

**REGOLAMENTO PARTICOLARE PER LA CERTIFICAZIONE  
DI GESTIONE DEI SERVIZI INFORMATICI  
(IT Service Management Systems)**

ED.	REV.	DATA	MOTIVAZIONI DELLE MODIFICHE ALLA PRECEDENTE REVISIONE	REDATTO RSQ	VERIFICATO DO	APPROVATO DG
4	00	01/04/21	Prima emissione	S. Bertini	D. Venditti	Urbano Strada
4	01	30/06/21	Aggiornamento verifica documentale Accredia	S. Bertini	D. Venditti	Urbano Strada

**Indice**

1.	PRESENTAZIONE APAVE CERTIFICATION ITALIA .....	3
2.	ACCREDITAMENTI APAVE CERTIFICATION ITALIA.....	3
3.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO .....	3
4.	TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI .....	3
5.	RESPONSABILITÀ.....	3
5.1	DIRITTI E DOVERI DI APAVE CERTIFICATION ITALIA-SEDE DI ROMA.....	3
5.1.1	RISERVATEZZA .....	3
5.1.2	MODIFICHE AL REGOLAMENTO .....	3
5.2	DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE .....	3
5.2.1	ASPETTI GENERALI DEL RAPPORTO ORGANIZZAZIONE/APAVE CERTIFICATION ITALIA-SEDE DI ROMA .....	4
5.2.2	USO DEL MARCHIO, DEL LOGO E DEL CERTIFICATO.....	4
5.2.3	MODIFICHE AL SGA DELL'ORGANIZZAZIONE.....	4
5.2.4	ACCESSO ALLE REGISTRAZIONI DEI RECLAMI .....	4
5.2.5	PRESENZA PRESSO L'ORGANIZZAZIONE DI ISPETTORI ED OSSERVATORI .....	4
5.2.6	COMUNICAZIONI .....	4
6.	CONDIZIONI RELATIVE AL POSSESSO DELLE AUTORIZZAZIONI .....	4
7.	ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE .....	5
7.1	AUDIT INIZIALE DI CERTIFICAZIONE .....	5
7.1.1	AUDIT DI FASE 1 .....	5
7.1.2	AUDIT DI FASE 2 .....	6
7.2	ESAME DEGLI ESITI DELLA VALUTAZIONE .....	6
7.3	RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE .....	6
7.4	ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE IN SORVEGLIANZA .....	6
7.5	RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE .....	6
7.6	DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE .....	6
8.	AUDIT STRAORDINARI.....	6
9.	PROCEDURA DI RINNOVO .....	7
10.	ESTENSIONE/RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	7
11.	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	7
12.	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	7
13.	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE .....	7
14.	TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRI ODC .....	7
14.1	RIESAME PRELIMINARE.....	7
14.2	CERTIFICAZIONE .....	7
14.3	CLAUSOLE CONTRATTUALI .....	7
15.	RICORSI.....	7
16.	RECLAMI .....	7
17.	CONTENZIOSI.....	7
18.	GESTIONE DEL CONTRATTO APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA-ORGANIZZAZIONE .....	7
18.1	QUOTAZIONE CONTRATTUALE.....	7
18.2	FATTURAZIONE .....	7

### **1. PRESENTAZIONE APAVE CERTIFICATION ITALIA**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

### **2. ACCREDITAMENTI APAVE CERTIFICATION ITALIA**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

### **3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO**

Questo documento specifica e dettaglia alcune condizioni aggiuntive specifiche relative all'iter di certificazione dei sistemi di gestione per la Gestione dei Servizi, secondo la norma ISO/IEC 20000-1:2018.

Per tutti gli argomenti non esplicitamente citati o descritti in questo Regolamento Particolare, vale quanto descritto nel Regolamento di Certificazione Apave Certification Italia S.r.l.. In caso di disposizioni non omogenee prevale il presente regolamento e in caso di ulteriori dubbi si fa riferimento allo Standard di riferimento ISO/IEC 20000-1:2018 per le organizzazioni e le ISO17021-1:2015 e ISO/IEC 20000-6:2017 per Apave Certification Italia S.r.l..

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti tra APAVE CERTIFICATION ITALIA S.r.l. e le Organizzazioni che intendono ottenere e far registrare la Certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Gestione dei Servizi in conformità allo Standard di riferimento ISO/IEC 20000-1:2018.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato Rappresentativo Parti per la salvaguardia dell'imparzialità nel quale sono rappresentate le parti interessate alla certificazione.

La certificazione può essere rilasciata sul sistema informativo aziendale nella sua interezza o in specifiche aree ed applicazioni di particolare criticità.

Il presente regolamento è disponibile sul sito [www.apave-certification.it](http://www.apave-certification.it) o richiedibile a:

#### **APAVE CERTIFICATION ITALIA SRL – SEDE OPERATIVA ROMA**

Via Giuseppe Rosaccio, 33 – 00156 ROMA (RM) – ITALIA – tel. 06/33270123 – fax 06/33220293

e-mail: [info.certification.it@apave.com](mailto:info.certification.it@apave.com) - posta elettronica certificata (PEC): [info@pec.apave-certification.it](mailto:info@pec.apave-certification.it)

### **4. TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI**

Valgono termini, definizioni e abbreviazioni riportate in RG-01 parte generale in revisione corrente.

### **5. RESPONSABILITÀ**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

#### **5.1 DIRITTI E DOVERI DI APAVE CERTIFICATION ITALIA-SEDE DI ROMA**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

##### **5.1.1 RISERVATEZZA**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

##### **5.1.2 MODIFICHE AL REGOLAMENTO**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

#### **5.2 DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente

**5.2.1 ASPETTI GENERALI DEL RAPPORTO ORGANIZZAZIONE/APAVE CERTIFICATION ITALIA-SEDE DI ROMA**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**5.2.2 USO DEL MARCHIO, DEL LOGO E DEL CERTIFICATO**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**5.2.3 MODIFICHE AL SGA DELL'ORGANIZZAZIONE**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**5.2.4 ACCESSO ALLE REGISTRAZIONI DEI RECLAMI**

Oltre a quanto prescritto nel corrispondente paragrafo del RG-01 parte generale, APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA richiede all'organizzazione di rendere disponibile a APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA un elenco aggiornato degli eventuali reclami ricevuti relativi agli impatti di natura ambientale quali, a titolo di esempio: sanzioni, procedimenti penali in corso, esposti, azioni volte al risarcimento per danni ambientali, altro.

Qualora una organizzazione richiedente certificazione sia coinvolta in procedimenti legali in corso o con sentenza passata in giudicato, APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA effettua adeguata e sistematica sorveglianza del problema specifico sia durante audit di certificazione (Fase1 e Fase2), sia in audit di mantenimento e rinnovo. Il GA APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA deve raccogliere evidenze oggettive significative, necessarie a dimostrare che per l'oggetto della condanna o del procedimento, non è ancora in essere la violazione contestato al momento dell'audit. APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA si riserva il diritto di effettuare Audit Supplementari o anticipare a 6 mesi l'audit di primo mantenimento sull'organizzazione.

L'organizzazione si impegna a tenere aggiornato APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA di tutti gli sviluppi dei procedimenti in essere.

APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA precisa che l'esistenza di procedimenti penali in corso è collegata ad una ipotesi di reato ma non dimostra la colpevolezza del rappresentante legale dell'organizzazione (o di altra persona fisica operante per conto dell'organizzazione) fino a sentenza definitiva passata in giudicato e che l'eventuale condanna (reclusione, ammenda, altro) prevista della legislazione vigente porta alla espiazione della pena.

Nel caso in cui aree, attività, impianti compresi nello scopo del certificato rilasciato da APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA siano oggetto di sequestro, APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA valuta se il sequestro renda impossibile verificare che il sistema di gestione continui ad essere conforme ed efficacemente attuato e, in caso negativo, sospende il certificato, dopo avere effettuato un Audit Supplementare.

**5.2.5 PRESENZA PRESSO L'ORGANIZZAZIONE DI ISPETTORI ED OSSERVATORI**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**5.2.6 COMUNICAZIONI**

Qualora l'organizzazione venisse ad essere interessata da provvedimenti sanzionatori, sospensione di autorizzazioni o altro che abbia impatto diretto sul sistema di gestione di continuità operativa, queste devono essere tempestivamente comunicate a APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA via mail/pec/fax/raccomandata, che tramite il Responsabile di Schema ITX potrà decidere di programmare un audit straordinario e/o anticipare audit di mantenimento e/o altro.

**6. Condizioni relative al possesso delle autorizzazioni**

APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA verifica che l'organizzazione abbia stabilito un'efficace procedura per identificare ed avere accesso ai requisiti di legge relativi alla gestione del servizio pertinenti allo scopo dell'ITX, tra cui quelli legati al trattamento dei dati personali e a quelli specifici del settore in cui opera l'Organizzazione. Il mantenimento e la valutazione della conformità ai requisiti cogenti ricadono sotto la responsabilità dell'organizzazione che gestisce il sistema ITX e che rilascia apposita attestazione, APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA si limita ad eseguire le verifiche a campione per acquisire la fiducia

che il sistema ITX sia efficace sotto questo punto di vista e che, nell'eventualità di non conformità rispetto ai requisiti cogenti, l'organizzazione metta in atto idonee azioni correttive atte a rimuovere le cause radice, per la successiva individuazione delle azioni correttive e della relativa pianificazione.

Particolari situazioni di eccezionalità che possano far proseguire nell'iter di certificazione nonostante quanto appena precisato, saranno valutate da APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA e trattate secondo quanto definito dalle prescrizioni integrative per l'accreditamento delle certificazioni di sistemi di gestione della sicurezza definite dall'Ente di Accreditamento.

L'organizzazione rimane comunque pienamente responsabile dal punto di vista penale ed amministrativo dell'eventuale scelta di operare in assenza delle necessarie autorizzazioni.

## **7. Attività di valutazione**

A seguito dell'accettazione dell'offerta APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA concorda con l'Organizzazione il periodo di effettuazione dell'audit.

L'accettazione del contratto non presuppone né indirettamente né direttamente l'obbligo di rilascio della certificazione da parte di APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA.

Prima dell'audit l'Organizzazione deve comunicare a APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA o al valutatore incaricato della verifica, se ritiene che uno o più documenti del SMS (Service Management Systems) non possano essere resi disponibili per la verifica. APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA valuta se è possibile condurre una verifica completa a fronte della norma di riferimento anche in assenza di tali documenti.

In tali casi lo scopo di certificazione potrà comprendere solamente i processi che sono stati sottoposti ad audit, sempre che questo non comprometta l'integrità del sistema di gestione sottoposto al ciclo di certificazione.

La norma ISO/IEC 20000-1:2018 riporta nelle sezioni da 4 a 10 (comprese) una serie di requisiti obbligatori per il SMS, che non possono essere oggetto di esclusione.

L'organizzazione cliente dovrà comunicare ad Apave Certification Italia il proprio settore di attività IAF secondo quanto previsto nel documento IAF MD-5 cui si rimanda.

### **7.1 Audit iniziale di certificazione**

L'audit iniziale di certificazione per lo schema ITX è condotto in due fasi nel caso della ISO/IEC 20000-1:2018.

- fase 1, presso l'Organizzazione, finalizzato alla valutazione della documentazione del sistema ITX e del grado di preparazione dell'Organizzazione per l'effettuazione della fase 2.
- fase 2, presso l'Organizzazione, finalizzato alla valutazione dell'applicazione e dell'efficacia del ITX.
- Sia la FASE 1, sia quella di FASE 2 debbono essere condotte in campo, presso la sede/i dell'organizzazione.

#### **7.1.1 Audit di fase 1**

Prima dell'audit di Fase 1 l'Organizzazione deve:

- mettere a disposizione del valutatore di APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA le informazioni generali relative al ITX e al campo di applicazione e la documentazione del ITX;
- indicare al valutatore eventuali esigenze che richiedano che la valutazione documentale venga effettuata in un luogo diverso dalla sede oggetto della certificazione.

Al termine dello Fase 1 il GA definisce i tempi per l'effettuazione della fase 2 e trasmette questa valutazione insieme al rapporto di fase\_1 al responsabile della programmazione che provvederà ad inviare il piano di fase\_2.

Tra fase 1 e fase 2 non possono trascorrere più di tre mesi. Trascorso tale termine l'audit di Fase 1 deve essere ripetuto.

APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA valuta i casi eccezionali in cui sussistono le condizioni per mantenere validi i risultati dello Fase 1.

Nella fase 1 il GA procede all'esame della documentazione del ITX dell'Organizzazione che deve essere costituito dai documenti classificati come informazioni documentate nei punti della norma.

L'organizzazione deve garantire che lo scopo del ITX, i documenti relativi alla valutazione ed al trattamento dei rischi, e il Catalogo dei Servizi, le policy ed i piani e le procedure per la gestione dei servizi erogati siano gestiti sempre in forma controllata.

#### **7.1.2 Audit di fase 2**

La verifica di valutazione di fase 2 ha lo scopo di:

- confermare che l'organizzazione opera secondo quanto ha stabilito nelle proprie procedure e obiettivi.
- Confermare che il SMS è conforme ai requisiti della norma.

Nella fase 2 l'Organizzazione deve dimostrare che il SMS impostato sia rilevante ed adeguato rispetto alle attività dell'Organizzazione stessa e alle minacce, alle vulnerabilità e agli impatti individuati.

Nel corso dell'audit l'Organizzazione deve inoltre dimostrare di avere un sistema di gestione in grado di assicurare la conformità alle leggi e regolamenti applicabili alla continuità operativa del settore di appartenenza.

#### **7.2 Esame degli esiti della valutazione**

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale di APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA, inoltre nella classificazione dei rilievi, si ritiene "non conformità":

- il mancato rispetto dei requisiti della norma di riferimento,
- il mancato rispetto dei requisiti di legge,
- il mancato rispetto di requisiti contrattuali concordati con il partner o clienti relativamente alla continuità operativa
- la palese evidenza di un immediato rischio per le attività di business incluse nello scopo del SMS,
- nessuna evidenza oggettiva disponibile in relazione alla gestione degli incidenti
- la mancanza di un Catalogo dei Servizi,
- la non esecuzione di riesami della direzione nei 12 mesi precedenti l'audit.

#### **7.3 Rilascio della certificazione**

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale di APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA. Il certificato di conformità riporterà anche il riferimento al settore di appartenenza secondo la tabella sopra indicata.

#### **7.4 Attività di valutazione in sorveglianza**

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale di APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA. Al momento dell'audit di sorveglianza l'organizzazione deve dare evidenza dell'esecuzione del riesame della direzione e di un ciclo completo di audit interni secondo quanto previsto dalla sezione 9 della ISO/IEC 20000-1:2018 con frequenza almeno annuale, in prossimità (massimo 3 mesi) della verifica di sorveglianza

#### **7.5 Rinnovo della certificazione**

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale di APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA. Al momento dell'audit di sorveglianza l'organizzazione deve dare evidenza dell'esecuzione del riesame della direzione e di un ciclo completo di audit interni come previsto dalla sezione 9 della ISO/IEC 20000-1:2018 con frequenza annuale.

#### **7.6 Diritti e doveri dell'organizzazione in possesso di certificazione**

Oltre a quanto descritto nel Regolamento Generale di APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA, l'Organizzazione certificata è tenuta a comunicare a Apave Certification Italia S.r.l. ogni modifica significativa del Catalogo dei Servizi visionati e delle reali modifiche alle dimensioni ed alla logistica dell'organizzazione.

### **8. AUDIT STRAORDINARI**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**9. PROCEDURA DI RINNOVO**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**10. ESTENSIONE/RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**11. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**12. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**13. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**14. TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRI ODC.**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**14.1 Riesame Preliminare**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**14.2 Certificazione**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**14.3 Clausole contrattuali**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**15. RICORSI**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**16. RECLAMI**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**17. CONTENZIOSI**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**18. GESTIONE DEL CONTRATTO APAVE CERTIFICATION ITALIA - SEDE OPERATIVA ROMA-ORGANIZZAZIONE**

---

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**18.1 Quotazione Contrattuale**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.

**18.2 Fatturazione**

Nessuna integrazione rispetto a RG -01 parte generale in revisione corrente.