

Παράρτημα 24: Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής

Πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης	ISO/IEC 20000-1:2018	Πρότυπα διαπίστευσης:	ISO 17021-1:2015								
Κύκλος πιστοποίησης:	Το πιστοποιητικό έχει τριετή διάρκεια. Για τη διατήρηση της ισχύος του πιστοποιητικού διεξάγονται ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης. Πριν τη λήξη της ισχύος του πιστοποιητικού διεξάγεται επιθεώρηση επαναπιστοποίησης στην επιχείρηση για ανανέωση του πιστοποιητικού για την επόμενη τριετία. Η επιθεώρηση Πιστοποίησης πραγματοποιείται σε 2 Στάδια. Ο έλεγχος του Σταδίου 1 αφορά τη βασική τεκμηρίωση του προτύπου. Η βασική τεκμηρίωση αφορά το Service Management Plan, το έγγραφο που αφορά το Score και οποιεσδήποτε άλλες διαδικασίες και πληροφορίες παρέχονται από τον οργανισμό. Το Στάδιο 1 μπορεί να μην υλοποιηθεί στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Το διάστημα μεταξύ των δύο σταδίων δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 6 μήνες. Στην περίπτωση που παρέλθει αυτό το διάστημα ή προκύψουν σημαντικές αλλαγές που επηρεάζουν το ΣΔ, το Στάδιο 1 πρέπει να επαναληφθεί. Τα αποτελέσματα του Σταδίου 1 μπορούν να οδηγήσουν σε αναβολή ή ακύρωση του Σταδίου 2. <u>Προγραμματισμός επιθεωρήσεων και χρονοδιάγραμμα:</u> Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης πρέπει να διεξάγονται ετησίως, με τελευταία ημερομηνία την ημέρα απόφασης Πιστοποίησης μετά την επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης. Αντίστοιχα η επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης πρέπει να ολοκληρώνεται μέσα στο ίδιο χρονικό περιθώριο. Για παράδειγμα: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Απόφαση Πιστοποίησης</th><th>1^η ετήσια επιτήρηση</th><th>2^η ετήσια επιτήρηση</th><th>Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15/10/2020</td><td>15/10/2021</td><td>15/10/2022</td><td>15/10/2023</td></tr> </tbody> </table> Στην περίπτωση υπέρβασης των παραπάνω χρονικών ορίων, το πιστοποιητικό θα μπαίνει σε Παύση για 6 μήνες και μετά την παρέλευση του διαστήματος αυτού σε Ανάκληση. Κατά την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης μπορεί να απαιτηθεί η διεξαγωγή Σταδίου 1 αν έχουν υπάρξει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης ή στο πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργεί (π.χ. αλλαγές στη νομοθεσία) και τον πελάτη.			Απόφαση Πιστοποίησης	1 ^η ετήσια επιτήρηση	2 ^η ετήσια επιτήρηση	Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης	15/10/2020	15/10/2021	15/10/2022	15/10/2023
Απόφαση Πιστοποίησης	1 ^η ετήσια επιτήρηση	2 ^η ετήσια επιτήρηση	Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης								
15/10/2020	15/10/2021	15/10/2022	15/10/2023								
Επιθεωρήσεις μετάβασης:	Στο πλαίσιο της μετάβασης από το πρότυπο ISO/IEC 20000-1:2011 στο ISO/IEC 20000-1:2018 και του χρονοδιαγράμματος ενεργειών που διέπεται από τους διεθνείς κανονισμούς διαπίστευσης: ✓ Προβλέπεται τριετής μεταβατική περίοδος για την προσαρμογή στις απαιτήσεις του Προτύπου ISO/IEC 20000-1:2018 από την ημερομηνία έκδοσής του με καταληκτική ημερομηνία την 29η Σεπτεμβρίου 2021. ✓ Τα πιστοποιητικά ISO/IEC 20000-1:2011 θα λήξουν ή θα ακυρωθούν στη λήξη της μεταβατικής περιόδου (29η Σεπτεμβρίου 2021). ✓ Μετά τη λήξη της μεταβατικής περιόδου (29η Σεπτεμβρίου 2021), δεν επιτρέπεται η διατήρηση σε ισχύ πιστοποιητικών ως προς το πρότυπο ISO/IEC 20000-1:2011. ✓ Μετά τις 30 Σεπτεμβρίου 2020, οι Φορείς Πιστοποίησης εκδίδουν πιστοποιητικά (αρχικές πιστοποιήσεις ή επαναπιστοποιήσεις) σύμφωνα με το ISO/IEC 20000-1:2018. Λόγω της πανδημίας του COVID-19 και μετά από σχετική ανακοίνωση του International Accreditation Forum (IAF), όλες οι καταληκτικές ημερομηνίες που αφορούν στο χρονοδιάγραμμα μετάβασης στη νέα έκδοση παρατείνονται κατά έξι μήνες.										

Αξιολόγηση Κριτηρίων επιθεώρησης / Κατηγοριοποίηση Μη Συμμορφώσεων	1: Πλήρης συμμόρφωση	3: Μη Συμμόρφωση (-εις): Άρση με Προσκόμιση εγγράφων
	2: (Π): Παρατήρηση , Σημείο βελτίωσης, η αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας αξιολογείται στην επόμενη επιθεώρηση. Αναβαθμίζεται σε Μη Συμμόρφωση κατά τη διάρκεια της επόμενης επιθεώρησης αν δεν έχουν υλοποιηθεί διορθωτικές ενέργειες.	4: Μη Συμμόρφωση (-εις): Άρση με Επαναληπτική επιθεώρηση
Χρόνος αποκατάστασης Μη Συμμορφώσεων:	Επιθεώρηση πιστοποίησης: 2 μήνες μετά την ολοκλήρωση του σταδίου 2 Επιθεώρηση επιτήρησης: 2 μήνες μετά την ημερομηνία της επιθεώρησης ή το αργότερο μέχρι την ημερομηνία «επέτειο» της απόφασης πιστοποίησης Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης: 2 μήνες μετά την ημερομηνία της επιθεώρησης ή το αργότερο μέχρι την ημερομηνία «επέτειο» της απόφασης πιστοποίησης	