



P1 RAPPORT

IT-Ernity Holding B.V.

Managementsysteem Certificatie

ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013, NEN 7510:2011

Datum van de Audit:

13-feb-2017 - 15-feb-2017

Projectnummer:

DNV GL Teamleider:

Auditteam:

Inhoudsopgave

Introductie	3
Algemene informatie	4
Resultaat Aandachtsgebied	6
Overige resultaten	6
Auditbevindingen en mate van overeenstemming met de norm	7
Conclusie	8
Volgende audit	9
Bijlage A - Verklaringen auditor	10
Bijlage B - Het opvolgen van non-conformities ..	12

Overige bijlagen:

 Overzicht Auditbevindingen (List of Findings)

Introductie

Dit rapport geeft een samenvatting van de uitkomsten en conclusies die uit de audit naar voren zijn gekomen. Een managementsysteemaudit heeft als belangrijkste doel de conformiteit van het managementsysteem met de betreffende norm vast te stellen. Daarnaast wordt ook de effectiviteit van het managementsysteem geëvalueerd om te verzekeren dat uw organisatie in staat is de door u gespecificeerde doelstellingen te behalen en te voldoen aan de van toepassing zijn wet- en regelgeving en contractuele eisen.

Bij DNV GL vinden we het belangrijk dat onze audits zich niet uitsluitend op naleving van eisen richten maar ook als stimulans dienen voor vooruitgang en verbeteringen. Door toepassing van onze auditmethodiek stemmen we de audit af op de behoeften van uw bedrijf. Doel bij dit alles is u te helpen uw managementsysteem te verbeteren zodat u de beoogde uitkomsten kunt realiseren en gaandeweg een duurzame bedrijfsvoering kunt ontwikkelen.

DNV GL

DNV GL wordt gedreven door de doelstelling leven, eigendommen en het milieu te beschermen (safeguarding life, property and the environment). Vanuit deze doelstelling helpt DNV GL organisaties de veiligheid en duurzaamheid van hun bedrijfsvoering te verbeteren. DNV GL is een toonaangevende leverancier van diensten op het gebied van classificatie, certificering, verificatie en training. Sinds onze oprichting in 1864 hebben we ons ontwikkeld tot een bedrijf van wereldformaat. We zijn actief in meer dan 100 landen en beschikken over 16.000 medewerkers die onze klanten overal ter wereld helpen de wereld veiliger, slimmer en duurzamer (safer, smarter and greener) te maken.

DNV GL is een wereldwijd toonaangevende certificatie-instelling. DNV GL helpt bedrijven de prestaties van hun organisatie, producten, medewerkers, faciliteiten en toeleveringsketen te optimaliseren door middel van certificering, verificatie, assessments en trainingen.

We leveren diepgaande expertise en pragmatische ondersteuning aan grote ondernemingen met als doel de ontwikkeling van effectieve duurzaamheidsstrategieën mogelijk te maken. Samen met onze klanten werken we aan duurzame bedrijfsprestaties en het opbouwen van vertrouwen bij stakeholders.

Algemene informatie

Certificatie Scope

ISO9001:2008

Internet en IT Services, waaronder Managed Hosting en Managed Solution dienstverlening, geleverd door de IT-Ernity onderdelen ProServe, DDS, VDX, Webstekker, Clearlogic en CloudVPS.

ISO27001:2013

Internet en IT Services, waaronder Managed Hosting en Managed Solution dienstverlening, geleverd door de IT-Ernity onderdelen ProServe, DDS, VDX, Webstekker, Clearlogic en CloudVPS in overeenstemming met de verklaring van toepasselijkheid versie 1.1. van 15 februari 2017.

NEN7510:2011

Internet en IT Services, waaronder Managed Hosting en Managed Solution dienstverlening, geleverd door de IT-Ernity onderdelen ProServe en CloudVPS in overeenstemming met de verklaring van toepasselijkheid versie 1.1. van 15 februari 2017.

Belangrijke wijzigingen sinds de laatste audit, die van invloed zijn op het managementsysteem

- Er zijn geen belangrijke wijzigingen sinds de laatste audit.

Geheimhoudingsverklaring

Dit rapport (inclusief aantekeningen en checklists) is vertrouwelijk. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klant. Een uitzondering hierop vormt de Accreditatie-instelling, die het recht heeft rapportages in te zien teneinde de werkwijzen te kunnen beoordelen.

Geaccrediteerde certificatie-instelling

Naam	DNV GL Business Assurance UK Limited
Adres	Palace House, 3 Cathedral Street, London SE19DE, United Kingdom

Disclaimer

Een managementsysteem audit is gebaseerd op steekproefsgewijze verificatie van beschikbare informatie, derhalve is in auditresultaten een element van onzekerheid besloten. Ook wanneer geen non-conformities zijn vastgesteld, houdt dit niet in dat tekortkomingen in de beoordeelde en/of andere processen niet bestaan. Voorafgaand aan het toekennen of vernieuwen van een certificaat is dit rapport onderworpen aan een onafhankelijke beoordeling binnen DNV GL, hetgeen invloed kan hebben op inhoud en conclusies.

Auditbevindingen en mate van overeenstemming met de norm

Aantal non-conformities	0
Aantal Categorie 1 (Major) non-conformities:	0
Aantal Categorie 2 (Minor) non-conformities:	0
Aantal Observaties	1
Aantal aanbevelingen ter verbetering	2
De status van de corrigerende maatregelen n.a.v. non-conformities van de voorgaande audit is beoordeeld.	
Aantal nog niet afgesloten non-conformities van voorgaande audits	0

Opmerkingen:

- 1) Verdere details van non-conformities en observaties zijn opgenomen in de bijlage Overzicht Auditbevindingen
- 2) Zie definities van bevindingen in bijlage B.

Conclusie

- Het auditplan is zonder essentiële wijzigingen uitgevoerd.
- In de eindbespreking zijn de belangrijkste bevindingen gepresenteerd, besproken en overeengekomen.
- Er zijn geen non-conformities geconstateerd tijdens de audit en het certificaat blijft geldig.
- Vanwege het positieve resultaat van de audit hoeft er geen follow-up audit plaats te vinden.

Bijlage B - Het opvolgen van non-conformities

Definities van bevindingen

Major non-conformity (Categorie 1):

- Het ontbreken van een doeltreffende implementatie m.b.t. een of meerdere systeemeisen van de norm, of een situatie waarbij niet of niet voldoende is geborgd dat het product of de dienstverlening zal voldoen aan eisen;
- Meerdere categorie 2 non-conformities m.b.t. een norm-eis waarvan is vastgesteld dat een doeltreffende implementatie binnen het managementsysteem ontbreekt
- Een categorie 2 non-conformity waarbij de vereiste corrigerende maatregelen niet hebben geleid tot een doeltreffende implementatie zal worden opgewaarderd tot een bevinding categorie 1

Minor non-conformity (Categorie 2):

Een gebrek in discipline of beheersing bij de implementatie van systeem- of procedurele eisen, dat geen invloed heeft op het functioneren van het systeem en/of op het voldoen aan de eisen betreffende het product / de dienstverlening.

Observatie

Een observatie is in zichzelf niet een tekortkoming, maar kan wel duiden op een mogelijk toekomstige tekortkoming indien de situatie te weinig aandacht krijgt; een observatie kan ook betrekking hebben op een situatie waarbij geen passend bewijsmateriaal wordt gevonden om de vaststelling van een tekortkoming te ondersteunen

Aanbevelingen ter verbetering

Aanbevelingen ter verbetering hebben betrekking op gebieden en/of processen waar mogelijk wordt voldaan aan - minimum - normeisen, maar waar verbetering mogelijk is.

Het opvolgen van non-conformities

De termijn om te reageren op NC's is maximaal 90 dagen. Binnen deze periode wordt het volgende verwacht van de organisatie:

- Onmiddellijke herstelmaatregel om de tekortkoming als zodanig op te heffen (indien van toepassing bij de NC)
- Het uitvoeren van een oorzaakanalyse om corrigerende maatregelen vast te stellen om het opnieuw optreden van de tekortkoming te voorkomen

- Het implementeren van corrigerende maatregelen en het verifiëren van de doeltreffendheid van deze maatregelen
- Het rapporteren aan DNV GL's Team Leader, middels het daarvoor bestemde onderdeel van de bijlage Overzicht Auditbevindingen, met daarbij gevoegd evt. relevante ondersteunende documentatie (indien van toepassing).

Binnen de gestelde tijd voordat en voordat een certificaat kan worden toegekend, dient aan de volgende voorwaarden te worden voldaan:

- Major non-conformities: Bewijs van oorzaakanalyse en doeltreffende implementatie van herstel- en corrigerende maatregelen wordt verstrekt.
- Minor non-conformities: De preferente en normale werkwijze is identiek aan die bij Major NC's. DNV GL's Team Leader kan voor zekere NC's besluiten een plan van aanpak te accepteren voor het implementeren vastgestelde corrigerende maatregelen. De feitelijke uitvoering van geplande maatregelen wordt uiterlijk bij de eerstvolgende audit geverifieerd.

De reactietermijn in geval van hercertificatie

Indien het bestaande certificaat expireert binnen de maximale termijn van 90 dagen, wordt een kortere reactietermijn vastgesteld opdat vóór de vervaldatum een geëigende opvolging en certificaatvernieuwing kan plaatsvinden. Met deze werkwijze wordt continuïteit van geldigheid van het certificaat zeker gesteld. Als de vervaldatum wordt overschreden zonder het proces van opvolging is afgerond, mag het bestaande certificaat niet worden verlengd en wordt het certificaat beschouwd als zijnde geschorst tot het moment dat het certificaat wordt vernieuwd. De 'gecertificeerd sinds' datum komt dan te vervallen.

Er is geen verplichting tot het uitvoeren van onderzoek of het formeel reageren op Observaties. Niettemin, in het belang van een doeltreffend en doelmatig audit- en certificatieproces beveelt DNV GL aan ook om Observaties op gelijke wijze te behandelen als NC's.

Normaliter voert DNV GL ter plaatse een follow up-audit indien sprake is van bij Major NC's. Bij Minor NC's vindt follow up in de regel op afstand plaats, in de vorm van een bureauverificatie op aangeleverde documentatie; indien noodzakelijk geacht wordt hiervan afgeweken.

Een onvoldoende reactie op NC's of een onvoldoende uitvoeren van corrigerende maatregelen kunnen aanleiding zijn tot het schorsen of intrekken van een certificaat.

ViewPoint

ViewPoint is ons klantenpanel waarin meer dan 10.000 klanten zijn vertegenwoordigd uit alle delen van de wereld. De leden van dit panel geven ons via enquêtes hun mening en delen met ons hun inzichten over actuele onderwerpen die betrekking hebben op certificering en duurzame bedrijfsvoering in hun sector.

Deelname is gratis en alle leden van het ViewPoint-panel hebben volledige toegang tot de gegevens en rapporten die op deze enquêtes zijn gebaseerd. Daarnaast profiteren leden van netwerkkansen en toegang tot eLearning-modules. Ook ontvangen zij regelmatig uitnodigingen voor webinars, online forums en nog veel meer.

Wilt u lid worden?

Meld u dan hier aan: <http://www.dnvgviewpoint.com/register>

Bekijk ook onze blog op goingsustainable.com