Udhëzues për kalimin nga standardi SSH ISO 20000-1:2011 në SSH ISO 20000-1:2018

Zbatuesit: Stafi i DPA-së, vlerësuesit teknik dhe organet certifikuese të sistemeve të menaxhimittë shërbimeve të teknologjisë së informacionit

Përgjegjësi për zbatim: Drejtori i drejtorisë së organeve certifikuese dhe inspektuese

Kontrolloi: Menaxheri i Cilësisë
Ardita MELE

Miratoi: Drejtori i Përgjithshëm
Armond HALEBI

1. QËLLIMI

Ky dokument përshkruan udhëzime për kalimin nga SSH ISO 20000-1:2011 në SSH ISO 20000- 1:2018. Ky dokument është i vlefshëm për DPA dhe vlerësuesit e saj si dhe për organet certifikuese të sistemeve të menaxhimit të shërbimeve të teknologjisë së informacionit të akredituar nga DPA, organet certifikuese të sistemeve të menaxhimit të shërbimeve të teknologjisë së informacionit që kanë aplikuar për akreditim apo që kanë për qëlllim të aplikojnë për akreditim. Ky dokument është i vlefshëm deri në datën 30 Mars 2022.

2. FUSHA E ZBATIMIT

Ky udhëzues zbatohet nga vlerësuesit dhe stafi i DPA, nga nënkontraktuesit e saj për vlerësimin e trupave certifikues që kryejnë certifikim të sistemeve të menaxhimit të shërbimeve të teknologjisë së informacionit në përputhje me këtë standard.

3. PËRGJEGJËSITË

Ky udhëzues është pjesë e sistemit të menaxhimit të D P A dhe si i tillë është nën përgjegjësinë e Drejtorit të Drejtorisë së Zhvillimit rishikimi i vazhdueshëm në varësi të ndryshimeve të duhura dhe përmirësimeve të vazhdueshme në sistemin e menaxhimit te DPA. Është detyrë e Drejtorit të Drejtorisë së organeve certifikuese dhe inspektuese të kontrollojë zbatimin e këtij udhëzimi.

4. REFERENCA

SSH ISO/IEC 17011:2017.

Forumi Ndërkombëtar i Akreditimit, Vendim i Asamblesë së Përgjithshme IAF 2018-14 (pika 9 e programit).
Njoftimi i IAF COVID-19 FAQ Q24

5. FJALORI DHE SHKURTIME

Në këtë udhëzues është përdorur terminologjia e standardit SSH ISO/IEC 17011:2017

IAF Forum Ndërkombëtar i Akreditimit

DPA Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit

6. PËRMBAJTJA

6.1. Të përgjithshme

Forumi Ndërkombëtar i Akreditimit ka vendosur një periudhë tranzitore trevjeçare për kalimin nga standardi SSH ISO 20000-1:2011 në standardin SSH ISO 20000-1:2018. Referuar njoftimit të IAF COVID-19 FAQ Q24 në bazë të së cilës periudha trevjecare e tranzicionit do të zgjatet me 6 muaj të

tjerë, periudha e tranzicionit për standardin SSH ISO 20000-1:2018 do të vazhdojë deri më datë 30 Mars 2022. DPAështë e gatshme të kryejë vlerësime të tranzicionit për ISO 20000-1: 2018 ngadata 1 Mars 2019.

VEPRIMTARITË E CERTIFIKIMIT

6.2. Vlefshmëria e certifikatave të akredituara ISO 20000-1:2011

Për periudhën kalimtare, do të jenë të vlefshme si certifikatat e lëshuara sipas ISO 20000-1:2011, ashtu edhe ato të lëshuara sipas standardit të ri ISO 20000-1:2018.
Vetëm mbas datës së përfundimit të periudhës kalimtare (shih më sipër), certifikatat e akredituara të lëshuara sipas ISO 20000-1:2011 nuk do të jenë më të vlefshme.
Data e skadimit të certifikatave ISO 20000-1:2011 të lëshuara gjatë periudhës kalimtare duhet të përkojë me fundin e periudhës së tranzicionit.

Organet certifikuese duhet të përfundojnë tranzicionin me DPA për ISO 20000-1: 2018 brenda dates 30 Mars 2020. Gjithashtu Organet certifikuese duke filluar qe nga data 1 Prill 2020 duhet të kryejnë aktivitet e auditimeve, përfshirë auditimet fillestare, mbikëqyrjen dhe ricertifikimin sipas ISO 20000- 1: 2018.

6.3. Rekomandime për Organet e certifikimit

Rekomandohet që Organet e Certifikimit të:

a) Trajnojnë auditorët e tyre dhe të verifikojnë rezultatet me qëllim arritjen e një niveli të kënaqshëm kompetence.
b) Informojnë klientët e tyre dhe t'i pajisin ata me një udhëzues për menaxhimin e tranzicionit.
c) Planifikojnë afatet lidhur me auditimin dhe lëshimin e certifikatës për standardin e rishikuar.
d) Të marrin parasysh si periudhën e vendosur për tranzicionin ashtu edhe periudhën aktuale të certifikimit.
e) Planifikojnë në kohë auditet që do të kryhen te klientët aktualë.
f) Planifikojnë në kohë afatet në lidhje me vendimet e certifikimit, për të përshtatur certifikatat në kohën e duhur.
g) Nxisin klientët e certifikuar sipas versionit të mëparshëm të standardit që të vënë në zbatim versionin e ri.
h) Nxisin organizatat që nuk janë të certifikuara që të zbatojnë që në fillim versionin e ri të standardit.

6.4. Zbatimi i kalimit të certifikimeve të akredituara nga ISO 20000-1:2011 në ISO 20000-1:2018

Certifikatat ISO 20000-1:2018 nën akreditim mund të lëshohen vetëm pasi organizata kliente ka dëshmuar përputhjen e sistemit të saj me ISO 20000-1:2018 te një Organ Certifikues i akredituar për lëshimin e certifikatave sipas standardit të ri.

Për të realizuar kalimin në standardin e ri, Organi Certifikues duhet të kryejë një audit te secili klient sipas ISO 20000-1: 2018.

Në bazë të marrëveshjes me organizatat e certifikuara, organi certifikues mund të kryejë veprimtaritë e tranzicionit të standardit gjatë një auditi mbikëqyrës të planifikuar, gjatë një auditi të veçantë ose gjatë auditit për rinovimin e certifikimit. Kur auditimet e kalimit në standardin e ri kryhen së bashku me një audit të planifikuar të mbikëqyrjes ose rinovimit, Organi Certifikues do të vlerësojë nëse nevojitet kohë shtesë për të siguruar që të mbulohen të gjitha veprimtaritë si ato që lidhen me standardin ekzistues ashtu edhe ato me standardin e ri.

6.5. Certifikimet e organizatave sipas standardit në fjalë

6.5.1. Certifikimet e reja dhe ricertifikimet:

Data e skadimit të certifikimeve ISO 20000-1: 2011 të lëshuara ose rinovuara gjatë periudhës së kalimit duhet të përkojë me fundin e periudhës së tranzicionit.

Revokime:

Me përfundimin e periudhës së kalimit, mbas datës së përcaktuar më sipër, certifikatat e akredituara sipas ISO 20000-1: 2011 nuk do të jenë më të vlefshme, dhe duhet të revokohen.

6.6. Procesi i tranzicionit

Organi Certifikues duhet t'u komunikojë menjëherë klientëve dispozitat e tij në lidhje me kalimin në standardin e ri.

Organi certifikues duhet të zhvillojë një plan tranzicioni i cili përfshin pikat e mëposhtme:

- Trajnimin dhe verifikimin e kompetencës së auditorëve dhe të personelit tjetër të përfshirë.
- Komunikimet me klientët.
- Dispozitat e Organit Certifikues për të vlerësuar përputhshmërinë me standardin e ri. Për shembull, përmes një vizite të vetme të posaçme, ose në auditimet e planifikuara sipas ciklit të certifikimit.
- Veprimet që duhen ndërmarrë ndaj klientëve që nuk e kanë kryer tranzicionin brenda periudhës së kalimit. Për shembull, niveli i auditimit i nevojshëm për aktivizimin e certifikimit.

Gjithashtu, nevojitet që Organi Certifikues duhet të sigurojë që:

a) të jenë identifikuar dhe theksuar qartë me atë të dokumentacionit përkatës të gjitha situatat për

të cilat klientit i kërkohet të ndërmarrë veprime për të përmbushur kërkesat e reja.

b) auditorët të këshillojnë certifikimin sipas ISO 20000-1:2018 vetëm atëherë kur të gjitha situatat e lëna pezull janë adresuar siç duhet dhe kur është dëshmuar efikasiteti i sistemit të menaxhimit të shërbimeve të teknologjisë së informacionit ndaj kërkesave të reja.

c) nëse janë gjetur jokonformitete madhore në lidhje me kërkesat e standardit të ri, rekomandimi për certifikimin sipas ISO 20000-1:2018 të bëhet vetëm pas mbylljes së veprimeve korrigjuese dhe pas verifikimit të zbatimit dhe efikasitetit të tyre.

d) vlerësimi i konformitetit të një klienti ndaj kërkesave të reja të standardit ISO 20000-1:2018, realizuar gjatë fazës së kalimit, nuk ndikon me konformitetin ndaj ISO 20000-1:2011.

Duke filluar nga data 4 Nentor 2019 deri me date 4 Dhjetor 2019 cdo organ certifikues duhet të dërgojë zyrtarisht në DPA planin e tranzicionit i cili duhet të raportojë përmbajtjet e paraqitura në shtojcën e këtij dokumenti, duke përfshirë edhe dokumentacionin shoqërues.

VEPRIMTARITË E AKREDITIMIT

6.7. Kërkesa të reja për Akreditim

Duke nisur nga data **1 qershor 2020**, DPA nuk pranon më asnjë kërkesë të re për akreditim ose zgjerim të fushës së akreditimit, që i referohet standardit të certifikimit ISO 20000-1:2011. Nese ka patur aplikime te reja ose per zgjerim sipas ISO 20000-1:2011 deri në datën 1 Qershor 2020 dhe vizita vlerësuese nuk është kryer deri në 30 Dhjetor 2020, atëherë vizita vlerësuese do të kryhet pas datës 1 Janar 2021 sipas S SH ISO 20000-1:2018.

6.8. Organet tashmë të akredituara sipas ISO 20000-1: 2011 - menaxhimi i tranzicionit

Organet Certifikuese përpara se të menaxhojnë praktikat e certifikimit sipas standardit të ri, duhet të sigurohen që personeli i tyre i përfshirë direkt në këtë proces (stafi operativ, auditorët, anëtarët e komiteteve të vendimmarrjes së certifikimit), është trajnuar, ka nivelin e duhur të kompetencës, dhe njeh risitë e prezantuara nga standardi ISO 20000-1:2018 dhe ndikimet që rrjedhin prej tij.

DPA do të verifikojë përshtatjen e procesit të certifikimit me standardin e ri (vlerësim i kalimit në standardin e ri) me anë të një vlerësimi të dokumentacionit me një kohëzgjatje 1,0 ditë auditi kur ky vlerësimi bëhet off-site (jo në seli). Shqyrtimi i dokumentacionit nga ana e DPA do të llogaritet një ditë pune dhe do të paguhet nga organi certifikues i akredituar.

Në rast se rezultati i vlerësimit të dokumentacionit është negativ, mund të jetë e nevojshme kryerja e një vlerësimi të mëtejshëm, i cili, në varësi të llojit të gjetjeve, mund të përfshijë një vlerësim shtesë të

dokumentacionit ose një vlerësim në zyrë ose një vlerësim me dëshmi ose një kombinim të tyre.
Vizitat mbikëqyrëse shtesë do të zhvillohet brenda periudhës 06 Janar 2020 deri në 06 Shkurt 2020 Vizita mbikëqyrëse shtesë do të organizohet në përputhje me procedurën DA-PT-001. Për organet certifikuese të akredituara nga DPA që dështojnë në plotësimin e kërkesave të ISO 20000-1:2018, DPA do të reduktojë apo pezullojë fushën e akreditimit kundrejt këtij standardi.

Kur vlerësimi i dokumentacionit bëhet gjatë një vlerësimi mbikëqyrës ose riakreditimi, atëherë parashikohet një shtesë kohe 0,5 ditë auditi.
Organi certifikues i akredituar ka të drejtë të kërkoj që mbikëqyrja shtesë të zhvillohet sbashku me mbikëqyrjen e rradhës nëse mbikëqyrja e rradhës është planifikuar brenda periudhës 06 Janar 2020 deri në 06 Shkurt 2020.
Grupi vlerësues i DPA-së do të verifikojë planin e tranzicionit, i cili duhet të raportojë përmbajtjet e paraqitura në shtojcën e këtij dokumenti, duke përfshirë planifikimin e kurseve të trajnimit për standardin e ri për të gjithë personelin e interesuar, dhe përshtatjen e listave të kontrollit/udhëzuesve tëmiratuar nga Organi Certifikues për menaxhimin e auditimit.
Është përgjegjësi e organeve certifikuese njohja me kërkesat e standardit S SH ISO 20000-1:2018 dhe hartimi i planeve të tranzicionit të certifikimeve të kryera prej tyre. Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit do të monitorojë në mënyrë të vazhdueshme zbatimin e planeve të tranzicionin të certifikimeve.

Për të lehtësuar këtë proces tranzicioni, së bashku me këtë qarkore gjendet i bashkëngjitur një shembull për mënyrën e strukturimit të një Plani Tranzicioni. Ky plan duhet të vihet në dispozicion të Vlerësuesit / Grupit Vlerësues nga DPA për auditimin e kalimit në standardin e ri, së bashku me shtojcat përkatëse. Plani i Tranzicionit do t’i bashkëlidhet Raportit nga Vlerësuesit e DPA.

<u>Në pritje të rezultatit të vlerësimit (i cili në rast të një rezultati pozitiv do të pasohet me lëshimin e certifikatës së re të akreditimit), Organet Certifikuese nuk do të jenë në gjendje të lëshojnë certifikata të akredituara sipas ISO 20000-1:2018.</u>

Çdo jokonformitet i gjetur gjatë vlerësimit të tranzicionit që lidhet me procesin e akreditimit të Organit Certifikues, duke iu referuar standardit të ri, duhet të menaxhohet nga OVK përmes veprimeve korrigjuese, të cilat duhet t'i dërgohen DPA-së. Gjithashtu, duhet të vihen në dispozicion raportimet që vërtetojnë që të gjitha jokonformitetet e gjetura nga DPA në lidhje me standardin e ri, janë mbyllur përmes zbatimit të veprimeve korrigjuese (verifikim i zbatimit dhe efikasitetit) përpara se DPA të marrë vendim në lidhje me akreditimin sipas ISO 20000-1:2018.

Mbas datës së përfundimit të periudhës së tranzicionit, akreditimet e mbetura lidhur me certifikimin e sistemeve të menaxhimit të shërbimeve të teknologjisë së informacionit sipas standardit ISO 20000-1:2011 do të revokohen.

Shtojcë 1: Shembull i planit të tranzicionit nga ISO 20000-1:2011 në ISO 20000-1:2018

Çdo OVK që dëshiron të përdorë këtë formular duhet ta plotësojë dhe ta vërë në dispozicion të grupit auditues të DPA-së për vlerësimin e tranzicionit në standardin e ri. Gjithashtu mund të bashkëngjisni dokumenta të tjerë, të cilët vlerësohen si të nevojshme për një vlerësim të saktë

Nr°	Pyetje	Hapësirë e rezevuar për DPA
1.	Si do të menaxhohet komunikimi me klientët në lidhje me menaxhimin e tranzicionit? Bashkëngjit evidenca.	Mbyllur? Po ☐ Jo ☐
Teksti nga OVK.		
2.	Si dhe kur do të kryhet dhe vlerësohet trajnimi për personelin e përfshirë në veprimtaritë për certifikimin sipas standardit të ri?	Mbyllur? Po ☐ Jo ☐
Teksti nga OVK.		
3.	Cilat dokumente të Organit Certifikues do të duhet të ndryshohen, dhe sa kohë do të duhet për shpërndarjen dhe zbatimin e tyre?	Mbyllur? Po ☐ Jo ☐
Teksti nga OVK.		
4.	Si do të nxiten organizatat tashmë të certifikuara me versionin e mëparshëm të standardit për të zbatuar versionin e ri që në fazat e para?	Mbyllur? Po ☐ Jo ☐
Teksti nga OVK.		
5.	A është parashikuar një kohë shtesë për veprimtaritë e kalimit të standardit në rast se kjo përkon me një audit mbikëqyrjeje ose ricertifikimi?	Mbyllur? Po ☐ Jo ☐
Teksti nga OVK.		
6.	A keni identifikuar veprimet që duhen ndërmarrë ndaj klientëve që nuk kanë kryer tranzicionin brenda afatit? Për shembull, niveli i auditimit të nevojshëm për të aktivizuar certifikimin?	Mbyllur? Po ☐ Jo ☐
Teksti nga OVK.		
7.	Planifikoni të bëni tranzicionin përmes një vizite të vetme të posaçme ose përmes disa fazave? (p.sh. kontroll të dokumentacionit, analizën e hendekut, verifikimin e disa kërkesave të reja çdo vit ...)? Si siguroheni që gjatë procesit të tranzicionit sistemet e klientit vazhdojnë të jenë në përputhje me versionin e mëparshëm të standardit?	Mbyllur? Po ☐ Jo ☐
Teksti nga OVK.		
8.	Komente të tjera që dëshironi të shtoni për të shpjeguar më mirë se si do ta menaxhoni këtë tranzicion. Kujtojmë që, sipas nevojës, duhet t'i bashkëlidhni këtij plani prova dhe dokumentacion në mbështetje të përgjigjeve tuaja.	Mbyllur? Po ☐ Jo ☐
Teksti nga OVK.		