**Chestionar de autoevaluare pentru certificarea**

**sistemului de management al serviciilor**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Denumirea organizaţiei:** | | | | | | | | | | | |
| **Persoana de contact pentru pregatirea activitatilor de audit a sistemului de management al serviciilor** | | | | | Nume, prenume, functie: | | | | | | |
| Telefon: | | | | | | |
| **Numarul efectiv de personal implicat in activitatile SMSV** (ex.: top management, persona implicat in servicii IT, departamente IT): ..... | | | | | | | | | | | |
| **Definirea domeniului de certificare SMSV:** *Va rugam sa scrieti domeniul de certificare care este definit in conformitate cu ISO/ IEC 20000-1 si ISO/ IEC 20000-3:* | | | | | | | | | | | |
| Servicii IT furnizate de organizatie (ex. Internet Service Provider (ISP) / Application Service Provider (ASP), software development, etc.; cloud services; servicii tehnologice pentru a putea sustine managementul facilitatilor; externalizarea proceselor de afaceri (BPO); servicii tehnologice pentru a putea sustine activitatea oricarui sector: telecomunicatii, finante, vanzari cu amanuntul, turism, utilitati, etc.): | | | | | | | | | | | |
| **Tipuri de clienti** | | | | | **Servicii IT furnizate** | **Locatia unde se desfasoara serviciile IT** | **Departamente** *(aplicabil doar pentru servicii IT – clienti interni)* | | | | |
| Servicii IT– clienti interni | Da |  | Nu |  | *Va rugam sa specificati serviciile oferite in domeniul IT:* | *Adresa:* | *Va rugam sa numiti departamentul din cadrul organizatiei resposabil cu serviciile IT:* | | | | |
| Servicii IT – clienti externi | Da |  | Nu |  | *Va rugam sa specificati serviciile oferite in domeniul IT:* | *Adresa* |
| Au avut loc incidente de securitate (acces neautorizat la informatii, piedere/corupere de date, divulgare date sensibile/ confidentiale, etc) in ultimele 12 luni? | | | | | | | Da |  | | Nu |  |
| *Daca da, va rugam descrieti incidentul, amploarea si impactul avut asupra sistemului:* | | | | | | | | | | | |
| Organizatia detine certificari curente (ISO 9001/ ISO 27001) pentru care s-a desfasurat un audit in ultimele 12 luni? | | | | | | | Da | |  | Nu |  |
| *Daca da, va rugam enumerati, atasati copiile certificatelor si mentionati data ultimului audit:* | | | | | | | | | | | |
| Organizatia detine autorizari referitoare la domeniul tehnologiei informatiei sau a protectiei informatiilor? | | | | | | | Da | |  | Nu |  |
| *Daca da, va rugam enumerati:* | | | | | | | | | | | |
| In cadrul organizatiei, sunt identificate documente si inregistrari cu caracter confidential care nu pot fi prezentate pe parcursul auditului? | | | | | | | Da | |  | Nu |  |
| *Daca da, va rugam sa le enumerati:* | | | | | | | | | | | |
| Organizatia dvs. A documentat un Catalog de servicii? | | | | | | | Da | |  | Nu |  |
| *Daca da, va rugam sa atasati Catalogul de servicii acestui formular* | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Organizatia si-a identificat partile interesate din domeniul de aplicare al SMSV? | | | | | | | Da | |  | Nu |  |
| *If yes, please list the interested parties and specify the degree of dependence on them:* | | | | | | | | | | | |
| Tipuri de frunizori | |  |  |  | **Provided IT services** | | | | | | | |
| Furnizor intern | Da |  | Nu |  | *Va rugam sa specificati serviciile oferite in domeniul IT:* | | | | | | | |
| Furnizor extern | Da |  | Nu |  | *Va rugam sa specificati serviciile oferite in domeniul IT:* | | | | | | | |
| Clienti care actioneaza ca furnizori | Da |  | Nu |  | *Va rugam sa specificati serviciile oferite in domeniul IT:* | | | | | | | |

**Factori legați de afaceri și organizare**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Categoria | Gradul | Se bifeaza una din variante | |
| Sediul central | Punct de lucru |
| Tipul (tipurile) de sector de afaceri și cerinte de reglementare | 1. Organizarea funcționează în sectoare de afaceri necritice și sectoare nereglementate (\*) |  |  |
| 2. Organizația are clienți în sectoare de afaceri critice(\*) |  |  |
| 3. Organizația lucrează în sectoare critice de afaceri (\*) |  |  |
| Procese și sarcini | 1. Activitati identice efectuate pe toate schimburile, cu dovezi adecvate de performanța echivalenta pe toate schimburile. |  |  |
| 2. O proportie semnificativa a personalului desfasoara activitati similare simple. |  |  |
| 3. Dimensiunea sau complexitatea domeniului SMSV (numar mare de servicii, personal sau locatii, servicii specializate care necesita capacitatea de intelegere a auditorilor). |  |  |
| 4. Gradul ridicat de cerinte legale si de reglementare care afecteaza SMSV-ul clientului (ex. drepturi de proprietate intelectuala, confidentialitate, sectorul alimentar, farmaceutice, aerospatiale, nucleare). |  |  |
| Nivelul de maturitate al SM | 1. SMSV este matur și/ sau există si alte sisteme de management implementate de catre un organism de certificare acreditat. |  |  |
| 2. Unele elemente ale altor sisteme de management sunt implementate, altele nu. |  |  |
| 3. Niciun alt sistem de management nu este implementat, SMSV este nou și nu este matur. |  |  |
| (\*) Sectoarele de afaceri critice sunt sectoare care pot afecta serviciile publice, sectorul alimentar, farmaceutic, nuclear, aerospatial care vor cauza riscuri pentru sănătate, securitate, economie, imagine si proprietate intelectuala. | | | |

**Factori legați de serviciul IT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Categoria | Gradul | Se bifeaza una din variante | |
| Sediul central | Punct de lucru |
| Dependența de externalizare și furnizori, inclusiv serviciile cloud | 1. Dependență redusa sau inexistenta de externalizare sau de furnizori. |  |  |
| 2. Dependența medie de externalizare sau de furnizori, legate de anumite activități de afaceri, dar nu pentru cele importante. |  |  |
| 3. Dependență mare de externalizare sau de furnizori, impact mare asupra activităților de afaceri importante. |  |  |
| Dezvoltarea/ schimbarea (adaugarea sau eliminarea, transferul sau modificari semnificative) serviciilor | 1. Nu realizeaza nici un sistem sau o dezvoltare/ schimbare foarte limitată în sistem/ aplicație. |  |  |
| 2. Dezvoltare/ schimbare medie de sistem schimbare aplicații pentru anumite scopuri de afaceri importante sunt realizate intern sau externalizate. |  |  |
| 3. Dezvoltare/ schimbare extinsa de sistem/ aplicații pentru anumite scopuri de afaceri importante sunt realizare intern sau externalizate. |  |  |

Va rugam sa precizati daca sunt identificate documente si inregistrari cu caracter confidential din cadrul domeniul de aplicare al SMSV care nu pot fi prezentate pentru evaluare in timpul desfasurarii auditului:

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

In cazul in care se considera necesar pentru pregatirea evaluarii,

CERTIND poate solicita informatii suplimentare privind sistemul de management al serviciilor.

CERTIND se obliga sa asigure confidentialitatea asupra informatiilor continute in prezentul chestionar.

# Data

Reprezentant autorizat