



Regras para a certificação de Sistemas de
Gestão de Serviços de Gestão Sistemas TI



Regras para a certificação de Sistemas de Gestão de Serviços de TI (Tecnologia da Informação)

A partir de 6 de junho de 2019

RINA
Via Córsega 12
16128 Genova - Itália

telefone: +39 010 53851
fax +39 010 5351000
site: www.rina.org

Regras Técnicas



Este documento é composto por três seções, uma para cada serviço de certificação relevante:

Seção 1:

Certificação do sistema de gerenciamento de serviços de TI em conformidade com ISO/IEC 20000-1:2018

Seção 2:

Certificação do sistema de gerenciamento de serviços de TI em conformidade com ISO/IEC 20000-1:2011

Seção 3:

Transição de certificação da ISO/IEC 20000-1:2011 para ISO/IEC 20000-1:2018



Contents

Seção 1: Certificação do sistema de gerenciamento de serviços de TI em conformidade com ISO/IEC 20000- 1:2018.....	4
CAPÍTULO 1 GERAL.....	4
1.1	4
1.2	4
1.7	4
CAPÍTULO 2.....	4
2.1	4
CAPÍTULO 3.....	5
3.1	5
3.4	5
3.6	5
AUDITORIAS DO CAPÍTULO 6	5
6.1	5
CAPÍTULO 7.....	5
7.3	5
CAPÍTULO 9.....	5
9.1	6
CAPÍTULO 10.....	7
10.1	7
CAPÍTULO 11.....	7
11.1	7
11.2	7
11.3	7
CAPÍTULO 12.....	7
RENÚNCIA À CERTIFICAÇÃO	7
SEÇÃO 2: CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE TI EM CONFORMIDADE COM ISO/IEC 20000-1:2011.....	9
CAPÍTULO 1 GERAL.....	9
1.1	9
1.2	9
1.7	9
CAPÍTULO 2.....	9
2.1	9
CAPÍTULO 3.....	9
3.1	9
3.4	11
3.6	11
AUDITORIA DO CAPÍTULO 6.....	11
6.1	11
CAPÍTULO 7.....	11
7.3	11



CAPÍTULO 9.....	11
9.1	11
CAPÍTULO 10.....	13
10.1	13
CAPÍTULO 11.....	13
11.1	13
11.2	13
11.3	13
CAPÍTULO 12.....	13
RENÚNCIA À CERTIFICAÇÃO	13
SEÇÃO 3: TRANSIÇÃO DA CERTIFICAÇÃO DA ISO/IEC 20000-1:2011 PARA ISO/IEC 20000-1:2018.....	14
A.0 - GERAL.....	14
A.1 - PEDIDO DE TRANSIÇÃO	14
A.2 - EXECUÇÃO DE AUDITORIA DE MIGRAÇÃO	14
A.3 - EMISSÃO DA CERTIFICAÇÃO EM CONFORMIDADE COM ISO/IEC 20000-1:2018	15
A.4 - VALIDADE DOS CERIFICADOS EM CONFORMIDADE COM ISO/IEC 20000-1:2011	15
A.5 - CERTIFICAÇÃO E RENOVAÇÃO EM CONFORMIDADE COM ISO/IEC 20000-1:2011	15



Seção 1: Certificação do sistema de gerenciamento de serviços de TI em conformidade com ISO/IEC 20000- 1:2018

CAPÍTULO

1 GERAL

1.1

Essas Regras definem os procedimentos adicionais e/ou substitutivos aplicados pela RINA para a certificação de TI (Tecnologia da Informação), em comparação com o que já está definido nas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão.

Os pontos destas Regras referem-se e mantêm a mesma numeração dos pontos correspondentes das Regras para a Certificação de Sistemas de Gestão para as quais altera e/ou integrações foram feitas.

1.2

A RINA emite a certificação de acordo com os requisitos do UNI CEI ISO/IEC 17021:2015, ISO/IEC 20000-6:2017 normas para organizações das quais os Sistemas de Gerenciamento de Serviços de TI foram reconhecidos como compatíveis com todos os requisitos detalhados em Padrão ISO/IEC 20000:2018.

Caso seja necessário o reconhecimento da APMG, a RINA emite a certificação de acordo com os requisitos das regras da APMG "Termos e Condições de Registro do RCB - APMG ISO/IEC 20000 Certified Organization Scheme" v. 2 a 1 de abril de 2019.

1.7

A terminologia utilizada nestas Regras está indicada nas normas ISO/IEC 20000-1:2018, ISO/IEC 20000-6:2017 e CEI EN ISO/IEC 17000:2005.

CAPÍTULO 2

REQUISITOS DE PADRÃO/CERTIFICAÇÃO DE REFERÊNCIA

2.1

Um Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI estará em conformidade com os requisitos definidos na norma ISO/IEC 20000-1:2018 e, se exigido pelos Órgãos de Acreditação, aos adicionais, também, tanto na fase inicial quanto continuamente, a fim de receber um certificado RINA. Se o certificado a ser emitido também for reconhecido pela APMG, os requisitos definidos pela APMG também serão levados em consideração.



CAPÍTULO 3 CERTIFICAÇÃO INICIAL

3.1

Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, a Organização também deve informar a RINA se seu Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI inclui procedimentos de documentação, registros, etc.) classificados como "confidenciais" e/ou em qualquer caso não disponível para fins de certificação. A RINA avaliará então se as condições estão certas para continuar o processo de certificação.

3.4

Juntamente com ou seguindo a solicitação de certificação, a Organização deve submeter também os seguintes documentos à RINA:

- catálogo de serviços de TI;
- arquitetura de arquitetura de rede e sistemas de TI.

3.6

Caso seja exigido o reconhecimento da APMG, a aceitação desta Regra autoriza a RINA a comunicar as informações da Organização à APMG e à publicação do certificado em o site da APMG, após sua aprovação. A RINA informará à APMG todas as modificações do certificado durante sua validade.

AUDITORI AS DO CAPÍTULO 6

6.1

Um "Plano de Auditoria" é elaborado para cada auditoria de acordo com o que está prescrito pela iso/IEC 27021:2015, normas ISO/IEC 20000-6 e pela regra APMG relevante. O Plano de Auditoria será enviado à organização em seu devido tempo.

CAPÍTULO 7 GESTÃO DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDADE

7.3

Caso seja exigido o reconhecimento da APMG, a aceitação desta Regra autoriza a RINA a comunicar as informações da Organização à APMG e à publicação do certificado em o site da APMG, após sua aprovação. A RINA informará à APMG todas as modificações do certificado durante sua validade.

CAPÍTULO 9 PROCEDIMENTOS ESPECIAIS PARA ORGANIZAÇÕES MULTI-SITES



9.1

Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, a Organização também deve fornecer um mapeamento nos locais das responsabilidades para a realização dos processos de gerenciamento de serviços de TI incluídos na norma, para permitir a verificação da conformidade de todos os processos referidos.



O function central da organização também deve gerenciar pelo menos a revisão do catálogo de serviços de TI.

CAPÍTULO 10 TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICADOS CREDENCIADOS

10.1

Além do que é prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, se uma Organização com um certificado válido emitido por outra Gestão de Serviços de TI Órgão de Certificação do Sistema, reconhecido pela APMG, pretende transferir seu certificado para a RINA, deve enviar à RINA o "Questionário Informativo" conforme o ponto 3.1, dando aos seus filhos rea para solicitação de transferência. Se o certificado acima mencionado tiver sido emitido por um Órgão de Certificação credenciado em relação ao acordo de reconhecimento mútuo IAF/MLA, mas não registrado na APMG, a RINA decidirá caso a caso se as condições de transferência existem de acordo com as "Regras Gerais para a certificação de Sistemas de Gestão".

CAPÍTULO 11 SUSPENSÃO, REINTEGRAÇÃO E WITHDRAWAL DE CERTIFICAÇÃO

11.1

Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, a suspensão da validade do certificado é tornada pública diretamente pela RINA no site www.rina.org e é comunicado à APMG em caso de certificação emitida sob reconhecimento APMG.

11.2

Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, a reintegração do certificado é notificada à Organização por escrito e tornado público pela RINA em seu site www.rina.org e é comunicado à APMG em caso de certificação emitida sob reconhecimento apmg.

11.3

Além do que é prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Gestão, a retirada do Certificado de Conformidade é notificada à Organização por escrito e tornada pública pela RINA e também é comunicada à APMG em caso de certificação emitida sob reconhecimento APMG.

CAPÍTULO 12 RENÚNCIA À CERTIFICAÇÃO



Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Gestão, no prazo de um mês a partir da data da comunicação, a RINA atualiza o status de validade de o certificado informa a APMG em caso de certificação emitida sob reconhecimento APMG.



SEÇÃO 2: CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE TI EM CONFORMIDADE COM ISO/IEC 20000-1:2011

CAPÍTULO 1 GERAL

1.1

Essas Regras definem os procedimentos adicionais e/ou substitutivos aplicados pela RINA para a certificação de TI (Tecnologia da Informação), em comparação com o que já está definido nas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão.

Os pontos destas Regras referem-se e mantêm a mesma numeração dos pontos correspondentes das Regras para certificação de Sistemas de Gestão para as quais altera e/ou integrações foram feitas.

1.2

A RINA emite a certificação de acordo com os requisitos do UNI CEI ISO/IEC 17021:2015, ISO/IEC 20000-6:2017 normas para organizações das quais os Sistemas de Gerenciamento de Serviços de TI foram reconhecidos como compatíveis com todos os requisitos detalhados em Padrão ISO/IEC 20000:2011.

Caso seja necessário o reconhecimento da APMG, a RINA emite a certificação de acordo com os requisitos das regras da APMG "Termos e Condições de Registro do RCB - APMG ISO/IEC 20000 Certified Organization Scheme" v. 2 a 1 de abril de 2019.

1.7

A terminologia utilizada nestas Regras está indicada nas normas ISO/IEC 20000-1:2011, ISO/IEC 20000-6:2017 e CEI EN ISO/IEC 17000:2005.

CAPÍTULO 2 REQUISITOS DE PADRÃO/CERTIFICAÇÃO DE REFERÊNCIA

2.1

Um Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI estará em conformidade com os requisitos definidos na norma ISO/IEC 20000-1:2011 e, se necessário, pelos Órgãos de Acreditação, aos adicionais, também, tanto na fase inicial quanto continuamente, a fim de receber um certificado RINA. Se o certificado a ser emitido também for reconhecido pela APMG, os requisitos definidos pela APMG também serão levados em consideração.

CAPÍTULO 3 CERTIFICAÇÃO INICIAL

3.1



Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, a Organização também deve informar a RINA se seu Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI inclui documentação



procedimentos, registros, etc.) classificado como "confidencial" e/ou em qualquer caso não disponível para fins de certificação. A RINA avaliará então se as condições estão certas para continuar o processo de certificação.

3.4

Juntamente com ou seguindo a solicitação de certificação, a Organização deve submeter também os seguintes documentos à RINA:

- catálogo de serviços de TI;
- arquitetura de arquitetura de rede e sistemas de TI.

3.6

Caso seja exigido o reconhecimento da APMG, a aceitação desta Regra autoriza a RINA a comunicar as informações da Organização à APMG e à publicação do certificado em o site da APMG, após sua aprovação. A RINA informará à APMG todas as modificações do certificado durante sua validade.

AUDITORI

A DO

CAPÍTULO

6

6.1

Um "Plano de Auditoria" é elaborado para cada auditoria de acordo com o que está prescrito pela iso/IEC 27021:2015, normas ISO/IEC 20000-6 e pela regra APMG relevante. O Plano de Auditoria será enviado à organização em seu devido tempo.

CAPÍTULO 7

GESTÃO DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDADE

7.3

Caso seja exigido o reconhecimento da APMG, a aceitação desta Regra autoriza a RINA a comunicar as informações da Organização à APMG e à publicação do certificado em o site da APMG, após sua aprovação. A RINA informará à APMG todas as modificações do certificado durante sua validade.

CAPÍTULO 9

PROCEDIMENTOS ESPECIAIS PARA ORGANIZAÇÕES MULTI-SITES

9.1

Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, a Organização também deve fornecer um mapeamento nos locais das responsabilidades para a realização dos processos de gerenciamento de serviços de TI incluídos na norma, para permitir a verificação da conformidade de todos os processos referidos.



A função central da organização também deve gerenciar pelo menos a revisão do catálogo de serviços de TI.



CAPÍTULO 10 TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICADOS CREDENCIADOS

10.1

Além do que é prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, se uma Organização com um certificado válido emitido por outra Gestão de Serviços de TI O Órgão de Certificação do Sistema, reconhecido pela APMG, pretende transferir seu certificado para a RINA, deve enviar à RINA a "Informativa Questionnaire" conforme o ponto 3.1, dando suas razões para solicitar a transferência. Se o certificado acima mencionado tiver sido emitido por um Órgão de Certificação credenciado em relação ao acordo de reconhecimento mútuo IAF/MLA, mas não registrado na APMG, a RINA decidirá caso a caso se as condições de transferência existem de acordo com as "Regras Gerais para a certificação de Sistemas de Gestão".

CAPÍTULO 11 SUSPENSÃO, REINTEGRAÇÃO E RETIRADA DA CERTIFICAÇÃO

11.1

Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, a suspensão da validade do certificado é tornada pública diretamente pela RINA no site www.rina.org e é comunicado à APMG em caso de certificação emitida sob reconhecimento APMG.

11.2

Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Sistemas de Gestão, a reintegração do certificado é notificada à Organização por escrito e tornado público pela RINA em seu site www.rina.org e é comunicado à APMG em caso de certificação emitida sob reconhecimento apmg.

11.3

Além do que é prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Gestão, a retirada do Certificado de Conformidade é notificada à Organização por escrito e tornada pública pela RINA e também é comunicada à APMG em caso de certificação emitida sob reconhecimento APMG.

CAPÍTULO 12 RENÚNCIA À CERTIFICAÇÃO

Além do que está prescrito pelas Regras Gerais para a Certificação de Gestão, no prazo de um mês a partir da data da comunicação, a RINA atualiza o status de validade de o certificado informa a APMG em caso de certificação emitida sob reconhecimento APMG.



SEÇÃO 3: TRANSIÇÃO DA CERTIFICAÇÃO DA ISO/IEC 20000-1:2011 PARA ISO/IEC 20000-1:2018

A.0 - GERAL

Esta seção é aplicável sempre que uma Organização que detém uma certificação emitida em conformidade com a norma ISO/IEC 20000-1:2011, requer a transição para o padrão ISO/IEC 20000-1:2018, referido como "transição" de agora em diante.

Um Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI estará em conformidade com os requisitos definidos na norma ISO/IEC 20000-1:2018 e, se necessário, by os Organismos de Acreditação, aos adicionais, também, tanto na fase inicial quanto continuamente, a fim de receber um certificado RINA para a nova norma.

A Organização demonstrará ter implementado e ativado corretamente todos os elementos sujeitos à mudança, entre os quais:

demonstrar ter considerado seu contexto na definição do escopo de seu sistema e no planejamento do sistema de gestão com base em seus próprios riscos e oportunidades.

A.1 – PEDIDO DE TRANSIÇÃO

Durante o período de transição, a Organização que já está certificada em conformidade com a norma ISO/IEC 20000-1:2011 pode optar por executar a transição para a nova norma:

- a) durante uma auditoria de vigilância, aumentando o tempo de auditoria
- b) durante uma auditoria de recertificação, sem qualquer aumento do tempo de auditoria
- c) entre duas auditorias planejadas e, neste caso, uma auditoria extra.

O pedido de execução da transição será enviado à RINA por um representante autorizado da referida organização.

Após receber o pedido de transição, a RINA preparará uma oferta econômica adequada limitada à auditoria de transição.

A.2 – EXECUÇÃO DE AUDITORIA DE MIGRAÇÃO

A auditoria de transição é composta por uma auditoria in loco para verificar a implementação dos novos requisitos em conformidade com a ISO/IEC 20000-1:2018.

Consulte o que está estabelecido nas "Regras Gerais para a certificação de Sistemas de Gestão".

Durante o período de transição, se as principais não conformidades em relação à ISO/IEC 20000-1:2018 forem identificadas e não resolvidas pelos prazos definidos nas "Regras Gerais para a certificação de Sistemas de Gestão", as referidas não conformidades não impactarão negativamente a validade da certificação atual, somente se, obviamente, o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI tiver sido verificado estar em conformidade com a norma ISO/IEC 20000-1:2011.



A periodicidade e a prorrogação das próximas auditorias para a manutenção da certificação não mudam e seguem o que definiu no plano de auditoria de três anos.

A.3 – EMISSÃO DA CERTIFICAÇÃO EM CONFORMIDADE COM ISO/IEC 20000-1:2018

Quando a auditoria de transição for concluída com sucesso e depois de validada pela RINA, será emitido um Certificado de Conformidade com a nova norma. A validade do certificado será calculada na data de decisão anterior para a certificação/recertificação.

A.4 – VALIDADE DOS CERIFICADOS EM CONFORMIDADE COM ISO/IEC 20000-1:2011

Todos os certificados de conformidade com a norma ISO/IEC 20000-1:2011 expirarão em 30 de setembro de 2021.

A Organização que, após a data de validade do certificado, pretende receber um certificado, a apresentará um novo pedido após o procedimento para a certificação inicial.

A.5 – CERTIFICAÇÃO E RENOVAÇÃO EM CONFORMIDADE COM ISO/IEC 20000-1:2011

As certificações e a recertificação em conformidade com a norma ISO/IEC 20000-1:2011, a partir de 1º de abril de 2020, só serão executadas em conformidade com a ISO/IEC 20000-1:2018.



Publicação: RC/C 57
Edição em inglês

Réguas durante o certificação de
ELA (Informações Tecnologia) Gestão Sistemas

Secção
3:Transição de o certificação De
ISO/IEC 20000-1:2011 Para ISO/IEC 20000-

RINA
Via Córsega 12
16128 Genova - Itália

telefone: +39 010 53851
fax: +39 010 5351000
site : www.rina.org

Regras Técnicas