Raport de Audit

pentru

Organizaţia

AGRESS SERVICE SRL

Data: 17.03.2025

Standarde: ISO 45001:2023, ISO 27001:2023, ISO 20000-1:2018

Cuprinsul raportului de audit

Precizări legale şi note

- Acest raport rămâne confidenţial între clientul menţionat mai sus şi compania SC NATCERT SRL şi drept urmare, nu ar trebui să circule către alte părţi fără permisiunea expresă, în scris, a părţilor menţionate mai sus;
- Conţinutul acestui raport a fost întocmit de către auditor(i) imparţiali şi este bazat pe eşantioane selectate în timpul procesului de audit. De aceea, nu trebuie dedus faptul că aceste constatări sunt exhaustive (nu se poate garanta că nu există şi alte constatări).
- Se presupune că organizaţia auditată va accepta în totalitate constatările acestui raport de audit, cu excepţia cazului în care se face o notificare în scris de client către biroul local al organismului de certificare în termen de 5 zile lucrătoare de la data comunicării raportului de audit.
- Cerinţe contractuale / legale /de răspundere - Clientului îi este reamintit faptul că această activitate de audit a fost efectuată conform ofertei / contractului, iar clientul este conştient de procedurile de certificare şi de clauzele de responsabilitate ;
- CODUL - M = pagină de raport obligatorie, R = pagină obligatorie atunci când sunt Constatări documentate, O = pagină de raport opţională.
- O “Cerinţă a Sistemului de Management” este definită ca o parte a unei clauze a standardului. O **nerespectare totală a unei cerinţe** (CSM) este situaţia în care nu există dovezi ale implementării sau, acestea nu sunt suficiente pentru a demonstra eficacitatea implementării. **Nerespectarea unei cerinţe** este situaţia în care prin exemplele auditate se constată o anumită lipsă în implementare, dar nu constituie o nerespectare totală.
- O “Clauză a Sistemului de Management” este definită ca o colecţie de cerinţe corelate. O nerespectare a unei clauze a sistemului de management este situaţia în care se constată o nerespectare a mai multor cerinţe din cadrul aceleiaşi clauze, indiferent dacă nerespectarea acestor cerinţe se constată într-un singur departament/proces sau în mai multe departamente/procese, unde această cerinţă este pusă în aplicare, dar nu este cazul de nerespectare totală.
- Reţineţi că, auditorul se bazează pe “eşantioane rezonabile”, culese în funcţie de volumul elementelor de ieşire a proceselor auditate pentru a testa eficacitatea implementării unei clauze sau cerinţe. “Dimensiunea eşantionului rezonabil” este subiectivă - clientul poate solicita ca auditorul să extindă dimensiunea eşantionului pentru a demonstra, că eşantionul nu constituie o nerespectare totală.

Datele de audit

Reprezentantul Clientului:	Popa Ștefan	Zile de audit
Auditor şef:	Stoica Laurențiu Adrian	**2**
Expert:		Total zile de audit
Translator:		**2**
Alte persoane:		

Domeniul de certificare
Activităţi de editare a altor produse software. Comerț cu amănuntul al calculatoarelor, unităților periferice și software-ului în magazine specializate. Activități de realizare a soft-ului la comandă (software orientat client). Activități de inginerie și consultanță tehnică legate de acestea. Activități de servicii privind sistemele de securizare. Repararea calculatoarelor și a echipamentelor periferice.

Locaţii permanente	Locaţii temporare (ex. şantier)
800479 B-dul. Siderurgiştilor, Nr. 15, Bl. SD10B, Parter, Galați, Jud. Galați, România	-
-	-
-	-
-	-

Notificarea modificărilor solicitate de echipa de audit sau de client

Obiectivele auditului

Acest audit a fost efectuat pentru a confirma că Sistemul de Management al Clientului satisface cerinţele interne, cerințele clienţilor şi reglementările pentru a îndeplini scopul standardului care a fost auditat (ex.ISO 14001 – Ţinta este reducerea sau eliminarea poluării, ISO 45001 - Ţintă reprezintă reducerea sau eliminarea riscurilor personalului sau a altor părţi interesate)

Rezultatul general (Partea A) oferă un rezumat cu privire la eficacitatea SMC al clientului. **Sinteza proceselor (Partea B)** oferă un rezumat al eficacității proceselor individuale ale SM al clientului. **Rezumatul constatărilor (Partea C)** oferă o indicaţie cu privire la toate comentariile şi neconformităţile înregistrate în acest audit.

Rezumat General (Partea A)

	Foarte bine / Îmbunătăţire	Satisfăcător	Nesatisfăcător / degradare
Implicarea generală în respectarea cerinţelor sistemului	☒	☐	☐
Eficacitatea controlului sistemului	☒	☐	☐
Eficacitatea de ansamblu a proceselor	☒	☐	☐
Eficacitatea închiderii constatărilor ex. audituri, probleme ridicate intern	☒	☐	☐
Controlul reclamaţiilor de la clienţi	☒	☐	☐
Stabilirea de Obiective şi Ţinte	☒	☐	☐
Eficacitatea atingerii obiectivelor/ ţintelor / Îmbunătăţirilor	☒	☐	☐
Conformitatea cu Standardul/Schema	☒	☐	☐
În cazul în care echipa de audit constată că acţiunile corective întreprinse aferente constatărilor anterioare invocate sunt nesatisfăcătoare, este obligatorie ridicarea unei neconformităţi.			
Eficacitatea închiderii acţiunilor corective în ceea ce priveşte neconformitățile ridicate de la auditurile precedente ale NATCERT SRL	☐	☐	☐

Sinteza Procesului (Partea B)

Denumirea procesului	Foarte bine / Îmbunătăţire	Satisfăcător	Nesatisfăcător / degradare
Resurse Umane	☒	☐	☐
Intretinere	☒	☐	☐
Control EMM	☒	☐	☐
Relatia cu clientii	☒	☐	☐
Relatia cu furnizorii	☒	☐	☐
Servicii IT	☒	☐	☐
Politica SMI	☒	☐	☐
Cerinte SMI	☒	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐

Rezumatul constatărilor (Partea C)

Numărul constatărilor ridicate	Total Comentarii	Total Neconformităţi	
	Total OFI/PNC	Total D (NC Minore)	Total NC (NC Majore)
	-	-	-

- Foarte bine / Îmbunătăţire – înseamnă că există dovezi de îmbunătățire a performanței proceselor sau îmbunătăţiri care rezultă din implementarea acţiunilor corective.
- Satisfăcător - înseamnă că, există dovezi că cerinţele sunt îndeplinite, dar îmbunătăţirile nu au fost încă realizate ca urmare a implementării recente a sistemului; sau, cerinţele sunt îndeplinite, dar nu sunt identificate/implementate planuri de îmbunătăţire. Ca urmare acest raport poate conţine unele comentarii: Oportunităţi de îmbunătăţire (OFI) sau Neconformităţi potențiale (PNC).
- Nesatisfăcător / degradare - înseamnă că există dovezi de scădere a performanţei procesului; sau implementarea măsurilor corective nu a fost eficace; sau cerinţele şi / sau protocoale clientului nu au fost respectate şi/sau implementate în totalitate. Acest raport poate conţine unele Discrepanţe (NC minoră) sau Neconformități (NC majoră).

Concluziile echipei de audit

Organizația AGRESS SERVICE S.R.L. are stabilit, documentat şi îmbunătăţeşte continuu un sistem de management conform cerinţelor ISO 45001:2023, ISO 27001:2023, ISO 20000-1:2018, demonstrând conformitatea cu cerinţele standardelor aplicabile şi ale cerinţelor legale şi de reglementare în vigoare.

Documentaţia sistemului de management este specifică obiectului de activitate al organizației, este disponibilă la funcţiile relevante din cadrul organizaţiei şi este cunoscută de către angajaţi. Procedurile sunt disponibile, obiectivele şi măsurile de implinit sunt cunoscute, politica SMI este comunicată părţilor interesate.

Cerinţele legale şi de reglementare aplicabile sunt identificate şi se urmăresc actualizările în mod permanent. Accesul la cerinţe este definit, fiind stabilit un responsabil în persoana RM. Cerinţele de reglementare sunt însuşite şi sunt stabilite măsuri de conformare.

Obiectivele SMI sunt identificate, sunt măsurabile şi comunicate în cadrul firmei.

Sunt realizate periodic instruiri ale personalului, iar eficacitatea instruirilor este verificată. Sunt păstrate înregistrări.

Operaţiile şi activităţile asociate activităților semnificative sunt identificate.

Periodic sunt realizate audituri interne ale sistemului de management şi sunt implementate acţiuni corective şi preventive pentru neconformităţi identificate.

Anual se realizează analiza managementului conform cerinţelor ISO 45001:2023, ISO 27001:2023, ISO 20000-1:2018, implicarea managementului fiind în direcţia îmbunătăţirii continue a performanţelor.

Constatările auditului / comentarii

Descrierea constatărilor	Definiţiile comentariilor	
	Situaţia în care dovezile prezentate indică faptul că o cerinţă a fost eficace imlementată, dar pe baza experienţei şi cunoştinţelor auditorului, creşterea eficacităţii poate fi posibilă printr-o abordare schimbată/modificată OFI	Situaţia în care datorită perioadei scurte de implementare a unui proces nou / proces modificat, sau pe baza exemplelor auditate prin sondaj, eficacitatea unui element al sistemului nu se poate încă determina. PNC
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐

Standard/Schemă:	**ISO 9001**	**Neconformitatea Nr.:** (o neconformitate / pagină)	

Definiţia Neconformităţii	**De bifat cel relevant**	**De evidenţiat referința/ clauza standardului/ schemei/reglementării /procesului**	**Motivul**	**NC Major sau D Minor**
Nu există un protocol definit sau este omisă o cerinţă a standardului, a schemei de referinţă sau legislativă	Standard ☐		Protocolul nu respectă una sau mai multe obligații ale cerinţei	NC Major ☐
	Legislaţie ☐		Un protocol există, dar cerința este respectată parţial	D Minor ☐
	Schemă ☐			
Unul sau mai multe proces(e) observate nu au fost definite în sistemul de management al clientului	Proces ☐		Procesul are legătură directă cu clientul (ultimul proces înainte de livrarea produsului sau serviciului) - verificarea acceptului livrării produsului/serviciului	NC Major ☐
			Procesul nu are legătură directă cu clientul şi se desfăşoară înaintea procesului de livrare a produsului/serviciului - verificarea acceptului de a livra produsul/serviciul	D Minor ☐
Un protocol definit sau cerut nu a fost respectat	Proces ☐		Ar putea fi livrate clientului produse sau servicii neconforme, de exemplu: s-a realizat inspecţia finală, dar nu există nici un alt proces pentru a opri livrarea produsului / serviciului în cauză.	NC Major ☐
			Nu au fost livrate clientului produse sau servicii neconforme, de exemplu: nu s-a realizat inspecţia finală, dar există alt proces, pentru a confirma că produsul/ serviciul este adecvat, iar înregistrările dovedesc că nu au fost livrate produse/servicii neconforme	D Minor ☐
Un protocol definit sau cerut a fost respectat, dar nu este eficace	Protocol ☐		Prin protocolul definit nu s-a reuşit să se asigure că procesul este eficace în atingerea obiectivelor procesului şi, au rezultat, produse sau servicii neconforme livrate clientului (sau pentru TS16949, ar putea fi livrate pe baza studiilor de capacitate al proceselor): sau, este cazul de o **nerespectare totală** a unei cerințe a sistemului de management sau o nerespectare a unei clauze a sistemului de management (a se vedea pagina 2, Cuprinsul raportului de audit)	NC Major ☐
			Prin protocolul definit nu s-a reuşit să se asigure că procesul este eficace în atingerea obiectivelor / ţintelor (de exemplu, ISO 9001, 5.4.1) şi nici o acţiune de îmbunătăţire nu a fost inițiată: sau, este cazul de o **nerespectare** a unei cerințe a sistemului de management (a se vedea pagina 2, Cuprinsul raportului de audit)	D Minor ☐

Descrieți, dovezile obiective pentru neconformităţile subliniate mai sus:

Concluziile şi recomandările de audit

Standard aplicabil

O copie a acestei pagini trebuie să fie utilizată pentru fiecare standard / schemă auditată în cadrul acestei vizite.	
Standarde aplicabile	ISO 45001:2023, ISO 27001:2023, ISO 20000-1:2018

Activitatea curentă

Indică activitatea curentă de audit	**Certificare**	**Supraveghere**	**Recertificare**	**Vizită specială**	
	☒	☐	☐	☐	

Acţiuni necesare clientului (după caz)

Constatările ridicate vor fi evaluate la următoarea vizită	☐	☐	☐	☐	**Înregistrările/ dovezile necesare trebuie să fie trimise la biroul local în termen de 20 de zile lucrătoare**
Trimiteţi planul de acţiuni corective pentru discrepanţele ridicate		☐			
Trimiteţi planul de acţiuni corective plus **dovezile** pentru discrepanţele ridicate	☐		☐	☐	
Trimiteţi planul de acţiuni corective plus **dovezile** pentru neconformităţile majore ridicate	☐	☐	☐	☐	

Concluziile auditului

Certificarea este recomandată – treceţi la emiterea certificatului	☒	Continuarea certificării şi /sau recertificarea este recomandată	☐
Certificarea este recomandată – după închiderea satisfăcătoare a constatărilor – treceţi la emiterea certificatului	☐	Continuarea certificării şi /sau recertificarea este recomandată – după închiderea satisfăcătoare a constatărilor	☐
Este recomandată suspendarea certificatului	☐	Este recomandată retragerea certificatului	☐

O vizită specială satisfăcătoare este cerută înainte de continuarea certificării	☐

Semnătură auditor	
Nume auditor	Stoica Laurențiu Adrian
Semnătură reprezentant organizație	
Nume reprezentant organizație	Popa Ștefan

Clauzele auditate ale standardelor relevante

☐ ISO 9001													
4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6.	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ ISO 22000/HACCP														
4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☒ ISO 20000-1												
3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	4.4.1	4.4.2	4.4.3	5	6.1	6.2
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
6.3	6.4	6.5	6.6	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	10.1
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒

☐ ISO 14001									
4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.5	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3	10.3
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☒ ISO 45001											
4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4	6.1	6.2	7.1	7.2
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3	Anexe
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒

☒ ISO 27001												
4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
7.5	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	Anexa A			
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒			

☐ ISO 13485																
4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5									
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐									

☐ ISO 37001																
4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	8.10	9.1	9.2	9.3	9.4	10.1	10.2			
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			

☐ ISO 50001															
4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.2	8.3	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2										
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐										

Procese obligatorii de auditat la fiecare vizită

Audit Intern	Politica	Ctrl. documentelor & înregistrărilor	Analize	Acţiuni corective	Reclamaţii	Utilizare Logo (după Etapa 2)
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒

Confirmaţi că reprezentanţii clientului au conştientizat faptul că PNC-urile ridicate în timpul acestei vizite de audit, ar putea duce la constatări mai grave (D sau NC) la urmatoarea vizită.	Confirmat ☐