

DOKUMENT IAF

Závazný dokument IAF

**Aplikace ISO/IEC 17021:2011 v sektoru managementu služeb
(ISO/IEC 20000-1)**

**Application of ISO/IEC 17021:2011 in the Service Management Sector
(ISO/IEC 20000-1)**

IAF MD 18:2015

První vydání

Překlad ČIA - červenec 2015



ČESKÝ INSTITUT PRO AKREDITACI

obecně prospěšná společnost

The International Accreditation Forum, Inc., IAF usnadňuje obchodování a podporuje regulátory pomocí celosvětových dohod o vzájemném uznávání mezi akreditačními orgány (Accreditation Bodies - ABs) s cílem celosvětového uznávání výsledků vydaných orgány posuzování shody (Conformity Assessment Bodies - CABs), akreditovaných členy IAF

Akreditace snižuje riziko pro podniky a jejich zákazníky ujištěním, že akreditované orgány posuzování shody (Conformity Assessment Bodies – CAB) jsou způsobilé provádět činnost v rozsahu své akreditace. Požaduje se, aby akreditační orgány (Accreditation Bodies – AB), které jsou členy IAF, a jimi akreditované orgány posuzování shody, dodržovaly příslušné mezinárodní normy a závazné dokumenty IAF kvůli konzistentnímu používání těchto norem.

Akreditační orgány, které jsou signatáři Multilaterální dohody IAF o vzájemném uznávání (Multilateral Recognition Arrangement – MLA) pravidelně postupují vzájemná hodnocení s cílem zajistit důvěryhodnost svých akreditačních programů. Struktura a rozsah IAF MLA jsou uvedeny v dokumentu IAF PR 4 – Struktura IAF MLA a ve schválených normativních dokumentech.

IAF MLA je strukturována do pěti úrovní: úroveň 1 uvádí závazná kritéria pro všechny akreditační orgány, ISO/IEC 17011. Kombinace činnosti (činností) úrovně 2 a odpovídající úrovně 3 normativního dokumentu (dokumentů) se nazývá hlavním rozsahem MLA, a kombinace úrovně 4 (pokud je použitelná) a úrovně 5 příslušných normativních dokumentů se nazývá dílčím rozsahem MLA.

- Hlavní rozsah MLA zahrnuje činnosti, např. certifikaci produktů a související závazné dokumenty, např. ISO/IEC 17065. Výstupy provedené orgány posuzujícími shodu na úrovni hlavního rozsahu jsou považovány za rovnocenně spolehlivé.
- Dílčí rozsah MLA zahrnuje požadavky posuzování shody, např. ISO 9001 a specifické požadavky pro jednotlivá schémata, pokud jsou použitelná, např. ISO/TS 22003. Potvrzení vydávaná orgány posuzujícími shodu na úrovni dílčího rozsahu se považují za rovnocenná.

MLA IAF poskytuje důvěru, potřebnou pro to, aby trh akceptoval výsledky posuzování shody. Potvrzení vydaná orgánem akreditovaným akreditačním orgánem v rámci rozsahu IAF MLA – signatářem MLA IAF mohou být uznávána po celém světě, což usnadňuje mezinárodní obchod.

OBSAH

1. ROZSAH	4
2. NORMATIVNÍ ODKAZY	4
3. TERMÍNY A DEFINICE	4
4. ZÁSADY	4
5. OBECNÉ POŽADAVKY.....	4
6. POŽADAVKY NA STRUKTURU	4
7. POŽADAVKY NA ZDROJE	4
8. POŽADAVKY NA INFORMACE	5
9. POŽADAVKY NA PROCESY	5
10. POŽADAVKY NA SYSTÉM MANAGEMENTU CERTIFIKAČNÍHO ORGÁNU.....	7
PŘÍLOHA A.....	8

Vydání č. 1

Vypracoval: Technický výbor IAF

Schválili: členové IAF

Datum vydání: 8. leden 2015

Jméno pro dotazy: Elva Nilsen
Tajemník IAF

Kontakt: telefon: +1 (613) 454 8159

Email: secretary@iaf.nu

Datum: 21. srpen 2014

Datum: 7. říjen 2014

Datum použití: 8. leden 2015

Úvod k závazným dokumentům IAF

Termín „má“ se v tomto dokumentu používá pro označení uznávaného způsobu splnění požadavků normy. Orgán posuzování shody může tyto požadavky plnit ekvivalentním způsobem, za předpokladu, že je schopen to akreditačnímu orgánu prokázat. Termín „musí“ je v tomto dokumentu užíván v těch ustanoveních, která jsou, ve vztahu k požadavkům příslušné normy, závazná.

Použití ISO/IEC 17021:2011 v sektoru managementu služeb (ISO/IEC 20000-1)

Tento dokument je závazný pro konzistentní používání normy ISO/IEC 17021. Všechna ustanovení ISO/IEC 17021 nadále platí a tento dokument nenahrazuje žádný z požadavků této normy.

1. ROZSAH

Tento závazný dokument stanoví požadavky a poskytuje návod pro orgány provádějící audit a certifikaci systému managementu služeb pro informační technologie (ITSMS, ISO/IEC 20000-1), které jsou dodatečné k požadavkům obsaženým v ISO/IEC 17021. Je primárně určený k podpoře akreditace orgánů poskytujících certifikaci ITSMS.

2. NORMATIVNÍ ODKAZY

ISO/IEC 20000-1:2011 Informační technologie – Management služeb – Část 1: Požadavky na systém managementu služeb

ISO/IEC 17021:2011 Posuzování shody – Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu

3. TERMÍNY A DEFINICE

Platí termíny a definice článku 3 normy ISO/IEC 17021, a z ISO/IEC 20000-1.

4. ZÁSADY

Platí zásady článku 4 ISO/IEC 17021.

5. OBECNÉ POŽADAVKY

Platí požadavky článku 5 ISO/IEC 17021.

6. POŽADAVKY NA STRUKTURU

Platí požadavky článku 6 ISO/IEC 17021.

7. POŽADAVKY NA ZDROJE

Platí požadavky článků 7.1 až 7.2.7 ISO/IEC 17021.

POZNÁMKA ISO/IEC 17021 Příloha A: Platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

Platí požadavky článku 7.2.8 ISO/IEC 17021. Dále platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

Certifikační orgán musí svým certifikačním pracovníkům umožnit trvalý profesní rozvoj tak, aby si udrželi a zlepšovali svoji způsobilost certifikovat podle ISO/IEC 20000. Certifikační orgán musí obzvláště zajistit, že znalosti auditora postupů managementu služeb pro informační technologie a relevantních regulačních požadavků jsou trvale aktualizovány. Trvalý profesionální rozvoj může zahrnovat, ale není omezen na:

- i. další pracovní zkušenosti;
- ii. účast na školení;

- iii. koučování;
- iv. soukromé studium; a
- v. účast na jednáních, seminářích nebo ostatních relevantních činnostech.

Platí požadavky článků 7.2.9 až 7.5 ISO/IEC 17021.

8. POŽADAVKY NA INFORMACE

Platí požadavky článků 8.1 až 8.4 ISO/IEC 17021,

8.5 Důvěrnost

Platí požadavky článku 8.5 ISO/IEC 17021. Dále platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

Před certifikačním auditem musí certifikační orgán požádat organizaci klienta o sdělení, zdali nelze zpřístupnit některé záznamy ITSMS k přezkoumání auditním týmem, protože obsahují důvěrné nebo citlivé informace a o poskytnutí odpovídajícího zdůvodnění. Certifikační orgán musí rozhodnout a zaznamenat, zdali ITSMS může být v případě nepřítomnosti této důvěrné informace dostatečně auditován a uvést odpovídající zdůvodnění. Dojde-li certifikační orgán k závěru, že bez přezkoumání identifikovaných důvěrných nebo citlivých záznamů není možné řádně auditovat ITSMS, musí organizaci klienta oznámit, že nelze provést certifikační audit, dokud nebude udělen odpovídající přístup.

Poznámka: Alternativně může být k prohlížení záznamů použit prostředník s odpovídající způsobilostí a požadovanou úrovní přístupu k důvěrným nebo citlivým informacím a potvrdit či vyvrátit, požadované informace. Tento prostředník musí být akceptován jak certifikačním orgánem, tak jeho klientem. Avšak tento prostředník má být na organizaci klienta nezávislý.

Platí požadavky článku 8.6 ISO/IEC 17021.

9. POŽADAVKY NA PROCESY

9.1 Obecné požadavky

Platí požadavky článků 9.1.1 a 9.1.3 ISO/IEC 17021.

9.1.2 Platí požadavky článku 9.1.2 ISO/IEC 17021. Dále platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

Auditní tým musí auditovat stanovený rozsah ITSMS organizace klienta podle všech platných certifikačních požadavků. Certifikační orgán se musí ujistit, že rozsah a hranice ITSMS organizace klienta jsou jasně stanoveny, a to z hlediska charakteru podnikání, organizace, místa, majetku a technologie a se zohledněním ISO/IEC 20000-3. Certifikační orgán musí potvrdit, že organizace klienta plní požadavky stanovené v rozsahu její ITSMS.

9.1.4 Platí požadavky článku 9.1.4 ISO/IEC 17021. Dále platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

Čas určený k posuzování musí umožnit zohlednit následující specifické faktory ITSMS:

- i. velikost rozsahu ITSMS;
- ii. složitost ITSMS a složitost služby (služeb) poskytovaných organizací klienta;

- iii. typ (typy) podnikání prováděných v rámci rozsahu ITSMS;
- iv. rozsah a rozmanitost technologie použité při implementaci různých komponentů ITSMS;
- v. počet míst;
- vi. vlastnosti ITSMS prokázané v minulosti;
- vii. rozsah SLA a dohody se třetími stranami použité v rámci rozsahu ITSMS;
- viii. normy a předpisy platné pro certifikaci; a
- ix. počet jiných stran, jako jsou dodavatelé, interní skupiny nebo zákazníci působící jako dodavatelé, kteří jsou zapojeni do poskytování služeb.

9.1.5 Platí požadavky článku 9.1.5 ISO/IEC 17021. Dále platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

Platí požadavky článků 0 až 5. 2. závazného dokumentu IAF MD1 (certifikace více pracovišť na základě vzorkování). Pokud organizace s více pracovišti poskytuje odlišné procesy nebo činnosti na různých pracovištích, nebo na kombinaci pracovišť, pak certifikační orgán musí odůvodnit a zdokumentovat důvody pro vzorkování, které se rozhodne při certifikaci systému managementu použít. Tímto musí prokázat, jak lze docílit stejné úrovně důvěry ve shodu systému managementu na všech uvedených pracovištích. Je rovněž nutné věnovat pozornost „virtuálním místům“, např. nestálým pracovištím, on-line pracovištím, atd., kde vzorkování může nebo nemusí být vhodné.

Platí požadavky článků 9.1.6 až 9.1.9 ISO/IEC 17021.

9.1.10 Platí požadavky článku 9. 1. 10 ISO/IEC 17021. Dále platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

Zpráva z certifikačního auditu musí poskytovat informaci o identifikaci, posuzování a řízení rizik související se službami IT organizace klienta.

Platí požadavky článků 9. 1. 11 až 9. 1. 15 ISO/IEC 17021.

9.2 Prvotní audit a certifikace

Platí požadavky článků 9.2.1 až 9.2.2 ISO/IEC 17021.

9.2.3 Počáteční certifikační audit

9.2.3.1 První stupeň auditu

9.2.3.1.1 Platí požadavky článku 9.2.3.1.1 ISO/IEC 17021. Dále platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

V tomto stupni auditu musí certifikační orgán obdržet dokumentaci o návrhu systému managementu služeb v oblasti informačních technologií (ITSMS) vyžadovanou v článku 4.3.1 ISO/IEC 20000-1.

Cílem prvního stupně auditu je poskytnout zaměření pro plánování druhého stupně auditu umožněním pochopit ITSMS v kontextu politik a cílů ITSMS organizace klienta a zejména úrovně připravenosti organizace klienta na audit.

První stupeň auditu zahrnuje, ale nemá být omezený pouze na, přezkoumání dokumentů. Certifikační orgán se musí s organizací klienta dohodnout na místě i čase provedení přezkoumání dokumentů. V každém případě musí být přezkoumání dokumentů dokončeno před zahájením druhého stupně auditu.

Výsledky prvního stupně auditu musí být zdokumentovány v písemné zprávě. Certifikační orgán musí přezkoumat zprávu prvního stupně auditu, při rozhodování o přikročení k druhému stupni auditu a o výběru členů týmu s požadovanou způsobilostí pro druhý stupeň auditů.

Certifikační orgán musí organizaci klienta uvědomit o dalších typech informací a záznamů, které mohou být požadovány pro podrobné zkoumání během druhého stupně auditu.

Platí požadavky článků 9.2.3.1.2 a 9.2.3.1.3 ISO/IEC 17021.

9.2.3.2 Druhý stupeň auditu

Platí požadavky článku 9.2.3.2 ISO/IEC 17021. Dále platí následující požadavky a návod specifické pro ITSMS.

Audit se musí zaměřit na následující oblasti organizace klienta:

- i požadavky na dokumentaci uvedené v článku 4.3.1 normy ISO/IEC 20000-1;
- ii efektivitu implementace řídicích mechanismů v oblasti monitoringu, měření a přezkoumání cílů, plánů a procesů managementu služeb
- iii. interní audity ITSMS a přezkoumání managementu; a
- iv. zodpovědnost managementu za politiku.

Platí požadavky článků 9.2.4 a 9.2.5. ISO/IEC 17021.

Platí požadavky článků 9.3 až 9.9. ISO/IEC 17021.

10. POŽADAVKY NA SYSTÉM MANAGEMENTU CERTIFIKAČNÍHO ORGÁNU

Platí požadavky článku 10 ISO/IEC 17021.

Konec závazného dokumentu IAF o aplikaci ISO/IEC 17021:2011 v sektoru managementu služeb (ISO/IEC 20000-1).

PŘÍLOHA A

(normativní)

Požadované znalosti a dovednosti

Platí požadavky Přílohy A, normy ISO/IEC 17021. Termíny uvedené v ISO/IEC 17021 Příloze A musí být vykládány následovně:

“Znalost oblasti činnosti klienta” musí zahrnovat obecnou znalost informační technologie a relevantních požadavků předpisů.

“Produkty klienta” znamenají služby poskytované organizací klienta. “Procesy klienta” znamenají procesy managementu služeb zavedené organizací klienta.

“Specifické normy systému managementu” znamenají normy řady ISO/IEC 20000. Auditóři musí rozumět tomu, jak na sebe vzájemně působí procesy managementu služeb, dle požadavků ISO/IEC 20000 Část 1.

Další informace

Pokud chcete získat další informace o tomto dokumentu nebo o jiných dokumentech IAF, kontaktujte jakéhokoli člena IAF nebo sekretariát IAF.

Kontakty na členy IAF viz webová stránka IAF: <http://www.iaf.nu>

Sekretariát:

Elva Nilsen

IAF tajemník

Telefon: +1 (613) 454-8159

Email: secretary@iaf.nu