

SOMMARIO

0	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
1	PROCESSO DI EROGAZIONE.....	2
1.1	PREMESSA.....	2
1.2	FORMULAZIONE OFFERTA.....	2
1.3	PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	2
1.4	PROCESSO DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SERVIZIO	2
1.5	PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	3
2	OBBLIGHI DEL CLIENTE	3
3	OBBLIGHI DI ICEPI.....	4
4	USO DEL MARCHIO ICEPI	4
5	SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	4
6	DATI E PROPRIETA' DEL CLIENTE.....	4
7	AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO.....	4

Rev.	Descrizione	Data	Redatto	Verificato	Approvato
00	Emissione	05/07/2012	RD	DIR	PRS
01	Eliminazione di alcuni servizi	07/01/2013	RD	DIR	PRS
02	Revisione § 1.4, 2 e 3	01/08/2016	RD	DIR	PRS
03	Revisione riferimenti normativi	25/05/2018	SRD	RD	PRS

0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

I requisiti descritti nel presente regolamento fanno parte integrante dell'offerta economica e della Scheda Tecnica ad essa allegata. I requisiti sono riferiti solo agli aspetti specificatamente connessi ai servizi formativi ed informativi erogati nell'ambito della formazione in carico al Datore di Lavoro. Tali servizi vengono erogati nel rispetto dei requisiti della norma armonizzata UNI EN ISO 9001:2015.

Il presente regolamento, infine, rammenta gli adempimenti a cui è tenuto il Cliente ai fini della fruizione del servizio.

1 PROCESSO DI EROGAZIONE

1.1 PREMESSA

L'attività di ICEPI viene svolta nel rispetto di tutti i requisiti che devono essere posseduti dalle organizzazioni certificate ISO 9001, secondo quanto prescritto in ambito nazionale dagli Enti ed Autorità competenti.

ICEPI è, infatti, società certificata ISO 9001 per l'erogazione di servizi classificati EA 37. Come tale, ICEPI è sottoposta al periodico controllo di un Ente terzo, che ne garantisce la conformità alla norma armonizzata di cui sopra.

Il Cliente, che intende avvalersi di ICEPI per l'erogazione di servizi formativi, deve indicare tutti i requisiti ritenuti necessari di cui ICEPI dovrà tener conto nella Progettazione del servizio.

I requisiti espressi dal Cliente verranno eventualmente integrati da ICEPI con requisiti inespressi ma necessari (cogenti e non) per l'erogazione del servizio.

1.2 FORMULAZIONE OFFERTA

La richiesta di offerta può essere formulata per contatto diretto, telefono, mail, fax, posta o altro mezzo, da chiunque possa essere intenzionato a richiedere un servizio di sicurezza e/o formativo a ICEPI.

La formulazione dell'offerta è effettuata dalla funzione Commerciale in base alle informazioni (tempi e consistenze) determinabili per l'esecuzione tecnica dell'attività, a seguito di coinvolgimento del personale tecnico per la formulazione della Scheda Tecnica. Tale scheda, infatti, contiene tutti i requisiti, che il servizio dovrà possedere, individuati in questa fase sulla base dei contatti avuti con il Cliente.

1.3 PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

In seguito al ricevimento dell'offerta e della relativa Scheda Tecnica, il Cliente, se intende avvalersi di ICEPI, dovrà:

- accettare le condizioni del presente regolamento, pubblicato sul sito web di ICEPI (www.icepi.com) e disponibile a richiesta;
- accettare le condizioni contrattuali ed economiche in offerta e nella scheda tecnica relativa, mediante semplice timbro e firma su offerta oppure mediante formalizzazione di ordine con riferimento all'offerta stessa;
- sottoscrivere l'"Informativa Privacy" (GEN MD14) ai sensi del Regolamento sulla privacy.

Quanto sopra dovrà essere trasmesso ad ICEPI integrato dalla documentazione eventualmente richiesta nella Scheda Tecnica allegata all'offerta, non definibile a priori in via generale in quanto specifica della tipologia di evento formativo richiesto.

Alla ricezione dell'ordine la funzione Commerciale riesamina i servizi richiesti, in caso di esito positivo, conferma quanto ordinato. Diversamente, chiede al Cliente modifiche all'ordine fino all'allineamento di quanto offerto con quanto ordinato.

1.4 PROCESSO DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SERVIZIO

All'atto dell'accettazione dell'ordine inizia il processo di progettazione del servizio, che coincide con l'apertura di una specifica commessa.

Il Responsabile del servizio sarà responsabile della conservazione ed archiviazione della documentazione prodotta inerente la singola commessa. Egli, inoltre, individua i Tecnici Incaricati ai quali assegnare la progettazione del servizio o di parte dello stesso. Il processo di progettazione e sviluppo è condotto da Tecnici Incaricati e qualificati di ICEPI.

In funzione della tipologia di servizio richiesto ad ICEPI, il Responsabile verifica l'esistenza delle competenze richieste e della disponibilità temporale all'interno dell'azienda. In caso di verifica interna negativa, procede alla medesima verifica nei confronti dei fornitori di ICEPI e, in caso di esito positivo, richiede offerta formale al fornitore circa il servizio da erogare. Il conferimento dell'incarico al fornitore può avvenire solo previa qualifica.

Accettando il presente regolamento il Cliente accetta l'eventuale assegnazione del servizio o di parte dello stesso in outsourcing al fornitore ICEPI.

Il Tecnico Incaricato, sulla base dell'analisi dei requisiti in ingresso del Cliente registrati sulla Scheda tecnica SAS MD08, determina le infrastrutture necessarie allo svolgimento del servizio.

Il Tecnico Incaricato verifica la disponibilità e l'adeguatezza dell'Aula Formativa di ICEPI S.p.A. (giorni a calendario, numero di discenti, attrezzatura HW e SW necessaria); richiede al Cliente, nel caso, informazioni circa le infrastrutture di sua proprietà messe a disposizione, per valutarne l'adeguatezza alle caratteristiche del servizio formativo.

Tutte le proprietà del Cliente eventualmente prese temporaneamente in carico da I.C.E.P.I. S.p.A. per lo svolgimento del servizio saranno conservate integre avendo riguardo della loro natura ed entità a cura di I.C.E.P.I. S.p.A.; eventuali difetti o danni preesistenti saranno segnalati da I.C.E.P.I. S.p.A. all'atto della presa in carico.

Sulla base della programmazione dei lavori e dei requisiti contenuti nella Scheda tecnica, il Tecnico Incaricato redige la documentazione del servizio da erogare e la sottopone al Responsabile, almeno 10 giorni prima del termine di consegna al Cliente (se prefissato).

Il Responsabile del servizio individua le soluzioni migliori per consentire lo svolgimento del servizio stesso, sulla base delle eventuali richieste del Tecnico Incaricato. ICEPI sottopone a riesame interno la documentazione consegnata per verificarne la rispondenza ai requisiti di input.

A seguito del riesame interno positivo, il progetto del servizio viene sottoposto al Cliente per accettazione, mediante invio per e-mail su supporto informatico non editabile; in assenza di segnalazioni in merito entro 5 giorni dall'invio della documentazione, il progetto si ritiene accettato ed approvato.

1.5 PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di erogazione è condotto da Tecnici Incaricati e qualificati di ICEPI, i quali potranno essere accompagnati da personale di Enti che certificano l'attività di ICEPI (aventi funzione di osservazione dell'operato del Tecnico) o da personale in formazione o da personale in qualità di osservatore senza alcun intervento nelle attività di verifica, previo avviso da parte di ICEPI al Cliente.

L'erogazione del servizio avviene:

- mediante erogazione del progetto didattico approvato e registrazione della documentazione pertinente.

Il Tecnico Incaricato conduce l'erogazione nel rispetto dei requisiti della Scheda Tecnica, che possono prevedere:

1. test di ingresso ai corsisti;
2. test di valutazione finale dell'apprendimento (orale + scritto);
3. prova valutativa pratica.

Il Tecnico mantiene registrazione di ogni attività condotta e provvede alla valutazione dei test finali secondo le istruzioni operative ICEPI pertinenti.

Al termine dell'erogazione dell'evento formativo il Tecnico consegna tutta la documentazione al Responsabile del servizio.

Il servizio formativo si conclude con l'emissione di un Attestato di partecipazione per ciascun corsista.

L'attestato viene trasmesso al Cliente in originale mediante posta.

2 OBBLIGHI E DIRITTI DEL CLIENTE

Il Cliente deve:

- rispettare i doveri contrattuali sottoscritti mediante accettazione dell'offerta e del presente regolamento;
- rispettare tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili, in quanto unico responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative in vigore;
- qualora l'evento formativo si svolga presso la sede del Cliente o altra sede messa a disposizione dal Cliente stesso, fornire ai docenti di ICEPI dettagliate informazioni sui rischi specifici presenti nell'ambiente in cui dovranno operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alle attività svolte, compresi i DPI previsti e disponibili, come dal Decreto Legislativo 81/08, considerando che i docenti non introducono rischi specifici, se non quelli correlati con la propria presenza sui luoghi di lavoro.

Il Cliente ha il diritto di esprimere il proprio giudizio circa il servizio ricevuto da ICEPI, compilando il questionario di soddisfazione del servizio erogato presente su sito web www.icepi.com.

3 OBBLIGHI DI ICEPI

ICEPI informa il Cliente di essere tenuta al rispetto di requisiti cogenti imposti da specifiche norme.

ICEPI deve:

- mantenere aggiornata la propria documentazione del Sistema di Gestione interno con riferimento ai documenti destinati ai Clienti richiedenti i propri servizi;
- predisporre, fornire e tenere aggiornata una descrizione dettagliata dell'attività di formazione;
- comunicare preventivamente al Cliente i tecnici incaricati dell'attività e l'eventuale presenza degli ispettori esterni;
- mantenere riservata ogni informazione relativa al cliente.

4 USO DEL MARCHIO ICEPI

Non è concesso l'uso del marchio ICEPI, salvo formale autorizzazione scritta e sottoscrizione di specifico regolamento d'uso.

5 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Tutti i reclami che pervengono a ICEPI sono analizzati e gestiti per valutarne la fondatezza. Il Cliente che intende inoltrare un reclamo a ICEPI può inviare la propria segnalazione, in riferimento alla procedura GEN PG06 disponibile su sito web dell'Istituto (www.icepi.com) e resa in forma cartacea su richiesta, mediante fax al numero +39.0523.591300, e-mail all'indirizzo info@icepi.com. ICEPI fornirà al Cliente informazioni motivate circa la fondatezza o meno del reclamo, indicando inoltre gli eventuali provvedimenti intrapresi al riguardo.

6 DATI E PROPRIETA' DEL CLIENTE

Ai sensi del Regolamento sulla Privacy, ICEPI informa che i dati forniti saranno trattati informaticamente e unicamente per lo svolgimento del servizio richiesto; i dati non saranno oggetto di diffusione e non saranno comunicati ad altri soggetti ad eccezione delle autorità aventi diritto; il titolare del trattamento è I.C.E.P.I. S.p.A.. In ogni momento il Cliente potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi del Regolamento sulla Privacy. Tutte le proprietà del Cliente prese temporaneamente in carico da ICEPI per lo svolgimento del servizio saranno conservate integre avendo riguardo della loro natura ed entità a cura di ICEPI; eventuali difetti o danni preesistenti saranno segnalati da ICEPI all'atto della presa in carico. Il personale di ICEPI è soggetto a segreto professionale in ordine a tutto ciò di cui venga a conoscenza nell'esercizio delle sue funzioni (salvo che nei confronti delle autorità competenti dello Stato in cui esercita la sua attività).

Il Cliente è altresì tenuto contrattualmente a non divulgare dati, informazioni, osservazioni e conclusioni prodotte da ICEPI spa nel corso dell'attività, qualora ciò non sia esplicitamente previsto da disposizioni vigenti.

7 AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO

In caso di futuri aggiornamenti e modifiche del presente regolamento, ICEPI renderà disponibile il nuovo documento sul proprio sito web www.icepi.com. Le modifiche apportate non avranno alcun effetto sugli ordini in atto e si considereranno effettive solo per gli ordini sottoscritti a far data della revisione del presente Regolamento. In caso di modifiche con effetto immediato, ICEPI dovrà darne comunicazione al Cliente mediante fax, posta o e-mail. Entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione il Cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche, atto che comporta la rinuncia al servizio ordinato. Passato il termine di 60 giorni senza comunicazioni da parte del Cliente, la nuova edizione del presente Regolamento verrà ritenuta accettata per silenzio – assenso.