

## Reglur um vottun og notkun vottunarmerkis

Til birtingar vegna skráningar á vörmerki Versa vottunar



Fyrir hönd Versa vottunar:

Gná Guðjónsdóttir, framkvæmdastjóri

## Efnisyfirlit

1	Umfang og skýringar .....	1
2	Vottað stjórnunarkerfi .....	1
3	Upplýsingar og trúnaður .....	2
4	Breytingar og tilkynningar .....	3
5	Notkun merkis.....	4
6	Brot á reglum um vottun .....	5
7	Uppsögn vottunar .....	7
8	Gjöld og reikningar.....	7
9	Meðhöndlun á áfríjunum og kvörtunum .....	8
10	Vottunarkerki .....	8
11	Opinber birting vottunarkerkis.....	9

## 1 UMFANG OG SKÝRINGAR

**1.1** Í skjali þessu eru upplýsingar um heimildir og skilyrði um notkun vottunarkerkja Versa vottunar ásamt mögulegum afleiðingum eða viðurlögum sem óréttmæt notkun þeirra kann að hafa í för með sér.

**1.2** Vottunarkerki Versa vottunar er staðfesting Versa vottunar á að tiltekið stjórnunarkerfi viðskiptavinar, sem vísað er til á vottunarkerkinu, sé í samræmi við kröfur viðkomandi stjórnunarstaðals og að starfræksla þess sé skilvirk.

## 2 VOTTAÐ STJÓRNUNARKERFI

Vottun stjórnunarkerfis staðfestir eftirfarandi:

- Stjórnunarkerfið er í samræmi við skilgreindar kröfur tilgreinds stjórnunarkerfisstaðals/-staðla
- Stjórnunarkerfið hefur verið innleitt og er starfrækt á skilvirkan hátt í samræmi við skjalfest verklag
- Stjórnunarkerfið er viðeigandi fyrir starfsemi skipulagsheildarinnar

### 2.1 Veiting og viðhald vottunar

**2.1.1** Í kjölfar ákvörðunar um veitingu vottunar er viðskiptavininn afhent vottunarskírteini sem er yfirlýsing Versa vottunar um að stjórnunarkerfi viðskiptavinar sé í samræmi við kröfur tiltekings stjórnunarkerfisstaðals. Vottunarskírteini er eign Versa vottunar og er viðskiptavininn gert að uppfylla allar kröfur um vottun samkvæmt þessum reglum til að halda vottunarskírteininu.

**2.1.2** Viðskiptavinur er ávallt ábyrgur fyrir starfrækslu og viðhaldi á eigin stjórnunarkerfi og að það sé í samræmi við gildandi staðal eða aðrar kröfur. Úttektir Versa vottunar á stjórnunarkerfi viðskiptavinar byggjast á úrtaki og er því aldrei hægt að staðfesta 100% samræmi við kröfur tiltekings staðals. Versa vottun getur því ekki verið skaðabótaskyld gagnvart þriðja aðila í því samhengi.

**2.1.3** Versa vottun hefur eftirlit með stjórnunarkerfi viðskiptavinar s.s. með því að:

- Skoða vefsíðu vottaðs viðskiptavinar (notkun á vottunarkerki/tilvísun í vottun)
- Kalla eftir skjölum

c) Framkvæma eftirlitsúttektir

2.1.4 Eftirlitsúttektir eru gerðar tvisvar á ári (einu sinni á ári ef um jafnlaunavottun skv. ÍST 85 er að ræða). Tíðni og lengd eftirlitsúttekta gætu aukist ef verulegur fjöldi frávíka finnst eða kvartanir berast. Fyrsta eftirlitsúttekt skal fara fram innan 12 mánaða frá því vottunarskírteinið (Vottorð um vottun) er gefið út.

2.1.5 Það er á ábyrgð viðskiptavinar að:

- Sjá til þess að hægt sé að framkvæma úttekt, innan skilgreinds tímaramma
- Gera ráðstafanir til að framkvæma skjalaskoðun
- Tryggja aðgang að starfsfólki og gögnum sem þarf til að framkvæma úttektir og rannsóknir vegna kvartana eða ógildingu vottunar (sjá kafla 2.2 *Úttektir með stuttum fyrirvara*)
- Tryggja að viðeigandi starfssvæði og starfsstöðvar standi úttektaraðilum opin til úttektar
- Koma til móts við áheyrnarfulltrúa, s.s. faggildingaraðila eða úttektaraðila í þjálfun, nema rík ástæða sé fyrir hendi

2.1.6 Uppfylli stjórnunarkerfið ekki kröfur viðkomandi stjórnunarkerfisstaðals í eftirlitsúttekt og viðskiptavinur gerir ekki fullnægjandi úrbætur kann vottun viðskiptavinar að verða tímabundið ógild eða afturkölluð, sjá nánar í kafla 6, Brot á reglum um vottun.

2.1.7 Endurnýja skal vottun á þriggja ára fresti og ef vottaður viðskiptavinur hyggst halda áfram samstarfi við Versa vottun skal gerður nýr samningur til þriggja ára. Framkvæma skal endurvottunarúttekt eigi síðar en þremur mánuðum áður en gildandi vottun rennur út.

## 2.2 Úttektir með stuttum fyrirvara

Versa vottun mun þegar þörf er á framkvæma úttektir með stuttum fyrirvara s.s. til að rannsaka kvartanir, vegna breytinga hjá vottuðum viðskiptavini eða fylgja eftir innleiðingu á úrbótum vegna meiri háttar frávíka eða ógildingu vottunarskírteinis.

## 3 UPPLÝSINGAR OG TRÚNAÐUR

Vottaðir viðskiptavinir eru skuldbundnir til að gefa ávallt réttar upplýsingar og allar þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að hægt sé að meta virkni stjórnunarkerfisins.

### 3.1 Trúnaður

Versa vottun heitir að gæta þagmælsku um öll þau atriði sem úttektaraðilar og aðrir sem koma að ferlinu kunna að fá vitneskju um í starfi sínu fyrir viðskiptavin, þar með talið:

- Fjárhagslegar upplýsingar*; þ.e. upplýsingar um tekjur, gjöld, eignir (þar á meðal óáþreifanlegar eignir, hugverkaréttindi, starfsfólk, laun og kjör starfsfólks, „know-how“ og atvinnuleyndarmál), skuldir og um verðlagningu eða magn keyptrar eða seldrar þjónustu
- Upplýsingar um birgja og þjónustu*; þ.e. nöfn þeirra, skilmála, samninga eða sambærilegar upplýsingar
- Upplýsingar um markaðsmál*; þ.e. um fyrirhugaðar eða yfirstandandi markaðsaðgerðir, einnig upplýsingar um viðskiptamenn viðskiptavinar.

Upplýsingar sem eru, eða ætla má að séu, á allra vitorði eða öllum aðgengilegar, teljast ekki trúnaðarupplýsingar nema slíkar aðstæður stafi af broti á þessu ákvæði. Þagnarskylda skal gilda áfram eftir að samningssambandi Versa vottunar og viðskiptavinar lýkur.

Versa vottun er heimilt að sýna faggildingaraðila gögn og aðrar upplýsingar um vottaðan viðskiptavin við mat á vottunarþjónustu Versa vottunar. Faggildingaraðila er einnig heimilt að fylgjast með úttektaraðila Versa vottunar framkvæma úttekt hjá viðskiptavini. Faggildingaraðili er bundinn sama trúnaði og starfsmenn Versa vottunar.

## 3.2 Undantekning frá trúnaðarskyldu

3.2.1 Eftirfarandi eru þær undantekningar þar sem Versa vottun kann að vera leyst undan trúnaðarskyldu sinni og þá aðeins upp að því marki sem nauðsyn krefur:

- a) Í tengslum við afturköllun og ógildingu vottorðs (óheimilt að nota vottunarkerki)
- b) Af öryggisástæðum
- c) Vegna dómsúrskurðar

3.2.2 Versa vottun upplýsir viðskiptavin áður en vikið er frá trúnaðarskyldu, nema að lög eða dómsúrskurðir mæli gegn því.

## 4 BREYTINGAR OG TILKYNNINGAR

Eftirfarandi eru kröfur til viðskiptavina sem þeir verða að mæta til að viðhalda vottun, þ.m.t. að viðhalda rétti til að nota vottunarkerki Versa vottunar.

### 4.1 Breytingar á gildissviði vottunar

4.1.1 Ef viðskiptavinur óskar eftir því að gildissvið vottunar, eins og því er lýst á vottunarskírteini, stækki og nái til fleiri þátta, þarf að sækja um það hjá Versa vottun í gegnum umsóknarform á vefsíðu eða í tölvupósti. Versa vottun mun meta hvort stækkun á gildissviði vottunar feli í sér þörf á fjölgun úttektardaga eða öðrum kostnaði. Viðbótin er þá tekin sérstaklega út, samhliða eftirlitsúttekt, og vottunarskírteinið endurútfært í kjölfarið svo það nái til stærra gildissviðs vottunar.

4.1.2 Ef viðskiptavinur óskar eftir að minnka gildissvið vottunar, skal það tilkynnt Versa vottun án tafar með viðeigandi upplýsingum s.s. vegna breytinga, lokunar sviða eða stöðvunar á framleiðslu vöru sem áður féll undir gildissviði vottunar. Við yfirferð og staðfestingu á réttum upplýsingum tilkynnir Versa vottun viðskiptavini ef þörf er á frekari úttekt og/eða breytingu á orðalagi vottunarskírteinis.

4.1.3 Við móttöku endurskoðaðs vottunarskírteinis vegna stækkunar eða minnkunar á gildissviði vottunar skal fyrri vottunarskírteini skilað til Versa vottunar innan 1 mánaðar.

### 4.2 Breytingar hjá viðskiptavinum

4.2.1 Vottaðir viðskiptavinir skulu tilkynna, skriflega og án tafar, ef breytingar verða hjá skipulagsheildinni sem geta orðið til þess að stjórnunarkerfið uppfyllir ekki lengur kröfur um vottun. Þessar breytingar eru til dæmis:

- a) Lagalegar- eða viðskiptalegar breytingar
- b) Eigendaskipti, skipulagsbreyting eða breyting á stjórnendum (lykilstjórnendum, sérfræðingar eða þeir sem bera ábyrgð á viðameiri ákvörðunartöku)
- c) Breyting á starfsstöð tengiliðar
- d) Breyting á umfangi stjórnunarkerfisins
- e) Meiri háttar breytingar á ferlum eða stjórnunarkerfinu

4.2.2 Við móttöku skriflegra upplýsinga um fyrirhugaðar breytingar, tekur Versa vottun ákvörðun um hvort breytingarnar krefjast aukins kostnaðar eða fjölda úttektardaga í samræmi við viðmið um útreikninga á fjölda úttektardaga samkvæmt tilboði.

4.2.3 Sé Versa vottun ekki tilkynnt um framangreindar breytingar getur vottun viðskiptavinar verið tímabundið ógild eða afturkölluð (sjá kafla 6).

### 4.3 Tilkynningar um meiri háttar frávik

Vottaðir viðskiptavinir skulu tilkynna Versa vottun ef það finnst meiri háttar frávik s.s. í gegnum innri úttektir á stjórnunarkerfinu. Versa vottun mun þá greina mögulegar áhættur og gildi vottunarskírteinis fyrir viðeigandi hagsmunaaðila.

### 4.4 Tilkynningar um meiri háttar frávik (ISO 14001)

Ef umfang frávika (umhverfisspjöll) fer út fyrir getu vottaðs viðskiptavinar til að leiðrétta þau skal tilkynna Umhverfisstofnun tafarlaust um þá stöðu og ná samkomulagi um aðgerðir til að leiðrétta þau og draga úr umhverfisspjöllum<sup>1</sup>.

### 4.5 Tilkynningar um vinnuslys (ISO 45001)

Í samræmi við kröfur (IAF MD 22: G 8.5.3)<sup>2</sup> um úttektir og vottun á stjórnunarkerfi heilbrigðis og öryggis á vinnustað skal viðskiptavinur upplýsa Versa vottun án tafar ef alvarlegt vinnuslys eða brot á vinnulöggjöf á sér stað í tengslum við starfsemi viðskiptavinar.

### 4.6 Tilkynningar um lögbrot

**4.6.1** Í þeim tilvikum þar sem vottaður viðskiptavinur brýtur lög skal það tilkynnt til Versa vottunar. Ef úttektaraðilar verða varir við lögbrot í úttektum mun því komið á framfæri við æðstu stjórnendur. Vottaður viðskiptavinur skal í framhaldinu sýna Versa vottun fram á staðfestingu á því að viðeigandi eftirlitsaðili laganna sé upplýstur eins og þeim er upp á lagt samkvæmt viðeigandi eftirlitsaðila.

**4.6.2** Ef rannsókn úttektaraðila leiðir í ljós að verið er að brjóta lög vísitandi skal tilkynna það til æðstu stjórnenda viðkomandi skipulagsheildar ásamt viðkomandi eftirlitsstofnun.

## 5 NOTKUN MERKIS

Vottuðum viðskiptavini er heimilt að nota viðeigandi vottunarkerki á viðeigandi hátt í samræmi við þessar reglur:

- Á bréfsefni, bæklinga eða á annan hátt í tengslum við samskipti í tengslum við þá starfsemi sem gildissvið vottunar nær til.
- Í auglýsingaskyni í tengslum við þá starfsemi sem gildissvið vottunar nær til.
- Vottunarkerkið skal ávallt notað þannig að það sé skýrt að vottunin nái einungis til stjórnunarkerfisins en ekki til vörunnar eða þjónustunnar.

### 5.1 Stýring vottaðs viðskiptavinar á eigin notkun á vottunarkerki Versa vottunar

Vottaður viðskiptavinur skal stýra eigin notkun á vottunarkerki sem tekur til kröfu um úrbætur vegna misnotkunar á vottunarkerki, halda skrá yfir allar kvartanir í tengslum við notkun þess og hafa skrána aðgengilega fyrir Versa vottun.

### 5.2 Auglýsing á vottun og notkun vottunarkerkis

Vottuðum viðskiptavininum er heimilt að vísa til þess opinberlega að stjórnunarkerfi þeirra sé vottað m.a. með því að nota viðeigandi vottunarkerki Versa vottunar:

- Vottuðum viðskiptavini er aðeins heimilt að staðhæfa að skipulagsheildin sé vottuð út frá viðeigandi gildissviði vottunar.
- Vottun felur ekki í sér að viðskiptavinur framleiði betri vöru, veiti betri þjónustu eða að varan sjálf eða þjónustan hafi verið vottuð með því að uppfylla kröfur viðkomandi stjórnunarkerfisstaðals.

<sup>1</sup> <https://european-accreditation.org/wp-content/uploads/2018/10/ea-7-04-m-rev03-may-2017-2.pdf>

<sup>2</sup> <https://www.iaf.nu/upFiles/IAF%20MD22%20Issue%202%2007052019.pdf>

## 5.3 Kröfur um tilvísun í vottun

5.1.1 Vottuðum viðskiptavinum er gert að fylgja eftirfarandi kröfum um tilvísanir í vottunarstöðu sína á opinberum vettvangi:

- a) Birti ekki villandi staðhæfingar um vottunina;
- b) Noti ekki vottunarkerki, vottunarskírteini eða önnur skjöl tengd vottuninni á villandi hátt;
- c) Gefi ekki til kynna að vottunin nái yfir starfsemi eða starfsstöðvar sem eru utan gildissviðs vottunar;
- d) Fjarlægji alla tilvísun í vottunina ef til þess kemur að vottun er afturkölluð;
- e) Leiðrétti allt markaðs- og auglýsingaefni ef gildissvið vottunar er minnkað;
- f) Vísi ekki í vottun stjórnunarkerfisins á þann hátt að gefið sé til kynna að Versa vottun votti vöru, þjónustu eða ferli;
- g) Fari ekki með upplýsingar um vottunina á þann hátt að það dragi úr trausti almennings á vottun stjórnunarkerfa almennt eða á Versa vottun.

5.1.2 Eftirfarandi upplýsingar skulu ætíð koma fram í tengslum við yfirlýsingu fyrirtækis um vottun:

- a) Nafn eða auðkenni fyrirtækisins sem er vottað,
- b) Tegund stjórnunarkerfisins sem er vottað, þ.e. gæðastjórnunarkerfi, umhverfisstjórnunarkerfi o.s.frv.,
- c) Númer staðals og
- d) Nafn Versa vottunar.

## 5.4 Misnotkun merkis

5.2.1 Vottuðum viðskiptavinum er óheimilt að nota vottunarkerkið á eftirfarandi hátt:

- a) Á vöru- eða vöruumbúðum
- b) Í skýrslum um rannsóknir, prófanir, kvarðanir og stillingar
- c) Á þann hátt að það gæti villt fyrir hagaðilum um að vottaður viðskiptavinur sé vottaður utan gildissviðs vottunarinnar
- d) Við afturköllun á vottun
- e) Á þann hátt að það skaði orðspor og traust sem borið er til Versa vottunar

Brot á þessum reglum mun leiða til þess að Versa vottun mun gera kröfu um:

- a) Að vottaður viðskiptavinur leiðrétti ranga notkun á vottunarkerki með því að fjarlægja merki, t.d. af vöru eða umbúðum
- b) Formlega afturköllun vottaðs viðskiptavinar á yfirlýsingum eða auglýsingum í sömu fjölmiðlum og röng notkun átti sér stað
- c) Úrbætur um annað sem snýr að birtingarmynd brotsins

5.2.2 Ef misnotkun er þess eðlis sem lýst er í kafla 6.1 gæti hún krafist ógildingar eða afturköllunar á vottun eða lagalegra aðgerða af hálfu Versa vottunar.

# 6 BROT Á REGLUM UM VOTTUN

Ef vottaður viðskiptavinur uppfyllir ekki kröfur um vottun samkvæmt þessum reglum mun Versa vottun grípa til viðeigandi ráðstafana eða aðgerða. Slíkar aðgerðir geta falið í sér tímabundna ógildinguna eða afturköllun vottunar, birtingu á brotum og/eða öðrum aðgerðum.

## 6.1 Tilefni til ógildingar

6.1.1 Þær aðstæður sem kalla á ráðstafanir Versa vottunar vegna brots á reglum um vottun eru eftirfarandi:

- a) Vottað stjórnunarkerfi hefur ítarlega og með alvarlegum hætti ekki uppfyllt vottunarkröfur, s.s.:
  - 1) með því að bregðast ekki við athugasemdum og frávikum í úttektum með fullnægjandi hætti

- 2) að stjórnunarkerfi endurspeglar ekki núverandi skipulag og ferla, t.d. vegna skipulagsbreytinga, yfirtöku, samruna o.fl.
  - 3) að mikilvægir þættir stjórnunarkerfisins hafi ekki verið innleiddir eða ekki framkvæmdir í samræmi við kröfur
  - 4) vegna fölsunar og/eða tilbúnings viðskiptavinar á skráum um framkvæmd stjórnunarkerfisins
  - 5) að ekki er leyst úr kvörtunum á viðeigandi hátt
- b) Eftirlitsúttektir og endurvottunarúttektir eru ekki heimilaðar eða ekki framkvæmdar innan skilgreinds tímaramma samkvæmt úttektaráætlum
  - c) Brot á skilmálum vottunarsamnings
  - d) Misnotkun á vottunarmerki og óheimil tilvísun til vottunar
  - e) Upplýsingar sem berast frá hagsmunaaðilum, s.s. stjórnvöldum, sem gætu haft áhrif á stöðu vottunar, t.d.:
    - 1) vísbendingar um að ekki sé farið að reglum/lögbundnum kröfum sem eiga við um vottað stjórnunarkerfi
    - 2) vísbendingar um að stjórnunarkerfi uppfylli ekki kröfur þegar alvarleg atvik eiga sér stað
  - f) Vottað fyrirtæki verður gjaldþrota
  - g) Starfsemi, sem vottunin nær yfir, er stöðvuð í lengri tíma
  - h) Vottaður viðskiptavinur óskar eftir tímabundinni ógildingu

6.1.2 Vottunarnefnd Versa vottun tekur ákvörðun um til hvaða aðgerða skal gripið á grundvelli yfirferðar á gögnum viðeigandi máls.

## 6.2 Ógildingarferli

7.2.1 Eftirfarandi er lýsing á skrefum ógildingarferlis Versa vottunar:

### Fyrsta skref:

- a) Vottuðum viðskiptavini er gefinn skilgreindur tímafrestur til að leysa úr viðkomandi málum
- b) Versa vottun mun sannreyna að kröfur sem gerðar voru til úrbóta séu uppfylltar og að þeim hafi verið hrint í framkvæmd.

### Annað skref:

- a) Ef ekki er leyst úr málum innan tímafrests þá fer málið til skoðunar hjá vottunarnefnd og vottuðum viðskiptavini tilkynnt að ógilding vottunar sé til skoðunar
- b) Ef tekin er ákvörðun um ógildingu fær viðskiptavinur upplýsingar um þær kröfur um úrbætur/aðgerðir sem hann þarf að uppfylla og tímafrest til að vottunin fái aftur gildi
- c) Þegar búið er að leysa úr málum á fullnægjandi hátt tekur vottun aftur gildi

### Þriðja skref:

Ef tilefni ógildingar tengist aðeins sértækum hluta af gildissviði vottunar þá er næsta skref að minnka gildissviðið sem því nemur áður en vottunin er endanlega afturkölluð

### Fjórtða skref:

- a) Ógilding vottunar er alla jafna ekki lengri en sex mánuðir og er hún þar næst afturkölluð sé ekki búið að leysa úr viðeigandi málum á fullnægjandi hátt.
- b) Versa vottun getur ákveðið að afturkalla vottun strax í fyrsta skrefi sé brotið alvarlegt.

7.2.2 Þegar vottorð skipulagsheildar hefur verið numið úr gildi skal viðskiptavinur tilkynna það öllum helstu viðskiptavinum sínum og skila vottorðinu innan mánaðar.

## 6.3 Afturköllun á vottun

**7.3.1** Ákvörðun um afturköllun vottunar viðskiptavinar er aðeins gerð ef ekki er unnt að leysa úr þeim atriðum sem hafa leitt til ógildingar innan þess tímabils sem Versa vottun tilgreindi við ógildingu og aðeins ef ekki er hægt að leysa með því að draga úr gildissviði vottunar viðskiptavinar.

**7.3.2** Ferli í kjölfar afturköllunar:

- Versa vottun staðfestir skriflega afturköllun vottunar til viðskiptavinar og leiðbeinir um ástæður fyrir afturköllun vottunar.
- Viðskiptavinur hefur rétt til að áfrýja ákvörðun um afturköllun vottunar innan 14 daga frá því að tilkynning um afturköllun vottunar berst.
- Við afturköllun vottunar er vottun viðskiptavinar ekki lengur gild og skal viðskiptavinur hætta að kynna eða birta auglýsingar sem innihalda vottunarkerki eða aðrar tilvísanir í vottun Versa vottunar.
- Viðskiptavinur skal einnig skila vottunarskírteini til Versa vottunar innan mánaðar.

## 7 UPPSÖGN VOTTUNAR

Vottun er afskráð ef viðskiptavinur óskar skriflega eftir því við Versa vottun og tekur uppsögnin þá gildi þremur mánuðum síðar. Að þeim tíma liðnum er vottun ekki lengur gild og viðskiptavinur skal hætta allri kynningarstarfsemi eða auglýsingum sem vísa í vottunarstöðu hans. Viðskiptavinur skal einnig skila vottorði til Versa vottunar innan mánaðar.

### 7.1 Endurvirkjun vottunar

Til að endurvirkja vottun á stjórnunarkerfi sem hefur verið sagt upp eða verið afturkölluð af Versa vottun þarf skipulagsheildin að fara í gegnum frumvottunarferli.

## 8 GJÖLD OG REIKNINGAR

Gjalddagi reikninga vegna vottunarferlis Versa vottunar er við viðtöku reiknings og er eindagi 10 dögum síðar. Vottunarskírteini eru ekki gefin út nema öll gjöld hafi verið greidd að fullu og má viðskiptavinur ekki nota vottunarkerki Versa vottunar nema hafa fengið vottunarskírteini afhent.

### 8.1 Almenn gjöld

Gjöld eru tilgreind í samningi Versa vottunar um vottun stjórnunarkerfis hjá viðskiptavini. Þegar samningur hefur verið undirritaður og afhentur Versa vottun, er viðskiptavinur skuldbundinn til að greiða umsýslugjald og úttektarkostnað vegna frumvottunar/endurvottunar, óháð því hvort viðskiptavinur hljóti vottun eða ekki.

### 8.2 Viðbótargjöld

**8.2.1** Versa vottun áskilur sér rétt til að fjölga eða fækka úttektardögum í samræmi við atriði sem gætu komið í ljós í vottunarferlinu sem réttlættu færri eða fleiri úttektardaga í samræmi við viðmið um útreikninga á úttektardögum samkvæmt tilboði.

**8.2.2** Viðbótargjöld skulu greidd fyrir þjónustu sem ekki er innifalin í samningi og fyrir sérstakar úttektir sem nauðsynlegar eru vegna ósamræmis sem borið er kennsl á í úttektum. Þetta felur í sér kostnað sem stafar af:

- endurtekningu á hluta af úttekt, vegna vottunarkrafa sem ekki voru uppfylltar;
- viðbótarvinnu vegna ógildingar, afturköllunar eða endurheimt vottunar;
- viðbótarúttekt, vegna breytinga á stjórnunarkerfi vottaðs viðskiptavinar.



## 9 MEÐHÖNDLUN Á ÁFRÍJUNUM OG KVÖRTUNUM

Versa vottun hefur sett fram staðlað ferli fyrir móttöku og úrvinnslu áfrýjana og kvartana frá viðskiptavinum eða öðrum hagaðilum, til að tryggja jafnræði, gegnsæi og óhlutdrægni í öllu ferlinu. Viðskiptavinir hafa rétt til að áfrýja öllum vottunarákvörðunum Versa vottunar, innan 14 daga frá dagsetningu ákvörðunar s.s. ógildinguna eða afturköllun vottunar. Slíkar ákvarðanir geta haft áhrif á heimild viðskiptavinar til notkunar á vottunarkerkjum Versa vottunar.

### 9.1 Ábyrgð

Versa vottun tekur alla ábyrgð á ákvörðunum sem teknar eru í tengslum við það ferli og því að framsetning áfrýjunar eða kvörtunar, rannsókn hennar eða ákvörðun byggð á þeirri rannsókn muni ekki leiða af sér mismunun af neinu tagi gagnvart þeim sem leggur hana fram.

### 9.2 Móttaka og meðhöndlun erinda

Eingöngu er tekið á móti áfrýjunum og kvörtunum í gegnum ferli á vefsíðu Versa vottunar eða í gegnum tölvupóst og er þeim sem leggur fram áfrýjun eða kvörtun um tiltekið málefni haldið upplýstum um stöðu þess í gegnum allt ferlið. Þeir starfsmenn eða úttektaraðilar sem komu að því málefni sem áfrýjunin eða kvörtunin beinist að munu ekki á neinn hátt koma að meðhöndlun þess.

### 9.3 Ákvörðun

**10.3.1** Versa vottun tekur ákvörðun um hvort áfrýjunar- eða kvörtunarefnið og niðurstaða þess verði birt opinberlega, í samráði við þann sem bar upp áfrýjunina eða kvörtunina.

**10.3.2** Viðskiptavinum er undir engum kringumstæðum mismunað vegna áfrýjana þeirra.

## 10 VOTTUNARMERKI

### 10.1 Vottunarmyndmerki

Vottunarmyndmerki Versa vottunar er hringlaga, með gráum ramma og heiti Versa vottunar á milli stækkaðra upphafsstafa, eins og sjá má á mynd hér til hliðar. Á vottunarkerkjum er vottunarmyndmerkið sett fram með skugga eins og er undir þessu merki. Einungis má nota frumútgáfu myndmerkisins sem finna má á heimasíðu Versa vottunar. Einnig má hafa samband við skrifstofu Versa vottunar í gegnum tölvupóst á [versa@versavottun.is](mailto:versa@versavottun.is) eða í síma 588 9985.



### 10.2 Grunnvottunarkerki Versa vottunar

Grunnvottunarkerkið er skrásett hjá Hugverkastofu, en það er samansett af vottunarmyndmerki Versa vottunar og tilvísun fyrir neðan í viðeigandi vottunarviðmið (vottunarstaðal, lög eða önnur viðmið) ofan á brúnum bakgrunni sem hefur hvítan og gráan ramma (sjá merki hér til hliðar):

- Einnig má setja vottunarmyndmerkið á hvítan eða svartan bakgrunni (hvíti bakgrunnurinn hefur þá svartan og gráan ramma).
- Vottunarmyndmerkið (hringlaga) skal sett fram með skugga eins og sjá má á vottunarkerkjum hér til hliðar.



## 10.3 Vottunarkerki tengd við Heimsmarkmið SP

**12.3.1** Til að draga fram hvernig innleiðing, starfræksla og stöðugar umbætur stjórnunarkerfa getur stuðlað að aukinni sjálfbærni, ásamt því að styðja við framgang Heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna, má einnig setja vottunarkerkin fram á bakgrunni sem er í samræmi við liti Heimsmarkmiðanna (sjá upplýsingar um liti í kafla 11.4). Ef það er gert þá þarf að gera grein fyrir því hvernig stjórnunarkerfið styður við viðkomandi Heimsmarkmið.

**12.3.2** Ef merki (e. Icon) samsvarandi Heimsmarkmiðs er notað samhliða vottunarkerkinu skal það sett fram í samræmi við reglur Sameinuðu þjóðanna um notkun/framsetningu Heimsmarkmiðanna.<sup>3</sup>



## 11 OPINBER BIRTING VOTTUNARMERKIS

Vottunarkerkin skal einungis nota eins og þau eru sett fram í þessu skjali og skulu þau ávallt vera í viðeigandi hlutföllum, stærð og litum.

### 11.1 Framsetning

Vottaður viðskiptavinur má nota viðeigandi vottunarkerki, í samræmi við ofangreindar reglur, og skal hann tryggja að:

- Á útgefnu efni sé eftirprentun vottunarkerkis nákvæm, í réttum hlutföllum (sjá kafla 11.2) og læsileg.
- Á A4 blaðsíðu skal stærð vottunarkerkis ekki vera minni 20mm og ekki stærri en 30mm.
- Við rafræn samskipti og á vefsíðu sé notuð upprunalega útgáfa af vottunarkerkinu sem fá má hjá Versa vottun.

### 11.2 Hlutföll

- Hlutföll mynd- og vottunarkerkja eru 1:1
- Önnur hlutföll í vottunarkerkinu eru:
  - Neðsti ferningurinn, grár á öllum vottunarkerkjum: 1000 x 1000 px
  - Næsti ferningur, hvítur (einungis svartur á merkinu með hvítum bakgrunni): 950 x 950 px
  - Efsti ferningurinn, bakgrunnur vottunarkerkis: 920 x 920 px
  - Myndmerki ofan á bakgrunni: 700 x 700 px

### 11.3 Leturgerð

Letur	Vottunarmyndmerki	Letur	Vottunarkerki
FjallaOne	<b>ABCDEFGHIJKLM</b> <b>NOPQRSTUVWXYZ</b> <b>abcdefghijklm</b> <b>nopqrstuvwxyz</b> <b>1234567890</b>	DIN Condensed:	<b>ABCDEFGHIJKLM</b> <b>NOPQRSTUVWXYZ</b> <b>abcdefghijklm</b> <b>nopqrstuvwxyz</b> <b>1234567890</b>

<sup>3</sup> Guidelines for the use of the SDG LOGO including the colour wheel and 17 icons: [https://www.un.org/sustainabledevelopment/wp-content/uploads/2019/01/SDG\\_Guidelines\\_AUG\\_2019\\_Final.pdf](https://www.un.org/sustainabledevelopment/wp-content/uploads/2019/01/SDG_Guidelines_AUG_2019_Final.pdf)

- a) Leturgerðin FjallaOne er notuð í nafni Versa vottunar í vottunarmyndmerki.
- b) Leturgerðin DIN Condensed er notuð fyrir tilvísanir í vottunarviðmið (s.s. ISO 9001) sem eru undir myndmerki á vottunarkerkinu. Eingöngu má nota þessar leturgerðir á þann hátt sem hér er lýst á vottunarkerkjum Versa vottunar.

## 11.4 Litir

- a) Vottunarkerki Versa vottunar skulu sett fram á brúnum, hvítum eða svörtum bakgrunni eða á einum af 17 litum Heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna. Þegar litir Heimsmarkmiðanna eru notaðir á bakgrunninn er einungis leyfilegt að nota þá liti sem eru settir fram undir lið fjögur hér að neðan.
- b) Litir Heimsmarkmiðanna eru merktir með númerunum 1-17 í samræmi við númeraröð Heimsmarkmiðanna (litirnir og númerin eru í samræmi við leiðbeiningar SP). Ef litir SP eru notaðir þarf að tryggja að nákvæmlega sami litur sé notaður og settur er fram í d-lið þessa kafla. Frekari leiðbeiningar um notkun Heimsmarkmiðanna má finna undir slóð sem vísað er til í fót á bls. 2.
- c) Þegar litirnir sem kallast á við Heimsmarkmiðin eru notaðir sem bakgrunnur á vottunarkerki Versa vottunar þarf Versa vottun að staðfesta að tilvísun í viðkomandi Heimsmarkmið sé viðeigandi.
- d) Yfirlitstafla yfir litanúmer þeirra lita sem má nota við framsetningu vottunarkerkja Versa vottunar.

Grunn- litur	R 136 G 111 B 70 HEX: 886F46	Grár rammi	R 123 G 123 B 123 HEX: 7B7B7B	Svartur rammi	R 17 G 17 B 17 HEX: 111111	1	R 229 G 36 B 59 HEX: E5243B
2	R 221 G 166 B 58 HEX: DDA63A	3	R 76 G 159 B 56 HEX: 4C9F38	4	R 197 G 25 B 45 HEX: C5192D	5	R 255 G 58 B 33 HEX: FF3A21
6	R 38 G 189 B 226 HEX: 26BDE2	7	R 252 G 195 B 11 HEX: FCC30B	8	R 162 G 25 B 66 HEX: A21942	9	R 253 G 105 B 37 HEX: FD6925
10	R 221 G 19 B 103 HEX: DD1367	11	R 253 G 157 B 36 HEX: FD9D24	12	R 191 G 139 B 46 HEX: BF8B2E	13	R 63 G 126 B 68 HEX: 3F7E44
14	R 10 G 151 B 217 HEX: 0A97D9	15	R 86 G 192 B 43 HEX: 56C02B	16	R 0 G 104 B 157 HEX: 00689D	17	R 25 G 72 B 106 HEX: 19486A