

DATI COPERTINA E PREMESSA DEL PROGETTO

UNI1611129

Lingua

Italiana

Titolo Italiano

Servizi ausiliari alla sicurezza

Titolo Inglese

Auxiliary security services

Commissione Tecnica

Organo Competente

UNI/CT 043/GL 05 - Organizzazione e gestione della sicurezza

Coautore

Sommario

La presente norma definisce i servizi ausiliari alla sicurezza non regolamentati da norme cogenti e idonei ad assicurare le condizioni di fruibilità di beni materiali ed immateriali di una organizzazione, da parte dei suoi utenti, nonché lavoratori e altre persone coinvolte.

Definisce i requisiti essenziali delle organizzazioni imprenditoriali che erogano tali servizi e fornisce, inoltre, criteri per un approccio metodologico oggettivo per erogare i servizi ausiliari alla sicurezza.

La presente norma si applica a tutte le organizzazioni imprenditoriali che erogano al mercato i servizi ausiliari alla sicurezza, quando tale attività è compresa nell'oggetto sociale.

I destinatari di questo documento sono invitati a presentare, insieme ai loro commenti, la notifica di eventuali diritti di brevetto di cui sono a conoscenza e a fornire la relativa documentazione.

Questo testo NON è una norma UNI, ma è un progetto di norma sottoposto alla fase di inchiesta pubblica, da utilizzare solo ed esclusivamente per fini informativi e per la formulazione di commenti. Il processo di elaborazione delle norme UNI prevede che i progetti vengano sottoposti all'inchiesta pubblica per raccogliere i commenti degli operatori: la norma UNI definitiva potrebbe quindi presentare differenze -anche sostanziali- rispetto al documento messo in inchiesta.

Questo documento perde qualsiasi valore al termine dell'inchiesta pubblica, cioè il:

2023-08-05

UNI non è responsabile delle conseguenze che possono derivare dall'uso improprio del testo dei progetti in inchiesta pubblica.

Relazioni Nazionali

La presente norma unitamente a UNI1611254, sostituisce la UNI UNI/PdR 54:2019.

Relazioni Internazionali

Premessa

La presente norma è stata elaborata sotto la competenza della Commissione Tecnica UNI Sicurezza della società e del cittadino

© UNI - Milano. Riproduzione vietata.

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto di UNI.

INTRODUZIONE

I servizi ausiliari alla sicurezza comprendono le attività specialistiche (qualificate) diverse da quelle riservate per legge allo Stato ovvero a soggetti muniti di autorizzazioni di polizia, svolte anche con l'ausilio di adeguati e consentiti supporti, che sono contraddistinte da azioni dirette finalizzate ad attivare, in caso di effettiva necessità, gli organi specificatamente preposti per la salvaguardia della tutela del patrimonio e dei suoi utenti (stakeholder).

Gli operatori addetti ai servizi, integrandosi nella **gestione operativa del patrimonio**, attraverso specifiche competenze, concorrono alla fruibilità del medesimo da parte di terzi, in qualità di percettori sensibili delle molteplici tipologie di eventi, anche causati da azioni improprie di terzi, che potrebbero impedirla o limitarla.

Il compito principale di tali operatori è quello di contribuire alla realizzazione e alla gestione del processo di sicurezza adottato per la salvaguardia del patrimonio e l'assistenza delle persone, prestando la propria opera in tutti quegli ambiti non espressamente regolamentati (vedere punto 4) e senza interferire con l'operato di organi pubblici o privati a cui la legge conferisce compiti di tutela della proprietà e delle persone ovvero dei presenti

A tale scopo gli operatori attivano e coinvolgono le risorse qualificate ad agire, ovvero agevolano l'efficacia di eventuali interventi di salvaguardia nelle sole modalità previste e consentite dalle disposizioni di legge, anche per garantire la **continuità operativa della disponibilità del patrimonio**.

Molte sono le organizzazioni economiche che affidano a terzi la gestione operativa del patrimonio o di parti significative dello stesso, specie quando tale gestione si rivela non strettamente funzionale al core business.

La gestione operativa del patrimonio può assumere varie dimensioni in relazione alle strategie operative, organizzative e di mercato di ciascuna organizzazione che intenda affidarla a soggetti terzi qualificati, significando che non è possibile identificarla aprioristicamente in un perimetro operativo ed organizzativo definito. Di fatto il mercato dei servizi di gestione del patrimonio è caratterizzato da una offerta molto ampia, poliedrica e flessibile, capace quindi di soddisfare esigenze di variegata natura.

Per quanto di interesse della presente norma, la gestione operativa del patrimonio considerata si conforma nei servizi che prevalentemente sono richiesti dalla committenza pubblica e privata finalizzati alla completa e libera fruibilità del patrimonio interessato che si sostanziano, a titolo di esemplificazione non esaustiva, in compiti di mera sorveglianza, di regolazione dell'accesso del pubblico, di assistenza alle persone utilizzatrici, di attivazione e controllo di impianti tecnologici, nonché di attivazione e monitoraggio degli impianti di sicurezza per la salvaguardia dell'integrità dei beni in maniera puramente passiva.

Si tratta di servizi per i quali il mercato e la giurisprudenza hanno da tempo confermato l'assoluta estraneità dai servizi riservati per legge allo Stato ovvero a soggetti muniti di autorizzazioni di polizia che prevedono, invece, ad esempio non esaustivo, l'intervento attivo degli operatori nel caso di "obiettivi sensibili"¹⁾ o "siti con speciali esigenze di sicurezza"¹⁾. Al fine di agevolare ed uniformare le esigenze del mercato la norma propone la normalizzazione della nomenclatura dei servizi ausiliari alla sicurezza e dei rispettivi obiettivi.

Essa, inoltre, indica come i servizi ausiliari alla sicurezza devono essere realizzati attraverso attività di tipo tecnico, gestionale, organizzativo e relazionale; queste richiedono professionalità qualificate dotate di competenze specifiche per assicurare efficacia ed efficienza dell'azione di salvaguardia del patrimonio e dei suoi utenti, nelle responsabilità degli organi a ciò specificatamente preposti.

Si auspica che la norma possa realizzare una delle cautele commerciali del mercato dei servizi qui considerati.

1) Si rimanda al Decreto Ministero Interno n. 269/2010

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente norma definisce i servizi ausiliari alla sicurezza non regolamentati da norme cogenti e idonei ad assicurare le condizioni di fruibilità di beni materiali ed immateriali di una organizzazione, da parte dei suoi utenti, nonché lavoratori e altre persone coinvolte.

Definisce i requisiti essenziali delle organizzazioni imprenditoriali che erogano tali servizi e fornisce, inoltre, criteri per un approccio metodologico oggettivo per erogare i servizi ausiliari alla sicurezza.

La presente norma si applica a tutte le organizzazioni imprenditoriali che erogano al mercato i servizi ausiliari alla sicurezza, quando tale attività è compresa nell'oggetto sociale.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente norma rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nella presente norma come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini della presente norma si applicano i termini e le definizioni seguenti:

3.1. Servizi ausiliari alla sicurezza (di seguito anche “servizi”): Insieme di servizi specialistici per la gestione del patrimonio di una organizzazione finalizzati all’attivazione della salvaguardia della sua tutela e dei suoi utenti al verificarsi di eventi indesiderati di modifica dei requisiti stabiliti, causati anche da azioni improprie

Nota 1 con “attivazione della salvaguardia della tutela del patrimonio e dei suoi utenti” si intende che l’incaricato ai servizi ausiliari alla sicurezza al verificarsi di “azioni improprie” (per esempio: nella flagranza di violazioni di norme di legge, incendi, pericoli in genere, ecc.) richiede l’intervento degli Organi preposti in caso di effettiva necessità e/o si attiva nei limiti delle sue prerogative e delle sue competenze e di eventuali qualificazioni richieste

Nota 2 con “patrimonio” si intende il complesso di beni immateriali e materiali (beni mobili ed immobili, siti, aree e relative pertinenze) nella disponibilità di una organizzazione reso fruibile a persone

Nota 3 con “azioni improprie” si intendono sia azioni operate in contrasto con le procedure proprie dell’organizzazione responsabile del patrimonio sia azioni operate in violazione di norme di legge e pericoli in genere.

Sono classificati come riportato al punto 4.

3.2. Evento indesiderato: Fatto o avvenimento non gradito che già si è verificato o che può verificarsi, pertanto prevedibile, che impone condizioni contrarie alle aspettative o alle intenzioni di una situazione oggettiva o soggettiva.

Nota 1: gli eventi indesiderati possono essere predeterminati oppure definiti nell’ambito del processo di comunicazione tra il committente e l’organizzazione incaricata della gestione del patrimonio mediante i servizi ausiliari alla sicurezza.

Nota 2: in ogni caso spetta al committente indicare gli eventi indesiderati per i quali impegnare l’organizzazione incaricata dei servizi ausiliari alla sicurezza.

3.3. Informazioni documentate: Dati significativi relativi a fatti riguardanti requisiti che devono essere tenuti sotto controllo e mantenuti dall’organizzazione ed il mezzo che li contiene.

Adattata dalla UNI EN ISO 9000:2015, punto 3.8.6]

Nota 2 Fatto salvo quanto prescritto dalle disposizioni vigenti e dalla presente norma tecnica, le informazioni documentate possono essere in un qualsiasi formato, su qualsiasi mezzo e provenire da qualsiasi fonte.

Nota 3 Le informazioni documentate possono riferirsi a:

- le informazioni create ed aggiornate dall’organizzazione, richieste dalle disposizioni vigenti, a quelle richieste dalla presente norma tecnica, a quelle che l’organizzazione determina per l’efficacia dei propri processi
- l’evidenza dei risultati conseguiti e delle attività svolte.

Nota 4 con “mantenere informazioni documentate” si intendono le informazioni documentate i cui contenuti sono soggetti a revisione ed aggiornamenti periodici

Nota 5 con “conservare informazioni documentate” si intendono le informazioni documentate i cui contenuti non possono essere modificati.

4. CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI AUSILIARI ALLA SICUREZZA

4.1. SERVIZIO DI PORTIERATO

Insieme di attività atte a garantire la corretta ed ordinata fruizione di patrimonio in ambiti pubblici e privati.

Ha l’obiettivo di conseguire la continuità operativa della disponibilità del patrimonio alle persone che ne hanno la piena disponibilità, alle persone che vi espletano la propria attività lavorativa e a quelle che la frequentano.

4.2. SERVIZIO DI MONITORAGGIO AREE

Insieme di attività atte a garantire la corretta ed ordinata fruizione di aree e spazi destinati alla frequentazione collettiva.

Ha l’obiettivo di prevenire usi non consentiti e azioni improprie a danno del patrimonio e/o dei frequentatori richiedendo, al loro contestuale verificarsi, l’intervento degli organi preposti.

4.3. SERVIZIO DI GESTIONE DEI FLUSSI

Insieme di attività atte a garantire scorrevolezza e sicurezza dei flussi in ingresso e in uscita di persone, veicoli e merci, compreso la circolazione ed il parcheggio di veicoli in specificati ambiti del patrimonio.

Ha l’obiettivo di prevenire concentrazioni di persone e veicoli che possono favorire un uso improprio di parti del patrimonio.

4.4. SERVIZIO DI INFORMAZIONE

Insieme di attività atte a garantire il corretto orientamento delle persone e dei mezzi coinvolti nella fruizione del patrimonio.

Ha l’obiettivo di prevenire la dispersione e la commistione di persone e mezzi in ambiti non pertinenti.

4.5. SERVIZIO DI CONTROLLO TITOLI DI INGRESSO

Insieme di attività atte a garantire l’accesso al patrimonio, ovvero a parti di esso, alle sole persone autorizzate.

Ha l’obiettivo di prevenire intromissioni abusive.

4.6. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA

Insieme di attività atte a garantire il corretto ricevimento di persone, mezzi e merci negli ambiti del patrimonio consentendo la corretta fruibilità di ogni tipologia di servizi ivi presenti, anche garantendo la relazione con l’utenza.

Ha l'obiettivo di supportare l'organizzazione responsabile del patrimonio nell'erogazione di attività ausiliarie riferite ai servizi offerti, in particolare in occasione di eventi, come ad esempio fiere, congressi ecc..

5. REQUISITI DELL'ORGANIZZAZIONE

5.1. Struttura organizzativa

L'organizzazione deve essere dotata di una struttura organizzativa dedicata ai servizi ausiliari alla sicurezza.

Nella struttura organizzativa deve essere presente una risorsa preposta al coordinamento e organizzazione dei servizi che abbia frequentato e superato un corso di formazione in materia di servizi specialistici idonei ad assicurare le condizioni di fruibilità di beni materiali ed immateriali di una organizzazione, da parte dei suoi utenti, lavoratori e altre persone coinvolti, con esperienza di almeno cinque anni in attività coerenti con i servizi ausiliari alla sicurezza.

5.2. Risorse umane

La direzione dell'organizzazione, con il coinvolgimento del profilo professionale preposto al coordinamento ed organizzazione dei servizi deve determinare e tenere a disposizione le persone necessarie legate con l'organizzazione attraverso regolare rapporto di lavoro subordinato (nelle varie forme previste):

- per conseguire l'efficace attuazione e controllo dei suoi processi;
- per conseguire la conformità dei servizi ausiliari alla sicurezza forniti nonché per il loro coordinamento e controllo in riferimento alle norme applicabili ed alle necessità contrattuali.

5.2.1. Competenza delle persone

La direzione dell'organizzazione deve:

- assicurare che il personale possieda requisiti di competenza per erogare i servizi ausiliari alla sicurezza (istruzione, formazione specialistica relativa alle attività da svolgere e/o esperienza adeguate);
- promuovere allo scopo azioni per acquisire la competenza (per esempio: organizzando corsi di formazione e/o di aggiornamento periodico) e valutare l'efficacia delle azioni intraprese.

L'immissione in servizio effettivo deve avvenire dopo il completamento positivo di corsi specialistici teorico-pratici relativi ai servizi ausiliari alla sicurezza erogati dall'organizzazione.

Nota: la certificazione di conformità, rilasciata da un organismo accreditato secondo ISO 17024, costituisce attestazione del requisito

L'organizzazione deve conservare informazioni documentate relative alle risorse umane, alla qualifica, alla formazione e aggiornamento periodico, nonché alla competenza e consapevolezza di tali risorse.

5.2.2. Tenuta da lavoro e riconoscimento

Tutto il personale addetto ai servizi ausiliari alla sicurezza deve adottare una tenuta da lavoro adeguata alla natura del servizio stesso.

Ogni risorsa deve altresì esporre un cartellino di riconoscimento, pertanto con fotografia, riportante almeno il proprio nome per esteso e l'iniziale del cognome oltre che il logo dell'organizzazione di appartenenza.

La tenuta da lavoro deve riportare ben visibile un logo identificativo dell'organizzazione, anche nei casi in cui sia costituito da abiti civili, aventi tutti il medesimo aspetto. Il logo identificativo non può essere par simile a quelli in uso ad organi pubblici o privati per i quali la legge richiede appositi provvedimenti di approvazione da parte dell'autorità competente.

Qualora necessario per la corretta esecuzione del servizio, il personale interessato deve indossare, al di sopra dell'abbigliamento di lavoro, una pettorina di un colore fluorescente ad alta visibilità riportante la scritta "AUSILIARIO" all'interno di un riquadro collocato al centro di entrambi i lati della pettorina. La pettorina deve altresì riportare ben visibile il logo identificativo dell'organizzazione.

La tenuta da lavoro, il cartellino di riconoscimento e la pettorina devono essere ritirati dall'Organizzazione al cessare del rapporto di lavoro.

5.3. Supporti e strumenti

L'organizzazione deve mettere a disposizione strumenti e supporti necessari per il funzionamento dei propri processi e per conseguimento della conformità dei servizi erogati.

In particolare:

- apparecchiature, compreso hardware e software (esempi non esaustivi: impianti di monitoraggio aree e gestione dei flussi, accoglienza e assistenza anche da remoto con sistemi video a circuito chiuso, impianti tecnologici)
- tecnologie dell'informazione e comunicazione (per esempio: tablet, pc, smartphone, radio, ecc.)

Strumenti e supporti devono essere rispondenti alle norme di legge applicabili e tenuti in efficienza eseguendo le manutenzioni necessarie ad assicurare il loro costante corretto funzionamento.

Devono essere mantenute informazioni documentate relative alla conformità ed efficienza di supporti e strumenti.

6. PRODUZIONE DEI SERVIZI AUSILIARI ALLA SICUREZZA

L'approccio metodologico per la produzione di servizi ausiliari alla sicurezza in conformità alla presente norma considera i seguenti ambiti:

- Ambito strategico: si riferisce alle attività per la definizione dell'esigenza del committente e dei conseguenti obiettivi, nonché alla definizione delle risorse necessarie.
- Ambito tattico: si riferisce alle attività per la pianificazione delle risorse e degli strumenti al fine di attuare l'erogazione dei servizi in modalità controllate per conseguire i risultati attesi.
- Ambito operativo: si riferisce alle attività di erogazione e controllo dei servizi, monitoraggio e misurazione, per mantenere o migliorare i risultati raggiunti.

6.1. Organizzazione dei servizi ausiliari alla sicurezza

L'organizzazione deve:

- determinare i requisiti dei servizi,
- mettere a disposizione le risorse umane, le attrezzature ed i mezzi tecnici necessari per lo svolgimento dei servizi
- pianificare ed attuare l'erogazione dei servizi in condizioni controllate
- stipulare apposita assicurazione a copertura di eventuali danni derivanti da condotte di natura colposa attuate dalle proprie risorse umane.

6.2. Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

L'organizzazione deve adottare un processo di comunicazione con il cliente per la determinazione dei requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza.

Il processo, con il coinvolgimento del profilo professionale preposto al coordinamento ed organizzazione dei servizi, deve prevedere sopralluoghi (anche virtuali), riunioni/incontri, acquisizioni documenti e informazioni in modo che l'organizzazione possa assicurare:

- il rispetto di tutti i requisiti cogenti stabiliti dalle disposizioni vigenti applicabili ai servizi,
- il rispetto di altri eventuali requisiti dei servizi da essa determinati,
- l'effettiva capacità di fornire servizi conformi a quanto dichiarato.

Prima di impegnarsi a fornire ad un cliente servizi ausiliari alla sicurezza, l'organizzazione deve condurre un riesame che comprenda:

- i requisiti specificati dal cliente (per esempio: condizioni di fruibilità del patrimonio, tecnologie e sistemi da utilizzare, criteri di controllo del servizio a cura del cliente, ecc.)
- i requisiti non specificati dal cliente ma necessari per l'efficacia del servizio (per esempio: minacce alle quali è sottoposto il patrimonio)
- i requisiti specificati dall'organizzazione (per esempio: rischi specifici ai quali può essere sottoposto il personale addetto, dispositivi e procedure per l'eventuale accesso alle sedi del cliente, gestione dispositivi, apparati e sistemi, ecc.)
- i requisiti cogenti che intervengono nello svolgimento del contratto (per esempio: trattamento dati personali)
- i requisiti del contratto diversi da quelli espressi in precedenza

L'esito del riesame deve essere partecipato e condiviso col cliente.

Devono essere conservate informazioni documentate relative alla determinazione dei requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza.

6.3. Risorse umane, formazione, addestramento

L'organizzazione deve assicurare la disponibilità di risorse ed operatori in grado di soddisfare i requisiti di svolgimento dei servizi.

Deve essere condotto un riesame che comprenda:

- la disponibilità qualitativa e quantitative di risorse ed operatori in grado di assicurare lo svolgimento dei servizi promuovendo, se necessarie, le attività di assunzione;
- la necessità di promuovere, se necessari, corsi di formazione integrativi o percorsi di addestramento specifici per le esigenze del contratto e valutarne l'esito.

In ogni caso gli operatori devono essere addestrati:

- ai comportamenti operativi ed alle procedure organizzative da adottare nel caso di insorgenza, durante l'esecuzione dei servizi, di eventi per i quali è prevista l'attivazione della salvaguardia della tutela del patrimonio e dei suoi utenti,
- all'utilizzo di attrezzi e mezzi tecnici, anche di proprietà del cliente, da utilizzare durante lo svolgimento dei servizi,
- a mantenere un comportamento consono alla funzione svolta e improntato a requisiti di cortesia, disponibilità, tempestività e correttezza con riguardo alle relazioni con soggetti terzi (risorse della committenza, frequentatori, risorse di altre imprese)

Quando previsto in contratto, l'organizzazione deve assicurare che le risorse/gli operatori siano anche in possesso:

- di titoli o abilitazioni per l'esecuzione di specifiche attività (per esempio: addetto al primo soccorso, utilizzo defibrillatori semiautomatici, addetti abilitati alla prevenzione incendi, ecc)
- di un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana e delle lingue straniere previste (indicate dal cliente) qualora preposti a servizi e/o a specifiche attività che prevedono relazioni dirette con persone utenti del patrimonio aziendale (front-office).

Devono essere mantenute informazioni documentate relative all'addestramento del personale.

6.4. Attrezzi e mezzi tecnici (supporti)

L'organizzazione deve assicurare la disponibilità al proprio personale di attrezzi e dispositivi (supporti) previsti per lo svolgimento dei servizi e per le attività di controllo e monitoraggio.

Le attrezzi e mezzi tecnici devono essere mantenuti in piena efficienza.

Qualora lo svolgimento dei servizi preveda l'utilizzo di attrezzi e mezzi tecnici di proprietà del cliente, l'organizzazione deve adottare misure per la loro salvaguardia e mantenimento in efficienza.

6.5. Pianificazione ed erogazione dei servizi

L'organizzazione deve pianificare ed erogare i servizi in condizioni controllate.

Le condizioni controllate prevedono almeno:

- la disponibilità di informazioni documentate che definiscano i requisiti dei servizi, le modalità di esecuzione, i risultati da conseguire,
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione con l'impiego di risorse umane competenti ed addestrate.

6.5.1. Documentazione

L'organizzazione deve predisporre e mantenere adeguate informazioni documentate per ogni servizio ausiliario alla sicurezza erogato.

Tali documenti devono considerare:

- l'organizzazione del servizio (ruoli, responsabilità, orari di lavoro, consistenza delle risorse impiegate, turnazione, ecc.)
- gli obiettivi del servizio in relazione alle necessità individuate,
- le attività componenti il servizio che devono essere eseguite per disposizione contrattuale e quelle stabilite dall'organizzazione in riferimento a proprie esigenze di funzionamento e sicurezza del proprio personale,
- i criteri di gestione delle criticità – reali o potenziali – relative alla fruibilità del patrimonio o di parte di esso,
- I documenti applicabili, ivi compresi quelli indicati dal committente,
- le registrazioni ed altre evidenze oggettive da gestire nel servizio, siano esse previste nel contratto o nelle esigenze di funzionamento dell'organizzazione (per esempio: controllo operativo),
- I mezzi tecnici ed attrezzature da utilizzare ed i criteri di gestione degli stessi,
- I vincoli organizzativi imposti dall'organizzazione e/o dal committente (sicurezza sul lavoro, abbigliamento, riconoscimento, condotta operativa, gestione di dispositivi e infrastrutture messi a disposizione dal committente, vincoli per trattamento dati personali, ecc.)
- ogni altra informazione necessaria ad assicurare la conformità del servizio ai requisiti specificati.

Tali documenti devono essere nella disponibilità del personale addetto agli specifici servizi ausiliari alla sicurezza e da questo rispettati.

Ogni variazione delle modalità di erogazione del servizio deve essere tempestivamente segnalata all'operatore.

Ogni variazione, anche temporanea, delle istruzioni deve comunque essere autorizzata dalla persona dell'organizzazione indicata per tale compito.

6.5.2. Controllo operativo

L'organizzazione deve eseguire controlli per verificare la corretta esecuzione dei servizi erogati.

I controlli devono essere programmati ed eseguiti con modalità operative definite.

Devono essere mantenute informazioni documentate relative ai controlli eseguiti ed alle attività eventualmente intraprese nei casi di scostamento dai risultati attesi.

L'esito dei controlli deve essere reso disponibile al cliente e periodicamente esaminato per determinare la necessità di azioni di miglioramento.

6.6. Monitoraggio e misurazione

L'organizzazione deve prevedere e mantenere informazioni documentate di misurazioni relative a grandezze e parametri del servizio - o di processo - per verificare la conformità del servizio ai requisiti specificati.

Devono essere considerati indicatori di prestazione atti a documentare l'andamento qualitativo e quantitativo del servizio erogato.

Il sistema di controllo deve essere coerente con i criteri di valutazione del gradimento del servizio da parte di utenti quando previsto.

I risultati devono essere riesaminati per determinare la necessità di azioni di miglioramento.

7. Valutazione di conformità

La valutazione di conformità dei servizi ausiliari alla sicurezza ai requisiti della presente norma può essere effettuata da:

- Fornitore del servizio stesso (prima parte)
- Utilizzatore del servizio (seconda parte)
- Un organismo di certificazione indipendente (terza parte)

Qualora l'organizzazione intenda ottenere una certificazione (valutazione della conformità di terza parte), si applicano i criteri riportati nell'Appendice A

APPENDICE A (normativa)

VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ DI TERZA PARTE

La presente Appendice indica gli elementi necessari per valutare un servizio, di qualunque forma giuridica, che intenda ottenere una certificazione ai sensi della presente norma.

L'organismo di certificazione (OdC) che intende valutare la conformità dei servizi alla presente norma deve essere conforme alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.

Inoltre l'organismo deve rispettare alcuni requisiti aggiuntivi ripresi dalla norma relativa agli organismi di certificazione dei sistemi di gestione UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 e sotto riportati.

A tale proposito, ai fini dell'accreditamento dell'organismo di certificazione ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17065, trovano applicazione anche i documenti IAF relativi ai sistemi di gestione, fatto salvo quanto chiarito in merito al documento IAF MD 05 (vedere più avanti: "Determinazione del tempo complessivo dell'audit").

Utilizzo di marchi di conformità

Il punto 4.1.3 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato come segue.

È possibile utilizzare il Marchio UNI "Servizi"¹ in abbinamento al marchio dell'OdC, il cui utilizzo è facoltativo su richiesta dell'Organizzazione.

Per rilasciare tale marchio all'Organizzazione richiedente, l'OdC deve disporre di regole per la concessione della licenza d'uso del proprio marchio di certificazione di servizio che ne preveda l'utilizzo combinato al Marchio UNI "Servizi".

L'utilizzo combinato del marchio dell'OdC e del Marchio UNI "Servizi", deve essere permesso a partire dalla data di emissione del certificato da parte dell'organismo.

Determinazione dei criteri di competenza

Il punto 6.1.2 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato come segue.

¹ NOTA Il Marchio di conformità UNI "Servizi" ha lo scopo di attestare che i requisiti di un servizio, certificato da OdC accreditato per certificare lo specifico servizio, siano stabiliti dall'UNI tramite la pubblicazione di norme o prassi di riferimento.

Criteri di competenza del gruppo di audit dell'OdC	<p>Ogni membro del gruppo di audit può operare in autonomia o con la collaborazione di un esperto tecnico, il gruppo di audit in ogni caso deve dimostrare globalmente il possesso di tutti requisiti di seguito indicati:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="747 608 1435 691">1. Conoscenza della presente norma dimostrabile a mezzo di specifica formazione acquisita; <li data-bbox="747 720 1435 893">2. Conoscenza delle norme UNI EN ISO 19011, UNI EN ISO 9001, UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 e ISO UNI CEI EN ISO/IEC 17065 dimostrabile a mezzo di specifica formazione acquisita; <li data-bbox="747 923 1435 1230">3. Competenza e abilità come auditor UNI EN ISO 9001 nel settore IAF 35 "Servizi professionali d'impresa", dimostrabile attraverso certificazione della competenza rilasciata da un organismo di certificazione accreditato ISO 17024 in ambito EA/MLA o attraverso documentata esperienza di auditor. <p>In entrambi i casi è richiesta evidenza di almeno 5 audit di terza parte presso organizzazioni operanti nel campo di applicazione della presente norma.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="747 1462 1435 1635">4. Certificazione in corso di validità come Professionista della Security in accordo alla UNI 10459 rilasciata da OdC accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17024.
Criteri di competenza del decision maker dell'OdC	Gli stessi criteri del gruppo di audit.

Domanda di certificazione e riesame della domanda

I punti 7.2 e 7.3 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 devono essere integrati come segue.

La certificazione di conformità alla presente norma può essere richiesta da qualunque Organizzazione, di qualsiasi dimensione e/o forma giuridica il cui oggetto sociale o ambito di applicazione sia ricompreso nel punto 1.

Durata del ciclo di certificazione e determinazione del tempo di audit

Lo schema di certificazione dei servizi oggetto della presente norma deve prevedere un ciclo di certificazione triennale con sorveglianza annuale come da UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015. Il processo di rinnovo deve essere completato prima della scadenza del certificato.

La durata della certificazione, i tempi di verifica e la periodicità delle verifiche devono essere conformi al punto 9.1.4 della UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015. Per il calcolo dei tempi si applica il documento IAF MD 05:

- Table QMS 1 Quality Management Systems;
- Table QMS 2 low risk.

Il tempo impiegato dagli eventuali esperti tecnici, ai fini della durata dell'audit, può essere conteggiato al 50 %. Eventuali sedi operative secondarie devono essere oggetto di audit almeno 1 volta nel ciclo di certificazione.

Limitatamente ai casi di audit UNI EN ISO 9001 integrato ai requisiti della presente norma è possibile applicare un'ulteriore riduzione dei tempi di audit nella misura massima del 30 %.

Valutazione

Il punto 7.4 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato come segue.

Si applicano anche i punti della UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015 relativi alla conduzione degli audit ed in particolare:

- Audit di certificazione iniziale (UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015 § 9.3.1) - In fase di prima certificazione, dopo aver chiuso positivamente la verifica di Stage 1 (UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 § 9.3.1.2), l'OdC deve condurre lo Stage 2 (vedere UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 § 9.3.1.3) nel verificare operativamente tutti i servizi ricompresi nello scopo di certificazione;
- Nelle successive verifiche di sorveglianza (UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 § 9.6.2.2) e di rinnovo (UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 § 9.6.3.2), è ammesso un campionamento dei servizi purché venga assicurata la copertura dello scopo nel ciclo di certificazione.

È responsabilità dell'OdC produrre la documentazione necessaria alla corretta registrazione dei livelli di conformità e delle relative evidenze oggettive.

Documentazione riguardante la certificazione

Il punto 7.7 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato come segue.

Il certificato rilasciato dall'OdC deve contenere almeno:

- Indicazione dell'OdC che emetta il certificato;
- Numero univoco di identificazione del certificato;
- Ragione sociale dell'Organizzazione che fornisce i servizi oggetto di certificazione;
- Sede operativa principale ed eventuali sedi secondarie pertinenti dell'Organizzazione;
- Scopo e campo di applicazione con riferimento alla presente norma, coerente al punto 1 nel descrivere i servizi oggetto di certificazione;
- Data di emissione iniziale;
- Data di emissione corrente;
- Data di scadenza (durata triennale).

Sorveglianza e Rinnovo

Per la sorveglianza il punto 7.9 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato nel rispettare i requisiti riportati in **“Durata del ciclo di certificazione e determinazione del tempo di audit”**. In particolare la durata dell'audit di sorveglianza è stabilita in 1/3 della durata iniziale.

Per il rinnovo la durata dell'audit è stabilita in 2/3 della durata iniziale.

BIBLIOGRAFIA

- Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 "Testo unico salute e sicurezza"
- Regolamento 2016/679 GDPR "Regolamento generale sulla protezione dei dati"
- UNI EN ISO 9000 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 41001 Facility management - Sistemi di gestione - Requisiti con guida per l'utilizzo
- UNI EN ISO 22301 Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione per la continuità operativa - Requisiti
- UNI ISO 31000 Gestione del rischio – Linee guida
- Documento IAF (International Accreditation Forum) MD 05 Determination of Audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems

Copyright

Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto dell'UNI.