



Regolamento per la certificazione di Sistemi di Gestione
dei Servizi IT (Information Technology)



Regolamento per la certificazione di Sistemi di Gestione dei Servizi IT (Information Technology)

In vigore dal 6 Giugno 2019

RINA
Via Corsica 12
16128 Genova - Italia

tel +39 010 53851
fax +39 010 5351000
web site : www.rina.org

Regolamenti tecnici



Il presente regolamento è suddiviso in tre sezioni a seconda del servizio di certificazione richiesto:

Sezione 1:

Certificazione di Sistemi di Gestione dei Servizi IT in conformità a ISO/IEC 20000-1:2018

Sezione 2:

Certificazione di Sistemi di Gestione dei Servizi IT in conformità a ISO/IEC 20000-1:2011

Sezione 3:

Transizione della certificazione da ISO/IEC 20000-1:2011 a ISO/IEC 20000-1:2018



INDICE

SEZIONE 1: CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000-1:2018.....	4
CAPITOLO 1 GENERALITÀ	4
CAPITOLO 2 NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE	4
CAPITOLO 3 CERTIFICAZIONE INIZIALE	4
CAPITOLO 6 ESECUZIONE DEGLI AUDIT	5
CAPITOLO 7 GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA'	5
CAPITOLO 9 PARTICOLARITA' PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO	5
CAPITOLO 10 TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI	6
CAPITOLO 11 SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	6
CAPITOLO 12	6
RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	6
SEZIONE 2: CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE IN CONFORMITÀ A ISO/IEC 20000-1:2011.....	7
CAPITOLO 1 GENERALITÀ	7
CAPITOLO 2 NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE	7
CAPITOLO 3 CERTIFICAZIONE INIZIALE	7
CAPITOLO 6 ESECUZIONE DEGLI AUDIT	8
CAPITOLO 7 GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA'	8
CAPITOLO 9 PARTICOLARITA' PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO	8
CAPITOLO 10 TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI	9
CAPITOLO 11 SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	9
CAPITOLO 12	9
RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	9
SEZIONE 3: TRANSIZIONE DELLA CERTIFICAZIONE DA ISO/IEC 20000-1:2011 A ISO/IEC 20000-1:2018	10
A.0 - GENERALITÀ.....	10
A.1 – RICHIESTA DI TRANSIZIONE	10
A.2 – ESECUZIONE DELL'AUDIT DI MIGRAZIONE.....	10
A.3 – EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITA' A ISO/IEC 20000-1:2018	11
A.4 – VALIDITA' DEI CERTIFICATI IN CONFORMITA' A ISO/IEC 20000-1:2011.....	11
A.5 – CERTIFICAZIONE E RINNOVO IN CONFORMITA' A ISO/IEC 20000-1:2011	11



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

CAPITOLO 1 **GENERALITÀ**

1.1

Nel presente Regolamento sono definite le procedure supplementari e/o sostitutive, applicate da RINA 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.

1.2

RINA 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.

In caso sia richiesta la certificazione con il riconoscimento APMG, RINA rilascia la certificazione in accordo ai requisiti del regolamento "RCB Terms and Conditions for Registration - APMG ISO/IEC 20000 Certified Organisation Scheme" Vers 2-1 Aprile 2019.

1.7

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 2 **NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE**

2.1

Per ottenere la certificazione da parte di RINA, 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. In caso che la certificazione sia rilasciata con il riconoscimento APMG devono essere considerati i requisiti definiti da APMG.

CAPITOLO 3 **CERTIFICAZIONE INIZIALE**

3.1

Oltre a quanto stabilito dal Regolamento Generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, l'Organizzazione deve comunicare a RINA se il Sistema di Gestione dei Servizi comprenda documentazione (procedure, registrazioni, ecc.) classificata come "riservata" e/o comunque non



**Sezione 1:
Certificazione di sistemi di gestione dei servizi IT
in conformità a ISO/IEC 20000-1:2018**

disponibile ai fini della certificazione. RINA valuterà conseguentemente la sussistenza delle condizioni per poter proseguire l'iter di certificazione.

3.4

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

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

3.6

Nel caso sia stato richiesto il riconoscimento APMG l'accettazione del presente Regolamento autorizza il RINA a comunicare le informazioni dell'Organizzazione ad APMG e alla pubblicazione del certificato sul sito APMG, previa sua approvazione. Il RINA comunicherà ad APMG ogni modifica riguardante il certificato nel corso della sua validità.

CAPITOLO 6 ESECUZIONE DEGLI AUDIT

6.1

Per ogni audit è predisposto un "Piano di Audit" in accordo a quanto previsto dalla norma ISO/IEC 17021:2015, ISO/IEC 20000-6 e nel regolamento APMG di riferimento che è trasmesso all'organizzazione cliente con adeguato anticipo.

CAPITOLO 7 GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA'

7.3

Nel caso sia stato richiesto il riconoscimento APMG l'accettazione del presente Regolamento autorizza il RINA a comunicare le informazioni dell'Organizzazione ad APMG e alla pubblicazione del certificato sul sito APMG, previa sua approvazione. Il RINA comunicherà ad APMG ogni modifica riguardante il certificato nel corso della sua validità.

CAPITOLO 9 PARTICOLARITA' PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO

9.1

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 10

TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI

10.1

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, riconosciuto da APMG, voglia trasferire la propria certificazione al RINA, deve inviare al RINA 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, ma non registrato presso APMG, il RINA valuterà caso per caso la sussistenza delle condizioni per il trasferimento.

CAPITOLO 11

SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

11.1

Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, la sospensione della validità del Certificato è resa pubblica dal RINA direttamente sul sito web www.rina.org come previsto al punto 6.3 ed è comunicata ad APMG in caso di certificazione rilasciata sotto il riconoscimento di APMG.

11.2

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 RINA attraverso il sito web <http://www.rina.org> ed è anche comunicato ad APMG in caso di certificazione rilasciata sotto il riconoscimento di APMG.

11.3

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 dal ed è anche comunicata ad APMG in caso di certificazione rilasciata sotto il riconoscimento di APMG.

CAPITOLO 12

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, RINA aggiorna lo stato di validità del certificato e ne dà comunicazione anche ad APMG in caso di certificazione rilasciata sotto il riconoscimento di APMG.



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

CAPITOLO 1 **GENERALITÀ**

1.1

Nel presente Regolamento sono definite le procedure supplementari e/o sostitutive, applicate da RINA 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.

1.2

RINA 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.

In caso sia richiesta la certificazione con il riconoscimento APMG, RINA rilascia la certificazione in accordo ai requisiti del regolamento "RCB Terms and Conditions for Registration - APMG ISO/IEC 20000 Certified Organisation Scheme" Vers 2-1 Aprile 2019.

1.7

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 2 **NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE**

2.1

Per ottenere la certificazione da parte di RINA, 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. In caso che la certificazione sia rilasciata con il riconoscimento APMG devono essere considerati i requisiti definiti da APMG.

CAPITOLO 3 **CERTIFICAZIONE INIZIALE**

3.1

Oltre a quanto stabilito dal Regolamento Generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, l'Organizzazione deve comunicare a RINA se il Sistema di Gestione dei Servizi comprenda documentazione (procedure, registrazioni, ecc.) classificata come "riservata" e/o comunque non



Sezione 2:
Certificazione di sistemi di gestione dei servizi IT
in conformità a ISO/IEC 20000-1:2011

disponibile ai fini della certificazione. RINA valuterà conseguentemente la sussistenza delle condizioni per poter proseguire l'iter di certificazione.

3.4

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

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

3.6

Nel caso sia stato richiesto il riconoscimento APMG l'accettazione del presente Regolamento autorizza il RINA a comunicare le informazioni dell'Organizzazione ad APMG e alla pubblicazione del certificato sul sito APMG, previa sua approvazione. Il RINA comunicherà ad APMG ogni modifica riguardante il certificato nel corso della sua validità.

CAPITOLO 6

ESECUZIONE DEGLI AUDIT

6.1

Per ogni audit è predisposto un "Piano di Audit" in accordo a quanto previsto dalla norma ISO/IEC 17021:2015, ISO/IEC 20000-6 e nel regolamento APMG di riferimento che è trasmesso all'organizzazione cliente con adeguato anticipo.

CAPITOLO 7

GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA'

7.3

Nel caso sia stato richiesto il riconoscimento APMG l'accettazione del presente Regolamento autorizza il RINA a comunicare le informazioni dell'Organizzazione ad APMG e alla pubblicazione del certificato sul sito APMG, previa sua approvazione. Il RINA comunicherà ad APMG ogni modifica riguardante il certificato nel corso della sua validità.

CAPITOLO 9

PARTICOLARITA' PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO

9.1

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 10

TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI

10.1

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, riconosciuto da APMG, voglia trasferire la propria certificazione al RINA, deve inviare al RINA 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, ma non registrato presso APMG, il RINA valuterà caso per caso la sussistenza delle condizioni per il trasferimento.

CAPITOLO 11

SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

11.1

Oltre a quanto previsto dal Regolamento generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, la sospensione della validità del Certificato è resa pubblica dal RINA direttamente sul sito web www.rina.org come previsto al punto 6.3 ed è comunicata ad APMG in caso di certificazione rilasciata sotto il riconoscimento di APMG.

11.2

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 RINA attraverso il sito web <http://www.rina.org> ed è anche comunicato ad APMG in caso di certificazione rilasciata sotto il riconoscimento di APMG.

11.3

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 dal ed è anche comunicata ad APMG in caso di certificazione rilasciata sotto il riconoscimento di APMG.

CAPITOLO 12

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, RINA aggiorna lo stato di validità del certificato e ne dà comunicazione anche ad APMG in caso di certificazione rilasciata sotto il riconoscimento di



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

A.0 - 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 RINA 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.1 – 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 RINA da un rappresentante autorizzato dell'organizzazione richiedente.

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

A.2 – 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.



Sezione 3:
Transizione della certificazione da
ISO/IEC 20000-1:2011 a ISO/IEC 20000-1:2018

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

A completamento, con esito favorevole, dell'audit di transizione e previa convalida da parte di RINA, 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.4 – VALIDITA' DEI CERTIFICATI IN CONFORMITA' 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.5 – CERTIFICAZIONE E RINNOVO IN CONFORMITA' 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.

Regolamento per la certificazione di
Sistemi di Gestione dei Servizi IT (Information Technology)



Sezione 3:
Transizione della certificazione da
ISO/IEC 20000-1:2011 a ISO/IEC 20000-1:2018

Pubblicazione: RC/C 57
Edizione Italiana

RINA
Via Corsica 12
16128 Genova - Italia

tel +39 010 53851
fax +39 010 5351000
web site : www.rina.org

Regolamenti tecnici