

Transizione ISO/IEC 20000-1:2018

La nuova ISO/IEC 20001-1:2018 sostituirà la precedente edizione del 2011, che cesserà di essere valida il 30/09/2021. Il periodo di transizione è iniziato il 30/09/2018

Cosa è cambiato e quali sono i vantaggi?

Lo standard è stato riscritto per garantire una gestione dei servizi integrata e allineata con le diverse strategie aziendali, rendendo le prestazioni del sistema di gestione dei servizi più efficaci per la vostra organizzazione, i clienti ed i fornitori.

Lo standard adotta la struttura **HLS (High Level Structure)** comune a tutte le nuove ISO (ad esempio: ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013) permettendo la migliore interazione di più sistemi di gestione integrati tra loro.

I principali cambiamenti introdotti riguardano:

- separazione dei requisiti di incident management, service request management, service availability management, service continuity management, service level management, service catalogue management, capacity management, demand management;
- riduzione delle parti prescrittive dello standard per una più semplice applicazione del sistema di gestione dei servizi a qualsiasi organizzazione;
- riduzione della richiesta di documentazione a supporto del sistema di gestione dei servizi per una definizione più allineata alle esigenze dell'organizzazione;
- migliore definizione dei processi di design, built and transition del servizio.

Fra quanto tempo i certificati potranno essere revisionati secondo la ISO/IEC 20000-1:2018?

I certificati possono essere aggiornati durante un qualsiasi audit programmato prima del 30/09/2021.

L'**IAF (International Accreditation Forum)** ha però deciso che 18 mesi dopo la data di inizio della transizione tutti gli audit iniziali e quelli di ricertificazione dovranno essere conformi alla versione 2018 della norma. È quindi importante pianificare per tempo la realizzazione dei nuovi requisiti previsti e, di conseguenza, l'audit di transizione.

La data di scadenza delle certificazioni rilasciate in accordo a ISO/IEC 20000-1:2011 durante il periodo di transizione coinciderà con la fine del periodo di transizione stesso.

Durante il periodo di transizione le organizzazioni già certificate potranno scegliere di effettuare il passaggio alla nuova norma:

- in concomitanza di un audit di sorveglianza
- in concomitanza di un audit di ricertificazione
- tra due audit programmati, pianificando un audit extra.

Quali azioni occorre intraprendere per preparare la transizione al nuovo standard?

- familiarizzare con il contenuto della norma e identificare eventuali lacune che dovranno essere colmate per soddisfare i nuovi requisiti
- effettuare formazione propedeutica al personale interessato affinché sia preparato a comprendere i principali cambiamenti
- pianificare l'effettiva implementazione delle azioni necessarie e delle modifiche richieste al sistema di gestione dei servizi
- contattare il referente di schema per programmare la transizione ed effettuare l'audit
- valutare l'efficacia dell'implementazione attraverso audit interni e definire ulteriori azioni se necessario.

Tirane ottobre 2018