



REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI IT
(INFORMATION TECHNOLOGY)

INDICE

SEZIONE 1: CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000- 1:2018

CAPITOLO 0 GENERALITÀ

CAPITOLO 1 NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

CAPITOLO 2 CERTIFICAZIONE INIZIALE

CAPITOLO 8 PARTICOLARITÀ PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO

CAPITOLO 9 TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI

CAPITOLO 10 SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

CAPITOLO 11 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

SEZIONE 2: CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000- 1:2011

CAPITOLO 0 GENERALITÀ

CAPITOLO 1 NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

CAPITOLO 2 CERTIFICAZIONE INIZIALE

CAPITOLO 8 PARTICOLARITÀ PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO

CAPITOLO 9 TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI

CAPITOLO 10 SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

CAPITOLO 11 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

SEZIONE 3: TRANSIZIONE DELLA CERTIFICAZIONE DA ISO/IEC 20000-1:2011 A ISO/IEC 20000-1:2018

A.0 - GENERALITÀ

A.1 – RICHIESTA DI TRANSIZIONE

A.2 – ESECUZIONE DELL’AUDIT DI MIGRAZIONE

A.3 – EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000-1:2018

A.4 – VALIDITÀ DEI CERTIFICATI IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000-1:2011

A.5 – CERTIFICAZIONE E RINNOVO IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000-1:2011

SEZIONE 1: CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000- 1:2018

CAPITOLO 0: GENERALITÀ

0.1 Nel presente Regolamento sono definite le procedure supplementari e/o sostitutive, applicate da AQSCERT per la certificazione di Sistemi di Gestione di Servizi IT (Information Technology) rispetto a quanto già definito nel Regolamento Generale per la certificazione di Sistemi di Gestione.

I punti del presente Regolamento si riferiscono (e mantengono la stessa numerazione) ai punti corrispondenti del Regolamento Generale per la Certificazione di Sistemi di Gestione per i quali sono state apportate modifiche e/o integrazioni.

0.2 AQSCERT rilascia la certificazione in accordo ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021: 2015, ISO/IEC 20000-6:2017 ad Organizzazioni il cui Sistema di Gestione dei Servizi IT sia stato riconosciuto conforme a tutti i requisiti previsti dalla Norma ISO/IEC 20000: 2018.

0.6 La terminologia usata nel presente Regolamento è quella riportata nella norma ISO/IEC 20000-1:2018, ISO/IEC 20000-6:2017 e CEI EN ISO/IEC 17000:2005”

CAPITOLO 1: NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

1.1 Per ottenere la certificazione da parte di AQSCERT, un Sistema di Gestione dei Servizi IT deve soddisfare inizialmente e nel tempo i requisiti della Norma ISO/IEC 20000-1:2018 e quelli aggiuntivi, ove previsti dagli Organismi di Accreditamento.

CAPITOLO 2: CERTIFICAZIONE INIZIALE

2.1 Oltre a quanto stabilito dal Regolamento Generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, l’Organizzazione deve comunicare a AQSCERT se il Sistema di Gestione dei Servizi comprenda documentazione (procedure, registrazioni, ecc.) classificata come “riservata” e/o comunque non disponibile ai fini della certificazione. AQSCERT valuterà conseguentemente la sussistenza delle condizioni per poter proseguire l’iter di certificazione.

2.4 Unitamente alla richiesta di certificazione, o successivamente alla stessa, l’Organizzazione dovrà anche rendere disponibile a AQSCERT la seguente documentazione:

- catalogo dei servizi IT;
- architettura della rete e dei sistemi informativi.

CAPITOLO 8: PARTICOLARITÀ PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO

8.1 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, l’Organizzazione deve anche fornire una mappatura sui siti delle responsabilità per la conduzione dei processi di gestione dei servizi previsti dalla norma in modo da consentire la verifica della conformità di tutti detti processi.

La funzione centrale dell’Organizzazione deve gestire anche il riesame del catalogo dei servizi.

CAPITOLO 9: TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI

9.1 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, Qualora un’Organizzazione, con certificazione in corso di validità rilasciata da un altro Organismo di certificazione di Sistemi di Gestione dei Servizi IT, voglia trasferire la propria certificazione al AQSCERT, deve inviare al AQSCERT il “Questionario Informativo” di cui al punto 2.1 precisando le motivazioni della richiesta di trasferimento. Nel caso in cui la suddetta certificazione sia stata rilasciata da un Organismo di Certificazione accreditato nell’ambito dell’accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA, il AQSCERT valuterà caso per caso la sussistenza delle condizioni per il trasferimento.

CAPITOLO 10: SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, la sospensione della validità del Certificato è resa pubblica dal AQSCERT direttamente sul sito web www.aqscert.org come previsto al punto 5.3.

10.2 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, il ripristino del certificato è notificato per iscritto all’Organizzazione e reso pubblicamente noto dal AQSCERT attraverso il sito web www.aqscert.org.

10.3 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, l’avvenuta revoca del Certificato di Conformità è notificata per iscritto all’Organizzazione ed è resa pubblicamente nota.

CAPITOLO 11: RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, entro un mese dalla data della avvenuta comunicazione, AQSCERT aggiorna lo stato di validità del certificato.

SEZIONE 2: CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000- 1:2011

CAPITOLO 0: GENERALITÀ

0.1: Nel presente Regolamento sono definite le procedure supplementari e/o sostitutive, applicate da AQSCERT per la certificazione di Sistemi di Gestione si Servizi IT (Information Technology) rispetto a quanto già definito nel Regolamento Generale per la certificazione di Sistemi di Gestione.

I punti del presente Regolamento si riferiscono (e mantengono la stessa numerazione) ai punti corrispondenti del Regolamento Generale per la Certificazione di Sistemi di Gestione per i quali sono state apportate modifiche e/o integrazioni.

0.2: AQSCERT rilascia la certificazione in accordo ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021: 2015, ISO/IEC 20000-6:2017 ad Organizzazioni il cui Sistema di Gestione dei Servizi IT sia stato riconosciuto conforme a tutti i requisiti previsti dalla Norma ISO/IEC 20000: 2011.

0.6: La terminologia usata nel presente Regolamento è quella riportata nella norma ISO/IEC 20000-1:2011, ISO/IEC 20000-6:2017 e CEI EN ISO/IEC 17000:2005”

CAPITOLO 1: NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

1.1 Per ottenere la certificazione da parte di AQSCERT , un Sistema di Gestione dei Servizi IT deve soddisfare inizialmente e nel tempo i requisiti della Norma ISO/IEC 20000-1:2011 e quelli aggiuntivi, ove previsti dagli Organismi di Accreditamento.

CAPITOLO 2: CERTIFICAZIONE INIZIALE

2.1 Oltre a quanto stabilito dal Regolamento Generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, l’Organizzazione deve comunicare a AQSCERT se il Sistema di Gestione dei Servizi comprenda documentazione (procedure, registrazioni, ecc.) classificata come “riservata” e/o comunque non disponibile ai fini della certificazione. AQSCERT valuterà conseguentemente la sussistenza delle condizioni per poter proseguire l’iter di certificazione.

2.4 Unitamente alla richiesta di certificazione, o successivamente alla stessa, l’Organizzazione dovrà anche rendere disponibile a AQSCERT la seguente documentazione:

- catalogo dei servizi IT;
- architettura della rete e dei sistemi informativi.

CAPITOLO 8: PARTICOLARITÀ PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO

8.1 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, l’Organizzazione deve anche fornire una mappatura sui siti delle responsabilità per la conduzione dei processi di gestione dei servizi previsti dalla norma in modo da consentire la verifica della conformità di tutti detti processi.

La funzione centrale dell’Organizzazione deve gestire anche il riesame del catalogo dei servizi.

CAPITOLO 9: TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI

9.1 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, Qualora un’Organizzazione, con certificazione in corso di validità rilasciata da un altro Organismo di certificazione di Sistemi di Gestione dei Servizi IT, voglia trasferire la propria certificazione al AQSCERT, deve inviare al AQSCERT il “Questionario Informativo” di cui al punto 3.1 precisando le motivazioni della richiesta di trasferimento. Nel caso in cui la suddetta certificazione sia stata rilasciata da un Organismo di Certificazione accreditato nell’ambito dell’accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA, il AQSCERT valuterà caso per caso la sussistenza delle condizioni per il trasferimento.

CAPITOLO 10: SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, la sospensione della validità del Certificato è resa pubblica dal AQSCERT direttamente sul sito web www.aqscert.org come previsto al punto 5.3.

10.2 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, il ripristino del certificato è notificato per iscritto all’Organizzazione e reso pubblicamente noto dal AQSCERT attraverso il sito web www.aqscert.org

10.3 Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, l’avvenuta revoca del Certificato

di Conformità è notificata per iscritto all'Organizzazione ed è resa pubblicamente nota.

CAPITOLO 11: RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, entro un mese dalla data della avvenuta comunicazione, AQSCERT aggiorna lo stato di validità del certificato.

SEZIONE 3: TRANSIZIONE DELLA CERTIFICAZIONE DA ISO/IEC 20000-1:2011 A ISO/IEC 20000-1:2018

A.6 - GENERALITÀ

La presente sezione si applica quando un'Organizzazione in possesso di una certificazione rilasciata per conformità alla Norma ISO/IEC 20000-1:2011, richiede il passaggio della certificazione alla Norma ISO/IEC 20000-1:2018, di seguito definita "transizione". Per ottenere la certificazione da parte di AQSCERT alla nuova Norma, un Sistema di Gestione dei Servizi IT deve soddisfare inizialmente e nel tempo i requisiti della Norma ISO/IEC 20000-1:2018 e quelli aggiuntivi previsti dagli Organismi di Accreditamento. L'Organizzazione deve dimostrare di aver correttamente implementato ed attuato gli elementi di cambiamento tra cui: dimostrare di avere considerato il suo contesto nel definire il campo di applicazione del suo sistema e nell'effettuare la pianificazione del sistema di gestione basata sui propri rischi ed opportunità

A.7 – RICHIESTA DI TRANSIZIONE

Durante il periodo di transizione l'Organizzazione già certificata in conformità alla Norma ISO/IEC 20000-1:2011 può scegliere di effettuare il passaggio alla nuova Norma:

- a) in concomitanza di un audit di sorveglianza (con incremento dei tempi di audit)
- b) in concomitanza di un audit di ricertificazione (senza incremento dei tempi di audit)
- c) tra due audit programmati, pianificando un audit extra.

La richiesta di effettuazione della transizione deve essere inoltrata a AQSCERT da un rappresentante autorizzato dell'organizzazione richiedente.

A seguito della richiesta di transizione AQSCERT predispone un'offerta economica adeguata limitatamente all'audit di transizione.

A.8 – ESECUZIONE DELL'AUDIT DI MIGRAZIONE

L'audit di transizione è composto da un audit on-site per la verifica dell'applicazione dei nuovi requisiti di conformità della ISO/IEC 20000-1:2018.

Per le modalità di esecuzione dell'audit si veda quanto stabilito dal Regolamento generale per la certificazione di Sistemi di Gestione. Durante il periodo di transizione, qualora si riscontrino non conformità maggiori rispetto alla ISO/IEC 20000-1:2018 non risolte entro i termini previsti del Regolamento generale per la certificazione di Sistemi di Gestione, tali non conformità non influenzeranno negativamente il mantenimento della certificazione in corso di validità, purché, ovviamente, venga accertato che il Sistema di Gestione dei Servizi IT continui a mantenere la conformità alla Norma ISO/IEC 20000-1:2011.

La periodicità e l'estensione dei successivi audit per il mantenimento della certificazione rimangono invariati e seguono quanto previsto dal programma triennale di audit.

A.9 – EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000-1:2018

A completamento, con esito favorevole, dell'audit di transizione e previa convalida da parte di AQSCERT, è rilasciato un Certificato di Conformità alla nuova Norma la cui validità sarà calcolata in base alla precedente data di decisione per la certificazione/ricertificazione.

A.10 – VALIDITÀ DEI CERTIFICATI IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000-1:2011

Le certificazioni di conformità ai requisiti della Norma ISO/IEC 20000-1:2011 scadranno in data 30 settembre 2021.

L'Organizzazione che, dopo la data di scadenza del certificato, intenda nuovamente accedere alla certificazione, deve presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter previsto per la certificazione iniziale.

A.11 – CERTIFICAZIONE E RINNOVO IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000-1:2011

Le certificazioni e ricertificazioni di conformità ai requisiti della Norma ISO/IEC 20000-1:2011 dopo il 01 Aprile 2020 devono essere effettuate esclusivamente in conformità a ISO/IEC 20000-1:2018.