

**REGOLAMENTO
PER LA CERTIFICAZIONE
GIOCO RESPONSABILE per i PUNTI
VENDITA DI SISAL ITALIA S.p.A.**

Documento R-GR001

Maggio 2023

INDICE

1	SCOPO E PREMESSA	3
2	DEFINIZIONI	3
3	PRINCIPI DELLA CERTIFICAZIONE	4
3.1	<i>Campionamento</i>	4
3.2	<i>Indipendenza e imparzialità</i>	4
3.3	<i>Riservatezza e Data Protection</i>	4
4	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	5
4.1	<i>Selezione annuale dei PdV SISAL candidati alla certificazione</i>	5
4.2	<i>Luoghi di esecuzione degli audit</i>	5
4.3	<i>Accettazione del Regolamento</i>	5
5	ESECUZIONE DEGLI AUDIT – PRINCIPI GENERALI	5
5.1	<i>Modalità operative di effettuazione degli audit</i>	5
5.2	<i>Gestione dei rilevati riscontrati sia presso i PdV sia presso lo SO</i>	6
6	TIPOLOGIA DI AUDIT	7
6.1	<i>Tipologia di audit applicabili</i>	7
•	<i>Audit con preavviso minimo o senza preavviso</i>	7
6.2	<i>Audit di certificazione annuale</i>	7
6.3	<i>Audit di sorveglianza non programmata</i>	8
6.4	<i>Audit con preavviso minimo o senza preavviso</i>	8
7	RILASCIO DEL CERTIFICATO	8
7.1	<i>Emissione del certificato</i>	8
7.2	<i>Modifica, estensione o riduzione del campo di certificazione</i>	9
7.3	<i>Modifica delle norme di riferimento della certificazione</i>	9
7.4	<i>Modifica del soggetto certificato</i>	9
8	RICHIESTE DI SPOSTAMENTI DEGLI AUDIT PROGRAMMATI	9
9	SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	9
9.1	<i>Sospensione e revoca</i>	9
9.2	<i>Riduzione dello scopo di certificazione</i>	10
10	OBBLIGO DEI CLIENTI CERTIFICATI	10
10.1	<i>Trasferimento delle informazioni</i>	10
10.2	<i>Utilizzo del certificato</i>	10
10.3	<i>Presenza di ACCREDIA</i>	10
10.4	<i>Procedimenti legali in corso</i>	11
11	RICORSI	11
12	RECLAMI	11
13	ACCETTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO	11

<i>Rev.</i>	<i>Modifiche</i>	<i>Elaborazione</i>	<i>Approvazione</i>
Maggio 2023	Revisione generale con inserimento di Sisal Italia S.p.A.	C. Morlacchi (Responsabile Settore)	R. Cusolito (Amministratore Delegato)

1 SCOPO E PREMESSA

Il presente Regolamento stabilisce le modalità seguite da ITALCERT S.r.l. (di seguito solo ITALCERT) per la gestione delle certificazioni della Rete dei Punti Vendita di SISAL ITALIA S.p.A. (di seguito solo SISAL o Scheme Owner-SO) a fronte del Disciplinare Tecnico per il Gioco Responsabile.

Pertanto in presente Regolamento deve essere conosciuto e seguito, per le parti applicabili, sia da SISAL sia dai Punti Vendita SISAL (di seguito PdV SISAL) che vogliono conseguire la certificazione **Gioco Responsabile dei PdV SISAL**.

Il processo di certificazione eseguito da ITALCERT è strutturato a fronte della norma internazionale di accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17065 (di seguito solo ISO 17065) e in conformità con il Disciplinare Tecnico per il Gioco Responsabile per la Rete di PdV SISAL in emissione corrente.

La certificazione **Gioco Responsabile dei PdV SISAL** ha un ciclo triennale tuttavia stante una possibile variabilità dei PdV aderenti al sistema ogni anno si prevede un audit di certificazione con l'emissione di un certificato a fronte di un Comitato di Delibera annuale.

Gli audit annuali di certificazione sono svolti sia presso le sedi dei PdV sia presso la sede dello Scheme Owner, con lo scopo di mantenere la fiducia che il sistema certificato continui a soddisfare i requisiti specificati dal Disciplinare Tecnico di Sisal per la certificazione **Gioco Responsabile dei PdV SISAL**.

Gli audit annuali di certificazione sono svolti non oltre 12 mesi dalla data di Delibera del primo Certificato.

Ulteriori dettagli, quali ad esempio le tariffe economiche concordate con SISAL, non specificati nel presente regolamento sono definiti nel Contratto per la Certificazione redatto tra SISAL ITALIA S.p.A. e ITALCERT srl e così pure le regole definite tra SISAL e i PdV della Rete per l'adesione alla certificazione e le responsabilità correlate (es. gestione dell'applicazione e controllo del Disciplinare Tecnico Sisal per il Gioco Responsabile, la gestione dei dati personali ecc.) sono stabiliti in contratti tra le parti: ITALCERT ne prenderà conoscenza ma non sarà direttamente coinvolta contrattualmente con i PdV Sisal ma solo con SISAL ITALIA S.p.A.

ITALCERT è accreditato ACCREDIA per la norma ISO 17065 ed è tenuto al rispetto dei regolamenti tecnici (RT) e/o documenti tecnici (DT) emessi da ACCREDIA per alcuni specifici ambiti di certificazione, i quali contengono requisiti aggiuntivi per i clienti rispetto alle norme di certificazione/disciplinari ecc. È compito del cliente essere a conoscenza dell'applicabilità di tali documenti alla propria situazione ed adattare il proprio sistema di gestione in modo da ottemperare a tali requisiti aggiuntivi.

Ad oggi per la certificazione del **Gioco Responsabile dei PdV** non esistono standard accreditabili, tuttavia ITALCERT applicherà comunque le regole stabilite nel presente regolamento e nei Regolamenti Generali ACCREDIA al fine di agire in un contesto di massima garanzia e consentire in tempi rapidi un eventuale richiesta di accreditamento verso ACCREDIA da parte del Proprietario dello Schema e degli Organismi di Valutazione della Conformità, di cui ITALCERT fa parte.

2 DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento valgono le seguenti definizioni

Requisito: Esigenza espressa nel Disciplinare Tecnico Sisal o norma di riferimento per la certificazione o ad essa riconducibile, compresi i requisiti del presente regolamento.

Disciplinare Tecnico SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL (o solo Disciplinare Tecnico SISAL): Documento tecnico che identifica le caratteristiche di conformità della Rete Vendita e del Sistema dei controlli applicato dal Proprietario dello Schema (SISAL) per il mantenimento della conformità della certificazione.

Non Conformità (NC): Mancato soddisfacimento di un requisito.

Non Conformità di Classe I (o di grado maggiore): Mancato soddisfacimento di un requisito la cui evenienza rappresenta una limitazione significativa della conformità del PdV e/o del Soggetto responsabile della gestione dei controlli sulla Rete dei PdV.

Non Conformità di Classe II (o di grado minore): Ogni mancato soddisfacimento di un requisito che non risulti configurabile come Classe I.

Raccomandazione (RAC): indicazione, non vincolante, di aree di miglioramento e/o consolidamento nell'applicazione del Disciplinare Tecnico di Sisal. Rientrano in questo ambito anche segnalazioni di situazioni che possono potenzialmente generare delle NC.

Osservazione: situazione legata ad uno o più documenti del sistema di gestione o documenti tecnici che, pur non configurandosi come non conformità, richiedono un aggiornamento e/o modifica del documento stesso.

Punto Vendita Sisal (PdV Sisal): Organizzazione che è contrattualmente legata a SISAL ITALIA S.p.A. (o a società del Gruppo Sisal) per la gestione del gioco legale e che ha aderito al processo di certificazione per il Gioco Responsabile (o ha ottenuto la certificazione) tramite un accordo con SISAL ITALIA S.p.A. che ne è garante verso l'Ente di Certificazione, ITALCERT S.r.l.

Scheme Owner (o SO o Proprietario dello Schema): SISAL ITALIA S.p.A. è proprietario del Disciplinare Tecnico di Sisal e contestualmente è proprietario dello Schema dal punto di vista sia tecnico sia scientifico. SISAL ITALIA S.p.A. è anche l'ente responsabile della applicazione del Sistema dei Controlli e Miglioramento previsto dal **Disciplinare Tecnico di SISAL**.

Per ogni altra definizione non menzionata vale quanto definito nelle norme di certificazione e nelle norme ISO 9000 e ISO 19011.

3 PRINCIPI DELLA CERTIFICAZIONE

3.1 Campionamento

L'attività di certificazione prevede, come momento principale, la raccolta delle informazioni presso la sede del PdV e/o del SO, esaminando alcuni esempi applicativi del Disciplinare. Le attività di valutazione (sia da remoto tramite valutazione/analisi di documenti ed evidenze collocate in banche dati, sia mystery audit sia audit in presenza) è per sua natura un'attività che viene svolta a campione e con particolare attenzione al sistema di garanzia stabilito dal Disciplinare Tecnico SISAL (comprendente Analisi di Contesto ed esposizione, sistema dei controlli e miglioramento, ecc.) e della conformità del servizio dei PdV SISAL (comprendente Competenza e professionalità rapporti con le autorità di controllo, ecc.). Tale aspetto deve essere preso in considerazione per un corretto utilizzo della certificazione da parte del singolo PdV e/o del SO nei confronti del mercato, degli utenti/clienti e delle altre parti interessate.

3.2 Indipendenza e imparzialità

ITALCERT è tenuta al rispetto delle regole stabilite dalle norme per l'accreditamento. In particolare ITALCERT è tenuta a garantire i principi di indipendenza e imparzialità. In conseguenza di ciò, ITALCERT non può offrire servizi di supporto che si configurino come consulenza sul Disciplinare Tecnico SISAL e sulla relativa applicazione.

3.3 Riservatezza e Data Protection

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e della normativa italiana applicabile in materia di **Data Protection** i dati personali sia dello SO sia dei singoli PdV forniti da SISAL ITALIA S.p.A. a ITALCERT saranno trattati da ITALCERT (personale interno e collaboratori/professionisti esterni coinvolti- questi ultimi designati responsabili esterni al trattamento dei dati) esclusivamente al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali e della gestione del servizio. In relazione alle summenzionate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti informatici, manuali e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Il conferimento dei dati personali del Cliente è pertanto indispensabile in relazione al corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con la conseguenza che, l'eventuale rifiuto di fornirli, determinerà l'impossibilità per ITALCERT di dar corso ai medesimi rapporti.

I dati dello SO sia dei singoli PdV forniti da SISAL ITALIA S.p.A. a ITALCERT potranno essere da comunicati da ITALCERT, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti ed in generale ad ogni soggetto pubblico e privato, nonché ai soggetti interni designati sia responsabili sia incaricati del trattamento dei dati, nonché a quei soggetti esterni responsabili e/o incaricati da parte di ITALCERT ai quali la comunicazione sia necessaria per l'esecuzione dei servizi disposti da ITALCERT, e rispetto ai quali vi sia per ITALCERT obbligo o necessità di comunicazione. Fatta salva la pubblicazione anche tramite il sito internet www.italcert.it dei dati relativi ai PdV SISAL e a SISAL ITALIA S.p.A. certificati (si veda pagina sito istituzionale ITALCERT Gioco Responsabile e -se applicabile- registro Organizzazioni Certificate sul sito Accredia), non è prevista la diffusione dei dati personali degli addetti/personale dei PdV SISAL e del personale SISAL ITALIA S.p.A.

I dati di tipo anagrafico (ad esempio: ragione sociale, indirizzo, partita IVA, nominativo delle persone di riferimento, numeri di telefono e fax, indirizzi email) vengono raccolti e trattati da ITALCERT con l'esclusiva finalità di gestire e coordinare le attività previste dal presente regolamento e di svolgere le pratiche di tipo amministrativo/contabile. I dati relativi ai prodotti/servizi (Rapporti di Audit, Documenti di Valutazione, Accesso a banche dati, ecc.) vengono raccolti e trattati per ottemperare agli obblighi imposti a ITALCERT in qualità di Organismo di Valutazione della Conformità Accreditato.

In sede di accesso al processo di certificazione, prima di consentire l'accesso ai dati da parte di ITALCERT srl, SISAL ITALIA S.P.A. si farà carico di gestire verso il singolo PdV l'informativa a fronte del Regolamento UE 679/2016 e della normativa italiana applicabile in materia di **Data Protection** a seguito della quale il

PdV SISAL può prestare il proprio consenso al trattamento dei dati comprensivi degli aspetti succitati che coinvolgeranno ITALCERT. In questa sede non si dettagliano tutte le informazioni ivi reperibili.

Si ricorda che esclusivamente verso SISAL ITALIA S.p.A.:

- il "Titolare del trattamento" è ITALCERT S.r.l., nella persona del Legale Rappresentante, con sede in Viale Sarca 336, Milano.

- SISAL ITALIA S.p.A. ha diritto, in ogni momento, avere accesso ai propri dati personali e/o dei propri PdV SISAL trattati da ITALCERT, a puro titolo di esempio al fine di richiederne l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, fatti salvi gli obblighi e le disposizioni di legge che vincolano ITALCERT in quanto Ente Accreditato alla conservazione di determinate informazioni.

I dati forniti vengono raccolti da ITALCERT con l'esclusiva finalità di svolgere le pratiche di tipo amministrativo/contabile e di ottemperare ai doveri richiesti da ACCREDIA in qualità di Ente di Certificazione.

A seguito del rilascio della certificazione, i dati dei singoli PdV forniti da SISAL ITALIA S.p.A. sono inseriti nel "Registro delle Organizzazioni /PdV Certificate a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**.

Il registro è anche reso disponibile on line nel sito istituzionale di ITALCERT (www.italcert.it) alla pagina dedicata alla Certificazione del **Gioco Responsabile dei PdV SISAL**.

ITALCERT inoltre garantisce la riservatezza su tutte le informazioni che verranno raccolte durante l'audit, incluso i risultati registrati nei rapporti di audit. Gli incaricati di ITALCERT sono, a loro volta, vincolati a specifici vincoli di riservatezza relativamente a tutte le informazioni di cui verranno a conoscenza durante lo svolgimento dell'iter certificativo.

4 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

4.1 Selezione annuale dei PdV SISAL candidati alla certificazione

Annualmente SISAL, almeno 2 mesi prima del periodo stabilito per la certificazione, renderà disponibile a ITALCERT l'elenco dei PdV che saranno oggetto di certificazione (anche tramite banche dati aggiornate). È responsabilità di SISAL decidere quali PdV della propria rete vendita siano candidabili per il processo di certificazione erogato da SISAL.

ITALCERT annualmente effettuerà, sulla base del campionamento definito contrattualmente con lo SO, la valutazione delle informazioni/documenti inerenti i PdV oggetto di certificazione.

ITALCERT, come stabilito contrattualmente con Sisal, coinvolgerà nella certificazione tutti i PdV che abbiano raggiunto almeno il 75% della conformità rispetto ai documenti e alle informazioni/documenti fornite.

I PdV che non avranno raggiunto la percentuale summenzionata saranno esclusi dal processo annuale di certificazione ma potranno ricandidarsi per l'anno successivo o in una estensione della certificazione infra-annuale, previa pre-valutazione positiva da parte di SISAL.

Il campionamento annuale dei PdV per le attività di valutazione (tramite le diverse tipologie di verifica e di audit) viene stabilito da ITALCERT e comunicato a SISAL.

4.2 Luoghi di esecuzione degli audit

Per gli audit sia in modalità mystery (ovvero l'ispettore agirà presso il PdV come ogni altro utente/giocatore e non si paleserà come professionista della certificazione) sia in modalità audit standard (con avviso preliminare al PdV dell'accesso per la verifica) il personale ITALCERT dovrà avere accesso alle sedi dei PdV.

4.3 Accettazione del Regolamento.

L'accettazione dell'offerta di ITALCERT da parte di SISAL ITALIA S.p.A. coincide con l'accettazione del presente regolamento per sé, in quanto SO; e per tutti i PdV che candiderà al processo annuale di certificazione.

Sisal annualmente si farà dunque garante di rendere disponibile a tutti i PdV il presente regolamento nella versione corrente messa a disposizione da ITALCERT.

5 ESECUZIONE DEGLI AUDIT – PRINCIPI GENERALI

5.1 Modalità operative di effettuazione degli audit

Solo per gli audit standard in presenza (ovvero presso il campione dei PdV e presso la sede dello SO) la definizione delle date di effettuazione degli audit viene concordata dalla segreteria di ITALCERT con il SISAL in base alle disponibilità dello SO e degli auditor incaricati; mentre per la valutazione tramite banca dati e mystery audit verrà annualmente definito il periodo di certificazione tra le parti senza identificare però date specifiche incompatibili con audit da remoto o con mystery audit.

ITALCERT emetterà a seguito dell'audit presso lo SO un report complessivo che raccoglierà i risultati della certificazione (sia per i PdV sia per lo SO).

Le date di attuazione dell'audit e la composizione del gruppo di audit vengono comunicate formalmente (mezzo e-mail) a SISAL. SISAL ha il diritto di chiedere la sostituzione di uno o più membri del Gruppo di Audit, entro un tempo definito, qualora esistano motivati conflitti di interesse.

Circa 5 giorni prima dell'audit ITALCERT trasmette al cliente un piano di audit, con il dettaglio operativo, indicando la sequenza delle attività, correlate ai processi e al servizio nonché obblighi di conformità. Il piano prevede sempre una riunione di apertura, in occasione della quale il PdV/SO può richiedere chiarimenti o proporre eventuali modifiche operative al piano. Il piano prevede inoltre sempre una riunione di chiusura, durante la quale il Gruppo di Audit presenta i risultati dell'audit, chiarendo al cliente il contesto dei rilievi individuati. Il piano può non essere formalizzato nel caso di mystery audit o verifica da remoto tramite banca dati.

Gli audit vengono svolti presso la/e sede/i del cliente.

Nel corso dell'audit il Gruppo di Audit raccoglierà le informazioni necessarie per esprimere il proprio giudizio sull'applicazione del Disciplinare Tecnico SISAL mediante, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- definizione del contesto dello SO/PdV
- identificazione delle parti interessate schema SO
- identificazione degli obblighi di conformità PdV
- esame della documentazione dello SO/PdV
- interviste con il personale dello SO/PdV
- valutazione di esempi di conformità (su base documentale) o di attività in essere in occasione dell'audit SO/PdV
- Ecc.

Il Gruppo di Audit dovrà esaminare esempi di attività svolta dai PdV a cui si applica il Disciplinare Tecnico SISAL, inclusi quei processi che vengono svolti dallo SO per garantire l'applicazione del piano dei controlli e il miglioramento delle prestazioni della Rete di Vendita di SISAL in ottica di Gioco Responsabile.

Per tale motivo SO/PdV devono garantire l'accesso a tutti i loro reparti e la possibilità di intervistare ogni persona addetta ad attività connesse con la certificazione richiesta.

Il Cliente dovrà garantire la presenza di una guida in sede di audit in presenza e in forma standard, ovvero una persona o più designata/e dal cliente stesso per assistere il gruppo di audit.

Al termine di ogni audit annuale il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia al SO un rapporto (denominato in sigla "RRC") in cui vengono formalizzate le NC, le raccomandazioni e le osservazioni.

5.2 Gestione dei rilievi riscontrati sia presso i PdV sia presso lo SO

Per ogni NC lo SO, in quanto funzione centrale del sistema dei controlli e del miglioramento, coordina e gestisce il sistema creato a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**, ed è tenuto a comunicare ad ITALCERT entro 15 giorni una valutazione delle cause della NC e quali azioni intende attuare allo scopo di eliminare la NC, con il tempo di attuazione previsto; ITALCERT può ritenere non accettabile un tempo di attuazione superiore a 90 giorni. Le azioni correttive devono essere correlate alle cause e dovrebbero prendere in esame la possibilità che la non conformità rilevata in forma puntuale possa essere presente anche in altre situazioni analoghe sia presso lo SO sia presso i PdV. Le Azioni correttive proposte vengono valutate da ITALCERT; l'esito della valutazione viene formalmente comunicato allo SO, incluso eventuali richieste aggiuntive.

ITALCERT richiede di avere evidenza documentale dell'attuazione delle NC di grado I entro un tempo definito (di prassi non superiore a 90 giorni dalla data dell'audit); trascorso tale termine ITALCERT provvederà alla sospensione del certificato. In caso di NC di grado I il certificato annuale non potrà essere emesso fino a che l'organizzazione non abbia dato evidenza di risoluzione della non conformità.

L'attuazione delle NC di grado II viene esaminata in occasione del successivo audit.

Tuttavia, in base alle varie situazioni, ITALCERT può applicare, comunicandolo formalmente allo SO, una differente gestione della verifica delle azioni correttive adottate dallo SO.

La chiusura delle NC richiede la verifica che le azioni correttive proposte siano state attuate e che esse risultino efficaci. Nel caso in cui il Gruppo di Audit non abbia evidenza di attuazione delle azioni correttive previste a fronte delle NC rilevate, il grado della NC stessa può venire incrementato di livello, passando da grado II a grado I.

Le raccomandazioni non sono vincolanti; tuttavia lo SO deve gestirle in forma documentata, attuando appropriate azioni di miglioramento o, in alternativa, documentando le argomentazioni a supporto della mancata attuazione di azioni conseguenti. La documentazione pertinente viene di prassi verificata in occasione dell'audit successivo; ITALCERT comunque ha la possibilità di richiedere, con richiesta formale al cliente, evidenza documentata della gestione delle raccomandazioni prima dell'audit successivo.

Le osservazioni, inerenti a richieste di modifica di documenti di sistema, devono essere prese in carico obbligatoriamente entro il successivo audit, salvo diversa comunicazione da parte di ITALCERT.

6 TIPOLOGIA DI AUDIT

6.1 *Tipologia di audit applicabili*

Nell'ambito dell'iter di conseguimento della certificazione e del suo mantenimento successivo, ITALCERT può richiedere l'attuazione dei seguenti audit:

- Audit di certificazione annuale
- Audit non programmati
- Audit con preavviso minimo o senza preavviso

Tutti gli audit sono svolti a titolo oneroso per il cliente, secondo le tariffe definite nel contratto di certificazione con SISAL ITALIA S.p.A.

6.2 *Audit di certificazione annuale*

L'audit annuale ha lo scopo di verificare, tramite il campionamento e con il metodo del multisito, la certificazione dei PdV sottoposti a controllo anno per anno da parte dello SO.

Inoltre lo SO durante l'audit annuale viene sottoposto a verifica in quanto funzione centrale di controllo del sistema certificato a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**.

La verifica di certificazione annuale a fronte della quale viene rilasciato a fronte di esito positivo un certificato ha i seguenti scopi:

- a) Verificare che la documentazione del sistema implementato dallo SO copra in modo adeguato i requisiti del Disciplinare Tecnico di SISAL; valutare che la documentazione, inclusi rischi, opportunità e procedure, copra tutti i requisiti del Disciplinare Tecnico di SISAL e sia ad essi conforme;
- b) Verificare che lo SO abbia sviluppato una analisi del contesto completa, consapevole ed organica, mettendo a disposizione del gruppo di audit evidenze che assicurino confidenza che l'analisi del contesto sia efficace nel conferire la capacità di ottenere i risultati attesi per assicurare gli obiettivi del Disciplinare Tecnico in materia di Gioco responsabile;
- c) Verificare che i PdV/SO dispongano di tutte le necessarie autorizzazioni per lo svolgimento dell'attività oggetto di certificazione.
- d) Verificare la conoscenza e la corretta gestione da parte del cliente dei requisiti normativi e regolamentari applicabili con la certificazione richiesta e che abbiano un impatto sulla conformità del sistema oggetto di certificazione.
- e) valutare il grado di preparazione presso lo SO della conformità del sistema dei controlli e del miglioramento del sistema complessivo, ad esempio verificando se gli audit interni e il riesame del sistema siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello attuazione del sistema fornisca adeguata fidejurtanza della conformità dei PdV candidati alla certificazione annuale;

Per valutare quanto sopra in termini di attuazione ed efficacia il sistema implementato dallo SO per i PdV a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL** saranno effettuate annualmente tre (3) diverse tipologie di verifica a fronte della definizione di un campionamento di PdV stabilito da ITALCERT per il multisito della rete di PdV di SISAL, ovvero:

- Audit da remoto documentale – tramite accesso a sistemi informativi (data base) - il gruppo di audit da remoto e senza preavviso valuta quanto messo a disposizione dai responsabili/titolari ovvero i contenuti della lista di controllo preliminare (allegato 1 del Disciplinare).
- Mystery Audit (il gruppo di audit senza preavviso entra in incognito nel PdV e fruisce dei servizi di gioco del PdV valutandone la conformità rispetto al Disciplinare Tecnico SISAL)
- Audit in presenza standard (il gruppo di audit dopo aver preso appuntamento con il PdV verifica le caratteristiche, i documenti e i servizi del PdV alla presenza dei professionisti del PdV Sisal)

Per valutare invece il sistema dei controlli e di miglioramento implementato dallo SO sarà annualmente effettuato un audit in presenza standard.

Nel corso dei diversi tipi di audit, applicando diverse metodologie stabilite dalle norme di conduzione degli audit, il Gruppo di Audit deve:

- Raccogliere evidenze circa la conformità ai requisiti del **Disciplinare Tecnico di SISAL**;
- Verificare che lo SO abbia attuato un sistema di monitoraggio, misurazione, registrazione e riesame del sistema, degli obiettivi chiave e dei traguardi);
- Verificare che il sistema dello SO assicuri l'adempimento dei propri obblighi di conformità, per quanto pertinente ed attinente all'oggetto della certificazione richiesta;
- Verificare che il sistema garantisca il controllo operativo dei processi e che le registrazioni garantiscano la rintracciabilità, ove essa sia prevista o necessaria;
- Esaminare il sistema di audit interni e il riesame da parte della direzione, in termini di efficacia e completezza, nonché la responsabilità dello SO per le politiche degli utenti dei PdV;

- Valutare i legami fra obblighi di conformità, la politica, gli obiettivi di prestazione ed i traguardi, i requisiti legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le operazioni, le procedure, la prestazione e i rilievi degli audit interni.

6.3 Audit di sorveglianza non programmata

Audit non programmati possono essere deliberati da ITALCERT nei seguenti casi:

- Richiesta di estensione della certificazione da parte dello SO in relazione a PdV ad integrazione di quelli concordati.
- Presenza di situazioni particolarmente critiche che richiedono un incremento del monitoraggio sul campo da parte di ITALCERT.
- Segnalazioni di particolare gravità da parte del “sistema dei controlli e miglioramento” a governo dei PdV certificati.
- Necessità di esaminare il sistema di gestione di un outsourcer critico per la certificazione del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**.
- Mancata trasmissione delle azioni correttive a seguito delle NC rilevate
- Mancata evidenza di attuazione delle azioni previste a seguito delle NC rilevate.

Gli audit di sorveglianza non programmati possono essere eseguiti con modalità semplificate, in base alloro scopo, e possono non prevedere un piano di audit dettagliato.

6.4 Audit con preavviso minimo o senza preavviso

In alcune situazioni molto particolari ITALCERT potrà effettuare audit con un preavviso minimo, intendendo come tale un preavviso inferiore ai 5 giorni di calendario, o senza preavviso alcuno.

ITALCERT può effettuare al cliente l'effettuazione di tale audit nei seguenti casi:

- Richiesta da parte di ACCREDIA (in caso di schema accreditato) a ITALCERT di effettuare un audit con preavviso minimo o senza preavviso.
- Segnalazioni di particolare gravità da parte delle parti interessate verso lo SO e/o verso il/i PdV certificati a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**.

Gli audit con preavviso minimo o senza preavviso possono essere eseguiti con modalità semplificate, in base alloro scopo, e possono non prevedere un piano di audit dettagliato.

Gli audit con preavviso minimo o senza preavviso non sono soggetti a costo per lo SO, con la seguente eccezione: la segnalazione da parte delle parti interessate risulta essere - dopo la verifica effettuata da ITALCERT - completamente motivata e pienamente giustificata; in questo caso dal punto di vista contrattuale l'audit è equiparabile ad un audit non programmato.

7 RILASCIO DEL CERTIFICATO

7.1 Emissione del certificato

Il certificato di conformità ha durata massima di 1 (uno) anno mentre la durata del ciclo di certificazione è di 3 anni, dopo i quali sarà rivalutata l'esigenza dello SO e sarà emessa una nuova offerta per il triennio successivo. L'emissione di un certificato con durata inferiore ad 1 anno è possibile solo nel caso in cui occorra riemetterlo a seguito di una estensione / modifica del certificato.

Il certificato di conformità viene rilasciato dal Comitato di Delibera di ITALCERT (composto da membri qualificati per ISO 17065 e membri delle parti interessate coinvolte nel settore del gaming), sulla base della documentazione raccolta durante gli audit. Il Comitato di Delibera ha potere di:

- a) Deliberare il rilascio del certificato senza commenti
- b) Deliberare il rilascio del certificato con richiesta di azioni specifiche per il cliente
- c) Negare il rilascio del certificato

Tra le azioni che il Comitato di Delibera può richiedere al cliente vi sono:

- Richiesta di effettuazione di un audit non programmato
- Richiesta di anticipazione del successivo audit annuale di certificazione previsto (ovvero anticipo rispetto ai 12 mesi massimo)
- Richiesta di attuare obbligatoriamente un'azione a seguito di una raccomandazione rilevata nel corso dell'audit

Nel caso di giudizio negativo in relazione al rilascio della certificazione, dovrà essere effettuato un ulteriore audit, con estensione e durata stabilita dal Comitato di Delibera.

Il certificato e il logo di certificazione possono essere utilizzati dallo SO esclusivamente in conformità alle regole stabilite contrattualmente tra Sisal e ITALCERT, mentre i PdV non potranno autonomamente utilizzare né il certificato né il logo di ITALCERT ma esclusivamente tramite lo SO.

L'utilizzo del certificato e del logo di certificazione è vietato nei periodi di non validità del certificato (certificato scaduto, non rilasciato, sospeso, revocato ecc.).

ITALCERT, accertato l'uso scorretto della certificazione e/o del logo di ITALCERT, prende le misure atte ad impedirlo ed a salvaguardare, anche tramite pubblicazione, i propri interessi (diffida, sospensione o revoca della certificazione, azioni legali).

7.2 Modifica, estensione o riduzione del campo di certificazione

Lo SO può richiedere una modifica, un'estensione o una riduzione del campo di applicazione del certificato. Tale richiesta deve essere effettuata in forma scritta (PEC o e-mail).

Nel caso di modifica di tipo formale o di richiesta di riduzione del campo di certificazione, non è prevista l'effettuazione di un audit specifico.

In caso di comunicazione da parte di SISAL di NC gravi riscontrate da parte del/i PdV, SISAL può inviare ITALCERT una richiesta comprovante il non soddisfacimento del requisito minimo del 75% di conformità richiesto in ingresso o di NC normativa da parte del/i PdV.

Nel caso di richiesta di estensione del campo di certificazione o di modifica di tipo sostanziale, l'aggiornamento potrà avvenire solo a seguito di un audit; se opportuno e in base alle esigenze dello SO, potrebbe essere necessario effettuare un audit di sorveglianza non programmato.

A seguito di ogni tipo di richiesta di modifica, estensione o riduzione del campo di applicazione del certificato ITALCERT avrà la possibilità di riesaminare e aggiornare se opportuno la programmazione degli audit, in termini di durata degli stessi, e conseguentemente aggiornare le tariffe relative.

L'approvazione delle modifiche di tipo sostanziale, delle riduzioni e delle estensioni del campo di certificazione devono sempre essere il risultato di valutazione da parte di un Comitato di Delibera.

7.3 Modifica delle norme di riferimento della certificazione

Nel caso in cui il **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL** di riferimento per la certificazione venisse aggiornato e/o la norma di accreditamento ISO 17065, sarà cura di ITALCERT rivalutare le modalità di certificazione e informare il SO se il presente Regolamento e/o le modalità/durata di audit ecc. dovessero cambiare conseguentemente.

7.4 Modifica del soggetto certificato

Eventuali modifiche di natura minore relativamente alla identificazione dei soggetti certificati SO (indirizzo sede legale, ragione sociale ecc.) debbono essere prontamente comunicate a ITALCERT nel corso dell'anno e comportano l'adeguamento del certificato, a costo del cliente; diversamente annualmente lo SO invierà prima dell'audit di certificazione l'elenco aggiornato dei PdV con conferma/aggiornamento delle anagrafiche (indirizzo sede legale, ragione sociale ecc.).

Nel caso in cui lo SO ceda o affitti il ramo di azienda relativo alla certificazione del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**, ITALCERT non ha l'obbligo di modificare i certificati a favore dell'azienda subentrante. Tale possibilità verrà esaminata caso per caso. In ogni caso il certificato trasferito alla nuova compagine societaria sarà vincolato alla stipula di un accordo contrattuale tra essa e ITALCERT ed avrà data di emissione coerente con l'atto di cessione / affitto di ramo di azienda, pur mantenendo la scadenza originaria.

8 RICHIESTE DI SPOSTAMENTI DEGLI AUDIT PROGRAMMATI

ITALCERT comunica con adeguato anticipo al cliente il periodo in cui è previsto il prossimo audit.

Eventuali scostamenti possono essere richiesti dallo SO purché:

- venga garantito l'obbligo di effettuare almeno un audit ogni anno (anno solare);
- venga garantito di effettuare il primo audit non oltre 12 mesi dalla data di Delibera del Certificato;
- il cliente richieda lo slittamento in modo formale, qualora tale slittamento superi i 2 mesi, dando altresì evidenza di avere attuato le azioni correttive proposte per la gestione delle NC, se applicabile;
- lo slittamento non comporti un intervallo fra due audit consecutivi che superi i 18 mesi.

ITALCERT si riserva comunque la possibilità di non accettare lo spostamento richiesto.

9 SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

9.1 Sospensione e revoca

La sospensione della certificazione può venire in generale adottata nei casi in cui:

- a) Il sistema dei controlli e di miglioramento impostato dallo SO abbia, in modo persistente o grave, mancato di soddisfare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti per l'efficacia delle prassi di tutela a vantaggio degli utenti dei PdV,
- b) Lo SO non consenta che siano condotti gli audit di certificazione alle frequenze richieste,
- c) Non risulti possibile effettuare audit presso gli outsourcer del cliente, ove espressamente richiesto da ITALCERT,
- d) Lo SO non trasmetta nei tempi previsti a ITALCERT le azioni correttive previste a fronte di NC rilevate,

- e) Lo SO non abbia dato evidenza di avere effettuato le azioni previste a seguito di una NC di grado 1 nei tempi stabiliti,
- f) Lo SO non sia in regola con i pagamenti,
- g) Lo SO utilizzi in modo scorretto il certificato e il logo di certificazione,
- h) Lo SO abbia richiesto volontariamente la sospensione.

Prima di applicare la sanzione della sospensione ITALCERT comunica via e-mail al cliente tale possibilità, indicando la modalità e le azioni necessarie per evitare tale azione.

L'adozione della sospensione della certificazione viene comunicata formalmente al cliente mediante lettera raccomandata/PEC, con possibile anticipazione via mail. Nella comunicazione ITALCERT indica la condizione per il ristabilirsi della certificazione e il tempo massimo previsto (comunque non superiore a 6 mesi).

Durante il periodo di sospensione la certificazione è a tutti gli effetti non valida; pertanto in tale periodo il cliente deve astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la sua certificazione e non può utilizzare il certificato né il logo di certificazione nei confronti di terzi.

La mancanza di risoluzione entro il tempo stabilito dei fattori che hanno comportato la sospensione ha come effetto l'automatica revoca della certificazione. Il provvedimento di revoca viene comunicato mediante lettera raccomandata/PEC, con possibile anticipazione via mail.

A seguito della revoca del certificato il cliente deve interrompere l'utilizzo di tutti i mezzi pubblicitari che contengano qualsiasi riferimento ad uno stato di certificazione.

ITALCERT può, su richiesta scritta di una qualsiasi parte interessata, dichiarare (anche indirettamente ad es. pubblicando i PdV certificati alla pagina dedicata a SISAL ITALIA S.p.A. nel suo sito istituzionale www.italcert.it) lo stato della certificazione a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**.

9.2 Riduzione dello scopo di certificazione

Può essere necessario o opportuno che lo scopo di certificazione venga ridotto, prima della scadenza annuale del certificato stesso, ad esempio lo SO cambia la ragione sociale, la sede legale ecc. e/o un blocco significativo di PdV venga eliminato dalla certificazione a cura del SO e/o di ITALCERT.

La riduzione dello scopo di certificazione nel primo caso non necessita di un Comitato di Delibera mentre nel secondo viene decisa dal Comitato di Delibera di ITALCERT.

10 OBBLIGO DEI CLIENTI CERTIFICATI

10.1 Trasferimento delle informazioni

Lo SO, una volta conseguita la certificazione a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**, è tenuto ad informare ITALCERT delle sopraggiunte modifiche in relazione a:

- a) aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
- b) indirizzi di contatto e siti;
- c) campo di applicazione delle attività dell'organizzazione (numero e tipologia di PdV, anagrafiche aggiornate/corrette ecc.);
- d) modifiche significative del sistema dei controlli e del miglioramento, del data base in utilizzo del sistema di monitoraggio dei PdV ecc.

In caso di accertata mancata comunicazione di tali informazioni ITALCERT può deliberare, in base alla criticità riscontrata, di:

- effettuare un Audit non programmato;
- attuare la sospensione del certificato rilasciato.

Inoltre si segnala che in caso di accreditamento dello schema a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**, ACCREDIA, ente di accreditamento di ITALCERT, potrebbe eventualmente verificare autonomamente le informazioni ricevute da ITALCERT contattando direttamente l'organizzazione certificata da ITALCERT.

10.2 Utilizzo del certificato

Il cliente si impegna ad utilizzare il certificato e il logo di certificazione in base alle regole previste dal REGOLAMENTO R-GR002 di ITALCERT. Ogni utilizzo difforme verrà considerato come NC e potrà, in determinati casi, portare alla sospensione del certificato.

10.3 Presenza di ACCREDIA

In caso di accreditamento dello schema a fronte del **Disciplinare Tecnico di SISAL – Gioco Responsabile dei PdV SISAL**, ACCREDIA, quale Ente di Accreditamento e nell'ambito dei controlli e verifiche che vengono effettuate su tutti gli Organismi di Valutazione della Conformità, può richiedere a ITALCERT di partecipare con un proprio incaricato agli audit effettuati da ITALCERT presso lo SO e/o

presso i PdV. L'incaricato di ACCREDIA partecipa agli audit in qualità di osservatore e non determina un aggravio di costi per lo SO; inoltre egli non può emettere giudizi sul sistema impostato dallo SO in base al **Disciplinare Tecnico di SISAL**.

ACCREDIA può comunicare a ITALCERT la sua presenza con preavviso o con preavviso minimo; il preavviso che ITALCERT darà allo SO è pertanto conseguente a ciò.

Lo SO non può opporre rifiuto alla presenza dell'incaricato di ACCREDIA durante gli audit effettuati da ITALCERT; in caso di rifiuto, ITALCERT non emetterà il certificato (nel caso di audit di prima certificazione) o provvederà con la sospensione del certificato negli altri casi fino alla accettazione della presenza dell'incaricato di ACCREDIA; in caso di persistente inadempienza oltre 6 mesi dal rifiuto, il certificato verrà revocato.

10.4 Procedimenti legali in corso

Lo SO è tenuto a comunicare a ITALCERT qualunque procedimento legale in corso o qualunque provvedimento passato in giudicato che abbia attinenza con l'oggetto della certificazione, fornendo gli opportuni aggiornamenti.

ITALCERT verificherà, in occasione degli audit o mediante specifiche richieste sullo stato d'avanzamento del contenzioso, come lo SO abbia identificato le cause e le eventuali ricadute sul proprio sistema di controlli e miglioramento. ITALCERT raccoglierà tutte le informazioni disponibili ed accessibili relative al procedimento in corso e farà un riesame indipendente.

Il cliente non può opporre rifiuto a mettere a disposizione di ITALCERT evidenze sufficienti per una adeguata e sistematica sorveglianza del problema specifico ed il suo monitoraggio; in caso di rifiuto, ITALCERT non emetterà il certificato (nel caso di audit di prima certificazione o trasferimento) o provvederà con la sospensione del certificato negli altri casi fino al ricevimento delle informazioni adeguate; in caso di persistente inadempienza oltre 6 mesi dal rifiuto, il certificato verrà revocato.

11 RICORSI

Lo SO può fare ricorso contro una decisione presa da ITALCERT in relazione alla propria certificazione mediante comunicazione scritta, da trasmettersi mediante fax o mediante raccomandata/PEC. Per essere ammissibile, il ricorso deve:

- a) contenere una descrizione della decisione che viene contestata
- b) una chiara e dettagliata motivazione a supporto del ricorso stesso
- c) essere trasmesso ad ITALCERT entro 45 giorni dalla data di comunicazione della decisione oggetto del ricorso.

Al ricevimento del ricorso ITALCERT comunica formalmente entro 7 giorni allo SO se il ricorso è stato giudicato ammissibile o meno e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 30 giorni dal ricevimento del ricorso).

I ricorsi ammissibili vengono valutati da un Comitato di Delibera, indipendente rispetto al personale coinvolto nelle azioni che hanno portato alla decisione oggetto del ricorso.

Le decisioni prese in merito al ricorso da parte del Comitato di Delibera, sulle quali non è possibile presentare ulteriore ricorso, vengono comunicate allo SO mediante lettera raccomandata/PEC.

12 RECLAMI

Lo SO e/o un PdV tramite lo SO può presentare un reclamo a ITALCERT per le attività svolte relativamente alla propria certificazione.

ITALCERT gestisce in modo formale ogni reclamo pervenuto in forma scritta (lettera, e-mail, PEC); i reclami giunti in forma verbale verranno gestiti in modo documentato se ritenuto opportuno.

La gestione del reclamo prevede:

- a) risposta scritta (e-mail) entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo, con l'analisi del reclamo ed eventuali azioni previste per la sua gestione, con la relativa tempistica;
- b) risposta scritta (e-mail) al completamento delle azioni previste.

13 ACCETTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO

Lo SO e, tramite sua vece, tutti i PdV Sisal coinvolti nel processo di certificazione, devono accettare formalmente i contenuti del presente regolamento, mediante firma del presente Regolamento. In caso di futuri aggiornamenti e modifiche ITALCERT le comunicherà a SISAL preliminarmente -almeno 60 giorni prima - e renderà disponibile il Regolamento sul sito www.italcert.it alla pagina dedicata a SISAL. Passato il termine di 60 giorni senza comunicazioni da parte dello SO, la nuova edizione del Regolamento R-GR001 verrà ritenuta accettata per silenzio – assenso.