento

Il certificato ha validità 1 anno, al termine del quale deve essere effettuata una Verifica di Rinnovo estesa a tutti i requisiti delle norme e deiregolamenti di riferimento e deve essere rimesso il certificato.

5.9 Blocco Iter di certificazione

Quinel Limited può bloccare l'iter quando si verifica una o più delle seguenti situazioni:

- l'Organizzazione cliente non effettui i dovuti pagamenti a Quinel Limited secondo le modalità contrattuali;
- l'Organizzazione cliente ponga in atto comportamenti lesivi dell'immagine Quinel Limited;
- si verifichino situazioni negative sul prodotto certificato e/o nei comportamenti dell'Organizzazione cliente attestati da oggettive e gravi lamentele, reclami e segnalazioni da parte di coloro che sono interessati alla certificazione;
- l'Organizzazione richiedente non attui le azioni correttive o non invii la documentazione richiesta nei tempi convenuti.


Inoltre, Quinel Limited blocca l'iter di certificazione se l'Organizzazione cliente non accetti le condizioni che regolamentano la certificazione previste nel presente Regolamento RG 02 PRD.

Qualora DT rinvenga una causa di blocco dell'iter di certificazione, lo comunica all'azienda tempestivamente.

5.11 Estensioni e riduzioni delle certificazioni

5.11.1 Estensioni e riduzioni su richiesta della organizzazione aziendale certificata

L'estensione dell'Oggetto della Certificazione può essere rilasciata da Quinel previo verifica limitata ai soli requisiti oggetto della richiesta. Tale verifica sarà condotta con le stesse modalità della verifica iniziale.

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

5.11.2 Riduzioni su iniziativa di Quinel

Potrà essere richiesta da parte del cliente una riduzione dello scopo della certificazione rispetto a quanto inizialmente stabilito se il prodotto, con tale riduzione rimane rappresentativo di tutte le caratteristiche tecniche da certificare e non compromette l'esito di conformità ai regolamenti e agli standard tecnici in oggetto.

La riduzione dello scopo è richiesta dal cliente, avvalsa dal Lead Auditor o Valutatore team leader e approvata dal comitato di riesame e delibera.

5.12 Sospensione e Revoca della Certificazione

5.12.1 Condizioni per la sospensione della Certificazione

La sospensione del certificato è un provvedimento temporaneo adottato da Quinel che consiste nell'impedire che l'Organizzazione cliente faccia uso del Certificato Quinel fino al sussistere delle condizioni di seguito indicate.

La sospensione non può durare oltre 6 mesi, poiché in tal caso viene applicato il provvedimento di revoca del certificato, di cui al successivo paragrafo.

Quinel può sospendere la certificazione nei seguenti casi:


- qualora l'Organizzazione non accetti la visita di rinnovo alla scadenza del certificato;
- qualora l'Organizzazione cliente non attui le azioni correttive nei tempi convenuti;
- qualora l'Organizzazione cliente non effettui i dovuti pagamenti a Quinel secondo le modalità contrattuali;
- qualora l'Organizzazione cliente ponga in atto comportamenti lesivi dell'immagine Quinel;
- qualora l'Organizzazione cliente non accetti eventuali modifiche ai regolamenti per la certificazione;
- qualora l'Organizzazione cliente faccia un uso scorretto del marchio e del certificato Quinel;
- qualora l'Organizzazione cliente faccia una motivata richiesta per iscritto a Quinel, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Qualora l'Organizzazione richiedente, dopo un provvedimento di sospensione, rimuova adeguatamente le condizioni che hanno determinato la sua sospensione e Quinel accerti la rimozione con esito favorevole mediante visita supplementare e/o esame di evidenze documentali, il ripristino della validità della certificazione viene prontamente attivato con proposta di rimozione della sospensione al comitato di delibera e successiva comunicazione della Direzione Generale di Quinel all'organizzazione Cliente. Il periodo di sospensione del certificato non modifica il periodo di validità dello stesso.

5.12.2 Condizioni per la revoca della Certificazione

La revoca della certificazione consiste nel ritiro immediato del certificato da parte di Quinel. Il provvedimento viene preso allorché:

- persistano, oltre 6 mesi, le condizioni citate al precedente paragrafo nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione;
- la gravità del comportamento dell'Organizzazione cliente, documentata da incontestabili evidenze oggettive, renda necessario tutelare l'immagine di Quinel con un provvedimento urgente e categorico;

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

- l'Organizzazione cliente voglia adire alle vie legali contro Quinel, senza il preventivo tentativo di risoluzione della controversia tramite la terna arbitrale di cui alla procedura "Gestione dei Reclami e dei Ricorsi" (PG 09).

Quinel informa l'Organizzazione Cliente di quanto descritto in questo paragrafo tramite RG02 PRD accettato dal Cliente in fase di offerta MDP 04 05.

Qualora L'Organizzazione aziendale, dopo un provvedimento di revoca, intenda ottenere nuovamente il Certificato Quinel, l'iter di certificazione ricomincia secondo le modalità previste per la prima certificazione.

5.12.3 Procedura di sospensione e revoca del certificato

Qualora il Direttore Tecnico accerti le suddette situazioni, coadiuvato, per quanto necessario, da competenze aggiuntive quali Auditor o Esperti di settore, e valutate le eventuali Azioni Correttive proposte dall'Azienda, qualora esse non siano soddisfacenti, richiede al Comitato di Delibera la sospensione o la revoca (tramite il modulo MDP 04/22). La sospensione o revoca della certificazione all'Organizzazione avrà effetto immediato.

L'iter seguito per la revoca della certificazione è lo stesso di quello seguito per il rilascio della certificazione stessa.

Il provvedimento di sospensione o revoca dovrà essere notificato per iscritto con lettera raccomandata e ricevuta di ritorno, all'Organizzazione cliente interessata dallo stesso entro 15 giorni dalla data di delibera.

Il provvedimento di riattivazione dalla sospensione deliberato da CD dovrà essere notificato per iscritto con lettera raccomandata e ricevuta di ritorno AR all'Organizzazione cliente interessata dallo stesso entro 15 giorni dalla data di delibera.

La sospensione o la rinuncia possono essere richieste dall'Organizzazione Certificata dandone notifica a Quinel con lettera raccomandata e ricevuta di ritorno.


La durata massima di autosospensione è di 6 mesi.

5.13 Visite ispettive speciali

Quinel si riserva il diritto, motivato per iscritto all'organizzazione, di eseguire visite supplementari o speciali, ciò può avvenire, ad esempio per:

- verificare l'attuazione e l'efficacia dei trattamenti (correzioni) delle non conformità e delle azioni correttive/preventive messe in atto dall'organizzazione;
- a fronte di necessità emerse in fase di rilascio del certificato;
- ai fini di revoca della sospensione del certificato
- a seguito delle modifiche apportate dall'organizzazione al proprio sistema e considerate rilevanti da Quinel
- a seguito di segnalazioni o reclami ricevuti, ritenuti particolarmente significativi relativi al sistema certificato e alla sua conformità alle norme di riferimento e al presente regolamento
- estensione del campo di applicazione

In questa tipologia rientrano anche le visite con breve preavviso, verifiche per indagare sui reclami, o in seguito a notifiche di modifiche da parte del cliente o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione per i quali deve controllare che essi si astengano dal pubblicizzare ulteriormente la sua certificazione. In tali casi:

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 10

- a. Quinel descrive e rende noto in offerta ai clienti certificati le condizioni in base a cui sono eseguite queste visite con breve preavviso; e
- b. Quinel pone particolare cura nella designazione del gruppo di verifica a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di avanzare obiezioni sui membri del gruppo di verifica.

In caso di rifiuto delle verifiche speciali, senza valide motivazioni, da parte dell'organizzazione, Quinel può avviare l'iter di sospensione della certificazione.

Tutte le spese relative alle eventuali verifiche speciali sono da considerarsi a carico dell'organizzazione; fanno eccezione le verifiche speciali a seguito di segnalazioni o reclami che saranno a carico dell'organizzazione solo nel caso gli stessi siano ritenuti giustificati da Quinel.

Completata la visita, il Lead Auditor o Valutatore team leader consegna all'organizzazione la copia del rapporto di visita. Quinel verifica il rapporto emesso e, nel caso non vi siano punti da chiarire lo conferma all'organizzazione, in caso contrario, viene richiesto al Lead Auditor o Valutatore team leader l'espletamento dei punti dubbi e/o la carenza delle evidenze prese.

6. ALLEGATI

- SC Schema per la Certificazione del prodotto “sistemi di giochi online”