



INDICE

1.	Scopo ed entrata in vigore	2
2.	Campo di applicazione	2
3.	Termini e definizioni	2
4.	Responsabilità	3
5.	Controllo del regolamento	3
6.	Iter di certificazione	3
6.1	Generalità	3
6.2	Modalità di svolgimento degli audit e programma di audit	3
6.3	Avvio dell'iter di certificazione	4
6.4	Visita preliminare (preaudit)	4
6.5	Audit di 1° Stadio (Esame iniziale della documentazione + visita iniziale)	4
6.6	Audit di 2° Stadio (per la verifica iniziale del sistema di gestione o audit per la certificazione)	5
6.7	Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi	5
6.8	Audit di sorveglianza	5
6.9	Audit di rinnovo	5
6.10	Audit speciali o audit non programmati o eventuale riduzione del campo di applicazione della certificazione	5
6.10.1	Eventuale riduzione del campo di applicazione della certificazione	5
7.	Registro delle organizzazioni certificate	5
8.	Modalità di riferimento alla certificazione. Uso del certificato e del marchio	5
9.	Sospensione della certificazione	6
10.	Ritiro / annullamento della certificazione	6
11.	Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate	6
12.	Documentazione o informazioni documentate del sistema di gestione e relativa accessibilità per le verifiche di TÜV Italia srl	6
13.	Modifiche al sistema di gestione	6
14.	Modifiche alle regole del sistema di certificazione	6
15.	Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo	6
16.	Riservatezza	6
17.	Ricorsi (o Appelli)	7
18.	Reclami nei confronti di TÜV Italia	7
19.	Contenziosi	7
20.	Condizioni economiche	7

Descrizione della revisione	Riferimenti alla norma ISO/IEC 20000-1:2018 e a suoi requisiti (parr. 2, 3, 6)
-----------------------------	--

	Reparto	Data	Nome	Firma
Preparazione :	CTSSI	2019-10-30	Danilo Diomede	
Verifica :	BUM-RES	2019-10-30	Sara Brandimarti	<i>Documento privo di firme in quanto approvato nel sistema di gestione digitale di TÜV Italia Srl</i>
Verifica :	T&QM	2019-10-30	Stefano Parinl	
Approvazione :	RDBA	2019-10-30	Andrea Coscia	



1. Scopo ed entrata in vigore

Scopo di questo documento è integrare il Regolamento Generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione (RGSG) adottato da TÜV Italia s.r.l. (nel seguito denominata TÜV Italia), ai fini specifici della certificazione dei sistemi di gestione per l'Information Technology – Service Management (nel seguito anche "SMS").

Il presente regolamento entra in vigore nella data riportata in intestazione.

2. Campo di applicazione

Questo regolamento si applica alle attività di certificazione di sistemi di gestione per i servizi (SMS) svolte sotto accreditamento ACCREDIA.

Esso non pregiudica l'applicabilità di altri regolamenti inerenti ulteriori schemi certificativi per cui l'organizzazione risulti certificata da TÜV Italia e/o da altri Organismi di Certificazione.

Le normative applicabili come riferimento per gli SMS sono:

- la norma ISO/IEC 20000-1:2018 "Information Technology – Service Management – Part 1: Service management system requirement", identificata nel seguito come "la Norma" ;
- la linea guida ISO/IEC 20000-2:2019 "Information Technology - Service Management – Part 2: Guidance on the application of Service management systems"
- la linea guida ISO/IEC 20000-3:2019 "Information Technology - Service Management – Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1"
- la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 "Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione"
- la norma ISO/IEC 20000-6:2017 "Information Technology - Service Management – Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems"

Inoltre sono riferimento obbligatorio per l'accreditamento i documenti emessi da ACCREDIA e reperibili nel sito www.accredia.it :

- Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di certificazione ed ispezione RG-01
- Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di certificazione del sistema di gestione RG-01-01
- Eventuali Regolamenti Tecnici e Circolari

Per avere un riscontro puntuale delle attività svolte sotto accreditamento ACCREDIA, si può consultare direttamente il sito www.accredia.it oppure il sito www.tuv.it dove è possibile prendere visione dei certificati di accreditamento con i relativi allegati, inerenti ai settori coperti dall'accreditamento medesimo.

3. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nel presente regolamento è in accordo alle seguenti norme:

- ISO/IEC 20000-1:2018 "Information Technology – Service Management – Part 1: Service management system requirement" ;
- ISO/IEC TR 20000-10:2018 "Information Technology – Service Management – Part 10: Concepts and vocabulary"
- UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia";
- UNI CEI EN 45020:2007: "Normazione ed attività connesse – Vocabolario generale".
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 "Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali"

Gli acronimi ed i termini settoriali impiegati nel testo del presente Regolamento particolare sono:

- Service provider (fornitore di servizi): Organizzazione o parte di una organizzazione che gestisce ed eroga uno o più servizi al cliente. Nella presente edizione di Norma la definizione è stata conservata, sebbene del tutto equivalente a "Organizzazione".
- SLA (Service Level Agreement): Accordo documentato fra Organizzazione / service provider e cliente, che identifica i servizi e la loro performance concordata.
- Area tecnica: Processi e servizi compresi nel campo d'applicazione del SMS

Per la definizione di:



- Carezza (CA)
- Nonconformità (NC)
- Osservazione (OSS):
- Commento (COM)

si veda il Regolamento generale RGSG.

4. Responsabilità

Vale quanto riportato nel Regolamento Generale RGSG, par. 4.

5. Controllo del regolamento

Vale quanto riportato nel Regolamento Generale RGSG, par. 5.

Il presente regolamento particolare è a disposizione degli interessati sul sito internet www.tuv.it nella Sezione "Area Clienti".

In ogni caso le organizzazioni possono richiederne copia in formato cartaceo o digitale.

6. Iter di certificazione

6.1 Generalità

Vale quanto riportato nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.1, con le seguenti integrazioni:

- Il termine "Area Tecnica" è da riferirsi al SMS, comprensivo dei processi di "service management" e dei servizi compresi nel campo d'applicazione.
- La definizione dell'ambito di certificazione dovrà essere fatta sulla base del documento ISO/IEC TR 20000-3, che ne stabilisce i criteri, con particolare riferimento alla catena di fornitura ed alla governance dei servizi erogati da terzi.
- Lo scopo di certificazione dovrà riportare in modo esplicito il riferimento ai servizi erogati o al catalogo dei servizi. Allo stesso modo TÜV Italia riporterà tali riferimenti nei suoi rapporti di audit, in modo che l'oggetto della certificazione sia sempre chiaro.
- In presenza di contratti con fornitori critici, TÜV Italia ne verificherà le modalità di controllo e monitoraggio attraverso l'esame di Piani Qualità o altre registrazioni. Solo in casi eccezionali – e comunque previo accordo con l'organizzazione – potrà prevedere audit presso i fornitori.
- Lì dove l'organizzazione / service provider adotti politiche di "outsourcing" di servizi inclusi nel campo di applicazione, TÜV Italia considererà responsabile ai fini della compliance solo l'organizzazione stessa e non l'outsourcee; a quest'ultimo potrà essere allocata una responsabilità in merito alla diligenza nell'applicazione delle politiche imposte contrattualmente dall'organizzazione.
- In caso di audit combinato ISO 20000 / ISO 27001, il processo di gestione dell'*information security* del SMS deve essere sottoposto ad audit per verificare che:
 - La politica di *information security* sia appropriata al SMS ed ai servizi;
 - I rischi per l'*information security* siano stati identificati ed i relativi controlli siano adottati per supportare il SMS ed i servizi.

L'audit potrà beneficiare di evidenze del sistema di gestione ISO 27001, se il campo d'applicazione è coincidente col SMS. In caso contrario, le evidenze dovranno essere prodotte nell'ambito del SMS.

- In caso di organizzazioni multi-sito, il programma di audit sarà determinato in funzione delle esigenze di campionamento derivanti dalle prescrizioni del documento IAF MD 1:2018. Potrà essere usato il metodo del campionamento se tutti i siti:
 - Operano sotto lo stesso SMS, amministrato centralmente;
 - Sono inclusi nel programma di audit interni
 - Sono inclusi nel programma di riesame della direzione.

6.2 Modalità di svolgimento degli audit e programma di audit

Vale quanto riportato nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.2, con le seguenti integrazioni:



L'organizzazione, all'atto della richiesta di certificazione, è tenuta a comunicare se intende avvalersi della facoltà di negare al team di audit l'accesso a documenti che contengano informazioni considerate riservate o sensibili (per esempio informazioni relative al personale, ai clienti, ai fornitori, a proprietà intellettuale, alla sicurezza nazionale); in tale caso il TÜV Italia valuterà e documenterà se le informazioni cui può avere accesso sono sufficienti ai fini della valutazione del SMS; se non lo fossero, l'organizzazione ed il TÜV Italia devono raggiungere – ove possibile – un accordo sulle modalità di accesso a tutte le informazioni indispensabili per la valutazione del SMS; se l'accordo non può essere raggiunto, l'iter di certificazione non viene iniziato. Detto accordo può consistere nel fatto che l'organizzazione autorizzi il team di audit ad accedere ad informazioni, riservate o sensibili, solo per il tempo dell'audit e in base a modalità concordate, oppure che le informazioni sensibili vengano esaminate da un intermediario con competenza riconosciuta da TÜV Italia ed indipendente dall'organizzazione auditata.

Gli obiettivi dell'audit devono includere la verifica che le interazioni con altri soggetti esterni al perimetro del sistema di gestione siano identificate e sotto controllo. TÜV Italia dovrà inoltre accertare che l'Organizzazione sia consapevole ed in grado di gestire i rischi per il SMS e per i servizi derivanti da tali interazioni.

Sotto il profilo dell'accuratezza del campionamento dei processi e dei siti operativi, il programma di audit terrà conto delle differenze fra:

- I siti
- I servizi
- I clienti
- Eventuali altri soggetti
- Le lingue
- Eventuali turni di lavoro
- Versioni locali del sistema di gestione
- Requisiti regolatori

Un campione rappresentativo (cfr. IAF MD 1) sarà scelto in base al campo d'applicazione del SG, tenendo conto anche dell'elemento casuale.

Il programma di audit dovrà nel corso del triennio coprire l'intero campo d'applicazione del SG.

Il team di audit dovrà avere accesso alle evidenze dell'identificazione di altri soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi e di come essi siano sottoposti a controllo in base ai requisiti della Norma.

In caso di sistemi di gestione multipli (riferiti cioè a più di una norma certificabile), l'audit può essere eseguito e condurre al rilascio della certificazione, purché tutti i requisiti della norma di riferimento per il SMS siano stati soddisfatti, ed inoltre tutte le informazioni documentate siano identificabili rispetto al SMS, disponibili, conformi ai requisiti citati, e siano inoltre identificate le interfacce con gli altri sistemi di gestione. L'integrità dell'audit del SMS non deve essere influenzata negativamente dall'audit combinato.

6.3 Avvio dell'iter di certificazione

Vale quanto riportato nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.3.

6.4 Visita preliminare (preaudit)

Vale quanto riportato nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.4.

6.5 Audit di 1° Stadio (Esame iniziale della documentazione + visita iniziale)

Vale quanto riportato nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.5, con le seguenti integrazioni:

L'esame della documentazione dovrà accertare la presenza di un sistema di gestione contenente i documenti obbligatori di cui al requisito 7.5.4 della norma ISO/IEC 20000-1:

- a) il campo d'applicazione del SMS
- b) la politica e gli obiettivi per la gestione dei servizi
- c) il piano per la gestione dei servizi
- d) le politiche di "change management" e "sicurezza delle informazioni", e i/i piani/o di continuità del servizio



- e) i processi governati nel SMS
- f) i requisiti del/i servizio/i
- g) il "catalogo dei servizi" (o più cataloghi)
- h) SLA (service level agreement)
- i) Contratti con fornitori ("external supplier")
- j) Accordi con fornitori interni ("internal supplier") o con clienti che fungono da fornitore
- k) Procedure richieste dalla Norma
- l) RegISTRAZIONI necessarie per dimostrare conformità ai requisiti della Norma e del SMS

6.6 Audit di 2° Stadio (per la verifica iniziale del sistema di gestione o audit per la certificazione)

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.6, con le seguenti integrazioni:

TÜV Italia camperà tutte le "aree tecniche" incluse nel campo d'applicazione.

Si specifica che il Team di Audit non entrerà nel merito tecnologico dei servizi erogati (es.: verifiche sui codici informatici), quanto piuttosto verificherà gli approcci gestionali ed operativi, con riferimento essenziale al rispetto dei contratti con i clienti, in termini di requisiti espressi dal cliente e loro trasformazione in SLA.

6.7 Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.7, con le seguenti integrazioni:

TÜV Italia potrà riportare in allegato al certificato i servizi erogati a fronte dei rispettivi clienti, previa acquisizione del consenso scritto degli interessati, anche in merito alle modalità di pubblicazione di tali allegati.

6.8 Audit di sorveglianza

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.8, con le seguenti integrazioni:

Nel corso delle sorveglianze dovranno essere nuovamente sottoposte ad audit tutte le aree tecniche, almeno una volta. Qualora nel corso del ciclo di validità del certificato si verifichino modifiche alle aree tecniche ritenute significative, TÜV Italia potrà sottoporle a verifica durante l'audit di sorveglianza, ovvero in audit speciali (di cui al par. 6.10), rivalutando conseguentemente la durata dell'audit.

6.9 Audit di rinnovo

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.9.

6.10 Audit speciali o audit non programmati o eventuale riduzione del campo di applicazione della certificazione

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 6.10.

6.10.1 Eventuale riduzione del campo di applicazione della certificazione

TÜV Italia ha il diritto di ridurre il campo di applicazione della certificazione per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, qualora l'organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti di campo di applicazione della certificazione. Tale riduzione sarà congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione.

7. Registro delle organizzazioni certificate

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 7.

8. Modalità di riferimento alla certificazione. Uso del certificato e del marchio

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 8.

Per i sistemi di gestione certificati solo in accordo in accordo alla Norma, il marchio applicabile, salvo aggiornamenti, è il seguente:



Nota: nel caso di ulteriori certificazioni di sistema di gestione ottenute con TÜV Italia potrà essere inviato – se disponibile - un marchio specifico che faccia riferimento anche agli altri schemi per i quali si è conseguita la certificazione.

9. Sospensione della certificazione

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 9.

10. Ritiro / annullamento della certificazione

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 10.

11. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 11.

Inoltre nello specifico l'organizzazione dovrà evidenziare nella propria procedura di gestione dei reclami le modalità operative relative a:

- Eventuali comunicazioni alle autorità, se richiesto dall'ambito regolamentato.
- Valutazione degli effetti su eventuali underpinning contract e scelta delle modalità di mitigazione
- Assicurare interazioni soddisfacenti con altri elementi del SMS

12. Documentazione o informazioni documentate del sistema di gestione e relativa accessibilità per le verifiche di TÜV Italia srl

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 12.

13. Modifiche al sistema di gestione

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 13.

14. Modifiche alle regole del sistema di certificazione

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 14.

15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 15.

Inoltre, considerato che gli accordi di mutuo riconoscimento IAF MLA non riguardano lo schema ISO/IEC 20000-1, per valutare la fattibilità tecnica e prima di procedere con l'iter di certificazione sarà necessario verificare l'esistenza di accordi bilaterali fra Accredia e l'ente di accreditamento sotto il quale è stato rilasciato il certificato dell'organizzazione richiedente.

16. Riservatezza

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 16.



17. Ricorsi (o Appelli)

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 17.

18. Reclami nei confronti di TÜV Italia

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 18.

19. Contenziosi

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 19.

20. Condizioni economiche

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 20.