

**SCHEDE REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE
DEGLI ITSMS (IT SERVICE MANAGEMENT
SYSTEMS) AUDITOR/RESPONSABILI GRUPPO DI
AUDIT**

0	01.10.2013	CEPAS srl	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	Amministratore Unico
1	19.12.2011	Rev. Generale	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Presidente Consiglio Direttivo</i>
Rev.	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

CEPAS srl	SCHEMA REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI ITSMS (IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) AUDITOR/RESPONSABILI GRUPPO DI AUDIT	sigla: SH187 Rev.: 0 Pag. 2 di 5
------------------	--	---

REQUISITI MINIMI

PROFILO E COMPETENZE	<p>Auditor: Persona che ha la competenza per effettuare un audit dei sistemi di Gestione dei Servizi IT in conformità alla norma ISO/IEC 20000-1.</p> <p>Competenza: Dimostrata capacità di saper utilizzare conoscenze e abilità. (cfr. ISO 19011)</p> <p>Competenza generale di audit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza e abilità nell'applicare principi, procedure e tecniche di audit appropriate per il tipo di audit richiesto. • Capacità di svolgere gli audit in modo imparziale ed obiettivo. • Conoscenza generale dei Sistemi di Gestione e della documentazione di riferimento necessaria per delimitare l'ambito di applicazione ed i criteri di audit da applicare • Capacità di contestualizzare l'audit alle specifiche condizioni organizzative ed operative dell'ente che attua il sistema di gestione. • Conoscenza delle norme cogenti applicabili al contesto operativo dell'organizzazione auditata. <p>Competenze Specifiche dei Sistemi di Gestione dei Servizi IT (ITSMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza degli elementi generali di un sistema di gestione (Responsabilità della Direzione, gestione delle risorse, ciclo PDCA per il miglioramento continuo, ecc..) • Conoscenza dei processi previsti dalla norma ISO/IEC 20000-1 per la gestione ed il miglioramento continuo dei servizi IT, ovvero: <ul style="list-style-type: none"> ○ Processi per l'erogazione dei servizi: Gestione dei livelli di servizio e relativo reporting, gestione della continuità e della disponibilità dei servizi, pianificazione economica e contabilizzazione dei costi dei servizi IT, gestione della capacità dei sistemi, gestione della sicurezza delle informazioni; ○ Processi per la gestione dei rapporti con i clienti e con i fornitori; ○ Processi per la risoluzione degli incidenti e dei problemi; ○ Processi per il controllo delle modifiche e della configurazione globale dei sistemi e dei servizi; ○ Processo di rilascio in produzione di nuovi servizi ○ Processo di Tutela delle informazioni (Information Security) • Conoscenza dei servizi informatici e delle tecnologie (hardware e software) tipicamente impiegate per la loro erogazione
TITOLO DI STUDIO	<p>Il candidato deve essere in possesso almeno del Diploma di Istruzione Secondaria Superiore.</p> <p><i>N.B. Sono accettati tutti i titoli, corsi e diplomi riconosciuti equipollenti a quelli italiani, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.</i></p>
FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO SPECIFICO	<p>E' necessario aver frequentato un corso per ITSMS Auditor della durata di 40 ore secondo la Normativa applicabile: ISO 19011, ISO/IEC 20000-1, ed eventuali Prescrizioni Accredia applicabili e riferimenti legislativi in essere.</p> <p>CEPAS si riserva la facoltà di valutare ed eventualmente accettare, per la parte relativa al sistema di gestione dei servizi (e non quindi alla parte relativa alle tecniche di audit – ISO19011), le qualificazioni ITIL/itSMF che richiedano la partecipazione ad un corso della durata di 2 giorni con esame, quali "ITIL Foundation" o "ISO/IEC 20000 Auditor".</p>
ESPERIENZA DI LAVORO	<p>E' necessaria una documentata ed appropriata esperienza lavorativa continuativa di base con ruolo tecnico o manageriale nel settore IT (Tecnologie dell'Informazione) presso aziende, Enti o nella consulenza, per un periodo non inferiore a: 5 anni</p> <p>E' necessaria inoltre una documentata ed appropriata esperienza lavorativa continuativa specifica di almeno 2 anni nella erogazione e/o gestione di servizi IT (tale esperienza può essere compresa in quella lavorativa di base).</p>

**ESPERIENZA DI
AUDIT**

Ai fini della certificazione come **ITSMS Auditor** è necessario documentare la seguente esperienza di audit maturata come Auditor negli ultimi 3 anni:

- 5 Audit completi, non tutti interni, eseguiti su almeno 4 distinti sistemi di cui almeno 2 nell'ultimo anno

Almeno 4 dei suddetti Audit dovranno essere effettuati come Auditor in addestramento sotto la direzione e guida di un Responsabile Gruppo di Audit (RGA) certificato da un Organismo di Certificazione del Personale o qualificato da Organismo di Certificazione di Sistema, per un totale di almeno 20 giorni di esperienza di audit.

Ai fini della certificazione come **ITSMS Responsabile Gruppo di Audit** è necessario documentare, in aggiunta ai requisiti previsti per l'ITSMS Auditor, la seguente esperienza di audit maturata negli ultimi 2 anni come Responsabile di almeno:

- 5 Audit completi, non tutti interni, eseguiti su almeno 4 distinti sistemi

Almeno 3 dei suddetti audit dovranno essere effettuati ricoprendo il ruolo di Responsabile Gruppo di Audit sotto la direzione e guida di un Responsabile Gruppo di Audit (RGA) certificato da un Organismo di Certificazione del Personale o qualificato da Organismo di Certificazione di Sistema, per un totale di almeno 15 giorni di esperienza di audit.

AUDIT VALIDI AI FINI DELLA CERTIFICAZIONE:

Vengono considerati validi, ai fini della certificazione, esclusivamente gli audit effettuati in accordo alla Norma ISO/IEC 20000-1 e che coprano tutte le fasi descritte da 6.3 a 6.6 della UNI EN ISO 19011, anche se eseguiti in tempi diversi, purché la durata complessiva dell'audit in campo non sia inferiore ad 8 ore (1 giorno lavorativo). Per ogni audit valido viene riconosciuta 1 giornata lavorativa aggiuntiva, per l'esame della documentazione e la preparazione del rapporto, compresa nel totale delle giornate richieste.

Non sono pertanto validi, ai fini della certificazione, gli audit:

- che riguardano solo il monitoraggio dell'attuazione di azioni correttive e gli audit effettuati secondo norme che non siano equivalenti alla norma ISO/IEC 20000-1.
- eseguiti nel solo ruolo di esperto tecnico.

**AMMISSIONE
ESAME DI
CERTIFICAZIONE**

Per l'ammissione all'esame di certificazione CEPAS, il Candidato deve:

- dimostrare di possedere le conoscenze richieste dalla Norma ISO 19011 su: Sistemi di gestione dei servizi IT, tecniche e metodologie di audit, capacità comportamentali ed esperienza tecnica nei settori merceologici.
- essere in possesso di tutti i requisiti di formazione specifica, esperienza lavorativa complessiva, esperienza specifica di audit sopra descritti.

1) Il candidato che documenta il superamento di un corso qualificato CEPAS per ITSMS Auditor e l'esperienza di lavoro e di audit sopraindicata, sarà ammesso all'esame CEPAS secondo la procedura in vigore.

Nel caso in cui il candidato abbia frequentato un corso di 40 ore non qualificato da CEPAS e/o non possieda l'evidenza di superamento del relativo esame finale, dovrà sostenere un pre-esame di certificazione per la verifica d'efficacia dell'avvenuta formazione e addestramento circa le tecniche e metodologie di audit, in accordo alla ISO 19011.

2) Il Candidato in possesso di certificazione valida come ITSMS Auditor/ Responsabile Gruppo di Audit, rilasciata da Organismo di certificazione del personale accreditato, può essere ammesso direttamente alla prova orale dell'esame CEPAS purché in possesso di tutta la documentazione attestante la conformità dei requisiti per la certificazione, ivi compresi eventuali rinnovi e mantenimenti

3) Il Candidato in possesso di certificazione valida come ITSMS Auditor/ Responsabile Gruppo di Audit, rilasciata da Organismo di certificazione del personale riconosciuto da CEPAS, che documenta un'attività lavorativa specifica di almeno 6 anni nei Sistemi di Gestione dei Servizi IT ed è in possesso i seguenti requisiti:

- superamento esame finale di un corso per ITSMS Auditor di 40 ore
- 7 Audit effettuati negli ultimi 3 anni in accordo alla Norma ISO/IEC 20000-1, per un totale di almeno 35 giornate lavorative, di cui 4 sotto la direzione e guida di un Responsabile Gruppo di Audit (RGA) per un totale di almeno 20 giorni di esperienza di audit,
- aggiornamento professionale di almeno 24 ore nei precedenti 3 anni, su temi della ITSMS

può essere ammesso alla prova tecnica specifica orale dell'esame CEPAS.

Il candidato in possesso di certificazione valida come ITSMS Responsabile Gruppo di Audit rilasciata da Organismo di certificazione del Personale riconosciuto da CEPAS che documenta, in aggiunta ai requisiti per Auditor, anche il possesso dei seguenti requisiti:

- 3 Audit effettuati negli ultimi 2 anni in accordo alla Norma ISO/IEC 20000-1, per un totale di almeno 15 giornate lavorative condotti nel ruolo di Responsabile Gruppo di Audit, sotto la direzione e guida di un Responsabile Gruppo di Audit (RGA) per un totale di almeno 15 giorni di esperienza di audit.

può essere ammesso alla prova tecnica specifica orale dell'esame CEPAS.

4) Il Candidato non in possesso di certificazione come ITSMS Auditor / Responsabile Gruppo di Audit che documenta, in aggiunta ai requisiti di cui al punto 3, un'attività lavorativa di 10 anni (comprensiva di 6 anni di attività lavorativa specifica), può essere ammesso alla parte scritta specifica (caso di audit) e alla prova tecnica specifica orale dell'esame CEPAS

CEPAS	SCHEDE REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI ITSMS (IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) AUDITOR/RESPONSABILI GRUPPO DI AUDIT	sigla: SH187 Rev.: 1 Pag. 5 di 5
--------------	--	--

ISCRIZIONE AL REGISTRO	<p>Il candidato in possesso di tutti i requisiti richiesti e che supera l'esame di certificazione viene iscritto nel corrispondente registro CEPAS degli ITSMS Auditor o Responsabili Gruppo di Audit e riceve il certificato CEPAS attestante il possesso della certificazione.</p>
PASSAGGIO DI REGISTRO da Auditor a Responsabile	<p>E' possibile richiedere il passaggio di registro, trascorsi almeno 6 mesi dalla prima certificazione, integrando gli Audit di Sistema di Gestione prodotti per la prima certificazione, al fine di soddisfare quanto richiesto dalla presente scheda per la certificazione come Responsabile gruppo di Audit</p> <p>In particolare, è necessario documentare la seguente esperienza di audit maturata, negli ultimi 2 anni consecutivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 Audit completi, non tutti interni, eseguiti su almeno 4 distinti sistemi <p>Almeno 3 dei suddetti audit dovranno essere effettuati ricoprendo il ruolo di Responsabile Gruppo di Audit sotto la direzione e guida di un Responsabile Gruppo di Audit (RGA) certificato da un Organismo di Certificazione del Personale o qualificato da Organismo di Certificazione di Sistema, per un totale di almeno 15 giorni di esperienza di audit.</p>
RISPETTO DEL CODICE DEONTOLOGICO	<p>L'Auditor/ Responsabile Gruppo di Audit certificato e/o in iter di certificazione firma il Codice Deontologico CEPAS con il quale si impegna, inoltre, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ rendere noti ai propri Clienti (interni ed esterni) i contenuti del codice deontologico; ▪ non influenzare l'Azienda/Ente da sottoporre ad audit utilizzando la propria attività/ funzione di Auditor o Responsabile Gruppo di Audit per ottenere ulteriori incarichi professionali, nella progettazione/revisione/implementazione di Sistemi di Gestione o in altri; ▪ soddisfare tutti gli impegni presi con lettera di incarico; ▪ tenere una registrazione di tutti i reclami presentati contro di loro per attività svolte nell'ambito della validità della Certificazione CEPAS e permettere a CEPAS l'accesso a dette registrazioni; ▪ non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo, ed altro) che possano indurre i Clienti ad una non corretta interpretazione del significato delle certificazioni CEPAS e, inoltre, indurre aspettative, nel cliente, non rispondenti alle reali situazioni in atto; ▪ non effettuare attività concorrenziale nei confronti di CEPAS.
DURATA RINNOVO MANTENIMENTO	<p>La durata della certificazione CEPAS è triennale e si rinnova, in assenza di revoca e/o rinuncia alla certificazione, al termine dei tre anni di validità, alle seguenti condizioni.</p> <p>Ai fini del rinnovo triennale è necessario documentare la continuità professionale nei 3 anni, come Auditor/ Responsabile Gruppo di Audit, e l'aggiornamento professionale sotto indicato.</p> <p>Annualmente, il Personale certificato produrrà a CEPAS la dichiarazione di assenza reclami ed il pagamento della quota di mantenimento prevista dal tariffario CEPAS in vigore.</p>
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E MIGLIORAMENTO CONTINUO	<p>L'aggiornamento professionale, rivolto specialmente all'identificazione delle aree di miglioramento personale e tecnico/normativo, dovrà essere documentato tramite evidenze attestanti la formazione specifica effettuata per almeno 24h negli ultimi 3 anni.</p>