



<i>Tytuł</i>	SZCZEGÓŁOWE WYTYCZNE DOTYCZĄCE CERTYFIKACJI SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA USŁUGAMI IT (ISO/IEC 20000-1)
<i>Odniesienie</i>	PR.PART. CSQ-ITX
<i>Rewizja i data wejścia w życie</i>	Rew. 0 z dnia 13/03/2017 r.
<i>Zatwierdzony przez</i>	IMQ S.p.A. – Dział Systemów Zarządzania



Art. 1. PRZEDMIOT SZCZEGÓŁOWYCH WYTYCZNYCH

1.1 Informacje ogólne

Niniejsze Szczegółowe Wytyczne mają zastosowanie do Certyfikacji Systemów Zarządzania Usługami IT w oparciu o normę ISO/IEC 20000-1 jako uzupełnienie postanowień zawartych w Regulaminie IMQ certyfikacji systemów zarządzania – System CSQ (Reg. CSQ).

Art. 2. WARUNKI OGÓLNE

1.2 Certyfikacja

1.2.1 Dokumentacja

Dla potrzeb rozpoczęcia czynności auditowych Organizacja (Dostawca Usługi) musi dostarczyć następujące dokumenty:

- Politykę Zarządzania Usługą
- Zakres zastosowania oraz założenia Systemu Zarządzania Usługą
- Określenie głównych stanowisk i odpowiedzialności
- Ogólny plan Zarządzania Usługą
- Katalog usług
- Supply Chain dla potrzeb świadczenia usługi, tj. wykres zależności pomiędzy przewidzianymi procesami normy a ewentualnymi dostawcami (outsourcer) biorącymi udział w świadczeniu usługi
- Przykład lub strukturę SLA świadczenia usług
- Procedury wymagane przez normę odniesienia

Przed przeprowadzeniem kolejnych etapów auditu Organizacja zobowiązana jest do sprecyzowania, czy wśród wymienionych powyżej zapisów systemu zarządzania istnieją takie, które nie mogą być udostępnione zespołowi auditowemu, ponieważ zawierają informacje poufne lub wrażliwe, wraz z podaniem odpowiedniego uzasadnienia. Jeżeli przegląd tego typu danych okaże się niezbędny dla przeprowadzenia auditu, to należy przewidzieć obecność kompetentnego i niezależnego od Organizacji pośrednika (IAF MD 18).

1.2.2 Procedura certyfikacyjna

Czynności certyfikacyjne Systemu Zarządzania Usługą dzielą się zasadniczo na dwa etapy zwane „Stage 1” i „Stage 2”.

Stage 1 obejmuje kontrolę konfiguracji Systemu Zarządzania Usługą poprzez ocenę dokumentacji przewidzianej w powyższym punkcie 1.2.1.



Przed przystąpieniem do oceny dokumentacji Kierownik Zespołu Auditowego przeprowadza weryfikację zdolności do uzyskania certyfikacji przez Organizację w oparciu o dokument ISO/IEC TR 20000-3:2009 - Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.

Celem tej analizy jest ocena zdolności Organizacji do zapewnienia kontroli wszystkich procesów wymaganych przez normę, nawet jeżeli zostały one powierzone dostawcom zewnętrznym (outsourcer). Negatywna ocena zdolności certyfikacyjnej Organizacji skutkuje zakończeniem procesu.

Pozytywny wynik czynności przeprowadzonych w ramach Stage 1 umożliwia zaplanowanie kolejnego etapu Stage 2.

Stage 2 służy ocenie stopnia wdrożenia Systemu Zarządzania Usługą jak również usunięciu nieprawidłowości, które ewentualnie zostały stwierdzone na etapie Stage 1.