

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ D ISO 20000-1:2018

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

1. Πρόσβαση στα Αρχεία του Συστήματος Διαχείρισης:**Ο Οργανισμός:**

- Θα πρέπει να ενημερώσει την QMSCERT στην περίπτωση που υπάρχουν έντυπα / αρχεία του Συστήματος τα οποία περιέχουν εμπιστευτικές ή ευαίσθητες πληροφορίες και στα οποία δεν θα μπορεί να έχει πρόσβαση η ομάδα επιθεώρησης,
- στην περίπτωση που υπάρχουν τέτοια έντυπα / αρχεία θα πρέπει να ενημερώσει την QMSCERT για το είδος και τη χρήση τους.

Η QMSCERT:

- Θα αξιολογήσει τις παραπάνω πληροφορίες και εάν αυτά τα έντυπα / αρχεία θεωρούνται ουσιώδη για τη διαδικασία πιστοποίησης / ελέγχου θα ενημερώσει τον Οργανισμό για την αναγκαιότητα της άδειας πρόσβασης στα συγκεκριμένα αρχεία. Εάν η απάντηση του Οργανισμού είναι αρνητική τότε θα ενημερώσει τον Οργανισμό ότι η επιθεώρηση **δεν είναι δυνατό να πραγματοποιηθεί** έως ότου δοθεί η άδειας πρόσβασης σε αυτά.

2. Επιπλέον στόχοι κατά την πραγματοποίηση των ελέγχων:

Ο Οργανισμός θα πρέπει να γνωρίζει ότι ο έλεγχος που θα πραγματοποιήσει η QMSCERT στα πλαίσια της διαδικασίας πιστοποίησης, περιλαμβάνει και τον έλεγχο ότι οι διεπαφές στα όρια του SMS με άλλα μέρη που συμμετέχουν στις δραστηριότητες του SMS, εντοπίζονται και ελέγχονται.

Η QMSCERT θα διασφαλίσει επίσης ότι ο Οργανισμός γνωρίζει και διαχειρίζεται τυχόν κινδύνους για το SMS και τις υπηρεσίες που προκύπτουν από τις διεπαφές.

3. Ταυτοποίηση άλλων μερών που εμπλέκονται στο ΣΔ.

Η QMSCERT θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε αποδεικτικά στοιχεία για την ταυτότητα άλλων μερών που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών για τον πελάτη και τον τρόπο με τον οποίο ελέγχονται, όπως ορίζεται στο ISO/IEC 20000-1.

4. Επιθεώρηση Πολλαπλών Σημείων.

Στην περίπτωση που ο Οργανισμός αιτείται πιστοποίηση πολλαπλών σημείων (εγκαταστάσεων) για να είναι αυτό εφικτό, τότε θα πρέπει να διασφαλίζει ότι:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ D ISO 20000-1:2018

- Όλα τα σημεία λειτουργούν κάτω από το ίδιο σύστημα διαχείρισης το οποίο διαχειρίζεται από τα κεντρικά,
 - Όλα τα σημεία συμπεριλαμβάνονται στο πλάνο / σχεδιασμό των εσωτερικών επιθεωρήσεων, και
 - Τα δεδομένα λειτουργίας των σημείων αυτών συμπεριλαμβάνονται στη Διοικητική ανασκόπηση.
- Σε διαφορετική περίπτωση τα σημεία αυτά δεν μπορούν να συμπεριληφθούν στο πιστοποιητικό.

5. Ενσωμάτωση διαφορετικών Συστημάτων Διαχείρισης.

Στην περίπτωση που ο Οργανισμός εφαρμόζει και άλλα συστήματα διαχείρισης και επιθυμεί να πιστοποιηθεί και ως προς αυτά ή είναι ήδη πιστοποιημένος ως προς αυτά, τότε:

- α) Το άλλο σύστημα διαχείρισης θα πρέπει να είναι σχετικό ως προς το SMS που πρόκειται να πιστοποιηθεί.
- β) Το πεδίο εφαρμογής του άλλου συστήματος διαχείρισης είναι το ίδιο ή μεγαλύτερο (περιλαμβάνει περισσότερες δραστηριότητες) από το πεδίο του SMS

6. Πραγματοποίηση μέρους της επιθεώρησης με τεχνικές απομακρυσμένης πρόσβασης.

Στην περίπτωση που ο Οργανισμός επιθυμεί / συμφωνεί μέρος της επιθεώρησης να πραγματοποιηθεί με τεχνικές απομακρυσμένης πρόσβασης θα πρέπει να ισχύουν τα ακόλουθα:

1	Τηλεδιάσκεψη: βίντεο και ήχος, διαδικτυακή συνάντηση, διαδραστικές επικοινωνίες μέσω web.
2	Απομακρυσμένη πρόσβαση σε εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη του SMS.
3	Απομακρυσμένη πρόσβαση στη βιβλιοθήκη εγγράφων και αρχείων του SMS

Εάν δεν ισχύει ένα από τα παραπάνω, η επιθεώρηση απομακρυσμένης πρόσβασης δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί.

Σημείωση: ο συνολικός χρόνος πραγματοποίησης της επιθεώρησης μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης δεν μπορεί να υπερβαίνει το 30% του χρόνου που έχει προγραμματιστεί για την επιτόπου επιθεώρηση.

Σημείωση: Το παρόν, σε συνδυασμό με τον κανονισμό πιστοποίησης αποτελούν μέρος των δεσμεύσεων που υπογράφει ότι αποδέχεται ο πελάτης μέσω της σύμβασης (F-2002) με το Φορέα.