

## ISO 20000–1:2018 *Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1*

### A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

La ISO 20000-1: 2018:

- è uno Standard finalizzato alla Gestione dei Servizi di Information Technology, concepito per verificare coerenza nella gestione dei servizi informatici e delle relative infrastrutture, siano essi interni o gestiti in outsourcing.
- è particolarmente indicato per i fornitori di servizi IT sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione, quali, ad esempio, i fornitori di servizi IT in outsourcing, nel settore delle telecomunicazioni, delle attività finanziarie e della Pubblica Amministrazione.



Le organizzazioni di ogni dimensione che si trovano a competere sul mercato dipendono sempre più dai servizi di Information Technology per promuovere e rendere disponibili i propri prodotti/servizi. Tutto questo è complicato ulteriormente dalla velocità con cui si evolve il settore IT.

Lo standard è applicabile a tutte le Organizzazioni, siano esse grandi, medie o piccole con strutture IT più o meno complesse. Qualunque organizzazione, dal fornitore di servizi informatici all'azienda che dipende completamente dall'Information Technology per i tutti i processi, necessita quindi di rendere sempre più efficiente il proprio sistema di gestione dei servizi IT.

Lo standard intende definire cosa deve fare un'organizzazione che abbia stabilito una strategia di miglioramento per processi chiave quali la gestione della reportistica dei livelli di servizio, monitoraggio e contabilità dei servizi IT, sicurezza delle informazioni, fornitori, gestione di modifiche e aggiornamenti in termini di: continuità del processo di erogazione, individuazione della specificità dei servizi IT, promozione dell'approccio per processi, soddisfazione dell'utenza servita.

### **I PRINCIPALI BENEFICI DELLA CERTIFICAZIONE:**

Con la certificazione ISO/IEC 20000-1 l'organizzazione dimostra che è dotata di un Sistema per la Gestione dei Servizi IT e che è in grado di erogare i servizi in modo vantaggioso garantendo sistematicamente il rispetto degli SLA (Service Level Agreement) concordati con i propri clienti. Inoltre:

■ Le **organizzazioni** sono sempre più dipendenti da fattori esterni difficilmente controllabili e prevedibili (crisi finanziarie, produttive)

■ I **gruppi assicurativi** sono sempre più propensi ad assicurare rischi ed i premi possono variare a seconda del possesso di alcune certificazioni (ISO 9001-ISO/IEC 27001-ISO 22301)

■ Il **mercato** (clienti ed Enti) chiedono sempre più garanzie e non più autocertificazioni ed autoreferenzialità.

L'implementazione di una **strategia per la gestione del rischio** compensa l'investimento, tecnologico ma anche organizzativo, necessario per la prevenzione, il trattamento dei rischi e il loro contenimento

### **ITER DI CERTIFICAZIONE**

L'iter di certificazione secondo, prevede:

- ✓ la richiesta di offerta;
- ✓ l'accettazione dell'offerta;
- ✓ lo svolgimento di un audit di Certificazione (suddiviso in due stage);
- ✓ la gestione di eventuali carenze rilasciate;
- ✓ la delibera di certificazione da parte della Commissione Tecnica dell'Organismo di Certificazione.

Il certificato rilasciato all'Organizzazione ha validità triennale. A seguito della certificazione, sono effettuate con frequenza annuale le verifiche di mantenimento. Alla scadenza dei tre anni, si svolgerà poi la verifica di rinnovo del certificato.