

# SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE

## SUPPLY CHAIN PROFESIONALS



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<u>Εισαγωγή</u>	3
<u>Ορισμοί</u>	3
<u>Γενικά</u>	5
<u>Διασφάλιση της Ανεξαρτησίας και της Αμεροληψίας</u>	5
<u>Κριτήρια συμμετοχής σε εξετάσεις</u>	6
<u>Διεξαγωγή εξέτασης – Αξιολόγηση</u>	7
<u>Αξιολόγηση Ερωτηματολογίων &amp; Χορήγηση Πιστοποιητικού</u>	8
<u>Υποχρεώσεις Υποψηφίων για Πιστοποίηση Προσώπων</u>	9
<u>Υποχρεώσεις Πιστοποιημένων Προσώπων</u>	9
<u>Υποχρεώσεις Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων</u>	10
<u>Διατήρηση Πιστοποιητικού</u>	10
<u>Αναστολή και Ανάκληση Πιστοποιητικού</u>	11
<u>Τροποποίηση, Μείωση ή Επέκταση Πιστοποίησης</u>	11
<u>Υπεργολαβία</u>	11
<u>Προστασία Προσωπικών δεδομένων</u>	12
<u>Αστική Ευθύνη</u>	12
<u>Τέλη Πιστοποίησης</u>	12

## **Εισαγωγή**

### **Ορισμοί**

*Διαδικασία Πιστοποίησης:* όλες οι δραστηριότητες, μέσω των οποίων ο Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων (ΦΠΠ) καθορίζει κατά πόσο ένα άτομο ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ικανότητας, συμπεριλαμβανομένων της αίτησης, της αξιολόγησης, της απόφασης πιστοποίησης, της επιτήρησης (surveillance) και της επαναπιστοποίησης (re-certification) καθώς και της χρήσης των πιστοποιητικών και των λογοτύπων.

*Σχήμα Πιστοποίησης ή Σχήμα:* Ικανότητα και άλλες απαιτήσεις που αφορούν συγκεκριμένες κατηγορίες επαγγελματιών και εξειδικευμένων ανθρώπων, για τους οποίους ισχύουν οι ίδιες ιδιαίτερες διαδικασίες, πρότυπα και κανονισμοί.

*Εξεταστέα Υλη:* Το γνωστικό αντικείμενο (Syllabus) στο οποίο περιγράφονται όλες οι γνωστικές περιοχές και οι εξεταστικές ενότητες που απαρτίζουν την εξεταστική ύλη του συγκεκριμένου προγράμματος Πιστοποίησης.

*Υποψήφιος:* το άτομο που ικανοποιεί συγκεκριμένα προαπαιτούμενα (αυτό τον διαφοροποιεί από τον «αιτών» την πιστοποίηση), γεγονός που του επιτρέπει τη συμμετοχή του στη διεργασία πιστοποίησης

*Εξέταση:* μηχανισμός, που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την ικανότητα ενός υποψηφίου, μέσω ενός ή περισσότερων μέσων π.χ. προφορικά, γραπτά, πρακτικά ή μέσω παρατήρησης, όπως αυτό καθορίζεται στο σχήμα.

*Εξεταστής:* άτομο με εξειδικευμένα τεχνικά και προσωπικά προσόντα και επαγγελματική κρίση, ικανό για τη διεξαγωγή ή/και τη βαθμολόγηση μιας εξέτασης.

*Επιτηρητής:* πρόσωπο εντεταλμένο από τον Φορέα Πιστοποίησης, το οποίο διαχειρίζεται ή επιβλέπει μια εξέταση αλλά δεν αξιολογεί την επάρκεια του υποψηφίου

*Προσόν:* τεκμηριωμένα χαρακτηριστικά μόρφωσης, εκπαίδευσης και εργασιακής εμπειρίας (αφορά προσωπικό του ΦΠΠ).

*Αξιολόγηση:* διεργασία, μέσω της οποίας αξιολογείται η ικανοποίηση των απαιτήσεων του σχήματος για κάθε άτομο, η οποία οδηγεί στην απόφαση ή μη πιστοποίησης.

*Απόφαση:* Έλεγχος της επάρκειας προϋποθέσεων του αιτούντος για τη συμμετοχή του στη διαδικασία Πιστοποίησης.

*Πιστοποίηση:* Διαπιστευμένο έγγραφο που βεβαιώνει την επιτυχή ολοκλήρωση των εξεταστικών διαδικασιών ενός επαγγελματικού σχήματος και πιστοποιεί τη δεξιότητα του συγκεκριμένου επαγγελματία στο σχετικό γνωστικό αντικείμενο.

*Ένσταση:* Αίτημα από Υποψήφιο ή Πιστοποιημένο πρόσωπο για επανεξέταση (αναθεώρηση) της απόφασης του Φορέα.

*Παράπονο:* Εκδήλωση δυσαρέσκειας από Υποψήφιο ή Πιστοποιημένο πρόσωπο, όσον αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες ή ακόμη και τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων με την υποχρέωση του Φορέα για απάντηση ή επίλυση του συγκεκριμένου παραπόνου.

*Επιτροπή ενδιαφερομένων μερών:* ομάδα που αποτελείται από εκπροσώπους ομάδων ή οργανισμών που επηρεάζονται από την επίδοση του πιστοποιημένου ή τη δραστηριότητα του ΦΠΠ.

Η επιτροπή πρέπει να εκπροσωπεί δίκαια και αντικειμενικά τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερομένων μερών που σχετίζονται, εμπλέκονται ή επωφελούνται από την ύπαρξη του σχήματος, χωρίς να υπερισχύει συγκεκριμένο συμφέρον. Ενδεικτικά, ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να θεωρηθεί δημόσια αρχή, επιμελητήριο, επαγγελματική ένωση, εκπρόσωποι της βιομηχανίας-εργοδότες, οργανισμοί προστασίας του πολίτη/ένωση καταναλωτών, ακαδημαϊκή ένωση, ερευνητικό ίδρυμα, πιστοποιημένοι επαγγελματίες κτλ, οι οποίοι έχουν κύριο και άμεσο ενδιαφέρον στην αποδοτική λειτουργία και στην επιτυχία του σκοπού ύπαρξης του σχήματος πιστοποίησης.

*Ιδιοκτήτης σχήματος:* φορέας τυποποίησης, δημόσια αρχή, οργανισμός, επιμελητήριο ή επαγγελματική ένωση κ.α., που είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και διατήρηση του σχήματος (δηλαδή επιλαμβάνεται, διαχειρίζεται και επωφελείται άμεσα από τη λειτουργία του), το οποίο και διαθέτει σε κατάλληλους ΦΠΠ. Ιδιοκτήτης σχήματος δύναται να είναι και ο ίδιος ο ΦΠΠ.

### Γενικά

Ο Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων απευθύνεται σε όλους τους υποψήφιους προς πιστοποίηση σημερινούς ή αυριανούς επαγγελματίες του χώρου της Εφοδιαστικής Αλυσίδας και του χώρου των Πωλήσεων και αποτελεί οδηγία για κάθε ενδιαφερόμενο ο οποίος επιθυμεί να λάβει μέρος στην εξεταστική διαδικασία που διενεργεί το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE. Ο Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων είναι δημόσια διαθέσιμος.

Το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE είναι φορέας Πιστοποίησης προσώπων στην Εφοδιαστική Αλυσίδα και έχει αναπτύξει και εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ISO 9001:2015 το οποίο ικανοποιεί και τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17024:2012 καθώς και τις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες των IAF (International Accreditation Forum), EA (European Accreditation) και ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης).

Το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE δραστηριοποιείται ακόμα στην παροχή υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας που αφορούν, στη διοργάνωση εξειδικευμένων συνεδρίων, στη διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων, στη διαχείριση της εταιρικής ταυτότητας και επικοινωνίας επιχειρήσεων (Συμβουλευτική επικοινωνίας, Brand Awareness & Management), στη διοργάνωση του θεσμού των βραβείων στην εφοδιαστική αλυσίδα «Transport & Logistics Awards» στη διενέργεια ερευνών ικανοποίησης πελατών και σε υπηρεσίες Recruitment.

Η Διεύθυνση Πιστοποίησης προσωπικού μέσω της διεργασίας πιστοποίησης προσφέρει σε κάθε υποψήφιο τη δυνατότητα να πιστοποιηθεί ως προς την επαγγελματική και τεχνική του επάρκεια σύμφωνα με τα οριζόμενα στο σχήμα πιστοποίησης.

Ο Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων αναφέρεται και οριοθετεί σε γενικές γραμμές όλες τις απαιτήσεις για την πιστοποίηση όλων των ειδικοτήτων του σχήματος. Όπου απαιτούνται και εφαρμόζονται ειδικά κριτήρια πιστοποίησης, αυτά αναφέρονται λεπτομερώς στον **Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων SCI για Στελέχη Διαχείρισης Αποθήκης**. Ο Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων SCI για Στελέχη Διαχείρισης Αποθήκης διατίθεται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων καθώς και διευκρινιστικές απαντήσεις για το περιεχόμενο του, σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Ο Γενικός και ο Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων SCI αναπτύχθηκαν με βάση τα:

ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024:2012

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ

ΕΣΥΔ ΚΟ-ΣΧΗΠΡΟΣ/01/02/21-11-2013

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΟΔΗΓΙΑ ΕΣΥΔ

IAF GD 24:2009

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΟΔΗΓΙΑ IAF

**Διασφάλιση της Ανεξαρτησίας και της Αμεροληψίας**

Η ακολουθούμενη Πολιτική Πιστοποίησης Προσώπων από τη Διοίκηση του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE είναι έτσι καθορισμένη ώστε να εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία και η αμεροληψία της, αποσκοπώντας στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης της αγοράς στο έργο της.

Με την καθιέρωση του Σχήματος, συστάθηκαν τρεις Επιτροπές. Η Επιτροπή Αμεροληψίας, η Επιτροπή Ειδικών Σχήματος και το Συμβούλιο Πιστοποίησης. Στις επιτροπές αυτές συμμετέχουν εκπρόσωποι όλων των φορέων των σχετικών με την εφοδιαστική αλυσίδα.

Η διαχείριση της τράπεζας θεμάτων η οποία λειτουργεί μέσω του ελεύθερου λογισμικού Moodle, δεν επιτρέπει την ανθρώπινη παρέμβαση και εξασφαλίζεται έτσι η αντικειμενικότητα και η αμερόληπτη εφαρμογή της διαδικασίας εξετάσεων για πιστοποίηση προσώπων.

Η παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης προσώπων γίνεται χωρίς διάκριση προς κάθε ενδιαφερόμενο, φυσικό πρόσωπο, που πληροί τα κριτήρια πιστοποίησης. Η διαχείριση των αιτήσεων για πιστοποίηση γίνεται με τρόπο διαφανή και αδιάβλητο.

Η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων αποτελεί ξεχωριστή επιχειρησιακή μονάδα (Business Unit) στο πλαίσιο της λειτουργίας του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE.

Η απόφαση Πιστοποίησης λαμβάνεται από τον Υπεύθυνο Απόφασης Πιστοποίησης Προσώπων που είναι επιφορτισμένος με αυτή την αρμοδιότητα, όντας κατάλληλος για να κρίνει ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και τα κριτήρια τα οριζόμενα από τον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων. Ο Υπεύθυνος Απόφασης Πιστοποίησης δεν εμπλέκεται σε καμιά περίπτωση με τη διαδικασία εκπαίδευσης ατόμων ή άλλων ενδιαφερομένων για πιστοποίηση.

Τα οριζόμενα άτομα ως εξεταστές δεν εμπλέκονται σε καμιά περίπτωση με επιμόρφωση ή εκπαίδευση των ενδιαφερομένων για πιστοποίηση προσώπων, ώστε να εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία και αμεροληψία της διαδικασίας πιστοποίησης προσώπων.

Με δηλωμένη και καταγεγραμμένη τη δέσμευση της Διοίκησης του Ινστιτούτου SCI για ανεξαρτησία και αμεροληψία των υπηρεσιών πιστοποίησης εξετάστηκαν και προσδιορίστηκαν όλοι, μικροί και μεγάλοι κίνδυνοι που θέτουν υπό αμφισβήτηση την ακεραιότητα της διεργασίας πιστοποίησης και σε μορφή πίνακα τίθεται στη διάθεση όλων των ενδιαφερομένων μερών για εξέταση και έκφραση άποψης. Στον εν λόγω πίνακα (RISK ASSESSMENT) αναφέρονται όλα τα μέτρα πρόληψης, αντιμετώπισης και μείωσης του κινδύνου που αποφάσισε και έλαβε η διοίκηση του SCI.

**Κριτήρια συμμετοχής σε εξετάσεις**

Κάθε ενδιαφερόμενος, για να συμμετάσχει στις εξετάσεις πιστοποίησης που διοργανώνει το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE θα πρέπει να συμπληρώσει την «Αίτηση υποψηφίου προς πιστοποίηση προσώπου» και να τη στείλει στη Διεύθυνση Πιστοποίησης

Προσώπων του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE. Μαζί με την αίτηση, ο ενδιαφερόμενος θα στείλει το Βιογραφικό του Σημείωμα και όλα τα υπόλοιπα δικαιολογητικά / συνοδευτικά έγγραφα που αναφέρονται στην αίτηση και αποδεικνύουν ότι καλύπτονται όλες οι προϋποθέσεις συμμετοχής του στις εξετάσεις πιστοποίησης. Η αίτηση θα σταλεί στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE. Το έντυπο διατίθεται ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE και από το γραφείο της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE. Στέλεχος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων θα εξηγήσει και θα συζητήσει με τον ενδιαφερόμενο τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που αναφέρονται στον Ειδικό Κανονισμό του Σχήματος και θα φροντίσει ώστε να γίνουν κατανοητά, το πεδίο του σχήματος, τα στάδια της διεργασίας πιστοποίησης, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του πιστοποιημένου προσώπου, καθώς και τα εργασιακά του καθήκοντα και τα τέλη πιστοποίησης.

Η αίτηση για πιστοποίηση προσώπων, ο Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων, το σχήμα πιστοποίησης, καθώς και ο οδικός χάρτης πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE, υπάρχουν αναρτημένα στην ιστοσελίδα του Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων [www.scisce.eu](http://www.scisce.eu) και διατίθενται και στα γραφεία του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE.

Η αίτηση εξετάζεται ως προς την πληρότητά της από τον ΥΑΠ και αξιολογείται βάσει των απαιτήσεων του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης Προσώπων SCI.

Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις επιλεξιμότητας, τότε εντός δεκαπέντε (15) ημερών ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος για πιστοποίηση εγγράφως και αιτιολογημένα για τους λόγους απόρριψης του αιτήματός του. Ο ενδιαφερόμενος έχει τη δυνατότητα να υποβάλει ένσταση κατά της απόφασης απόρριψης εντός δεκαπέντε (15) ημερών. Ακολουθεί η εξέταση της ένστασης και η οριστική απόφαση για απόρριψη ή αποδοχή της αίτησης εντός δεκαπέντε (15) ημερών με ταυτόχρονη ενημέρωση του ενδιαφερομένου τηλεφωνικά και σε κάθε περίπτωση γραπτά ή ηλεκτρονικά.

Αν ο ενδιαφερόμενος για πιστοποίηση είναι επιλέξιμος, τότε ενημερώνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ότι πρέπει εντός μιας εβδομάδας να καταβάλει το 20% των τελών πιστοποίησης.

### **Διεξαγωγή εξέτασης – Αξιολόγηση**

Όταν η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων αποφασίσει και ορίσει ημερομηνία ώρα και τόπο διεξαγωγής των εξετάσεων, τότε η γραμματεία του SCI ενημερώνει τον υποψήφιο σχετικά και του ζητά μια εβδομάδα το αργότερο πριν από την ορισθείσα ημέρα διεξαγωγής των εξετάσεων να εξοφλήσει τα τέλη συμμετοχής του.



Ο Υπεύθυνος Απόφασης Πιστοποίησης Προσώπων ορίζει τους εξεταστές. Τα εν λόγω άτομα δεν επιτρέπεται να εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα με τη διαδικασία επιμόρφωσης την οποία πιθανά ακολουθήσαν οι υποψήφιοι. Στελέχη του SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE που ανήκουν στη Διεύθυνση εκπαίδευσης δεν μπορούν να οριστούν εξεταστές. Ως εξεταστές ορίζονται ο αποκλειστικός χειριστής του ελεύθερου λογισμικού Moodle και ένας επιτηρητής, οι οποίοι θα ακολουθήσουν και θα εφαρμόσουν πιστά τη διαδικασία εξετάσεων.

Οι εξετάσεις γίνονται με απαντήσεις σε 40 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (κλειστού τύπου), οι οποίες δεν επιδέχονται ερμηνειών και παρεμβάσεων. Επιπλέον, η παραγωγή των ερωτηματολογίων καθώς και ο τρόπος αξιολόγησης των απαντήσεων γίνεται με αυτόματο τρόπο μέσω του λογισμικού Moodle, και για το λόγο αυτό είναι αμερόληπτος ο τρόπος εξέτασης.

Για κάθε υποψήφιο ο οποίος δεν συμμορφώθηκε με τους κανόνες εξέτασης και απέτυχε, επιτρέπεται η επανάληψη της συμμετοχής του στη διαδικασία της επόμενης προγραμματισμένης εξέτασης.

Όλοι οι συμμετέχοντες των εξετάσεων ενημερώνονται για το αποτέλεσμα των εξετάσεων – θετικό ή αρνητικό και παίρνουν και σχετική βεβαίωση αμέσως με τη λήξη της εξέτασης. Για όσους έχουν αντίθετη άποψη για το αποτέλεσμα μπορούν εντός δεκαπέντε (15) ημερών να υποβάλουν ένσταση συμπληρώνοντας το αντίστοιχο έντυπο ηλεκτρονικά. Η ένσταση εξετάζεται εντός 15 ημερών και ο υποψήφιος ενημερώνεται ηλεκτρονικά και τηλεφωνικά για το αποτέλεσμα της εξέτασης της ένστασής του.

Για κάθε υποψήφιο του οποίου η βαθμολόγηση είναι απορριπτική επιτρέπεται να επαναλάβει τη διαδικασία αρκεί ο ίδιος να φροντίζει για την κατάλληλη προετοιμασία.

### **Αξιολόγηση Ερωτηματολογίων & Χορήγηση Πιστοποιητικού**

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ) εκτυπώνει τα αυτοματοποιημένα μέσω της βάσης Moodle αποτελέσματα των εξετάσεων και τα παραδίδει στον Υπεύθυνο Απόφασης Πιστοποίησης για ανασκόπηση.

Ο Υπεύθυνος Απόφασης Πιστοποίησης, βασισμένος στη βαθμολογία των απαντήσεων στις ερωτήσεις, και όλα τα έγγραφα επιβεβαίωσης του φακέλου του υποψηφίου, εκδίδει το ανάλογο Πιστοποιητικό Επάρκειας. Το Πιστοποιητικό Επάρκειας περιέχει όλα τα οριζόμενα στο πρότυπο ISO 17024:2012 και στη διαδικασία Χορήγησης Πιστοποιητικού.

Το πιστοποιητικό υπογεγραμμένο από τον Γενικό Διευθυντή του Ινστιτούτου SCI παραδίδεται ιδιοχειρώς στον ενδιαφερόμενο ή μετά από εξουσιοδότηση σε τρίτο πρόσωπο.

Τα αρχεία πιστοποίησης «ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ» ενημερώνονται μετά από κάθε έκδοση πιστοποιητικού και ελέγχονται περιοδικά μέσω του ΥΔΠ από το Συμβούλιο Πιστοποίησης και ως προς την ορθότητα και την επικαιροποίησή τους.



Οι όροι και οι προϋποθέσεις διατήρησης της ισχύος του Πιστοποιητικού περιγράφονται με σαφήνεια στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων, για τον οποίο έχει εγκαίρως ενημερωθεί ο κάθε ενδιαφερόμενος για Πιστοποίηση.

#### **Υποχρεώσεις Υποψηφίων για Πιστοποίηση Προσώπων**

Το υποψήφιο για πιστοποίηση άτομο υποχρεούται να δηλώσει οποιαδήποτε σχέση, συγγενική, οικονομική ή άλλη μπορεί να έχει με τους εξεταστές που έχουν οριστεί από τον Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE.

Το υποψήφιο για πιστοποίηση άτομο υποχρεούται να μην κοινοποιήσει σε τρίτο πρόσωπο μερικώς ή συνολικά τις ερωτήσεις στις οποίες εξετάστηκε αφού αυτές αποτελούν ιδιοκτησία του Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE.

#### **Υποχρεώσεις Πιστοποιημένων Προσώπων**

Το πιστοποιημένο άτομο για να διατηρεί σε ισχύ την πιστοποίησή του, θα πρέπει να συμμορφώνεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Σχήματος, και να ενημερώνει άμεσα το SCI σε περίπτωση που γίνει καταγγελία από τρίτο άτομο σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

Το πιστοποιημένο άτομο υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα τον Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων SCI τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά εφόσον για οποιοδήποτε λόγο έχασε την ικανότητα για την οποία έχει πιστοποιηθεί.

Το πιστοποιημένο άτομο απαγορεύεται να κάνει χρήση του πιστοποιητικού του σε περίπτωση διακοπής και να επικαλείται την εν λόγω πιστοποίηση ή να διανέμει αντίγραφα του πιστοποιητικού του.

Το πιστοποιημένο άτομο οφείλει σε περίπτωση ανάκλησης να επιστρέψει το πρωτότυπο πιστοποιητικό του στο SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE και να μην κάνει χρήση στο εξής αντιγράφων ή να επικαλείται την πιστοποίησή του.

Το πιστοποιημένο άτομο υποχρεούται να δηλώσει 6 μήνες πριν τη λήξη ισχύος του πιστοποιητικού του το ενδιαφέρον του για ανανέωση της πιστοποίησής του, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων.

Το πιστοποιημένο άτομο υποχρεούται να αναλάβει πλήρως τις ευθύνες του, σε καταγγελίες που αφορούν την εκ μέρους του χρήση, του πιστοποιητικού του για διαφημιστικούς ή άλλους σκοπούς.

Το πιστοποιημένο άτομο οφείλει να μην δημοσιοποιήσει πληροφορίες που ήρθαν σε γνώση του κατά τη διαδικασία εξέτασης. Να τηρεί τους όρους αξιολόγησης, τους κανόνες των εξετάσεων, και να μην εμπλέκεται σε προσπάθειες υποκλοπής των θεμάτων.

Το πιστοποιημένο άτομο δεν έχει το δικαίωμα να μεταβιβάσει σε τρίτο άτομο τη δυνατότητα χρήσης του πιστοποιητικού που εκδίδει το SCI. Στην περίπτωση δε της ανάκλησης του πιστοποιητικού του, υποχρεούται να το επιστρέψει, το αργότερο εντός μηνός στο SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE και να αποσύρει κάθε αντίγραφο που έχει στη διάθεσή του ή έχει δώσει σε τρίτους.

### **Υποχρεώσεις Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE**

Το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE δεσμεύεται ως Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων να διατηρεί σαν απόρρητα όλα τα στοιχεία (προσωπικά δεδομένα) τα οποία έχουν περιέλθει σε γνώση του μέσω της αίτησης υποψηφίου και του βιογραφικού του. Ο ΦΠΠ τηρεί τη σχετική εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία διατήρησης και φύλαξης προσωπικών δεδομένων και παρακολουθεί τις εξελίξεις στον τομέα αυτό.

Το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE ως Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων εκδίδει Πιστοποιητικό μόνο στην περίπτωση που καταλήξει σε θετικό αποτέλεσμα η διαδικασία εξέτασης του υποψηφίου, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στον παρόντα Γενικό Κανονισμό και στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων.

Το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE ως Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων οφείλει να ενημερώνει εγγράφως όλα τα Πιστοποιημένα πρόσωπα για σημαντικές αλλαγές στη διεργασία πιστοποίησης. Το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE ορίζει την ημερομηνία έναρξης των αλλαγών και οφείλει να ενημερώνει εγκαίρως για κάθε ανάγκη συμπληρωματικής εξέτασης.

### **Διατήρηση Πιστοποιητικού**

Το πιστοποιημένο άτομο οφείλει να τηρεί όλους εκείνους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων αναφορικά με τη διατήρηση του Πιστοποιητικού του.

### **Αναστολή και Ανάκληση Πιστοποιητικού**

**Αναστολή** πιστοποιητικού είναι η προσωρινή απαγόρευση χρήσης του πιστοποιητικού για διάστημα 3 μηνών. Αν στο διάστημα αυτό δεν αρθούν οι λόγοι που οδήγησαν στην λήψη της απόφασης αναστολής τότε η διεύθυνση Πιστοποίησης SCI θα προβεί στην **ανάκληση** του πιστοποιητικού δηλαδή στην οριστική απόσυρση του και τη διαγραφή του από το Μητρώο Πιστοποιημένων SCI. Ανάκληση Πιστοποιητικού γίνεται μόνο στη περίπτωση που βεβαιωμένα γίνεται αντιδεοντολογική χρήση της ικανότητας πιστοποίησης.

Ειδικότερα, ανάκληση Πιστοποιητικού γίνεται όταν:

- Μετά από καταγγελία, ένσταση ή παράπονο διαπιστωθεί ότι δεν τηρήθηκε σωστά η διαδικασία εξέτασης ή έγινε χρήση ψευδών ή πλαστών στοιχείων.
- Υπάρχει καταγγελία για μη ορθή τήρηση των κανόνων χρήσης του Πιστοποιητικού ή του κώδικα δεοντολογίας.
- Ο κάτοχος του πιστοποιητικού το χρησιμοποιεί κατά τέτοιο τρόπο που θίγει την υπόληψη του Φορέα.
- Ο κάτοχος του πιστοποιητικού το χρησιμοποιεί για γνωστικά αντικείμενα και βαθμίδες για τα οποία δεν έχει πιστοποιηθεί.

### **Τροποποίηση, Μείωση ή Επέκταση Πιστοποίησης**

Εάν και εφόσον επέλθει **τροποποίηση** του Σχήματος Πιστοποίησης τότε ο Φορέας αναλαμβάνει την επανέκδοση των πιστοποιητικών που βρίσκονται σε ισχύ στο πλαίσιο της επικαιροποίησης με τους ίδους όρους και προϋποθέσεις. **Μείωση ή Επέκταση πιστοποίησης** μπορεί να συμβεί μόνο σε περίπτωση που αυτό αναφέρεται ρητά στο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων.

### **Υπεργολαβία**

Ο φορέας πιστοποίησης προσώπων διαθέτει μια νομικώς εκτελεστή συμφωνία – Ιδιωτικό Συμφωνητικό – που καλύπτει όλες τις διευθετήσεις εμπιστευτικότητας και σύγκρουσης συμφερόντων με κάθε πρόσωπο που παρέχει υπεργολαβικά εργασίες που συνδέονται με την πιστοποίηση προσώπων. Σε αυτό το πλαίσιο ο φορέας δηλώνει ότι:

1. Αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη για κάθε παρεχόμενη εργασία από υπεργολάβο του
2. Διασφαλίζει μέσω ακολουθούμενων διαδικασιών την επάρκεια και τη συμμόρφωση των υπεργολάβων του με τις διατάξεις του διεθνούς προτύπου ISO 17024:2012 για την πιστοποίηση προσώπων
3. Αξιολογεί και παρακολουθεί συστηματικά τις επιδόσεις όλων των υπεργολάβων με τους οποίους έχει συμβάσεις
4. Έχει κατάλογο όλων των εν ενεργεία υπεργολάβων που σχετίζονται με τη διαδικασία πιστοποίησης προσώπων και διαθέτει εκείνα τα στοιχεία που αποδεικνύουν την ικανότητά τους για παροχή ανάλογων εργασιών.

### **Προστασία Προσωπικών δεδομένων**

Η συλλογή και με πλήρη εμπιστευτικότητα επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που έρχονται σε γνώση του Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE, γίνεται σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ισχύει. Το απόρρητο και η ασφάλεια των πληροφοριών που λαμβάνει το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE εξασφαλίζεται με κάθε θεμιτό τρόπο. Τα στοιχεία των αιτούντων πιστοποίηση αλλά και των πιστοποιημένων προσώπων δεν γνωστοποιούνται σε τρίτα μέρη. Η μόνη περίπτωση γνωστοποίησης των δεδομένων σε τρίτους είναι μόνο εφόσον υπάρχει έννομο συμφέρον, το οποίο σχετίζεται με τη χρήση των πιστοποιητικών από τον κάτοχό του.

Ο υποψήφιος προς πιστοποίηση έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί στον Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE και να ζητήσει να ασκήσει τα δικαιώματά του, όπως αυτά αναφέρονται στο GDPR.

### **Αστική Ευθύνη**

Το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE παρέχει κάλυψη αστικής ευθύνης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες πιστοποίησης για όλο το διάστημα διαπίστευσης.

Το πιστοποιημένο άτομο και ο εργοδότης του είναι υπεύθυνοι για οποιαδήποτε ζημιά προκύψει κατά την άσκηση των πιστοποιημένων υπηρεσιών του.

### **Τέλη Πιστοποίησης**

Τα τέλη πιστοποίησης γνωστοποιούνται στους υποψηφίους κατά την υποβολή της αίτησης πιστοποίησης και εξοφλούνται πριν την εξέταση. Κατάλογος Τελών Πιστοποίησης διατηρείται από τη γραμματεία του SCI.

Για τη χορήγηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης προσώπων προϋπόθεση είναι η έγκαιρη εκπλήρωση όλων των οικονομικών υποχρεώσεων από τον ενδιαφερόμενο προς τον φορέα Πιστοποίησης SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE. Το γεγονός αυτό είναι ανεξάρτητο από το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της εξέτασης και της έκδοσης ή μη του αιτούμενου πιστοποιητικού.

### **Πνευματικά Δικαιώματα**

Το παρών κείμενο είναι πνευματικής ιδιοκτησίας του το SUPPLY CHAIN, SALES & CUSTOMER INSTITUTE Ε.Π.Ε. και απαγορεύεται η μερική ή ολική αναπαραγωγή του, σύμφωνα με την Ελληνική και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία χωρίς έγγραφη άδεια του εκδότη. Διατίθεται για ενημερωτικούς λόγους και μόνο σε υποψήφιους πιστοποίησης. Ο εκδότης δύναται να τον τροποποιήσει ή να τον καταργήσει όποτε το κρίνει σκόπιμο. Δικτυακός τόπος ενημέρωσης των ενδιαφερομένων [www.scisce.eu](http://www.scisce.eu)