



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 2/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

1 Objetivo

Este Procedimento estabelece uma sistemática aplicável para concessão, manutenção e alteração de escopo (extensão e redução) do uso da Marca de Segurança ABNT para salas-cofre e cofres para hardware, visando a indicar com nível adequado de confiança que estes foram produzidos em conformidade com a ABNT NBR 15247 e este Procedimento.

Este procedimento específico atende aos requisitos do modelo 5 de certificação recomendado pelo Comitê de Avaliação de Conformidade da Organização Internacional para Normalização, ressalvando-se que os produtos somente serão reensaiados no caso de alteração do projeto fora dos limites preconizados na tabela 1 da ABNT NBR 15247.

Este procedimento específico complementa os requisitos relacionados no PG-02 – Avaliação da Conformidade.

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições válidas para este procedimento. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como os documentos estão sujeitos a revisão, recomenda-se àqueles que utilizem este procedimento, que verifiquem a conveniência de utilização de edições mais recentes dos documentos indicados. A ABNT mantém registros dos documentos válidos atualmente.

- EN 1047-1:2005 – Secure storage units - Classification and methods of test for resistance to fire Part 1: Data Cabinets and diskette inserts
- ASTM E 779:2003 – Standard Test Method for Determining Air Leakage Rate by Fan Pressurization
- ASTM E 1529:2006 – Standard Test Methods for Determining Effects of Large Hydrocarbon Pool Fires on Structural Members and Assemblies
- ABNT NBR IEC 60529:2005 – Graus de proteção para invólucros de equipamentos elétricos (Código IP)
- NFPA 2001:2008 – Standard on clean agent fire extinguishing systems
- ABNT NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos
- ABNT NBR 5628:2001 – Componentes construtivos estruturais - Determinação da resistência ao fogo
- ABNT NBR 6118:2007 – Projeto de estrutura de concreto - Procedimento
- ABNT NBR 10636:1989 – Paredes divisórias sem função estrutural - Determinação da resistência ao fogo
- ABNT NBR 11515:2007 – Guia de práticas para segurança física relativas ao armazenamento de dados
- ABNT NBR 15247:2004 – Unidades de armazenagem segura - Salas-cofre e cofres para hardware – Classificação e métodos de ensaio de resistência ao fogo
- ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005 – Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração
- PG-02.09:2010 – Avaliação da Conformidade.



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 3/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

OBS.: O documento PG-02 pode ser encontrado na sua versão mais atualizada no link:

http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=1009

3 Definições

Para os efeitos do presente Procedimento são adotadas as definições constantes nas ABNT NBR 15247 e adicionalmente:

3.1 Laboratório de referência

Laboratório independente do fabricante, capacitado, acreditado, avaliado e aprovado pela ABNT para a realização de ensaios relativos ao processo de certificação.

3.2 Lote de fabricação

Grupo ou conjunto de unidades do produto fabricado de forma contínua, a partir de uma remessa uniforme de matéria prima.

3.3 Ensaio

Determinação do desempenho de um produto por avaliação através de comparação dos resultados com requisitos especificados.

3.4 Modelo

Configuração formal de um item do produto que o diferencia através de sua utilização, dimensões, componentes e matéria prima.

3.5 Modelo base

Modelo no seu projeto básico aprovado em ensaio de tipo.

3.6 Modelo derivado

Modelo básico resultante das variações permitidas na tabela 1 da ABNT NBR 15247 e daquelas introduzidas em seus materiais componentes desde que comprovadamente não reduzam o desempenho final do produto.

3.7 Corpo-de-prova

Protótipo de sala-cofre tipo A, sala-cofre tipo B ou cofre para hardware.

3.8 Sala-cofre-tipo A

Sala que fornece resistência ao fogo especificada na norma ABNT NBR 15247, quando instalada em uma área envolvida por paredes e tetos que atendam aos requisitos de integridade, isolamento e capacidade de suportar carga durante 90 minutos em um ensaio de resistência ao fogo, de acordo com a norma ABNT NBR 5628 ou ABNT NBR 10636.

Nota: Os requisitos de acordo com a norma ABNT NBR 5628 são considerados satisfeitos se o piso que irá suportar a sala-cofre não estiver, em qualquer condição, diretamente sujeito à ação do fogo.

3.8.1 Câmara externa

Construção para simular a sala do ensaio na qual a célula interna é instalada.



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 4/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Nota: Os requisitos de acordo com a norma ABNT NBR 5628 são considerados satisfeitos se o piso que irá suportar a sala-cofre não estiver, em qualquer condição, diretamente sujeito à ação do fogo. A definição de célula externa somente é aplicada para salas-cofre tipo A.

3.8.2 Câmara interna

Construção independente e auto-portante, construída internamente à célula externa, tendo a função pretendida para instalação como uma sala-cofre tipo A em uma construção que satisfaça os requisitos de paredes, tetos e pisos especificados em 3.8.

Nota: A definição de célula interna somente é aplicada para salas-cofre do tipo A.

3.9 Sala-cofre tipo B

Sala que fornece resistência ao fogo especificada na norma ABNT NBR 15247, quando o piso no qual ela está instalada atende aos requisitos de integridade, isolamento e capacidade de suportar carga durante 90 minutos em um ensaio de resistência ao fogo, de acordo com a norma ABNT NBR 5628.

Nota: Os requisitos de acordo com a norma ABNT NBR 5628 são considerados satisfeitos se o piso que irá suportar a sala-cofre não estiver, em qualquer condição, diretamente sujeito à ação do fogo.

3.10 Cofres para hardware

Estrutura auto-portante que é transportável em uma única peça ou peças modulares e que forneça a resistência ao fogo especificada na norma ABNT NBR 15247, quando instalada em uma construção sobre um piso que atenda aos requisitos de integridade, isolamento e capacidade de suportar carga durante 90 minutos em um ensaio de resistência ao fogo, de acordo com a norma ABNT NBR 5628.

Nota 1: Os requisitos de acordo com a norma ABNT NBR 5628 são considerados satisfeitos se o piso que irá suportar a sala-cofre não estiver, em qualquer condição, diretamente sujeito à ação do fogo.

Nota 2: Cofres para *hardware* diferem de cofres de dados, de que trata a EN 1047-1, pelo fato de terem entradas para cabos e instalações de ventilação e também por terem que ser instalados em um piso com uma resistência mínima ao fogo especificada.

3.11 Meio de armazenamento de dados

Materiais que armazenam informações, incluindo documentos em papel, fita magnética, filmes, cassetes, discos ópticos e cassetes de vídeo e áudio, exceto aqueles que perdem os dados a temperatura inferior à 70°C e umidade relativa do ar abaixo de 85%, conforme especificações contidas na norma ABNT NBR 11515.

3.11 Sistema de *hardware*

Sistema eletrônico que armazena, processa e transfere ou transmite dados e/ou tem uma função de arquivamento.

Nota: Tipos de sistemas de *hardware* incluem computadores *mainframes*, servidores, módulos de controle-mestre, unidades de disco e fitas, equipamentos de rede e robôs.

3.12 Passagens seladas

Selagens de aberturas permanentes através das quais os cabos ou tubulações entram em uma sala-cofre ou em um cofre para *hardware*.



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 5/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

3.13 Aberturas

Aberturas necessárias, por exemplo, portas, instalações de ventiladores e dutos de ar-condicionado.

3.14 Estrutura auxiliar

Construção para proporcionar suporte e rigidez, que garanta a capacidade de carga dos elementos de tetos e paredes.

3.16 Memorial descritivo

Documento de caráter técnico elaborado pelo fabricante que define as características dimensionais, as características de desempenho, a matéria-prima e os componentes (caso sejam adquiridos de terceiros, devem fornecer o nome do fabricante do componente) necessários a fabricação do produto.

3.17 Manual técnico

Manual ou instruções contendo a classificação e as informações necessárias que especifiquem as condições mínimas para armazenamento, uso e regulagem, instalação, recomendações de segurança, e transporte do produto.

4 Siglas

As siglas empregadas no texto deste procedimento específico são as seguintes:

IAF	-	International Accreditation Forum
GPO	-	Gerência de Certificação de Produtos
PE	-	Procedimento Específico
PG	-	Procedimento Geral
RAT	-	Relatório de Atividade Técnica

5 Descrição do processo de certificação

5.1 Documentação requerida

A empresa interessada deve enviar à ABNT a documentação abaixo relacionada, para início do processo:

- cópia controlada do manual do sistema da qualidade em atendimento aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001 abrangendo a comercialização, projeto, fabricação, instalação e manutenção do produto.
- cópia controlada dos procedimentos específicos relativos aos itens 7 e 8.2.4 da norma ABNT NBR ISO 9001;
- cópia controlada do projeto (desenho técnico, memorial descritivo e manual técnico) para cada modelo a ser certificado, conforme itens 3.16 e 3.17;
- indicação de Responsável Técnico com respectivo termo de compromisso com a empresa bem como a devida Anotação de Responsabilidade Técnica com o CREA, abrangendo o projeto, produção, instalação e manutenção de salas-cofre;



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 6/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- e) cópia do contrato Social da empresa registrado em junta comercial;
- f) cópia do CNPJ;
- g) contrato de representação legal no Brasil, quando o fabricante for estrangeiro, abrangendo as atividades de projeto, processo produtivo, instalação e manutenção de salas-cofre, cópia dos documentos “a”, “b” (podem ser aceitos em espanhol/inglês) do fabricante, bem como procuração do representante para as atividades de certificação junto à ABNT.

5.2 Análise da documentação técnica

Será realizada uma avaliação da documentação técnica para verificar sua adequação aos requisitos relacionados neste PE.

5.2.1 Análise do projeto do produto

O auditor deve analisar estes documentos à luz da respectiva Norma de referência de certificação e este PE. Deve ser tomado cuidado especial na realização desta atividade, sendo observados os limites estabelecidos na norma ABNT NBR 15247, relativos a:

- a) variações do tamanho das salas-cofre ou cofres para hardware;
- b) mudanças na geometria das salas-cofre.

Mudanças relativas aos itens “a” e “b” acima que estejam fora dos limites estabelecidos na norma ABNT NBR 15247 devem ser tratadas conforme item 6.3 deste procedimento.

Conforme Tabela 1 da norma ABNT NBR 15247, variações a maior dos projetos de salas-cofre dos tipos A e B são permitidas para todas as dimensões.

5.2.1.1 Componentes e materiais

O auditor deve evidenciar que todos os componentes e materiais utilizados na sala-cofre são os mesmos que foram utilizados na aprovação da amostra aprovada nos ensaios.

A empresa deve providenciar os meios adequados para disponibilizar estas evidências, estabelecendo, nos documentos apropriados, os critérios para análise dos certificados de materiais e para inspeção visual e dimensional das placas utilizadas nas salas-cofre.

5.2.2 Condições de instalação

A empresa deve possuir documentação específica identificando todas as condições de instalação necessárias para a sala-cofre.

A empresa deve elaborar uma instrução de trabalho visando padronizar a execução da inspeção/avaliação da laje e respectivo preenchimento do relatório.

Nos casos em que a inspeção e/ou avaliação da laje for executada por engenheiro sem habilitação civil, o relatório deve ser verificado e aprovado por um engenheiro civil. O engenheiro executante deve ser treinado pelo engenheiro civil.

5.2.3 Instruções de trabalho

A empresa deve possuir instruções de trabalho ou outro documento equivalente, visando padronizar as atividades referentes a:



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 7/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- a) Avaliação das lajes;
- b) Instalação e montagem
- c) Inspeção final;
- d) Testes para aprovação;
- e) Manutenção ⁽¹⁾;

Nota 1: A empresa deve estabelecer a frequência mínima para realização de manutenções, bem como limites de tolerância para os prazos de manutenção.

Registros adequados para estas atividades devem ser evidenciados durante a auditoria.

5.3 Auditoria de Certificação

Uma vez eliminadas quaisquer dúvidas quanto à documentação será realizada a auditoria de certificação.

Nesta etapa, a ABNT deve executar as seguintes atividades:

- a) avaliação da conformidade dos projetos (desenhos, memoriais descritivos e manuais técnicos) em relação às normas técnicas do produto e de apresentação do projeto;
- b) avaliação da conformidade dos produtos aos projetos;
- c) avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade conforme a ABNT NBR ISO 9001;
- d) acompanhamento e avaliação do projeto, do processo de produção, de instalação e de manutenção;
- e) lacração dos componentes do protótipo a ser ensaiado no laboratório de referência da ABNT;
- f) acompanhamento dos ensaios de campo, conforme item 6.4.2.3.

5.4 Concessão da Marca de Segurança ABNT

A concessão da Marca de Segurança ABNT ocorre após aprovação das etapas anteriores do processo de certificação, bem como da aprovação dos ensaios realizados conforme item 6.4 deste procedimento.

6 Manutenção da certificação

Após a concessão da certificação, a ABNT deve realizar permanentemente o controle para verificar se a Empresa mantém as condições técnico-organizacionais que originaram a concessão da certificação.

Este controle periódico deve ser realizado mediante:

- a) auditorias do sistema de gestão da qualidade;
- b) auditorias técnicas;
- c) verificação do programa de manutenção preventiva e corretiva do produto conforme especificação e programa do fabricante.
- d) A empresa deve informar à ABNT todas as instalações de salas-cofre, de forma que 100% das instalações sejam avaliadas, quanto ao ensaio de estanqueidade in loco, antes da colocação da placa de identificação.



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 8/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

6.1. Auditorias do sistema de gestão da qualidade

Serão realizadas auditorias periódicas anuais para avaliação da manutenção da implementação dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001.

6.2. Auditorias técnicas

Serão realizadas auditorias semestrais com o objetivo de atender aos requisitos abaixo:

- a) avaliação da conformidade dos produtos aos projetos aprovados;
- b) acompanhamento e avaliação do projeto, do processo de produção, instalação e manutenção;
- c) acompanhamento de ensaios de campo de estanqueidade, conforme 6.4.3.1;
- d) avaliação da rastreabilidade das instalações executadas e do autocontrole de produção e manutenção da empresa, bem como a rastreabilidade de peças originais utilizadas nas manutenções corretivas (ver item 6.2.1, abaixo).

6.2.1 Autocontrole

A empresa deve implementar uma sistemática de autocontrole de produção, instalação e de manutenção que atenda, no mínimo, aos requisitos da Norma Técnica de referência e aos demais requisitos deste PE. Esta sistemática deverá ser apresentada à ABNT para aprovação.

A Empresa deve manter os registros deste autocontrole, que serão objeto de avaliação durante as auditorias técnicas.

6.3 Alteração de escopo da certificação

No caso de revisão do projeto aprovado que extrapole os limites preconizados na tabela 1 da ABNT NBR 15247, entendendo-se que, no caso de salas-cofre tipo A e B, alterações de projeto que aumentem as dimensões da sala-cofre podem ser feitas em todas as dimensões, a empresa deverá solicitar a aprovação da ABNT mediante apresentação de documentação, para a realização de auditoria técnica e ensaios, conforme os itens relacionados abaixo:

- a) avaliação da conformidade dos projetos (desenhos, memoriais descritivos e manuais técnicos) às normas técnicas do produto e de apresentação do projeto;
- b) avaliação da conformidade dos produtos aos projetos;
- c) acompanhamento e avaliação do projeto, do processo de produção, de instalação e de manutenção;
- d) lacração dos componentes do protótipo a ser ensaiado no laboratório de referência da ABNT;
- e) acompanhamento de ensaios de campo de estanqueidade, conforme 6.4.3.1.

6.4. Ensaios

Com o objetivo de evidenciar a capacidade do produto aplicado em prover a proteção adequada exigida, deverão ser realizados os ensaios especificados nos itens 6.4.1 e 6.4.2, abaixo.



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 9/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

6.4.1 Ensaios requeridos pela norma ABNT NBR 15247

Ensaio	Item da norma ABNT NBR 15247
Ensaio de resistência ao fogo	6.6.1
Ensaio de impacto	6.6.2
Ensaio comparativo da construção de piso	6.6.3

Os exames a serem realizados após os ensaios estão estabelecidos no item 6.6.4 da norma ABNT NBR 15247. Os resultados alcançados nos ensaios permitirão a classificação ou não das salas-cofre ou cofres para hardware conforme os requisitos estabelecidos no item 4.1 da norma referida acima.

6.4.1.1 Corpo de prova para ensaio

O corpo de prova para ensaio de salas-cofre ou cofres para hardware deve atender aos requisitos estabelecidos no item 5 da norma ABNT NBR 15247.

O auditor deve acompanhar, quando projeto inicial ou revisão, a produção ou montagem do corpo de prova, verificando passo a passo a obediência ao projeto.

O auditor deve preencher o Relatório de Atividade Técnica ' a ser enviado à ABNT que terá como anexos uma cópia do projeto do produto e a especificação de todos os materiais utilizados na fabricação do corpo de prova.

6.4.1.2 Relatórios de ensaios

Os relatórios de ensaios devem conter, no mínimo, as informações requeridas no item 5.8 da norma ABNT NBR 15247.

6.4.2 Ensaios de tipo

Além dos ensaios requeridos no item 6.4.1 acima, as salas-cofre e cofres para hardware deverão ser ensaiados, quando da obtenção da certificação, conforme os itens 6.4.2.1, 6.4.2.2 e 6.4.2.3.

6.4.2.1 Ensaio de IP

As salas cofre deverão ser testadas para garantir a estanqueidade necessária, conforme a norma ABNT NBR IEC 60529. O Código IP mínimo aceitável é IP 66, onde:

- a) o primeiro numeral indica a classe de proteção contra acesso de pó pressurizado;
- b) o segundo numeral indica a classe de proteção contra jato de água.

6.4.2.2 Ensaio de estanqueidade à água

As salas cofre deverão ser testadas para garantir a estanqueidade à água por chuveiro automático, conforme definido em 6.4.2.2.1.

6.4.2.2.1 Metodologia de ensaio para estanqueidade à água

O ensaio deve ter a duração de 30 (trinta) minutos, devendo o protótipo ficar exposto a ação de 3 (três) chuveiros automáticos, sendo que a vazão mínima de cada chuveiro automático deve ser de, no mínimo, 232 litros/min.

Os 3 (três) chuveiros devem ser acionados simultaneamente.



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 10/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Os 3 (três) chuveiros devem estar posicionados da seguinte forma:

- a) Localizado a 50 cm da parede, posicionado em frente a maçaneta da porta;
- b) Localizado a 60 cm, diametralmente oposto a posição “a”;
- c) Localizado a 15 cm da parte superior do protótipo, no ponto central.

Durante os 30 minutos de ensaio não deve ser verificada a ocorrência de pontos de infiltração de água.

O protótipo deve ser inspecionado 24 horas após o término do ensaio, não podendo haver infiltração de água através das juntas entre painéis.

6.4.2.3 Verificação da resistência ao fogo e da resistência a aplicação de jato de água

O corpo-de-prova deve reproduzir uma parede e ser ensaiado e avaliado conforme as normas ABNT NBR 10636 e ASTM 1529 E.

6.4.3 Ensaios de rotina

Todas as salas-cofre que sejam montadas após a certificação devem ser ensaiadas conforme definido em 6.4.3.1.

6.4.3.1 Ensaio de estanqueidade in loco

Após a montagem da sala, a mesma deverá ser testada quanto à sua estanqueidade conforme a norma ASTM E 779 e ao anexo A da norma NFPA 2001.

6.4.4 Escolha do laboratório de ensaios

É responsabilidade da ABNT selecionar o laboratório a ser contratado para a realização dos ensaios relativos ao processo de certificação do produto, conforme estabelecido abaixo.

A ABNT deve utilizar laboratórios de 3ª parte acreditados pelo Inmetro para realização de todos os ensaios previstos neste procedimento, para o escopo específico.

Para a aceitação de resultados de laboratórios de ensaio acreditados por organismos de acreditação estrangeiros, será exigido que o laboratório seja acreditado por um organismo de acreditação signatário de acordo multilateral de reconhecimento mútuo, estabelecido por uma das cooperações relacionadas abaixo. O escopo do acordo assinado deve incluir a acreditação de laboratórios de ensaio.

- Interamerican Accreditation Cooperation (IAAC);
- European co-operation for Accreditation (EA);
- International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC).

7 Disposições gerais

7.1 Tratamento dos desvios no processo de avaliação da conformidade

7.1.1 Tratamento de não-conformidades no processo de acompanhamento

O prazo máximo para a empresa encaminhar à ABNT as evidências da implementação das ações corretivas decorrentes das não-conformidades identificadas durante o processo de acompanhamento é de até 90 (noventa) dias corridos.



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 11/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Prazos maiores podem ser acordados, desde que formalmente solicitados pela empresa, justificados e considerada a pertinência pela ABNT.

A ABNT deve avaliar a eficácia das ações corretivas implementadas.

7.1.2 Tratamento de produtos/serviços não-conformes no mercado

No caso de ocorrência de produtos/serviços não-conformes no mercado e, dependendo do grau de risco associado à não-conformidade a ABNT poderá atuar desde o aumento da frequência de auditorias até à sanções contratuais de suspensão e cancelamento da certificação.

7.2 Tratamento de reclamações

A empresa deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus clientes, contemplando os seguintes requisitos, a depender das especificidades do objeto do programa:

- a) uma Política para Tratamento das Reclamações, assinada pelo seu executivo maior, que evidencie que a empresa:
 - Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
 - Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis;
 - Estimula e analisa os resultados, bem como toma providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
 - Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- b) uma pessoa ou equipe formalmente designada, devidamente capacitada e com liberdade para o devido tratamento às reclamações;
- c) o desenvolvimento de programa de treinamento para a pessoa ou equipe responsável pelo tratamento das reclamações, bem como para as demais envolvidas, contemplando pelo menos os seguintes tópicos:
 - regulamentos e normas aplicáveis aos produtos, processos, serviços, pessoas ou sistemas de gestão;
 - noções sobre as Leis 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor;
 - noções de relacionamento interpessoal;
 - política para tratamento das reclamações;
 - procedimento para tratamento das reclamações.
- d) quando pertinente, instalações separadas e de fácil acesso pelos clientes que desejarem formular reclamações, bem como com placas indicativas e cartazes afixados estimulando as reclamações e informando sobre como e onde reclamar;
- e) procedimento para tratamento das reclamações, que deve contemplar um formulário simples de registro da reclamação pelo cliente, bem como rastreamento, investigação, resposta, resolução e fechamento da reclamação;
- f) devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;
- g) mapa que permita visualizar com facilidade a situação de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 meses;
- h) estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas nos últimos 18 meses e o tempo médio de resolução;



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware

PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 12/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- i) realização de análise crítica semestral das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

7.3 Auditoria extraordinária

A ABNT poderá realizar auditoria(s) extraordinária(s) com o objetivo de:

- a) acompanhar ações corretivas previamente acordadas, em decorrência de evidências objetivas que as justifiquem.
- b) verificar o atendimento aos requisitos estabelecidos do produto ou do sistema de gestão, em decorrência de reclamação de cliente.
- c) verificar o atendimento aos requisitos estabelecidos do produto ou do sistema de gestão, em decorrência de outras evidências objetivas que as justifiquem.

A(s) auditoria(s) extraordinária(s) poderá(ao) ser realizada(s) sem aviso prévio.

7.4 Ensaios extraordinários

Por deliberação da ABNT fundamentada em evidência objetiva que a justifique, poderá ser requerida a confecção extraordinária de um corpo de prova para a realização de ensaios de conformidade.

7.5 Instalação e manutenção de salas-cofre

A instalação e manutenção das salas-cofre deve ser feita exclusivamente pela empresa fabricante ou por seu representante autorizado.

As manutenções preventivas e corretivas serão avaliadas anualmente e caso não tenham sido executadas ou executadas por terceira parte que não seja o próprio fabricante ou seu autorizado, a sala cofre certificada em questão perderá o direito de usar a etiqueta de certificação, passando a ser um produto não conforme, para voltar a ter o direito de usar a etiqueta de certificação, o proprietário da sala cofre deverá contratar os serviços de manutenção do fabricante ou seu representante autorizado. A sala cofre em questão deverá sofrer análise do fabricante e da ABNT, para avaliar suas características e funcionalidades e um novo teste de estanqueidade deverá ser executado.

8 Marcação dos produtos certificados

8.1 Identificação da Marca de Segurança ABNT

A identificação da Marca de Segurança ABNT para produtos que estejam de acordo com a norma deverá ser realizada através da aposição de uma placa metálica cujo modelo encontra-se representado na figura 1.



Certificação de Salas-cofre e Cofres para hardware


PE-047.04

Data: Fev. 2011

Pág. Nº 13/13

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Figura 1 – Modelo de Placa de identificação da Marca de Segurança ABNT

 ABNT NBR 15247 S 60 D TIPO B <small>Type B</small>	Unidade de armazenagem segura Salas-cofre e cofres para hardware <small>Secure storage units - Data rooms and data containers</small>	
	Número de série: <small>Serial Nr.</small>	Ano de fabricação: <small>Fabrication year.</small>
	<p>Esta sala cofre foi fabricada e está certificada conforme a norma ABNT NBR 15247 sendo classificada para resistência ao fogo por 60 minutos. <small>This data container was manufactured and certified according ABNT NBR 15247 and is classified for 60 minutes fire resistance.</small></p> <p>Esta sala também foi testada conforme a norma ABNT NBR IEC 60529 com o grau de proteção IP67. <small>This data container was also tested according ABNT NBR IEC 60529 with protection degree IP67.</small></p> <p>Qualquer alteração em suas características originais por uso indevido ou desgaste natural, ou a falta de manutenção preventiva e corretiva, efetuada pelo fabricante ou seu credenciado invalida esta marca de segurança. <small>Any alteration in its original characteristics caused by improper use, natural wear and tear or lack of preventive and/or corrective maintenance made by the manufacturer or by their accredited invalidates this security mark.</small></p>	
	Controle – ABNT – Nº	

Dimensions: 42 mm, 55 mm, 51 mm, 147 mm (width); 22 mm, 11 mm, 60 mm, 14 mm, 108 mm (height)

A Placa de identificação da marca de Segurança ABNT só poderá ser instalada na sala-cofre que atenda aos requisitos deste PE e que o ensaio de estanqueidade “in loco” tenha sido acompanhado pela ABNT.

Todo fornecimento de sala-cofre deve possuir ART abrangendo o projeto, produção, instalação e manutenção.

8.2 Obrigações da Empresa detentora da Marca de Segurança ABNT

A Empresa detentora da Marca de Segurança ABNT deve solicitar à ABNT a confecção das placas de identificação da certificação com uma antecedência mínima de 60 dias da conclusão da instalação do produto no seu cliente.

A empresa detentora da Marca de Segurança ABNT deve informar a ABNT quando estiver concluindo a instalação das salas-cofre de forma que todas sejam inspecionadas por auditor da ABNT, e os ensaios para liberação do produto tenham sido acompanhados.

A Empresa detentora da Marca de Segurança ABNT não pode comercializar os produtos admitidos na Marca sem a identificação da certificação.

9 Produtos não-conformes

Entende-se por produtos não-conformes aqueles que denotam uma falta de cumprimento dos requisitos especificados. Na existência de alguma partida de tais produtos não-conformes, a Empresa deve inutilizá-la para posterior sucateamento ou adequação, não podendo entregar tal partida sob pretexto algum, enquanto não tenham voltado a passar pelos controles adequados.