

00	31/05/2010	Prima emissione	<i>S. Ronchi R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
Rev.	Data	Motivo Revisione	<i>Preparato da Referente di Schema Direttore AICQ SICEV</i>	<i>Verificato da  Presidente CGC</i>	<i>Approvato da  Presidente AICQ SICEV</i>

<p><b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p><b>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VALUTAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER “IT-SERVICE MANAGEMENT”</b></p>	<p><b>RSM01</b>  <i>Pag. 2/9</i> <i>Rev.0</i></p>
---	--	---

## INDICE

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 2. DOCUMENTI

- 2.1 Documenti di base
- 2.2 Documenti applicabili
- 2.3 Documenti di riferimento

### 3. DEFINIZIONI E ACRONIMI

### 4. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DEI VALUTATORI (VSSM) E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VERIFICA (VSSM RGVI) DI SISTEMI DI GESTIONE PER “IT-SERVICE MANAGEMENT” (SM).

- 4.1 Requisiti minimi
- 4.2 Situazioni particolari
- 4.3 Rinnovo della Certificazione

### 5. MATERIE DI ESAME

<p><b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p align="center"><b>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VALUTAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER “IT-SERVICE MANAGEMENT”</b></p>	<p align="right"><b>RSM01</b>  Pag. 3/9 Rev.0</p>
---	---	---

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento ha lo scopo di definire i requisiti minimi per la concessione della certificazione delle competenze delle figure professionali di Valutatore e di Responsabile del Gruppo di Valutazione dei Sistemi di Gestione per “IT-Service Management”, per il riconoscimento e il mantenimento delle competenze.

Il presente Regolamento si applica sia ai Candidati che abbiano presentato domande di Certificazione sia ai Valutatori/Responsabili dei Gruppi di Verifica dei Sistemi di Gestione per “IT-Service Management” già iscritti ai Registri.

***Nota:** si evidenzia che i Sistemi di Gestione per “IT-Service Management” sono di interesse per la parte “Information Technology” di ogni tipo di Organizzazione e quindi non solo per quelle che operano nel Settore Informatico.*

## 2. DOCUMENTI

### 2.1 Documenti di base:

- RS 01 – Regolamento per le Certificazione delle competenze dei Valutatori e dei Responsabili dei Gruppi di Valutazione di Sistemi di Gestione e di Prodotto
- Documento SINCERT (ora ACCREDIA) 2008UTM159: Criteri per l’accreditamento degli organismi di certificazione operanti nello schema ITX

### 2.2 Documenti applicabili

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità di AICQ SICEV e relative Procedure.

### 2.3 Documenti di riferimento

- UNI EN ISO 19011:2003 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- ISO/IEC 20000-1:2005 – Information technology – Service Management - Part 1: Specification
- ISO/IEC 20000-2:2005 – Information technology – Service Management - Part 2: Code of practice
- ISO/IEC TR 20000-3:2009 - Information technology -- Service management -- Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1
- ITIL v2: Information Technology Infrastructure Library – Version 2
- ITIL v3: Information Technology Infrastructure Library – Version 3
- ISO/IEC 27001:2005 - UNI CEI ISO/IEC 27001: 2006 Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti
- ISO/IEC 27002:2005 - Information technology - Security techniques - Code of practice for information security management

## 3. DEFINIZIONI E ACRONIMI

Per le definizioni valgono quelle riportate nelle norme UNI EN ISO 19011:2003, ITIL v2 e ITIL v3, e tutte quelle eventualmente indicate nei Documenti di riferimento.

In particolare i termini audit e verifica ispettiva ed i termini derivati auditor e valutatore sono da considerare completamente equivalenti nel presente Regolamento, anche se nella letteratura e nelle norme alle volte si preferisce utilizzare il primo od il secondo di essi.

<b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione	<b>REQUISITI SPECIFICI PER LA          CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI          VALUTATORI E DEI RESPONSABILI          DEI GRUPPI DI VALUTAZIONE          DEI SISTEMI DI GESTIONE PER          “IT-SERVICE MANAGEMENT”</b>	<b>RSM01</b>  Pag. 4/9 Rev.0
--	--	---------------------------------------

Sono inoltre utilizzati i seguenti acronimi:

AICQ SICEV – Associazione Italiana Cultura Qualità – Sistema di Certificazione e di Valutazione  
 CD – Consiglio Direttivo di AICQ SICEV  
 CGC – Comitato di Garanzia della Certificazione di AICQ SICEV  
 EOQ – European Organization for Quality  
 RGVI – Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva  
 V.I. – Verifica Ispettiva (Audit)  
 VSSM – Valutatore del Sistema di Gestione per il “Service Management”

Nota: nei seguenti paragrafi del presente Regolamento quando viene usato il termine “Valutatore” il medesimo include le seguenti figure professionali:

- VSSM – Valutatore di Sistemi di Gestione per il “Service Management”
- VSSM RGVI – Responsabile Gruppo di Valutazione di Sistemi di Gestione per il “Service Management”

#### 4. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DEI VALUTATORI (VSSM) E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VERIFICA (VSSM RGVI) DI SISTEMI DI GESTIONE PER “IT-SERVICE MANAGEMENT”

##### 4.1 Requisiti minimi

Con riferimento a quanto indicato nel paragrafo 5.1 del Regolamento Generale RS 01, vengono di seguito riportati, in forma tabellare, i requisiti minimi per ciascun percorso di certificazione.

REQUISITI MINIMI	VSSI	VSSI RGVI
<b>Grado di istruzione</b>	Istruzione secondaria	
<b>Esperienza di lavoro complessiva</b>	5 anni, di cui almeno 4 anni nel settore Information Technology	
<b>Esperienza di lavoro specifica in ambito “Service Management”</b>	Almeno 2 anni dei complessivi	Almeno 3 anni dei complessivi
<b>Formazione ed addestramento come auditor</b>	<p>Corso, riconosciuto da AICQ SICEV (o da OdC qualificati), di 40 ore di formazione e addestramento su audit ISO 20000-1:2005 - Information technology – Service Management - Part 1: Specification, con superamento esame finale.</p> <p>In alternativa, è possibile optare anche sui seguenti due diversi percorsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possesso di certificazione – rilasciata sotto accreditamento – come RGVI di SGQ (settore EA 33), che abbia ricevuto un adeguato addestramento anche nell’ambito dell’auditing di Sistemi per la Sicurezza delle Informazioni, o come RGVI di SSI che abbia ricevuto un adeguato addestramento anche per l’audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità nel settore EA 33. Si preferisce che sia in possesso di entrambe la certificazioni. Inoltre, tale auditor dovrà dimostrare di aver superato i corsi “ITIL Foundation” ed “ISO 20000 Auditor” qualificato itSMF.</li> <li>• Essere in possesso di certificazione CISA; aver superato un corso riconosciuto da AICQ-SICEV sulla norma ISO 19001:2002 ed il relativo addestramento. Inoltre, tale auditor dovrà dimostrare di aver superato i corsi “ITIL Foundation” ed “ISO 20000 Auditor” qualificato itSMF.</li> </ul>	

<b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione	<b>REQUISITI SPECIFICI PER LA          CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI          VALUTATORI E DEI RESPONSABILI          DEI GRUPPI DI VALUTAZIONE          DEI SISTEMI DI GESTIONE PER          "IT-SERVICE MANAGEMENT"</b>	<b>RSM01</b>  Pag. 5/9 Rev.0
--	--	---------------------------------------

REQUISITI MINIMI	VSSI	VSSI RGVI
<b>Esperienza di audit</b>	Partecipazione a 4 audit completi (di cui almeno 2 di 2° o 3° parte), con il coordinamento di un VSSM RGVI certificato da un Organismo di Certificazione del Personale o qualificato da Organismo di Certificazione di Sistema, per una durata complessiva di almeno 20 giorni. (Nota 1) Almeno 2 audit devono essere stati effettuati nell'ultimo anno.	Partecipazione a 5 audit completi (di cui almeno 2 di 2° o 3° parte), con il coordinamento di un VSSM RGVI certificato da un Organismo di Certificazione del Personale o qualificato da Organismo di Certificazione di Sistema, per una durata complessiva di almeno 20 giorni. In almeno 3 dei suddetti audit completi sul Sistema di Gestione per il "Service Management" dovrà aver ricoperto il ruolo di auditor. (Nota 1) Almeno 2 audit devono essere stati effettuati nell'ultimo anno.
<b>Lingue Straniere (su richiesta)</b>	Capacità di colloquio e di redazione di elaborati in lingua. Tale conoscenza può essere dimostrata da dichiarazioni rese da Istituti di formazione linguistica pubblici, privati o dalla Società di appartenenza del Candidato. AICQ SICEV si riserva di verificare durante la prova orale le reali conoscenze del candidato.	

**Nota 1:** Per audit completi, validi ai fini della certificazione, si intendono audit secondo la 20000-1:2005 che coprono tutte le fasi descritte dal punto 6.3 al punto 6.6 della UNI EN ISO 19011, incluse le attività di esame documentale, analisi dei rischi, esecuzione della verifica e stesura del rapporto di audit.

#### 4.2 Situazioni particolari

AICQ SICEV intende riconoscere le grandi professionalità presenti nel mondo della industria e dei servizi, semplificando il processo di certificazione delle competenze, che tuttavia non può prescindere da una valutazione oggettiva.

Per queste tipologie di candidati viene, in prima istanza, riconosciuta l'esistenza delle conoscenze necessarie al ruolo di auditor; i candidati sono quindi esonerati dalla prova scritta. Deve comunque essere sostenuta la prova orale, nel corso della quale la commissione d'esame dovrà valutare e confermare non solo la capacità di sostenere il ruolo di auditor ma anche la consistenza delle conoscenze, e delle esperienze lavorative.

Le situazioni particolari attualmente riconosciute da AICQ SICEV includono:

- 4.2.1 Le certificazioni CISA e CISM (ISACA (Information Systems Audit and Control Association & Foundation)), CISSP (ISC)2, o Attestato di superamento di Master post universitari con percorsi formativi almeno equivalenti.
- 4.2.2 VSSM o VSSM RGVI già certificati secondo altri schemi di certificazione (es. Qualità, Sicurezza delle Informazioni, Salute e Sicurezza o Ambiente).

In questi casi, ma solo per un periodo di tempo limitato dall'entrata in vigore del presente regolamento, (periodo definito dal documento AICQ SICEV "Casi particolari per

<p><b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p align="center"><b>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VALUTAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER “IT-SERVICE MANAGEMENT”</b></p>	<p align="right"><b>RSM01</b>  Pag. 6/9 Rev.0</p>
---	---	---

certificazione/rinnovo certificazione competenze”), sarà possibile ammettere agli esami di certificazione AICQ SICEV Candidati Valutatori che:

- Rispettino i requisiti previsti dal presente Regolamento per quanto concerne:
  - Grado di Istruzione
  - Esperienza di Lavoro complessiva
  - Esperienza di Lavoro specifica
  - Formazione e addestramento
- Presentino come “Esperienza di Audit” le evidenze oggettive di audit eseguiti anche per altri Schemi di Certificazione(es: Qualità, Sicurezza delle Informazioni, Ambiente, Salute e Sicurezza)

4.2.3 VSSM o VSSM RGVI già certificati da altri OdC di personale accreditati, o riconosciuti a livello internazionale.

4.2.4 VSSM di grande esperienza professionale così definita:

- almeno 15 anni di esperienza lavorativa complessiva, di cui almeno 8 in gestione di Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni;
- almeno 20 audit (comprensivi di quelli in addestramento) per un minimo di 60 giornate di impegno, di cui almeno 10 condotti come responsabile del gruppo di verifica.

A fronte di tali requisiti minimi, è prevista una serie di compensazioni ed equivalenze per quanto riguarda le esperienze professionali e specifiche, come di seguito indicato:

- L’iscrizione a Collegi ed Ordini professionali legalmente riconosciuti da più di tre anni e’ ritenuto sostitutivo di un anno di esperienza lavorativa complessiva;
- Ogni gruppo di 10 V.I. complete in più delle 20 viene riconosciuto come sostitutivo di 1 anno di esperienza lavorativa complessiva e specifica, con un massimo di cinque anni;
- Ogni gruppo di 80 ore di corsi di formazione frequentati relativi a discipline inerenti i Sistemi di Gestione per il “Service Management” viene riconosciuto come sostitutivo di 0,5 anni di esperienza lavorativa specifica, con un massimo di 1 anno;
- Lo stato di Docente Universitario Ordinario, Associato o a Contratto in discipline attinenti i Sistemi di Gestione per il “Service Management” viene riconosciuto come sostitutivo di un anno di esperienza lavorativa complessiva e specifica;
- Lo stato di docente in corsi per il “Service Management” riconosciuti da AICQ SICEV viene riconosciuto come sostitutivo di un anno di esperienza lavorativa complessiva e specifica;
- La qualifica di assessor in relazione a modelli di Sistemi di Gestione per il “Service Management” viene riconosciuta come sostitutiva di un anno di esperienza lavorativa complessiva e specifica.

Complessivamente non possono essere sostituiti più di sette anni di esperienza lavorativa complessiva e quattro anni di esperienza lavorativa specifica.

<p><b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p align="center"><b>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VALUTAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER “IT-SERVICE MANAGEMENT”</b></p>	<p align="right"><b>RSM01</b>  Pag. 7/9 Rev.0</p>
---	---	---

#### 4.3 Rinnovo della Certificazione

Si applica quanto previsto nel paragrafo 11.2 di RG 01 con le seguenti variazioni per quanto concerne il numero di audit eseguiti:

- affinché venga rinnovata la certificazione della competenza il VSSI deve avere effettuato nel triennio almeno 2 V.I. (di cui almeno 1 di 2<sup>a</sup> o 3<sup>a</sup> parte), per un totale di almeno 6 giorni.
- affinché venga rinnovata la certificazione della competenza il VSS RGVI deve avere effettuato nel triennio almeno 3 V.I. (di cui almeno 2 di 2<sup>a</sup> o 3<sup>a</sup> parte) di cui almeno 2 svolgendo le funzioni di RGVI e coordinando un gruppo di valutazione per un totale di almeno 9 giorni. Ai fini del calcolo dei giorni lavorativi, al numero dei giorni di ogni verifica ispettiva, trascorsi in campo, viene aggiunto convenzionalmente N° 1 giorno per la preparazione e 0,5 giorni per documentazione. Nel caso di V.I. di 0,5 giorni verrà aggiunto 0,5 giorni per preparazione e 0,5 giorni per documentazione.

#### 5. MATERIE DI ESAME

Oltre alle materie di esame comuni a tutti gli Schemi di Certificazione riportate nel paragrafo 8.11 (argomento: AUDIT) del Regolamento RG 01, i seguenti argomenti sono specifici per lo Schema “Service Management”:

##### 1 Background sugli standard ISO/IEC 20000 è gli schemi di certificazione

Il Candidato dovrà dimostrare di conoscere il contesto degli standard ISO/IEC 20000 e lo schema di certificazione.

In particolare sono richieste le seguenti conoscenze:

- La “Information Technology Infrastructure Library” (ITIL), i suoi libri ed il loro utilizzo
- La struttura degli standard ISO/IEC 20000 ed il loro uso
- Le interrelazioni fra le librerie ITIL e gli standard ISO/IEC 20000
- Lo schema di certificazione ISO/IEC 20000-1, le organizzazioni coinvolte e i rispettivi ruoli.

##### 1.1 Lista degli Standards e delle Linee Guida:

- UNI EN ISO 19011:2003 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- ISO/IEC 20000-1:2005 – Information technology – Service Management - Part 1: Specification
- ISO/IEC 20000-2:2005 – Information technology – Service Management - Part 2: Code of practice
- ISO/IEC TR 20000-3:2009 - Information technology -- Service management -- Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1
- ITIL v2: Information Technology Infrastructure Library – Version 2
- ITIL v3: Information Technology Infrastructure Library – Version 3
- ISO/IEC 27000:2009 - Information technology - Security techniques – Overview and Vocabulary.
- ISO/IEC 27001:2005 - UNI CEI ISO/IEC 27001: 2006 Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti
- ISO/IEC 27002:2005 - Information technology - Security techniques - Code of practice for information security management
- ISO/IEC 27005:2008 - Information technology - Security techniques – Information security risk management
- ISO/FDIS 31000:2009 – Risk Management – Principles and guidelines
- ISO/FDIS 31010:2009 – Risk Management – Risk assessment techniques

<p><b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p align="center"><b>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VALUTAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER “IT-SERVICE MANAGEMENT”</b></p>	<p align="right"><b>RSM01</b>  <i>Pag. 8/9</i> <i>Rev.0</i></p>
---	---	---

- ISO/IEC 27006:2007 - Information technology - Security techniques - Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems
- EA 7/03 Guidelines for the accreditation of bodies operating certification/registration of Information Security Management Systems
- ISO/IEC 13335 Information technology -- Security techniques -- Management of information and communications technology security

## **2 La ISO/IEC 20000 parte 1**

Il Candidato dovrà dimostrare di conoscere i contenuti della ISO/IEC 20000-1 e le implicazioni per una Organizzazione che intende ottenere la certificazione a fronte di detta norma.

In particolare sono richieste le seguenti conoscenze:

- Il ruolo della ISO/IEC 20000-1 nel processo di certificazione
- Comprensione e capacità di spiegazione dei contenuti della norma e del loro utilizzo
- Descrizione dei processi inclusi nella norma e del modo in cui sono stati raggruppati
- Comprensione e capacità di spiegazione dei requisiti mandatori
- Comprensione e capacità di spiegazione dei requisiti mandatori per ciascuno dei processi o gruppo di processi
- Identificazione della documentazione, delle registrazioni e delle evidenze oggettive richieste al fine di ottenere la certificazione
- Capacità di spiegazione della differenza fra una osservazione e una non-conformità

## **3 La ISO/IEC 20000 parte 2**

Il Candidato dovrà dimostrare di conoscere i contenuti della ISO/IEC 20000-2 e le implicazioni per una Organizzazione che intende ottenere la certificazione a fronte della norma ISO/IEC 20000-1.

In particolare sono richieste le seguenti conoscenze:

- Il ruolo della ISO/IEC 20000-2 nel processo di certificazione
- Descrizione dei processi inclusi nella parte 2 e del modo in cui sono stati raggruppati
- Comprensione e capacità di spiegazione delle “Code of Practice” contenute e del loro utilizzo

## **4 La certificazione ISO/IEC 20000-1**

Il Candidato dovrà dimostrare di conoscere ed essere in grado di spiegare i passi da eseguire per una Organizzazione che intende ottenere la certificazione ISO/IEC 20000-1.

In particolare sono richieste le seguenti conoscenze:

- Comprensione e capacità di spiegazione dei passi che una organizzazione deve eseguire nell’ambito del processo di certificazione ISO/IEC 20000-1
- Valutare lo stato di adeguatezza di una organizzazione per poter richiedere la certificazione e produrre un rapporto di “gap analysis”

## **5 L’uso degli strumenti per il Service Management**

Il Candidato dovrà dimostrare di comprendere il contributo e l’importanza degli strumenti per il Service Management al fine di ottenere la certificazione ISO/IEC 20000-1.

In particolare sono richieste le seguenti conoscenze:

- Comprensione e capacità di spiegazione dei contributi e dell’importanza dei vari strumenti per il Service Management al fine di ottenere la certificazione ISO/IEC 20000-1
- Identificazione delle carenze dei vari strumenti o nel loro utilizzo
- Valutare l’importanza dell’automazione dei processi ed il ruolo che giocano gli strumenti in quest’ambito.

<p><b>AICQ SICEV</b> Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p><b>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VALUTAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER “IT-SERVICE MANAGEMENT”</b></p>	<p><b>RSM01</b>  <i>Pag. 9/9</i> <i>Rev.0</i></p>
---	--	---

## **6 Eleggibilità ed oggetto (scoping) della certificazione**

Il Candidato dovrà dimostrare di comprendere le implicazioni associate con l'eleggibilità e l'oggetto (scoping) della certificazione ISO/IEC 20000-1 per una Organizzazione che intende richiederla.

In particolare sono richieste le seguenti conoscenze:

- Capacità di valutare la eleggibilità o la non eleggibilità di una organizzazione nei riguardi di una eventuale certificazione ISO/IEC 20000-1
- Individuazione e definizione dell'oggetto della certificazione, per le diverse tipologie di Organizzazioni che la potrebbero richiedere
- Capacità di proporre una definizione appropriata dell'oggetto della certificazione per le diverse tipologie di Organizzazioni che la potrebbero richiedere

## **7 Ulteriori tematiche e argomenti correlati**

Il Candidato dovrà dimostrare di essere a conoscenza di altre fonti di informazione, conoscenze ed esperienze in materia di Service Management.

In particolare sono richieste le seguenti conoscenze:

- Genesi degli standard ISO/IEC 20000 (BS 15000 e ITIL)
- Enti coinvolti e ruoli, rapportati alla certificazione ISO/IEC 20000-1 di una Organizzazione
- Enti coinvolti e ruoli, rapportati alla certificazione/qualificazione degli auditor
- Siti web interessanti nell'ambito del Service Management