

Prot. DC2019SSV050

Milano, 20-02-2019

A tutti gli Organismi di Certificazione accreditati e accreditandi operanti la certificazione di sistemi di gestione Servizi informatici

Responsabili di schema

Alle Associazioni degli organismi di valutazione della conformità
Loro Sedi

**Oggetto: Dipartimento DC – Circolare Informativa N° 05/2019
Disposizioni in materia di transizione alla norma ISO/IEC 20000-1:2018 degli
accreditamenti nello schema ITX**

In data 30 Settembre 2018, è stata pubblicata la Norma Internazionale ISO/IEC 20000-1:2018 "*Information technology -- Service management -- Part 1: Service management system requirements*", applicabile agli Organismi che effettuano la certificazione dei sistemi di gestione ITX.

La norma ISO/IEC 20000-1:2018 sostituisce la ISO/IEC 20000-1:2011, che è stata contestualmente ritirata, ma che continua a valere nel periodo di transizione.

Lo IAF ha concordato un periodo di transizione di 3 anni dalla data di pubblicazione della norma, pertanto dal 30 Settembre 2021 le certificazioni emesse in base alla ISO/IEC 20000-1:2011 non saranno più valide.

Nuove domande di Accreditamento

Accredia accetta nessuna nuova domanda di accreditamento che faccia riferimento alla sola norma di certificazione ISO/IEC 20000-1:2011.

Organismi già accreditati con riferimento alla ISO/IEC 20000-1:2011 – gestione della transizione

Gli Organismi di certificazione (OdC) devono assicurarsi che, prima di gestire pratiche di certificazione a fronte della nuova edizione di norma, il proprio personale direttamente coinvolto (personale operativo, ispettori e Comitati di Delibera), sia formato, per il proprio livello di competenza, sulle novità introdotte dalla ISO/IEC 20000-1:2018.

Accredia, se non richiesto esplicitamente, verificherà l'adeguamento alla nuova norma in occasione delle verifiche di sorveglianza e rinnovo già previste nel normale ciclo di Accreditamento, a partire dal 01 Marzo 2019.

ACCREDIA intende evitare – in linea di massima - che il passaggio alla nuova norma costituisca un aggravio di costi per gli Organismi di certificazione, fatti salvi i casi particolari connessi a situazioni di persistente non allineamento alla norma e/o dovuti a richieste specifiche (es. di "transizione anticipata") che implicino attività ispettive supplementari o straordinarie, i cui costi aggiuntivi per l'OdC saranno comunque sempre oggetto di preventivo comunicato per accettazione, secondo le prassi usuali.

Per facilitare questo processo di transizione, viene allegato a questa circolare un esempio di come possa essere strutturato un Piano di Transizione. Tale Piano dovrà essere reso disponibile al Gruppo di verifica ACCREDIA in occasione della verifica di transizione, con i relativi allegati. Il GVI ACCREDIA allegnerà quindi il Piano di Transizione al proprio rapporto di verifica e vi annoterà la propria valutazione

Dal 01 Aprile 2020 tutti gli organismi che svolgeranno audit iniziali o di rinnovo dovranno utilizzare il nuovo standard.

Eventuali Non Conformità relative al processo di accreditamento dell'OdC, con riferimento alla nuova norma, emerse durante le verifiche di transizione, dovranno essere gestite da parte dell'OdC tramite azioni correttive che dovranno essere trasmesse ad Accredia. Dovranno essere rese disponibili registrazioni tali da dimostrare che tutte le NC emesse da ACCREDIA relative alla nuova norma siano state chiuse con l'implementazione di adeguate azioni correttive (verifica di attuazione ed efficacia), prima che la Direzione di ACCREDIA possa poter esprimere al proprio Comitato Settoriale di Accreditamento una raccomandazione di approvazione a fronte della ISO/IEC 20000-1:2018.

Dal 30 settembre 2021 i restanti accreditamenti ITX che facciano ancora riferimento alla ISO/IEC 20000-1:2011 verranno revocati.

Restando a Vostra disposizione per eventuali chiarimenti e approfondimenti, Vi inviamo i nostri cordiali

Dott. Emanuele Riva
Direttore Dipartimento
Certificazione e Ispezione



Esempio di Piano di Transizione alla ISO/IEC 20000-1:2018

Ogni OdC deve compilare questo modulo (o predisporre un documento simile) e renderlo disponibile al Team di verifica ACCREDIA prima o in occasione della verifica di Transizione.

È necessario inoltre allegare la documentazione che riporti le evidenze richieste per rispondere alle domande del questionario.

| N° | Domanda | Spazio riservato ad ACCREDIA |
|----|---|---|
| 1. | <p>È stata pianificata la comunicazione ai clienti relativamente alla gestione della transizione? Allegare evidenze.</p> | <p>Chiusura C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Se Aperto chiarire:</p> |
| 2. | <p>È stato stilato un piano di formazione per</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ il personale addetto al riesame del contratto ▪ i Responsabili dei Programmi di audit ▪ gli auditor ▪ i decision maker? | <p>Chiusura C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Se Aperto chiarire:</p> |
| 3. | <p>È stato valutato l'impatto sull'imparzialità della nuova edizione della norma (compreso per le organizzazioni sotto il controllo del Vs. Odc)? Allegare le evidenze</p> | <p>Chiusura C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Se Aperto chiarire:</p> |
| 4. | <p>Sono previste variazioni alla documentazione contrattuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ regolamento per l'uso del marchio ▪ domanda di certificazione e questionario allegato ▪ regolamento di certificazione (gestione del rinnovo) ▪ modelli ▪ altro? <p>Allegare le evidenze</p> | <p>Chiusura C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Se Aperto chiarire:</p> |
| 5. | <p>Sono stati individuati altri documenti da modificare ed è stato stilato un piano ed individuati tempi di rilascio e di diffusione e responsabilità di attuazione del piano stesso (politica, regolamenti generali, modello degli attestati di conformità, Procedura di qualifica degli Ispettori/Commissari di Esame ed Esperti)? Fornire evidenze</p> | <p>Chiusura C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Se Aperto chiarire:</p> |
| 6. | <p>Sono previste variazioni della documentazione di valutazione a fronte dei nuovi requisiti della norma comuni a tutte le norme HLS e quelli specifici riguardanti competenza e pianificazione dei servizi, variazione delle informazioni documentate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste di riscontro ▪ Piano di audit ▪ Rapporto di audit ▪ Programma di audit ▪ Altro? <p>Allegare le evidenze</p> | <p>Chiusura C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Se Aperto chiarire:</p> |
| 7. | <p>Ritenete necessario modificare i template dei contratti (es. calcolo dei giorni-uomo anche in relazione alla ISO/IEC 20000-6:2017)? Allegare evidenze.</p> | <p>Chiusura C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Se Aperto chiarire:</p> |