

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

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


	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

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 del HGC	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

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1.	SCOPO	4
1.2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
2.1.	NORME DI RIFERIMENTO PER LA REDAZIONE DEL PRESENTE REGOLAMENTO	4
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	5
4.	DISPOSIZIONI GENERALI	8
4.1.	PRINCIPI ALLA BASE DELLE CERTIFICAZIONI QUINEL LTD	8
4.2.	RECLAMI E RICORSI	8
4.3.	RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE CLIENTE	8
5.	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	10
5.1.	RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE	10
5.1.1.	<i>Offerta di Certificazione</i>	11
5.1.2.	<i>Incarico gruppo di audit</i>	11
5.2.	L'ITER DI CERTIFICAZIONE	11
5.2.1.	<i>Gli schemi di certificazione</i>	12
5.3.	NON CONFORMITÀ AZIONI CORRETTIVE	13
5.4.	RAPPORTO DI AUDIT	14
5.5.	RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE	15
5.5.1.	<i>Contenuto del Certificato di conformità del prodotto Quinel Limited</i>	16
5.6.	BLOCCO ITER DI CERTIFICAZIONE	17
5.7.	AUDIT DI MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	17
5.8.	AUDIT DI RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE	19
5.9.	ESTENSIONI E RIDUZIONI DELLE CERTIFICAZIONI	19
5.9.1.	<i>Estensioni e riduzioni su richiesta della organizzazione aziendale certificata</i>	19
5.9.2.	<i>Riduzioni su iniziativa di QUINEL</i>	20
5.10.	SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	20
5.10.1.	<i>Condizioni per la sospensione della Certificazione</i>	20
5.10.2.	<i>Condizioni per la revoca della Certificazione</i>	21
5.10.3.	<i>Procedura di sospensione e revoca del certificato</i>	21
5.11.	VISITE ISPETTIVE SPECIALI	22
6.	ALLEGATI	23

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

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 software 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 software.

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

2.1. *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. 04 Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale
- RG-01-03 REV.01 Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio
- RG-09 REV. 09 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 79835/2020 “Adoption of Gaming Regulation on the Organisation and Operation of online games of chance.”, August 2020 della Hellenic Gambling Commission (HGC)
- Decision 79841/2020 “Adoption of Regulation on the Technical Specification (TS) for their Organisation and Operation of online games of chance”, August 2020 della Hellenic Gambling Commission (HGC)
- Decision 79300/2020 “Adoption of Regulation on Change Management in Central Information Systems (CIS).”, August 2020 della Hellenic Gambling Commission (HGC)

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

3. TERMINI E DEFINIZIONI


Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.

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. La regolamentazione del Hellenic Gambling Commission le definisce come “Technical Means and Materials for playing Games” (Mezzi tecnici e materiali che contribuiscono all’offerta di gioco) e individua le seguenti categorie di oggetti: - Gaming Platform (Central Information System) - ICS (intermediate control system) - Random Number Generator - Game - Live Studio - Live Studio Equipment
SGA	Swedish Gambling Authority; authority svedese per la regolamentazione dei giochi d’azzardo
HGC	Hellenic Gambling Commission – authority greca per la regolamentazione dei giochi d’azzardo
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 SW	Rev. 06

TERMINI	DEFINIZIONI
Campionamento	Azione che consiste nel prelievo di un campione da un lotto; le forme più comuni sono: il campionamento casuale semplice, il campionamento stratificato, il campionamento multiplo.
Campione	Elemento che serve come riferimento per la misura delle proprietà dell'insieme o 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 qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.
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.
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 ad audit 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.
Riesame	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.
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.

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

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

AC	Azione Correttiva
NC	Non Conformità
JDP	Job Description
SW	Software
HW	Hardware
CSI	Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
CD	Comitato di Delibera
DG	Direttore Generale
RT	Responsabile Tecnico
RDA	Responsabile riesame domanda per audit
RPA	Responsabile programma di audit
AMM	Responsabile Amministrativo
RQ	Responsabile Qualità
ST	Segreteria Tecnica
COM	Responsabile Commerciale
ACQ	Responsabile Acquisti
CAB	Conformity Assessment Body (Organismo di Valutazione della Conformità)
AUD	Auditor
LA	Lead Auditor
ESP	Esperto

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

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 procedura (PGP 09 "Gestione dei reclami e dei ricorsi") viene consegnata ai richiedenti insieme alla documentazione relativa alla richiesta di certificazione.

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).

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

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.

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 software deve compilare il MDP 04 02 "Questionario".

La Segreteria Tecnica (ST) invia il "Questionario" e segnala al cliente la presenza sul sito internet di QUINEL dei seguenti documenti:

- "Tariffario" (MDP 04 06)
- "Regolamento per la Certificazione del Prodotto software" (RG 02 PRD);
- "Regolamento per l'uso del marchio QUINEL" (RG 03 PRD);
- "Questionario" (MDP 04 02);
- la procedura "Gestione dei Reclami e dei Ricorsi" (PGP 09).


La ST verifica che tutte le informazioni richieste nel Questionario siano state fornite. Se il risultato della verifica del questionario non è soddisfacente, ST invita l'Organizzazione Aziendale a completare le informazioni. Se il questionario è completo e contiene tutte le informazioni necessarie a formulare l'offerta, lo consegna al Responsabile Tecnico che 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 software (giochi online), per il sistema di gioco, 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 79835/2020 "Adoption of Gaming Regulation on the Organisation and Operation of online games of chance.", August 2020. Decision 79841/2020 "Adoption of Regulation on the Technical Specification (TS) for their Organisation and Operation of online games of chance", August 2020)

Per quanto attiene alla certificazione di conformità ai requisiti della Hellenic Game Commission il cliente potrà richiedere la certificazione dell'intero sistema di gioco o delle singole categorie di oggetti di seguito indicate:

- Gaming Platform (Central Information System)
- ICS (intermediate control system)
- Random Number Generator
- Game
- Live Studio

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

- Live Studio Equipment

5.1.1. Offerta di Certificazione

Quando il riesame del Questionario 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 nel Questionario, 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 e di mercato, uno sconto entro una soglia limite del 20%.

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

La Segreteria Tecnica 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.

Dopo la sottoscrizione dell'offerta, DT incarica un Lead Auditor (LA) ed eventuali auditor ed esperti opportunamente qualificati per la conduzione dell'audit al fine della valutazione della conformità del prodotto e al rilascio del relativo certificato.


5.1.2. Incarico gruppo di audit

Quinel fornisce il nome e, quando richiesto, rende disponibili le informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit, in tempo sufficiente (ovvero almeno 3gg prima della data di audit) per consentire all'organizzazione cliente di ruscare, in forma scritta e motivata, l'incarico di ogni membro del gruppo di verifica. Le motivazioni vengono valutate dal Direttore Tecnico Quinel che ove rilevi la validità delle motivazioni addotte, in particolare con riferimento a eventuali minacce per l'indipendenza e l'imparzialità del processo di certificazione, dispone la sostituzione dell'auditor ruscato.

5.2. L'iter di certificazione

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

- Avvio dell'iter di certificazione;
- Eventuale visita preliminare (preaudit);
- Audit di 1° stadio/Stage 1 (esame della documentazione e visita iniziale);
- Audit di 2° stadio/Stage 2 (o audit per la certificazione) per la verifica iniziale del sistema di gestione (che può comprendere anche eventuali audit successivi, o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste durante la verifica iniziale);
- Redazione del rapporto di audit;
- Riesame del CD (Comitato di Delibera) e delibera della certificazione);
- Emissione del certificato;
- Audit periodici per il mantenimento del certificato (audit di sorveglianza e di rinnovo, che possono comprendere anche eventuali audit successivi o postaudit, per la verifica delle

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

azioni correttive richieste in occasione, rispettivamente, della sorveglianza o del rinnovo);

- i) Eventuali audit non programmati per il mantenimento del certificato.

In caso di rilievi nella fase 1/stage 1, l'Organizzazione Cliente dovrà provvedere alla chiusura di esse entro e non oltre i 90 giorni dalla data di rilievo altrimenti l'iter di certificazione decade e non si passa alla fase /stage 2.

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 audit di Quinel;
- acconsentire alla presenza e all'affiancamento di personale dell'organismo di accreditamento nel corso degli audit;

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 in caso di audit di sorveglianza periodica o audit non programmato

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

- incidenti di sicurezza
- procedimenti giudiziari in corso attinenti al campo di applicazione del sistema di gestione
- variazioni della consistenza e contesto dell'organizzazione rispetto a quanto comunicato precedentemente all'atto della stipula del contratto di certificazione in termini di: addetti, modifiche campo di applicazione del sistema di gestione e relativi processi.
- revisione del software


5.2.1. Programma di audit

La programmazione è un processo che si sviluppa su più livelli:

- il primo, eseguito a livello contrattuale (vedi paragrafo successivo) nel quale si definiscono macroscopicamente le giornate uomo e le competenze necessarie, ai fini di garantire la coerenza economica dell'offerta con l'attività da svolgere;
- il secondo, documentato tramite il documento MDP 04 45 'Pianificazione triennale' nel quale RPA definisce i requisiti da valutare nelle varie fasi dell'audit e gli ulteriori eventuali elementi significativi ai fini della valutazione, come ad esempio, elementi da sottoporre a verifica, durate, ecc., Questa programmazione deve essere sottoposta al riesame del LA incaricato a seguito di una qualsiasi variazione significativa delle condizioni che hanno determinato il programma iniziale;
- il terzo livello documenta la data di delibera della certificazione e la data di rilascio del certificato.

In caso di rinnovo, la data di rinnovo è quella da cui partono i conteggi dei tre anni successivi

5.2.2. Gli schemi di certificazione

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

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

- **Certificazione dei giochi online in conformità ai requisiti del documento regolatorio LIFS 2018:8 della The Swedish Gambling Authority (Svezia)**
- **Certificazione dei giochi online in conformità ai requisiti dei documenti regolatori della Hellenic Game Commission (Grecia).**

Lo schema è stato adottato con riferimento alle indicazioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17067:2013, ed è disponibile sul sito web di Quinel, o può essere richiesto alla Segreteria Tecnica.

5.3. 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 alle norme di riferimento che definiscono i requisiti del prodotto, ed in particolare ai documenti:

- regolamento LIFS 2018-8; requisiti contenuti nei capitoli dal 4 al 15;
- regolamenti della Hellenic Game Commission (Decision 79835/2020 "Adoption of Gaming Regulation on the Organisation and Operation of online games of chance.", August 2020. Decision 79841/2020 "Adoption of Regulation on the Technical Specification (TS) for their Organisation and Operation of online games of chance", August 2020)

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 del cliente (implicito o contrattuale) o cogente che, sulla base di evidenze oggettive disponibili, sollevi dubbi significativi sulla 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 del cliente (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 di errori occasionali che richiedono interventi tempestivi.

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06
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 SG. 2. Ove non sia necessaria una rapida chiusura dello scostamento rilevato 3. Rilievi di tendenza verso la non conformità 4. Lievi discrepanze del SG 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

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.


5.4. Rapporto di audit

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

Il responsabile del GVI deve garantire che il rapporto sia elaborato ed è responsabile del suo contenuto.

Il rapporto di audit di Quinel contiene:

- identificativo dell'Odc (Quinel)
- il nome e l'indirizzo del Cliente e del suo rappresentante

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

- la tipologia di audit svolto (certificazione, mantenimento ecc)
- i criteri di audit
- gli obiettivi dell'audit
- il campo di applicazione dell'audit, identificando i processi e i prodotti sottoposti ad audit e la durata dell'audit
- ogni scostamento al piano di audit e le relative ragioni
- ogni questione significativa che impatta sul programma di audit
- il responsabile del GVI, dei membri del gruppo di audit e di eventuali accompagnatori/osservatori
- i luoghi e le date dove sono state eseguite le attività di audit


- le risultanze dell'audit, evidenze e conclusioni, coerenti con i requisiti e la tipologia di audit
- i riferimenti ai rapporti di prova o di ispezione esaminati al fine di valutare la conformità del prodotto a requisiti specifici;
- i riferimenti alla documentazione inerente alla certificazione ISO 27001 validata eventualmente per i capitoli 4, 5 e 6 di cui al LIFS 2018-08;
- i riferimenti alla documentazione inerente alla sicurezza del Sistema Informativo Centrale e del Sistema di controllo intermedio per la certificazione secondo la regolamentazione dell'authority greca;
- se presenti, modifiche significative che influenzano le caratteristiche del prodotto
- ogni eventuale aspetto non risolto
- una dichiarazione di esclusione di responsabilità che indichi che l'attività di audit è basta su un processo di campionamento delle informazioni disponibili
- raccomandazioni da parte del GVI
- controllo sull'utilizzo del marchio e dei documenti di certificazione da parte del Cliente in modo efficace
- se applicabile, la verifica dell'efficacia delle azioni correttive adottate con riferimento alle non conformità precedenti

5.5. Rilascio della certificazione

Il rapporto di audit redatto dal Lead Auditor 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 rispetto delle giornate di audit stabilite in sede di offerta;
- Il soddisfacimento dei requisiti di imparzialità ed indipendenza degli auditor;
- tutte le informazioni e le evidenze oggettive registrate dal GVI sul rapporto di prova e sulle check list di audit, valutandone la completezza e la validità ai fini della valutazione della conformità ai requisiti del prodotto e al campo di applicazione della certificazione;
- il rispetto delle procedure di valutazione della conformità adottate da Quinel;
- tutti i certificati e i rapporti di prova e di ispezione forniti dal cliente al fine di dare evidenza della conformità del prodotto a requisiti specifici (ove forniti);
- i riferimenti alla documentazione inerente alla certificazione ISO 27001 validata eventualmente per i capitoli 4, 5 e 6 del LIFS 2018-08 per la certificazione secondo

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

la regolamentazione dell'authority svedese;

- i riferimenti alla documentazione inerente alla sicurezza del Sistema Informativo Centrale e del Sistema di controllo intermedio per la certificazione secondo la regolamentazione dell'authority greca;
- il riesame, l'accettazione e la verifica dell'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive per ogni non conformità maggiore;
- il riesame, l'accettazione del piano delle correzioni e delle azioni correttive per ogni non conformità minore.

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


5.5.1. Contenuto del Certificato di conformità del prodotto Quinel Limited

Il Certificato di Conformità del sistema di gioco on line ai requisiti LIFS 2018_8 rilasciato da Quinel Limited riporta:

- 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)
- norma utilizzata per la definizione dei requisiti del prodotto (LIFS 2018_8)
- il prodotto software 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;
- i riferimenti del certificato del sistema di gestione in conformità alla norma ISO 27001;
- 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
- riferimento al Regolamento Tecnico schema/settore applicabile, se esistente
- marchio/ logo Accredia con riferimento all'Accreditamento


Il Certificato di Conformità del sistema di gioco on line ai requisiti dell'authority greca "Hellenic Gambling Commission" rilasciato da Quinel Limited riporta:

- 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 (C-PRD-XXXX)
- norma utilizzata per la definizione dei requisiti del prodotto
- l'identificazione del prodotto software oggetto della certificazione
- l'elenco dei certificati e dei rapporti di prova e di ispezione esaminati, ed accettati, al fine di valutare la conformità del prodotto a requisiti specifici, ove presenti;
- i riferimenti del certificato del sistema di gestione in conformità alla norma ISO

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

27001 (ove presente);

- **il nome, l'indirizzo e il marchio di certificazione di Quinel**
- **il riferimento al modulo interno di Quinel (es MDP 04 XX)**
- **riferimento al Regolamento Tecnico schema/settore applicabile, se esistente**
- **firma del Direttore Generale di Quinel**
- **marchio/ logo Accredia con riferimento all'Accreditamento**

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

Inoltre, ST ha cura di controllare la correttezza dei dati aziendali da riportare sul certificato e il contenuto del certificato a fronte della norma.

Il certificato ha validità 3 anni; alla fine dei 3 anni, e comunque entro tale termine, deve essere effettuata una Verifica di Rinnovo estesa a tutti i requisiti delle norme e dei regolamenti di riferimento e deve essere riemesso il certificato.

La validità del certificato è subordinata agli esiti degli audit di sorveglianza.

5.6. Blocco lter 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 software 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.

5.7. Audit di sorveglianza della certificazione


Nei tre anni di validità della Certificazione, Quinel Limited effettua degli Audit di sorveglianza.

Gli Audit vengono effettuati con periodicità annuale a partire dall'Audit Iniziale. L'audit di mantenimento/sorveglianza deve essere eseguito entro i 12 mesi dalla data dell'ultima visita. In sede di audit di certificazione (in stage 2) o di rinnovo il lead auditor confermerà con il cliente la programmazione triennale proposta dall'organismo di certificazione.

Le date degli Audit di Mantenimento verranno concordati tra la Segreteria Tecnica di QUINEL e l'Organizzazione richiedente e possono essere effettuati a partire da due mesi prima della scadenza fino alla data di scadenza effettiva.

Gli Audit di Mantenimento vengono condotti secondo le stesse regole adottate per l'Audit di Stage 2, anche se limitatamente ai requisiti del prodotto e alle configurazioni programmate.

Per gli Audit di Mantenimento, le attività di pianificazione, di registrazione dei risultati, le

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

attività successive all'Audit e le attività di delibera del mantenimento, vengono eseguite secondo le stesse modalità operative previste per l'Audi di Stage 2 iniziale.

Ogni sorveglianza/audit di mantenimento deve comprendere l'esame di:

- audit interni e riesame delle policy/procedure documentate;
- un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità riscontrate nel precedente audit;
- il trattamento dei reclami;
- l'esame dei rapporti delle prove richieste a conferma delle prestazioni del prodotto;
- il riesame di ogni modifica al prodotto;
- il controllo sul corretto utilizzo dei marchi/loghi e ogni altro eventuale riferimento alla certificazione.


Il cliente dovrà informare, preliminarmente, Quinel ogni qualvolta apporterà delle modifiche rilevanti (prima della messa online dell'oggetto modificato) trasmettendo un documento tecnico descrittivo delle modifiche apportate, al fine di consentire a Quinel la valutazione di eventuali azioni necessarie a garantire che la certificazione rilasciata sia valida anche a seguito delle modifiche. Quinel comunicherà al cliente le sue decisioni in merito alle azioni da adottare, che potranno prevedere anche l'obbligo di ripetere le attività di prova o ispezione e di conseguenza prevedere una successiva sessione di valutazione della conformità dell'oggetto. Ove il cliente non intenda recepire le decisioni di Quinel il certificato potrà essere sospeso o revocato.

Qualora in occasione di una visita di mantenimento dovessero emergere casi di rilevanti modifiche al prodotto si dovrà procedere a un riesame completo dei requisiti del prodotto stesso e sarà di conseguenza necessario un ricalcolo delle giornate uomo prendendo in considerazione tutti i cambiamenti; all'organizzazione Cliente sarà fornita la revisione dell'offerta economica con le nuove gg/uomo.

La delibera del mantenimento della Certificazione si effettua a meno di non conformità che ne impediscano la delibera.

Nella tabella che segue sono individuati i criteri di determinazione della rilevanza delle modifiche apportate al prodotto:

<p>Modifiche che possono essere considerate non rilevanti (MNR)</p>	<p>Modifiche al codice sorgente determinate dalla individuazione di bug dell'applicazione. Sono da considerarsi modifiche non rilevanti quelle modifiche che pur essendo state applicate sul sistema oggetto di certificazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • non cambiano le caratteristiche tecniche oggetto della certificazione • Non cambiano i files binari identificati come critici all'atto della prima certificazione
--	---

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06
Modifiche che possono essere considerate rilevanti (MR)	<p>Modifiche al codice sorgente determinate da modifiche delle disposizioni legislative o normative che regolano il settore di attività a cui è rivolto il prodotto software.</p> <p>Sono da considerarsi rilevanti quelle modifiche che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alterano una o più caratteristiche tecniche certificate • Alterano uno o più codici eseguibili identificati come critici all'atto della prima certificazione 	

Per quanto attiene ai certificati rilasciati in conformità ai requisiti della Hellenic Gambling Commission greca le eventuali modifiche al Central Information System sono regolamentate dal documento Decision 79300/2020 “Adoption of Regulation on Change Management in Central Information Systems (CIS).”, August 2020.

Il cliente dovrà comunque predisporre e tenere aggiornato un elenco, accessibile online all'organismo di certificazione, contenente tutte le modifiche apportate al prodotto e la relativa classificazione.

5.8. Audit di Rinnovo della certificazione

In prossimità della conclusione del triennio di certificazione, ma in tempo utile per la conduzione dell'iter di rinnovo, deve essere effettuato un Audit di Rinnovo esteso a tutti i requisiti del prodotto ed emesso il certificato non oltre la scadenza triennale.

Un audit di rinnovo della certificazione deve essere pianificato e condotto per valutare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma di riferimento. Lo scopo dell'audit di rinnovo della certificazione è quello di confermare la conformità continua del prodotto ai requisiti della norma di riferimento.


L'audit di rinnovo della certificazione prende in considerazione le prestazioni del prodotto nell'arco del periodo di certificazione e comprende il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.

Le attività di audit possono avere necessità di un audit di Fase 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nel cliente, o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (per esempio modifiche nella legislazione).

Qualora in occasione di una visita di rinnovo dovessero emergere modifiche rilevanti al prodotto (secondo quanto riportato al paragrafo 4.6) o nella struttura dedicata alla produzione e al funzionamento del prodotto verrà eseguito un ricalcolo delle giornate uomo prendendo in considerazione tutti i cambiamenti, all'organizzazione Cliente sarà fornita la revisione dell'offerta economica con le nuove gg/uomo.

In caso di mancato rinnovo della certificazione Quinel Limited, provvede alla sospensione del Certificato (come descritto nei punti sotto riportati).

I rilievi riscontrati negli audit di rinnovo sono gestiti come specificato nel par. 4.2.2.4, eccetto nel seguente quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, sono identificati scostamenti che comportino l'emissione di una o più NC maggiori o nel caso di altri rilievi, la cui numerosità ed estensione a giudizio del RGVI/Quinel, sia tale da pregiudicare la conformità del prodotto realizzato ai requisiti specificati, in questo caso l'RGVI stabilisce i tempi limite di attuazione, verifica e chiusura dei conseguenti trattamenti e delle azioni

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

correttive, tenendo conto, pena la perdita di validità che il certificato dovrà essere ri-emesso, completando l'iter prima della data della sua scadenza.

Ciò implica che Quinel deve effettuare verifiche supplementari per la verifica della positiva chiusura/correzione di tali non conformità e dell'attuazione ed efficacia delle relative azioni correttive/preventive in tempo utile per la successiva emissione del certificato. Le verifiche supplementari sono eseguite dal GVI ed i loro esiti sono verificati da RT .

L'emissione del certificato di rinnovo segue l'iter di emissione della prima certificazione.

5.9. Estensioni e riduzioni delle certificazioni

5.9.1. Estensioni e riduzioni su richiesta della organizzazione aziendale certificata

L'estensione dell'Oggetto della Certificazione può essere rilasciata da QUINEL previo Audit limitato ai soli requisiti oggetto della richiesta. Tale Audit sarà condotto con le stesse regole degli altri Audit e avverrà in occasione del primo Audit di mantenimento o potrà essere anticipata su richiesta della Organizzazione cliente.

La riduzione viene effettuata modificando tutti i documenti pertinenti (come certificato, programma di audit ecc..)

5.9.2. Riduzioni su iniziativa di QUINEL

Qualora durante gli Audit il Lead Auditor riscontri una non conformità maggiore rispetto ad alcuni dei requisiti della regolamentazione nazionale di riferimento, lo segnala nel Rapporto di Audit. L'oggetto della Certificazione potrà quindi essere ridotto (su proposta del LA, delibera di CD).

Nei casi di riduzione QUINEL provvede a rilasciare all'Organizzazione cliente il certificato opportunamente modificato seguendo lo stesso iter del certificato originale.

5.10. *Sospensione e Revoca della Certificazione*


5.10.1. 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, durante un Audit di Mantenimento si constati la presenza di Non Conformità tali che nel relativo Rapporto di Audit LA proponga la sospensione immediata della certificazione;
- qualora, a seguito di un Audit di mantenimento, si constati il permanere di tutte o della maggior parte delle non conformità precedentemente segnalate;
- qualora l'Organizzazione non accetti la visita di rinnovo alla scadenza del certificato;

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

- 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 permetta di effettuare gli audit di mantenimento periodici nei periodi previsti;
- 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

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

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.

5.10.2. 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;**
- **l'Organizzazione cliente voglia adire alle vie legali contro QUINEL, senza il preventivo tentativo di risoluzione della controversia tramite la tema 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 RG 02 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.

5.10.3. Procedura di sospensione e revoca del certificato

Qualora il Responsabile 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 MD 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.

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

5.11. 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, audit 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:

- 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 audit a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit.


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

Trasferimento della certificazione da altri ODC

Qualora un'Organizzazione con certificazione in corso di validità rilasciata da un altro Organismo di Certificazione di Sistemi di Gestione, accreditato da un Organismo di Accreditamento che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA, voglia trasferire la propria certificazione a Quinel, deve inviare a Quinel il "Questionario" e copia del certificato del Sistema di Gestione. Quinel, verificato che:

	REGOLAMENTO	RG 02 PRD
	CERTIFICAZIONE DEL PRODOTTO SW	Rev. 06

- **il certificato sia in corso di validità**
- **il certificato non sia sospeso**
- **l'Organismo di certificazione che ha rilasciato il certificato non sia sospeso**
- **le attività certificate rientrino nel campo di accreditamento di Quinel**
- **l'Organizzazione abbia motivato la richiesta del trasferimento emette l'offerta economica per il trasferimento di certificazione.**

Successivamente l'organizzazione, in caso di accettazione dell'offerta economica, deve inviare a Quinel i seguenti documenti:

- **copia del rapporto di audit iniziale o dell'ultimo rapporto di audit di ricertificazione e dei rapporti di audit di sorveglianza relativi a tutte le successive sorveglianze**
- **evidenza delle azioni correttive intraprese al fine di risolvere le non conformità rilevate durante gli audit precedenti o evidenza della verifica della loro messa in atto ed efficacia e da parte dell'organismo che aveva emesso il certificato**
- **tipologia e date dei prossimi audit programmati dall'Organismo di Certificazione precedente**
- **elenco degli eventuali reclami ricevuti e relative azioni intraprese**
- **motivazioni della richiesta di trasferimento della certificazione**
- **eventuali osservazioni o segnalazioni pervenute dalle autorità nazionali o locali preposte** La verifica della documentazione di cui sopra include normalmente una visita all'Organizzazione che ha richiesto il trasferimento della certificazione.

Il contratto tra Quinel e il richiedente è gestito con le stesse modalità di certificazione descritte nel capitolo 4, in funzione dell'estensione dell'attività di audit.

Nel caso il transfer provenga da:

- **OdC sospesi o autosospesi;**
- **OdC revocati o che rinunciano all'accREDITAMENTO**

Quinel provvede ad eseguire un'audit denominato pre-transfer visit presso il Cliente della durata minima di 1gg/uomo prima di poter eseguire il trasferimento del certificato.

A completamento con esito favorevole dell'attività sopra riportata, è rilasciato, per il Sistema di Gestione in esame, un Certificato di Conformità che, di regola, mantiene la scadenza già stabilita dall'Organismo che ha emesso la precedente certificazione. In generale, anche per l'effettuazione degli audit di sorveglianza e di ricertificazione del Sistema è mantenuta la programmazione già stabilita dall'Organismo che ha emesso la precedente certificazione. Nel caso in cui i presupposti per il trasferimento non siano soddisfatti, la procedura di trasferimento non potrà essere applicata; l'Organizzazione che intende proseguire con l'iter di certificazione dovrà seguire l'iter del capitolo 4 come nuova certificazione.

6. ALLEGATI

- **SC Schema per la Certificazione del prodotto SW "giochi online"**