



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE

| Rev. | Data<br>Approv./emiss. | Motivo dell'emissione / revisione del documento |
|------|------------------------|---|
| 0    | 05/05/2019             | Prima emissione                                 |
| 1    | 05/05/2021             | Aggiornamento UNI/PdR 78:2020                   |
| 2    | 30/04/2022             | Sede d'esame, DM                                |
|      |                        |   |
|      |                        |   |



## **Sommario:**

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE
2. TERMINI E DEFINIZIONI
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
4. COMITATI NQA
  - 4.1 Comitato di schema
  - 4.2 Comitato di certificazione/Decision Maker
  - 4.3 Comitato di salvaguardia dell'imparzialità
5. DURATA DEL CONTRATTO
6. IMPEGNI E LIMITI DI RESPONSABILITA' DI NQA
7. OBBLIGHI DEL CANDIDATO
8. COMMISSARI ESAMINATORI
9. PROCESSO DI VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE
  - 9.1 Domanda di certificazione
  - 9.2 Esame Domanda di certificazione
  - 9.3 Esame di certificazione
  - 9.4 Rilascio della certificazione e iscrizione al Registro
10. MANTENIMENTO E RINNOVO DEL CERTIFICATO
  - 10.1 Mantenimento e sorveglianza
  - 10.2 Rinnovo
11. SOSPENSIONE, REVOCA E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE
12. MODIFICHE AGLI SCHEMI SPECIFICI E ALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
13. COPYRIGHT
14. CONTROVERSIE



## 1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

NQA Italia S.R.L., che nel prosieguo sarà chiamata NQA, è un Organismo di certificazione che, operando come Organismo indipendente, provvede a rilasciare alle Persone che ne fanno richiesta e che ne hanno i requisiti, la certificazione delle attività da essi svolte.

NQA opera in conformità alla norma ISO 17024 “Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del Personale”.

La certificazione del personale prevede che NQA esamini le competenze del candidato per verificarne la conformità al Regolamento Tecnico / Norma di riferimento / Schema requisiti.

## 2. TERMINI E DEFINIZIONI

Si utilizzano termini e definizioni riportati nei documenti di riferimento, e in particolare:

**Candidato:** Richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione.

**Organismo di Certificazione (OdC):** NQA, organismo indipendente che attua e gestisce un sistema di certificazione di conformità che consente di dichiarare che determinate persone operano con adeguata competenza e seguono le specifiche di un determinato regolamento tecnico.

**Organismo di Valutazione (OdV):** Organismo indipendente che è qualificato da NQA a preparare e gestire gli esami di certificazione. NQA stesso può svolgere la funzione di OdV.

**Valutazione:** azione mediante la quale NQA accerta la competenza del candidato e controlla l'operato della persona certificata al fine di giudicare la sua conformità alle norme e regolamenti di riferimento.

**Commissario esaminatore:** persona, qualificata da NQA, che ha la competenza per condurre un esame e ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

**Grandparent:** Esaminatore qualificato da NQA in base ad una procedura interna, che possiede e attesta con evidenze documentali tutti i requisiti previsti dallo schema.

**Decision maker:** Persona interna o esterna alla struttura di NQA, ovvero con un incarico ad personam”, che non ha preso parte all'esame nè alla formazione-addestramento del candidato nei due anni precedenti. Il Decision Maker ha la responsabilità di assumere la decisione tecnica sulla certificabilità del candidato, sulla base delle evidenze definite da NQA e dei criteri indicati dallo schema di certificazione di riferimento. A fronte della valutazione del Decision Maker, la direzione di NQA si assume la responsabilità dell'emissione dello specifico certificato di conformità.

**Esame:** Attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato, mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello specifico schema di certificazione.

**Certificato:** documento emesso da NQA indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione, rilasciato in conformità alle regole dello schema di certificazione e definito nelle Condizioni Generali di Contratto.



**Sede di esame:** luogo nel quale vengono svolti gli esami, sia scritti che orali.

**Competenza:** Comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale, esercitabile con un determinato grado di autonomia e responsabilità.

**Imparzialità:** Presenza di obiettività, cioè che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività di NQA.

**Processo di certificazione:** Attività mediante le quali NQA stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione. Tale processo comprende la valutazione della domanda presentata dal candidato, la successiva valutazione del candidato e le decisioni relative alla certificazione, il rinnovo della certificazione e all'utilizzo dei certificati e dei loghi/marchi.

**Requisiti di certificazione:** Insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.

**Richiedente:** Persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione.

**Schema di certificazione:** Competenze ed altri requisiti, relativi a specifiche professioni o a categorie di persone specializzate aventi qualifiche o specifiche abilità.

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 (versione corrente) "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale".



### **3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

Costituiscono parte integrante delle presenti Condizioni Generali i seguenti documenti in vigore che il Candidato dichiara di aver letto ed approvato:

- Tariffario
- Domanda di certificazione
- Regolamento dell'uso del marchio
- Codice deontologico
- Schema dei requisiti di certificazione di pertinenza.

Ad ogni tipologia di attività di certificazione, possono corrispondere ulteriori specifici documenti predisposti da NQA per la gestione della certificazione delle persone.

### **4. COMITATI NQA**

#### **4.1 Comitato di schema**

È l'organo responsabile dello sviluppo e mantenimento dello schema di certificazione per ciascun tipo di profilo professionale che ha anche il compito di validare lo schema di certificazione relativo a nuove figure professionali. Può essere costituito anche da una sola persona.

#### **4.2 Comitato di certificazione/Decision Maker**

È l'organo responsabile dell'esame, del verbale di valutazione e della documentazione d'esame di ogni candidato verificandone la correttezza e completezza, avvalendosi, ove previsto, della collaborazione di figure con competenze specifiche nelle materie di esame. È altresì responsabile delle delibere di mantenimento, sospensione e revoca delle certificazioni. È composto da una persona o da un numero dispari di persone.

#### **4.3 Comitato di salvaguardia dell'imparzialità**

È l'organo che sorveglia l'imparzialità delle persone coinvolte nel processo di certificazione delle persone.

### **5. DURATA DEL CONTRATTO**

La durata del contratto è stabilita da ogni Schema dei requisiti di certificazione per ogni singola figura professionale.

Il contratto sarà tacitamente rinnovato per gli anni successivi, salvo che una delle parti non invii all'altra disdetta con lettera raccomandata A.R. o Pec 6 (sei) mesi prima della data di scadenza dello stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da NQA non possa essere rilasciato il certificato al Candidato entro tale termine. In tal caso il candidato non potrà richiedere il rimborso delle somme versate e dovrà altresì saldare tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da NQA durante la validità del contratto stesso.

### **6. IMPEGNI E LIMITI DI RESPONSABILITA' DI NQA**



NQA concede libero accesso ai propri servizi alle persone richiedenti, senza alcuna discriminazione di carattere religioso, politico, finanziario e di genere.

NQA riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse. In particolare NQA si vincola a non utilizzare come commissari esaminatori per la valutazione del candidato coloro che abbiano effettuato formazione allo stesso sulle tematiche oggetto dello specifico regolamento tecnico. Tale vincolo è esteso anche ai commissari esaminatori degli eventuali organismi di valutazione qualificati. Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate al rispetto delle procedure NQA.

NQA si impegna a non divulgare in alcun modo i dati e le notizie di cui viene a conoscenza durante il processo di certificazione, con eccezione di quelli che per obbligo di legge o su assenso dello stesso Candidato, siano da trasmettere a terzi.

La persona certificata autorizza NQA a tenere aggiornato, pubblicare e pubblicizzare il Registro delle Persone certificate (anche sul sito web) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del certificato, lo stato dello stesso (validità, sospensione, revoca), nonché i dati della persona certificata e della relativa Azienda.

I dati verranno trattati in ottemperanza alle norme vigenti.

La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati registrati di test scritti e orali. NQA non è in alcun modo responsabile, né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione.

NQA potrà rilasciare al Candidato il certificato solo nel caso in cui le competenze del candidato risulti conforme allo Schema di riferimento.

NQA potrà mantenere in vigore il certificato per tutta la durata prevista dallo Schema di riferimento a condizione che la persona certificata mantenga le competenze per tutto il detto periodo e che ciò venga confermato da tutte le verifiche periodiche.

NQA è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità riguardante:

- la valutazione delle competenze del candidato nel caso in cui quest'ultimo non fornisca tutti i necessari documenti/informazioni e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;
- difetti di prodotti/servizi forniti a terzi.

## **7. OBBLIGHI DEL CANDIDATO**

Il richiedente a NQA aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte sopra e negli specifici regolamenti.

Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti



da NQA e, ove applicabile, dagli organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento, dei regolamenti/schemi specifici e dei documenti ivi richiamati.

La persona certificata deve svolgere la propria attività con competenza e professionalità. Deve altresì impegnarsi in un continuo aggiornamento professionale.

La persona certificata deve mantenere un registro dei reclami che pervengono nell'esercizio delle sue attività e renderlo disponibile a NQA in occasione delle verifiche di mantenimento/rinnovo.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il suo cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

I costi relativi al ricorso sono a carico di NQA se questo è accolto, e del ricorrente se il ricorso è respinto. Per qualunque controversia fra una parte interessata e NQA che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare riferimento al Foro competente di Roma.

La persona certificata deve rispettare il codice deontologico da sottoscrivere prima della consegna del certificato.

La persona certificata deve rispettare il regolamento sull'uso del marchio.

La persona certificata deve corrispondere i compensi previsti nel relativo tariffario.

La persona certificata deve corrispondere i compensi per l'attività svolta da NQA, anche in caso di mancata emissione del certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. Infatti, NQA svolge per intero la propria prestazione sia nel caso di rilascio del certificato sia nel caso contrario e quindi non può far dipendere il pagamento del proprio compenso da un fatto estraneo alla propria volontà. Nel caso l'esame del candidato dia esito negativo, solo la quota di emissione certificazione e di iscrizione al registro verrà restituita se precedentemente versata.

La persona certificata deve corrispondere in via anticipata, per tutto il periodo di validità del certificato, la quota di mantenimento del certificato annualmente entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno.

## **8. COMMISSARI ESAMINATORI**

I Commissari esaminatori incaricati di valutare le prove d'esame ai fini della concessione delle certificazioni, sono scelti tra professionisti qualificati da NQA regolarmente iscritti negli albi di riferimento o tratti da vari settori produttivi, campi di attività o di studio o tra esperti dipendenti di NQA. Si impegnano altresì a rispettare il sistema di gestione di NQA.

I Commissari esaminatori sono iscritti in un apposito registro.

I Commissari esaminatori attestano, con l'assunzione del proprio incarico, di non avere o avere avuto rapporti, negli ultimi due anni, con i Candidati al processo di certificazione.

Prima dell'esame NQA comunica al Candidato i nominativi della commissione di esame. Il Candidato, nel caso di palese conflitto di interessi, può fare obiezione sulla nomina del Commissari esaminatori entro 5 giorni



solari. La motivazione di tale ricusazione deve essere fornita per pec. A fronte di valide motivazioni, NQA può incaricare nuovi membri della commissione.

Nel caso in cui un esaminatore per gravi motivi (malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso all'esame o ad interromperlo durante la sua esecuzione, NQA può incaricare un sostituto, concordandolo con il Candidato.

I criteri generali per la conduzione degli esami si conformano alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024.

Agli esami possono presenziare ispettori nominati dagli Organismi di Accreditamento o di altre Parti motivatamente interessate.

## **9. PROCESSO DI VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE**

Il processo di certificazione si svolge con le fasi che seguono:

### **9.1 Domanda di certificazione**

Il richiedente la certificazione compila e sottoscrive il modulo di domanda allegando quanto in esso richiesto.

La richiesta deve indicare il Regolamento Tecnico/Norma a fronte del quale si richiede la certificazione e la tipologia di attività oggetto di certificazione.

In particolare il Candidato deve dichiarare l'accettazione delle regole fissate nel presente Regolamento e nei documenti indicati nei regolamenti tecnici di riferimento.

### **9.2 Esame Domanda di certificazione**

I requisiti di accesso sono quelli richiesti dallo Schema requisiti di certificazione delle persone (SXXX).

NQA, ad esito positivo del riesame della domanda con la verifica della completezza dei documenti e dell'avvenuto pagamento della quota, conferma l'accettazione della domanda di certificazione.

Nel caso di valutazione documentale negativa viene richiesta al candidato l'integrazione della documentazione fornita, per dare evidenza della soddisfazione dei requisiti e/o colmare le lacune indicate. A seguito dell'invio della documentazione integrativa, NQA confermerà al candidato l'ammissione o meno all'esame riportando, in caso di ammissione, anche l'indirizzo del centro di esame, la data ed i componenti della commissione di esame.

Se per qualsiasi motivo, anche a seguito dell'analisi documentale, la richiesta di certificazione non può essere accolta, NQA ne darà comunicazione al richiedente con motivate ragioni.

L'accettazione della domanda comporta il versamento a NQA di una concordata quota per l'ammissione all'esame.

La tariffa di iscrizione comprende:

- Richiesta di iscrizione ed esame documentale
- Partecipazione ad esame



- Emissione Certificato (a superamento di esame)
- Iscrizione al registro.

### **9.3 Esame di certificazione**

Il Candidato è tenuto a rispettare le indicazioni fornite in relazione all'esecuzione dell'esame, e in particolare a presentarsi alla data, orario e luogo indicati, munito di documento di identità in corso di validità. Eventuali comportamenti non adeguati tenuti dal Candidato durante l'esame saranno verbalizzati e considerati ai fini della decisione sulla Certificazione. Nei casi più gravi, il personale NQA può sospendere l'esecuzione dell'esame e chiedere al Candidato di lasciare i locali in cui l'esame viene effettuato.

Le modalità di svolgimento delle prove e il criterio di valutazione sono descritti in ogni Schema specifico per ogni profilo professionale. Il rilascio e il mantenimento del certificato non costituiscono, da parte di NQA la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del Candidato il quale rimane l'unico responsabile, sia verso se stesso, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti e servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di NQA.

Le tempistiche di comunicazione dell'esito dell'esame dipendono dal particolare schema di Certificazione.

NQA non prevede la possibilità che il candidato, a seguito della conclusione dell'esame, possa ricevere copia delle prove svolte. Eventuali domande sui risultati corretti delle prove scritte possono essere fatte agli esaminatori dopo la conclusione dell'esame o durante le prove orali se previste dallo schema di certificazione.

La durata minima di conservazione della documentazione è fissata in 3 anni, inoltre nel caso di documentazione archiviata elettronicamente la conservazione è garantita dal sistema informatico.

La sessione d'esame può prevedere la presenza di osservatori di NQA, degli enti di accreditamento o di eventuali altri organismi regolatori.

### **9.4 Rilascio della certificazione e iscrizione al Registro**

La documentazione dei candidati che hanno superato l'esame è quindi riesaminata dal Comitato di certificazione/Decision Maker NQA, che solo a seguito di una delibera positiva emette il certificato.

Può richiedere una istruttoria integrativa e, se ritenuto utile, può interpellare il Candidato e/o l'esaminatore prima di esprimersi definitivamente.

La decisione del Comitato di certificazione/Decision Maker viene comunicata al cliente e,

- a) se positiva, viene rilasciato un certificato
- b) se negativa, non viene rilasciato il certificato.

Qualora il candidato non riuscisse a superare l'esame, lo può ripetere con nuova iscrizione e versando la quota riportata nel Tariffario, tenuto conto che le singole prove di esame superate con esito positivo, mantengono la validità per un periodo massimo di un anno, come specificato nei relativi Schema requisiti.



A seguito del conseguimento del certificato, NQA provvede a inserirne i dati richiesti nell'apposito Registro.

La comunicazione della certificazione è consentita con le regole documentate nella procedura Uso del marchio.

## **10. MANTENIMENTO E RINNOVO DEL CERTIFICATO**

### **10.1 Mantenimento e sorveglianza**

Durante il periodo di validità della certificazione, la persona certificata è soggetta alla sorveglianza del NQA al fine di verificare il mantenimento dei requisiti della persona a seguito di specifiche attività di controllo.

Le attività di sorveglianza previste per i singoli schemi di certificazione sono elencate nelle specifiche Schede dei Requisiti della professione e possono prevedere a titolo di esempio:

- dichiarazione, ai sensi degli artt. 46 e 76 del DPR 445/2000, circa l'assenza di reclami dei clienti relativamente all'attività certificata;
- l'elenco delle attività di formazione effettuate nell'anno;
- copia della disposizione di bonifico della quota di mantenimento annuale.

In caso di reclamo, dovrà essere inviata a NQA copia della documentazione relativa alla corretta gestione del reclamo stesso.

Al completamento della verifica NQA conferma o meno il mantenimento della certificazione.

Il mancato invio della documentazione richiesta comporta l'attivazione, da parte di NQA, delle procedure di sospensione e revoca come documentato sotto.

La periodicità della sorveglianza varia in funzione dello specifico schema.

### **10.2 Rinnovo**

La procedura di rinnovo dovrà essere completata entro la data di scadenza del certificato.

La certificazione ha una durata definita nell'apposito Schema e/o regolamento tecnico; in assenza di revoca e/o rinuncia, si rinnova al termine del periodo di validità a seguito della positiva convalida da parte di NQA.

Il rinnovo della validità del certificato è subordinato al superamento di quanto definito dallo Schema e/o regolamento tecnico ed al pagamento della relativa quota prevista dal tariffario in vigore.

## **11. SOSPENSIONE, REVOCA E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

NQA potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità del certificato nei seguenti casi esemplificativi e non esaustivi:

- mancato rispetto del Codice deontologico delle persone certificate, nei Regolamenti e delle prescrizioni previste nel Regolamento Uso del marchio



- mancato pagamento delle quote previste dal Tariffario in vigore
- mancato invio della documentazione richiesta ai fini del mantenimento.
- inosservanza delle prescrizioni previste dallo specifico Schema di certificazione
- mancata gestione e trattamento di reclami
- sospensione dell'attività lavorativa del cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- mancata informazione circa l'esistenza di procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi per oggetto l'attività coperta da certificazione.

La sospensione del Certificato sarà notificata tramite PEC o metodo equivalente indicando il motivo, la data di decorrenza della sospensione ed i termini temporali entro i quali la persona può dimostrare l'eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione al fine di poter avviare le procedure di ripristino della certificazione.

La persona con certificazione sospesa non potrà far uso del Certificato né del marchio durante il periodo di sospensione.

In caso di mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione, NQA può revocare la certificazione.

L'avvenuta revoca del Certificato sarà notificata tramite PEC o metodo equivalente all'interessato ed implicherà la cancellazione della persona in questione dal relativo Registro delle persone certificate, ove applicabile.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la rescissione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a NQA il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso.

La certificazione può inoltre essere annullata da NQA nel caso in cui la persona certificata faccia volontaria richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso.

La persona che dopo la revoca/annullamento del certificato intenda nuovamente accedere alla certificazione, dovrà presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter.

NQA avrà la facoltà di pubblicare la sospensione/ revoca/annullamento del certificato con qualsiasi mezzo.

## **12. MODIFICHE AGLI SCHEMI SPECIFICI E ALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

Nel caso in cui NQA ritenga necessario apportare delle modifiche agli Schemi di riferimento della certificazione o alle presenti Condizioni Generali per qualsivoglia motivo, comunicherà tempestivamente per iscritto alla persona certificata la data fissata per l'entrata in vigore di tali modifiche. Il mancato adeguamento da parte dello stesso può essere causa di sospensione del certificato. La persona certificata ha la facoltà di rinunciare al certificato ai sensi delle presenti Condizioni Generali qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte.

## **13. COPYRIGHT**

NQA è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti forniti al Candidato/Persona certificata.



Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con NQA; non è consentito fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, tali documenti senza previa autorizzazione scritta da parte di NQA.

#### **14. CONTROVERSIE**

La competenza per la risoluzione di controversie eventuali è del Foro di Roma.