

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

(07 novembre 2022)

### 1. Oggetto

Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto la fornitura al Committente (o Cliente) del servizio di Prove da eseguirsi principalmente, ma non esclusivamente, su materiale rotabile, infrastruttura ferroviaria e loro componenti.

Le condizioni Generali di fornitura riguardano tutte le attività necessarie a mettere in atto un processo efficace che possa soddisfare richieste e requisiti di entrambe le Parti coinvolte.

Il Cliente del servizio di Prove viene qui espressamente informato che, per lo svolgimento delle attività di cui all'Offerta, è necessario che vengano individuati uno o più soggetti, dotati di appropriato livello<sup>1</sup>, che si interfaccino con il personale incaricato della Struttura Laboratori (LAB) di Italcertifer per un processo di supporto e per l'eventuale scambio di documentazione e informazioni riguardanti le seguenti attività.

### 2. Responsabilità di Italcertifer S.p.A. –Laboratori

#### 2.1 Personale

Per le attività fornite, Italcertifer garantisce la disponibilità di personale specificamente qualificato e formato per lo svolgimento delle prove oggetto di offerta. A supporto delle proprie risorse Italcertifer potrà utilizzare personale di aziende terze, adeguatamente qualificate e tenute sotto controllo.

In linea di massima le risorse che costituiscono la squadra di Prova (di seguito SdP) comprendono:

- un Responsabile Tecnico della Prova (RTP);
- un Capo Squadra Prova (CSP);
- fino a tre operatori specializzati individuati tra il personale qualificato da Italcertifer.

Il nominativo del RTP è comunicato anche per vie informali al Committente all'avvio della commessa. Il Cliente ha una settimana lavorativa di tempo per comunicare eventuali riserve. L'eventuale silenzio-assenso attesta l'accettazione del RTP.

#### 2.2 Gestione della Documentazione ricevuta dal Richiedente

Italcertifer predispone e mantiene aggiornato per ogni attività un dossier, identificato con il numero di Commessa, allo scopo di recepire e conservare adeguatamente la documentazione del Cliente (doc. progettuali, tecnici e/o di test) scambiata o prodotta nel corso dello svolgimento delle attività richieste e la documentazione di prova.

Per l'archiviazione e tenuta della documentazione è stato individuato un periodo di conservazione sulla base dei possibili rischi che potrebbero venirsi a creare in caso di perdita delle informazioni/dati in questa contenuti.

---

<sup>1</sup> Per "Personale di appropriato livello" si intende personale aziendale competente e che abbia sufficiente attribuzione di responsabilità e autonomia di autorità da poter soddisfare le necessità di gestione delle attività oggetto dell'offerta/contratto con Italcertifer S.p.A.



Qualora non sussistano obblighi normativi o contrattuali specifici, la durata minima della conservazione delle registrazioni è indicata nella tabella sottostante:

Tipologia di documento	Tempo minimo di conservazione
<b>Informazioni documentate e registrazioni di carattere tecnico</b>	
Procedure di prova (generiche e specifiche) e di monitoraggio, istruzioni operative, documenti e specifiche tecniche, dichiarazioni di idoneità del metodo, quaderni e fogli di lavoro. Registrazioni strumentali, ambientali e Rapporti di Prova e lettere tecniche della Direzione.	20 anni dalla data indicata dalla marca temporale apposta successivamente all'emissione del documento
Verbal di campionamento	N.A.
Registrazioni relative alla validazione dei metodi e software sviluppati internamente ai laboratori	20 anni dalla data indicata dalla marca temporale apposta successivamente all'emissione del documento
<b>Informazioni documentate e registrazioni di carattere metrologico</b>	
Procedure di taratura	20 anni dalla data indicata dalla marca temporale apposta successivamente all'emissione del documento
Rapporti di taratura interni ed esterni, rapporti conformità certificati esterni, certificati di materiali di riferimento, certificati di materiali di riferimento	I due ultimi rapporti - ultimi 48 mesi
Controlli dello stato di taratura	Ultimi 48 mesi
<b>Informazioni documentate di carattere gestionale</b>	
Manuale del Sistema di Gestione della Qualità, Procedure ed Istruzioni operative gestionali	fino alla vigenza della rev. successiva
Rapporti di audit interni, Riesami della direzione	48 mesi dall'emissione
Registrazioni di carattere gestionale, Rapporti di non conformità	20 anni dalla data indicata dalla marca temporale apposta successivamente all'emissione del documento
<b>Informazioni documentate e registrazioni di carattere commerciale</b>	
Contratti inerenti alle attività dei laboratori e loro riesami	10 anni dalla conclusione del contratto o dalla conclusione delle attività

Italcertifer si impegna inoltre a gestire i documenti in maniera riservata e confidenziale in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 2.4, informando tempestivamente il Committente qualora si dovessero verificare danni o perdite non volontari.



### 2.3 Imparzialità e Indipendenza

Tutto il personale della Struttura Laboratori di Italcertifer S.p.A. è sottoposto a clausole contrattuali, di imparzialità e assenza di conflitto d'interesse con il Committente, al fine di erogare un servizio il più possibile aderente all'impegno di terzietà e assenza di pregiudizio nell'attività di prova, nel rispetto dell'impegno preso nei confronti del mercato tramite gli Enti di Controllo Nazionali<sup>2</sup> che sorvegliano sulla conformità dei processi di prova oggetto di eventuale Accreditemento e riconoscimento.

Tali clausole contrattuali verranno applicate anche al personale Terzo eventualmente coinvolto da Italcertifer per lo svolgimento delle prestazioni oggetto delle presenti Condizioni generali di Fornitura.

### 2.4 Riservatezza e Confidenzialità

I Laboratori Italcertifer sono responsabili, per mezzo di impegni legalmente vincolanti, della gestione di tutte le informazioni ottenute o generate nel corso dell'effettuazione delle attività di laboratorio.

Tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di prova, compresi i risultati delle prove stesse sono trattate da Italcertifer in maniera riservata a tutti i livelli.

Le uniche ipotesi che autorizzano Italcertifer a comunicare le suddette informazioni sono rappresentate dall'adempimento di specifici obblighi di legge o specifiche disposizioni contrattuali.

Nei suddetti casi, comunque, il cliente o le singole persone interessate saranno informati circa il contenuto e le modalità di trasmissione delle informazioni fornite, salvo che tale comunicazione non sia espressamente vietata da disposizioni normative.

I Laboratori Italcertifer garantiscono, inoltre, che le informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio reclami, autorità in ambito legislativo) saranno mantenute riservate. Il laboratorio, inoltre, si impegna a mantenere riservata l'identità di chi ha fornito tali informazioni, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

Nel caso in cui, per disposizione di legge o regolamentari o in attuazione di un provvedimento di Autorità competenti, sia necessario comunicare le informazioni ottenute dal cliente - ad eccezione delle informazioni che il cliente rende pubblicamente disponibili, o quando concordato fra il laboratorio e il cliente - i Laboratori Italcertifer provvederanno a formulare una previa comunicazione al cliente in merito al contenuto delle informazioni che intende rendere di pubblico dominio. Tutte le altre informazioni sono considerate informazioni di proprietà del cliente e devono essere considerate come riservate. In particolare, quindi, tutto il personale di Italcertifer S.p.A. assume, al momento della firma del contratto di lavoro, l'impegno a mantenere riservate e confidenziali tutte le informazioni, ricevute in qualsiasi forma, durante lo svolgimento delle proprie mansioni. Il personale incaricato dell'esecuzione delle prestazioni oggetto delle presenti Condizioni generali di fornitura ha l'obbligo di non divulgare alcun evento, notizia o fatto di cui sia venuto a conoscenza durante l'esecuzione delle attività, né di commentare quanto eventualmente al di fuori di situazioni strettamente collegate alle attività di lavoro.

Pertanto, si assume:

- che possano essere acquisite informazioni durante i test, gli audits e le riunioni anche senza un precedente consenso scritto da parte del Committente (o dai Costruttori dei prodotti oggetto della prova)

---

<sup>2</sup> Ministero dei Trasporti (MIT), dell'Agencia nazionale per la sicurezza delle ferrovie e delle infrastrutture stradali e autostradali (ANSFISA), e ACCREDIA



- che le informazioni relative a prove/processi sottoposti ad attività di audit possono essere messe a disposizione agli organi di sorveglianza i quali, a loro volta, operano secondo accordi di riservatezza nella conduzione della loro attività. Ad esempio, le informazioni/registrazioni relative alle prove coperte da accreditamento, sono messe a disposizione all'Ente di Accreditamento in accordo alla normativa applicabile.

- il consenso alla riproduzione per l'archivio interno di Italcertifer di tutti i documenti, disegni, piani, dati, etc. forniti (sia in formato elettronico che eventualmente cartaceo), che siano ritenuti necessari per lo svolgimento delle prestazioni attinenti al servizio in erogazione. Italcertifer si impegna, infine:

- a non diffondere, pubblicare (o far pubblicare da terzi) capitolati, specifiche tecniche, normative, disegni di tipi, schemi, profili o planimetrie che appartengano al Committente senza prima averne ottenuto un consenso scritto

- a non rendere pubbliche, in alcuna forma, (sia a personale interno della Committenza estraneo ai nominativi di interfaccia prestabiliti, che all'esterno) le risultanze delle attività svolte (Report, Note tecniche, ecc.) senza prima aver ottenuto un benestare formale da parte del personale autorizzato del Committente. Gli obblighi del presente paragrafo sono estesi anche al personale Terzo eventualmente coinvolto da Italcertifer per lo svolgimento delle prestazioni oggetto delle presenti Condizioni generali di Fornitura. Il suddetto personale ha pertanto l'obbligo di mantenere riservate tutte le informazioni ottenute o generate durante l'effettuazione delle attività del laboratorio, salvo quanto diversamente disposto da specifiche previsioni di legge.

## **2.5 Limiti di Responsabilità**

La responsabilità di Italcertifer per eventuali danni a persone o cose riconducibili ai servizi di prova forniti sarà limitata a un totale di complessivi euro 10.000.000,00 (dieci milioni).

I suddetti limiti di responsabilità sono applicabili in modo analogo al personale di Italcertifer, ai suoi agenti, ai suoi sotto-contraenti e allo staff dirigenziale.

Ogni pretesa di risarcimento dovrà essere avanzata entro i limiti temporali di legge stabiliti dal Codice Civile

## **2.6 Coperture assicurative obbligatorie**

Italcertifer S.p.A. provvederà alle coperture assicurative di legge del proprio personale che verrà impiegato nell'esecuzione dei servizi resi in conformità alle presenti Condizioni Generali di Fornitura presso i siti di esecuzione contrattualmente previsti.

# **3. Obblighi del Richiedente**

## **3.1 Personale**

Il Cliente si impegna a identificare e definire, come specificato al precedente art. 1, il personale autorizzato ad interfacciarsi con il RTP, incaricato dalla Struttura Laboratori di Italcertifer S.p.A., per lo sviluppo e lo svolgimento delle attività attinenti all'Offerta/Contratto.

Nel caso in cui personale del Committente debba presenziare la prova, il RTP incaricato ha la responsabilità di comunicare le regole comportamentali da tenere durante la stessa, di monitorare e dare assistenza a tutti i partecipanti, i quali dovranno necessariamente attenersi alle istruzioni fornite dal RTP.

In particolare, il RTP provvederà a collocare gli ospiti in un'apposita "AREA CLIENTI" o in un'area da esso ritenuta idonea, nella quale gli interessati dovranno permanere durante tutto lo svolgimento del test.



### 3.2 Documentazione

Il Cliente deve consegnare la documentazione necessaria allo svolgimento delle prove secondo accordi e modalità preliminarmente condivisi in maniera formale (Es. e-mail) tra la propria Interfaccia e il RTP di Italcertifer.

La documentazione deve inoltre:

- rispettare le tempistiche di consegna definite;
- essere prodotta in tempo utile per la sua valutazione, in accordo al piano di commessa;
- essere consegnata su supporto informatico (oppure, ove non diversamente possibile, in copia cartacea) secondo un calendario rientrante nell'accordo preliminare sopra indicato;
- prevedere le firme sui documenti delle persone autorizzate al loro rilascio;
- prevedere la presenza di un documento allegato, codificato e riassuntivo dell'elenco dei documenti trasmessi completi di codice e stato di revisione;

Si fa infine presente che:

- tutti gli invii successivi al primo dovranno riportare nell'elenco dei documenti trasmessi l'indicazione dei documenti modificati o prodotti ex novo;
- non potranno essere accettati ed esaminati documenti non siglati dal personale autorizzato al loro rilascio o ancora in bozza;
- in caso di quesiti ufficiali posti dai tecnici Italcertifer, il Cliente è tenuto a fornire adeguata documentazione in risposta firmata e/o siglata dal personale autorizzato all'emissione (il riscontro potrà essere anticipata a mezzo e\_mail);
- la lingua utilizzata nelle comunicazioni fra Cliente e Italcertifer è la lingua italiana;
- la lingua ufficiale nella quale devono essere prodotti i documenti necessari per le attività di prova e per l'invio alle autorità nazionali (MIT, ANSF, RFI, ecc.) è l'italiano;
- nel corso della attività di analisi può essere consegnata, per accelerare le attività di prova, anche documentazione in lingua diversa dall'italiano (inglese o francese) che tuttavia, nella sua versione definitiva, dovrà essere tradotta in italiano.

### 3.3 Condizioni di accesso e presenza nei siti di prova

Ai fini di un corretto svolgimento delle attività di prova e di garantire le necessarie condizioni di salute e sicurezza, il committente ed il personale da quest'ultimo incaricato deve impegnarsi a:

- prendere visione e firmare la documentazione riguardante gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro predisposta per le attività previste dal presente documento ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. qualora applicate, le norme generali di comportamento da osservare presso gli impianti ed i siti di prova in cui saranno svolte le attività previste dal presente documento;
- indossare i DPI individuati come necessari per la presenza nelle varie aree di lavoro degli impianti e dei siti di prova in cui saranno svolte le attività previste dal presente documento; - rendere disponibile in ogni momento il completo accesso al campione presente negli impianti in cui saranno svolte le attività previste dal presente documento per eventuali manovre ed interventi.
- fornire preventivamente al RTP l'elenco dei nominativi e contatti del personale presente durante le attività di prova o ad essa correlate negli impianti ed i siti di prova in cui saranno svolte le attività previste dal presente documento;
- Seguire le indicazioni del RTP.



### **3.4 Vincoli, condizioni, limitazioni, cooperazione del cliente**

Italcertifer dovrà avere libero accesso a tutta la documentazione e al campione/campioni pertinente alle attività di prova utili allo sviluppo, progettazione, costruzione, installazione, validazione e messa in servizio relativamente al sistema/campione in oggetto.

Con la firma del contratto o altro documento legalmente valido il Committente si impegna a:

- fornire al personale LAB di Italcertifer libero accesso al campione anche presso le proprie strutture ai luoghi dove avviene la costruzione o la manutenzione dei prodotti oggetto della prova in relazione alle attività da svolgere;
- supportare Italcertifer nella conduzione delle prove e dei test previsti;
- a trasmettere tempestivamente a Italcertifer la documentazione di pertinenza delle attività di prova secondo i tempi concordati tra le Parti;
- il campione da sottoporre a prova dovrà essere messo a disposizione dei laboratori in condizioni idonee alle stesse, sia dal punto di vista tecnico che dal punto di vista di igiene e sicurezza sul lavoro (ad esempio un veicolo ferroviario sul quale deve essere svolte attività deve essere sanificato preventivamente alle attività, avere almeno un bagno agibile, essere climatizzato, etc.).

Eventuali attività aggiuntive non ricomprese nell'offerta e richieste dal Committente durante o dopo la conclusione dell'attività di prova, saranno oggetto di nuova offerta e successivamente fatturate separatamente.

### **4. Accesso agli Impianti del Committente – Obblighi congiunti di sicurezza**

Il personale di Italcertifer si impegna a recepire e rispettare tutte le informazioni inerenti alla sicurezza e i rischi specifici e generici che verranno loro fornite in ingresso alle sedi o agli impianti oggetto di visita e/o durante l'effettuazione di prove in campo.

La struttura ospitante è obbligata ad accompagnare il personale di Italcertifer all'interno dei siti di prova. Il personale di Italcertifer si uniformerà ai regolamenti disciplinari e di sicurezza in vigore nelle sedi di esecuzione delle attività attinenti al presente incarico fornite dal Committente, nel rispetto della normativa per la salute e sicurezza di cui al D.lgs.81/08 e successive modifiche ed integrazioni.

Il personale di Italcertifer osserverà inoltre gli obblighi di cui all'art. 20 del citato Decreto, nonché le disposizioni contenute all'interno del proprio Documento di Valutazione dei Rischi e nei suoi allegati, fornite dal responsabile servizio di prevenzione e protezione aziendale. Gli obblighi previsti dall'art.26 D.lgs.81/08 e la fornitura di dispositivi di protezione individuale (DPI), in relazione ai rischi specifici presenti nelle strutture ospitanti, sono da attribuirsi al soggetto di vertice della struttura ospitante (art.2 D.L.363/98).

Per quanto sopra, Italcertifer è sollevata da ogni responsabilità per qualsiasi evento dannoso che possa accadere al proprio personale, durante la permanenza presso gli impianti e presso i siti di prova del Committente.



## 5. Modalità di invio reclami

Nel caso il Committente/Cliente ritenga necessario avanzare un qualsiasi reclamo in merito alle attività svolte da Italcertifer o al personale incaricato alla prova, potrà formulare le proprie contestazioni in forma scritta ed inviarle formalmente all'indirizzo [reclami@italcertifer.it](mailto:reclami@italcertifer.it).

Solo i reclami pervenuti in maniera ufficiale, infatti, saranno presi in carico e trattati secondo apposita procedura interna.

La procedura di gestione dei reclami è resa disponibile, per tutte le parti interessate, previo invio di una richiesta formale a mezzo mail all'indirizzo [qualita.laboratori@italcertifer.it](mailto:qualita.laboratori@italcertifer.it).

## 6. Informazioni circa il significato dell'Accreditamento ACCREDIA

L'accreditamento ACCREDIA indica che i Laboratori di Italcertifer operano, in qualità di Ente Terzo Indipendente, in conformità alle prescrizioni dettate dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e ad altri documenti prescrittivi ACCREDIA, relativamente alle prove per le quali i Laboratori hanno richiesto volontariamente ed ottenuto l'accreditamento.

La concessione dell'accreditamento viene formalizzata mediante un'apposita Convenzione (che può essere visionata dal cliente presso la sede principale dei Laboratori Italcertifer) fra ACCREDIA DL e il Laboratorio, con l'emissione del relativo Certificato di Accredimento e corrispondente Allegato contenente elenco delle prove accreditate, pubblicato sul sito web di ACCREDIA DL.

Per tali prove Italcertifer in qualità di ente terzo assicura:

- l'impiego di personale qualificato e competente;
- l'utilizzo di strumentazione efficiente e tarata;
- una adeguata struttura dove vengono eseguite le prove;
- il mantenimento di condizioni ambientali tali da non invalidare la prova;
- la stima dell'incertezza del risultato, ove applicabile.

Per il mantenimento dell'Accreditamento tali competenze vengono periodicamente verificate, mediante controlli a campione sulle prove oggetto dell'Accreditamento e sul Sistema di Gestione della Qualità, da parte di Accredia.

Attraverso un processo sistematico di verifica ACCREDIA, Organismo Nazionale di Controllo, garantisce che i Laboratori sono in grado di eseguire le prove oggetto di Accredimento secondo quanto previsto dalle relative norme o metodi di prova, ma non è responsabile dei risultati delle prove stesse.

Si precisa che con l'Accreditamento non vi è esonero delle responsabilità derivanti dai contratti stipulati tra i Laboratori ed i suoi Clienti e, benché lo stesso costituisca verso l'esterno un indice di competenza tecnica e gestionale dei Laboratori di prova, non costituisce una garanzia rilasciata da ACCREDIA sulle singole prestazioni dei Laboratori.

Inoltre, si precisa che, in accordo al Regolamento Tecnico RT-08 di Accredia, tutte le attività coperte da accreditamento saranno contrattualmente gestite come accreditate a meno che non sia esplicitamente richiesto dal cliente il contrario. In tal caso, la richiesta dovrà pervenire al laboratorio dal cliente in fase di richiesta di offerta e sarà chiaramente indicata negli accordi contrattuali.

Tale eventualità non sarà considerata dal laboratorio nei casi in cui l'accreditamento è obbligatorio o quando i rapporti di prova dovranno essere forniti ad una terza parte.

Nel caso in cui il laboratorio non conosca a priori la destinazione/l'impiego dei rapporti di prova da parte



dei propri clienti, i Laboratori ITCF chiariscono sin da ora che, in caso di non utilizzo del marchio ACCREDIA, i Rapporti di Prova non saranno coperti da accreditamento e non potranno essere forniti a terzi.

Il marchio ACCREDIA sarà riportato sui Rapporti di Prova solo nel caso che questi contengano almeno una prova accreditata e le prove non accreditate saranno segnalate con un asterisco (\*) che richiamerà la frase “PROVA NON ACCREDITATA DA ACCREDIA”

Inoltre, il Marchio ACCREDIA o qualunque riferimento all'accreditamento non sarà utilizzato dai Laboratori Italcertifer in modo tale da creare l'impressione che ACCREDIA accetti la responsabilità per il risultato della prova, o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare, o che ACCREDIA dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto.

Infine, i Laboratori Italcertifer, conformemente al documento Accredia RG-09, informano il cliente che:

- Il Marchio ACCREDIA e qualunque riferimento all'accreditamento non devono essere apposti su un campione di prova o un prodotto (o parte di esso) o utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto;
- Il Marchio ACCREDIA o il riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati dai clienti dei Laboratori accreditati, né possono essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto, o essere riportati su un prodotto. È ammesso allegare la copia del rapporto di prova”. Sarà cura dei Laboratori Italcertifer sorvegliarne la corretta applicazione

## **7. Dichiarazioni di Conformità e Regole Decisionali**

Quando i Laboratori Italcertifer sono chiamati a fornire una dichiarazione di conformità dei risultati di prova ottenuti rispetto ad un limite di tolleranza (TL), la regola decisionale utilizzata viene stabilita preventivamente all'inizio delle prove, documentata, comunicata al cliente ed accettata da quest'ultimo.

I Laboratori Italcertifer utilizzano la seguente prassi:

- se la regola decisionale è definita nella norma di riferimento del metodo di prova o da altri documenti di riferimento quali regolamenti o documenti richiamati da Decreti Legislativi, il Laboratorio utilizza tale regola.

In assenza di una regola decisionale definita nei documenti di riferimento i Laboratori ITCF:

- utilizzano la regola decisionale definita dal cliente, ove presente.

In questo caso, il laboratorio analizzerà con il cliente i livelli di rischio per quanto riguarda la probabilità di falsa accettazione e falsi rifiuti associati alle regole decisionali disponibili.

- negli altri casi i Laboratori ITCF utilizzano la regola decisionale “ILAC G8:2209”, riportata dalla Linea Guida ILAC G8:09/2019, prendendo in considerazione direttamente l'incertezza di misura e definendo un limite di accettabilità (AL) relativo ad un intervallo di attenzione “w” pari all'incertezza estesa “U” (calcolata con un livello di confidenza del 95%), e, cioè, accettando una PFA (Probability of false Accept) pari al 2,5 %