



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران  
۱۶۳۴۷-۶  
چاپ اول  
۱۳۹۷

INSO-ISO  
16347-6  
1st Edition  
2019

Identical with  
ISO/IEC 20000-6:  
2017

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات -  
قسمت ۶: الزامات برای نهادهای ممیزی  
و گواهی کننده سامانه‌های مدیریت  
خدمات

**Information technology — Service  
management— Part 6 :Requirements  
for bodies providing audit and  
certification of service management  
systems**

ICS:03.080.99; 03.120.20; 35.020

استاندارد ملی ایران شماره ۶-۱۶۳۴۷ (چاپ اول): سال ۱۳۹۷

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران- ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج - شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)

وبگاه: <http://www.isiri.org>

**Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No.1294 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)

Website: <http://www.isiri.org>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

- 1- International Organization for Standardization
- 2- International Electrotechnical Commission
- 3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)
- 4- Contact point
- 5- Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

« فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۶: الزامات برای نهادهای ممیزی و گواهی کننده

### سامانه‌های مدیریت خدمات »

#### رئیس:

عسگری، هادی

(کارشناسی مهندسی صنایع)

#### دبیر:

صفایی اصل، فهیمه

(کارشناسی مهندسی فناوری اطلاعات)

#### اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

جلیلود، مریم

(کارشناسی مهندسی نرم افزار)

عضو مستقل

رحمانی، پرینا

(دکتری مهندسی کامپیوتر - سخت افزار)

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

شادور، نسرين

(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر - نرم افزار)

رئیس اداره فناوری اطلاعات - سازمان صنعت، معدن و تجارت  
استان قزوین

شریعت ناصری، زینب

(دکتری مهندسی کامپیوتر - نرم افزار)

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

صفایی اصل، زهرا

(دکتری مهندسی کامپیوتر - نرم افزار)

عضو هیئت علمی - دانشگاه آزاد اسلامی

طی نیا، رضا

(کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

مدیرعامل شرکت کاسیس

فرجی، فاطمه

(کارشناسی مهندسی نرم افزار)

کارشناس نرم افزار - شرکت سرامیک البرز

کشاورز جعفرزاده، معصومه

(کارشناسی مهندسی صنایع)

کارشناس تدوین - شرکت مشاوره و مهندسی پویا سیستم  
پارسیان

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

سمت و / یا محل اشتغال

محمدی، حمید

کارشناسی فناوری اطلاعات- بنیاد مسکن استان قزوین

(کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات، تجارت الکترونیک)

مستعدی، سحر

کارشناس - شرکت پردازشگر عصر مجازی

(کارشناسی مهندسی فناوری اطلاعات)

مقیم، سکینه

کارشناس فناوری اطلاعات- اداره استاندارد استان قزوین

(کارشناسی مهندسی فناوری اطلاعات)

ویراستار:

ترابی، مهنوش

کارشناس استاندارد- کارشناس ارشد شبکه و سخت افزار- شرکت

برق منطقه‌ای هرمزگان

(کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ح	پیش‌گفتار
ط	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۲	۴ اصول
۲	۵ الزامات کلی
۲	۵-۱ موضوعات حقوقی و قراردادی
۲	۵-۲ مدیریت بی‌طرفی
۳	۵-۳ مسئولیت مدنی و تامین مالی
۳	۶ الزامات ساختاری
۳	۷ الزامات منبع
۳	۷-۱ شایستگی کارکنان
۳	۷-۱-۱ ملاحظات کلی
۳	۷-۱-۲ تعیین معیارهای شایستگی
۴	۷-۱-۳ فرآیندهای ارزشیابی
۴	۷-۱-۴ سایر ملاحظات
۴	۷-۲ کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن
۵	۷-۳ استفاده از ممیزهای بیرونی مستقل و کارشناسان فنی بیرونی
۵	۷-۴ سوابق کارکنان
۵	۷-۵ برون‌سپاری
۵	۸ الزامات اطلاعاتی
۵	۸-۱ اطلاعات عمومی
۵	۸-۲ مستندات گواهی کردن
۵	۸-۳ ارجاع به گواهی و استفاده از علائم
۵	۸-۴ محرمانگی
۶	۸-۵ تبادل اطلاعات بین یک نهاد گواهی‌کننده و کارفرمایان آن
۶	۹ الزامات فرایند
۶	۹-۱ فعالیت‌های قبل از گواهی کردن
۶	۹-۱-۱ فرم درخواست گواهی کردن

صفحه	عنوان
۶	۲-۱-۹ بازنگری فرم درخواست
۶	۳-۱-۹ برنامه ممیزی
۶	۴-۱-۹ تعیین زمان ممیزی
۱۱	۵-۱-۹ نمونه برداری از چند سایت
۱۱	۶-۱-۹ استانداردهای سامانه‌های مدیریت چندگانه
۱۲	۲-۹ طرح ریزی ممیزی
۱۲	۱-۲-۹ تعیین اهداف، دامنه شمول و معیارهای ممیزی
۱۳	۲-۲-۹ انتخاب تیم ممیزی و ارجاع کار
۱۳	۳-۲-۹ طرح ممیزی
۱۳	۳-۹ گواهی کردن اولیه
۱۴	۴-۹ اجرای ممیزی‌ها
۱۴	۱-۴-۹ کلیات
۱۴	۲-۴-۹ برگزاری جلسه افتتاحیه
۱۴	۳-۴-۹ ارتباط در حین ممیزی
۱۴	۴-۴-۹ دریافت و تصدیق اطلاعات
۱۴	۵-۴-۹ شناسایی و ثبت یافته‌های ممیزی
۱۴	۶-۴-۹ آماده سازی نتایج ممیزی
۱۴	۷-۴-۹ برگزاری جلسه اختتامیه
۱۵	۸-۴-۹ گزارش ممیزی
۱۵	۹-۴-۹ بررسی علت عدم انطباق‌ها
۱۵	۱۰-۴-۹ اثربخشی اصلاحات و اقدامات اصلاحی
۱۵	۵-۹ تصمیم‌گیری برای گواهی کردن
۱۵	۶-۹ حفظ گواهی
۱۵	۷-۹ درخواست‌های رسیدگی مجدد
۱۵	۸-۹ شکایت‌ها
۱۵	۹-۹ سوابق کارفرما
۱۶	۱۰-۹ الزامات سامانه مدیریت برای نهادهای گواهی کننده
۱۷	کتابنامه

## پیش‌گفتار

استاندارد « فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۶: الزامات برای نهادهای ممیزی و گواهی‌کننده سامانه‌های مدیریت خدمات » که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده، در دویست و سی و سومین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۲۰ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی/منطقه‌ای زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی/منطقه‌ای مزبور است:

ISO/IEC 20000-6:2017, Information technology — Service management— Part 6:  
Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems



## مقدمه

این استاندارد یک قسمت از مجموعه استانداردهای ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ است. سایر قسمت‌های این استاندارد به شرح زیر می‌باشد:

- قسمت ۱- الزامات سامانه‌ی مدیریت خدمات

- قسمت ۲- راهنمای کاربرد سامانه‌های مدیریت

- قسمت ۳- راهنمایی برای تعریف دامنه و کاربرد پذیری استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

- قسمت ۴- مدل مرجع فرآیند

- قسمت ۵- طرح نمونه پیاده‌سازی استاندارد ملی ایران شماره ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

-Part 7: Guidance on the integration and correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013

- قسمت ۹- راهنمای کاربرد استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای خدمات ابری

- قسمت ۱۰- مفاهیم و واژگان

- قسمت ۱۱- راهنمای ارتباط بین استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-سال ۱۳۹۲ و چارچوب‌های مدیریت خدمات ITIL

این استاندارد توسط نهادهای گواهی‌کننده برای ممیزی و گواهی کردن سامانه مدیریت خدمات (SMS)<sup>۱</sup> مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ استفاده می‌شود. هم‌چنین می‌تواند در هنگام ارزشیابی نهادهای گواهی‌کننده توسط واحدهای اعتباربخشی مورد استفاده قرار گیرد. این استاندارد به این منظور در نظر گرفته شده است که در رابطه با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱ مورد استفاده قرار گیرد، تا بتوان معیارهای بیرونی مربوط به گواهی کردن را برای ممیزی و گواهی کردن سامانه‌های مدیریتی تعیین کرد. این استاندارد الزامات اضافه‌شده را در موارد استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱ ارائه می‌دهد.

استفاده صحیح از این استاندارد، نهادهای گواهی‌کننده را قادر می‌سازد تا کاربردهای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱ را برای ارزشیابی‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ هماهنگ سازند.

این استاندارد تا آنجا که امکان دارد، از ساختار استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱ پیروی می‌کند. الزامات اضافه‌شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱ به عنوان زیربندهای «SMxxx» شماره‌گذاری می‌شوند.

در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱ و استاندارد حاضر از اصطلاح «کارفرما» برای سازمان‌های متقاضی گواهی کردن استفاده می‌شود.

## فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۶: الزامات برای نهادهای ممیزی و گواهی کننده سامانه‌های مدیریت خدمات

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات و ارائه راهنمایی‌هایی برای نهادهای گواهی کننده است که ممیزی و گواهی کردن سامانه مدیریت خدمات را مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ فراهم می‌کنند. این استاندارد، الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را تغییر نمی‌دهد. همچنین این استاندارد می‌تواند توسط نهادهای اعتباربخشی برای اعتباربخشی نهادهای گواهی کننده استفاده شود.

انتظار می‌رود نهاد گواهی کننده که خدمت گواهی کردن سامانه مدیریت خدمات را ارائه می‌کند، علاوه بر الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱، بتواند الزامات مشخص شده در این استاندارد را برآورده کند.

### ۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می‌شود. در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است. استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

۲-۱ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه دهنده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۱: الزامات، با استفاده از استاندارد ISO/IEC 17021-1 تدوین شده است.

2-2 ISO/IEC 20000-1, Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱، فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۱: الزامات سامانه‌ی مدیریت خدمات، با استفاده از استاندارد ISO/IEC 20000-1 تدوین شده است.

ISO/IEC TR 20000-10, Information technology — Service management — Part 10: Concepts and terminology

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۰-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۵، فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۱۰: مفاهیم و واژگان، با استفاده از استاندارد ISO/IEC 20000-10 تدوین شده است.

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، و استاندارد ISO/IEC TR 20000-1 به کار می‌رود<sup>۱</sup>:

### ۴ اصول

برای اهداف این استاندارد، اصول موجود در بند ۴ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

### ۵ الزامات کلی

#### ۵-۱ موضوعات حقوقی و قراردادی

الزامات زیربند ۵-۱ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

#### ۵-۲ مدیریت بی‌طرفی

الزامات زیربند ۵-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶ و همچنین الزامات و راهنمایی‌های زیر مراجعه شود.

#### ۵-۲-۱ تعارض منافع

نهادهای گواهی‌کننده می‌توانند وظایف زیر را بدون این که به عنوان مشاوره یا داشتن تعارض منافع بالقوه مورد توجه قرار گیرند، انجام دهند:

الف- تنظیم و مشارکت به عنوان یک مدرس در دوره‌های آموزشی. در جایی که این دوره‌ها مربوط به مدیریت خدمات، سامانه‌های مدیریت مرتبط یا ممیزی هستند، نهادهای گواهی‌کننده باید خود را به ارائه اطلاعات عمومی و مشاوره‌ای که در دسترس عموم قرار دارند، محدود کنند، یعنی آنها نباید توصیه‌های خاصی را برای شرکت ارائه کنند؛

ب- در دسترس قراردادن یا انتشار اطلاعات درخواستی که درباره‌ی نهاد گواهی‌کننده و الزامات استانداردهای ممیزی گواهی توضیح می‌دهد؛

---

۱ - اصطلاحات و تعاریف به کار رفته در فرهنگ‌نامه الکترونیکی IEC و نیز سامانه مرورگر برخط ISO به ترتیب در وبگاه‌های <http://www.iso.org/obp> و <http://www.electropedia.org/> قابل دسترس است.

پ- فعالیت‌های قبل از ممیزی، تنها با هدف تعیین آمادگی برای گواهی کردن. این فعالیت‌ها نباید با ارائه توصیه یا مشاوره‌ای باشد که این بند را نقض می‌کند. نهاد گواهی‌کننده باید بتواند تصدیق کند که چنین فعالیت‌هایی با این الزامات مغایرت ندارد و آنها برای توجیه کاهش دوره گواهی کردن نهایی استفاده نمی‌شوند؛

ت- انجام ممیزی‌های دوم شخص و سوم شخص با توجه به استانداردها یا مقررات به غیر از آنهایی که بخشی از دامنه‌ی اعتباربخشی هستند؛

ث- ارزش‌افزوده در حین ممیزی‌های گواهی‌کننده و بازرسی‌های نظارت، به عنوان مثال با شناسایی فرصت‌ها برای بهبود، هنگامی که آنها در طی ممیزی و بدون ارائه توصیه راه‌حل‌های خاص مشاهده می‌شوند.

نهاد گواهی‌کننده نباید بازدید مدیریت خدمات داخلی کارفرمای سامانه مدیریت خدمات که مرتبط با گواهی است را فراهم کند. نهاد گواهی‌کننده باید مستقل از نهاد یا نهادهایی (حتی شامل افراد) باشد که ممیزی داخلی سامانه مدیریت خدمات را ارائه می‌دهند.

### ۳-۵ مسئولیت مدنی و تامین مالی

به الزامات زیربند ۳-۵ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

### ۶ الزامات ساختاری

به الزامات بند ۶ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

### ۷ الزامات منبع

#### ۱-۷ شایستگی کارکنان

##### ۱-۱-۷ ملاحظات کلی

به الزامات زیربند ۱-۱-۷ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

##### ۲-۱-۷ تعیین معیارهای شایستگی

به الزامات زیربند ۲-۱-۷ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر این، به الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز مراجعه شود.

##### ۱-۲-۱-۷ اصطلاح «حوزه فنی»

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بیان می‌کند که تمام الزامات عام هستند و صرف‌نظر از نوع، اندازه و ماهیت خدمات ارائه شده، به صورت قابل اجرا برای همه کارفرمایان در نظر گرفته می‌شوند. برای ممیزی

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷، اصطلاح «حوزه فنی» مربوط به سامانه مدیریت خدمات، شامل فرآیندهای مدیریت خدمات و خدمات در محدوده سامانه مدیریت خدمات است. «حوزه فنی» به هیچ یک از فناوری‌های پایه‌ای که برای تأمین خدمات ارائه می‌شود مربوط نیست.

#### ۳-۱-۷ فرآیندهای ارزشیابی

به الزامات زیربند ۳-۱-۷ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

#### ۴-۱-۷ سایر ملاحظات

به الزامات زیربند ۴-۱-۷ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

#### ۲-۷ کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن

به الزامات زیربند ۲-۷ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر آن الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز مراجعه شود.

#### ۱-۲-۷ شایستگی کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن

نهاد گواهی‌کننده باید معیارهایی را برای آموزش و توسعه مهارت ممیزها و کارکنان دخیل در مدیریت و پشتیبانی فعالیت‌های گواهی کردن تعریف کند. نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان حاصل کند که دانش مناسب برای هر نقش، شامل موارد زیر است:

الف- الزامات مندرج در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

ب- قسمت‌های مرتبط از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، به ویژه استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷، استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷ و استاندارد ملی ایران شماره ۱۰-۱۶۳۴۷.

نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان دهد که ممیزها و کارکنان دخیل در مدیریت و پشتیبانی فعالیت‌های گواهی کردن در حوزه‌های قانونی و مقرراتی مورد نظر از تاثیر الزامات حقوقی و قانونی مربوط به ممیزی سامانه مدیریت خدمات، آگاهی مناسب دارند. آگاهی از قوانین و الزامات قانونی به معنای اطلاعات قانونی عمیق نیست: به عبارت دیگر، ممیزی گواهی کردن سامانه مدیریت، یک ممیزی انطباق با قانون نیست.

نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان دهد که ممیزها، از طریق توسعه مستمر حرفه‌ای، دانش و مهارت‌های خود در زمینه مدیریت خدمات و ممیزی را به‌روز نگه می‌دارند.

#### ۳-۷ استفاده از ممیزهای بیرونی مستقل و کارشناسان فنی بیرونی

به الزامات زیربند ۳-۷ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

#### ۴-۷ سوابق کارکنان

به الزامات زیربند ۴-۷ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

#### ۵-۷ برون سپاری

به الزامات زیربند ۵-۷ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

#### ۸ الزامات اطلاعاتی

##### ۱-۸ اطلاعات عمومی

به الزامات زیربند ۱-۸ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

##### ۲-۸ مستندات گواهی

به الزامات زیربند ۲-۸ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر آن، به الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز مراجعه شود.

##### ۱-۲-۸ تعریف دامنه

در هنگام تعریف دامنه، بهتر است راهنمایی‌های ارائه شده در استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷ استفاده شود.

##### ۳-۸ ارجاع به گواهی کردن و استفاده از علائم

به الزامات زیربند ۳-۸ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

##### ۴-۸ محرمانگی

به الزامات زیربند ۴-۸ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر آن، به الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز مراجعه شود.

##### ۱-۴-۸ دسترسی به اسناد کارفرما، از جمله سوابق

قبل از اینکه ممیزی گواهی مورد توافق قرار گیرد، نهاد گواهی کننده باید از کارفرما درخواست کند در صورتیکه سوابق یا مستنداتی در سامانه مدیریت خدمات دارد که به این دلیل که آنها حاوی اطلاعات محرمانه یا حساس هستند نمی تواند برای بازنگری در اختیار تیم ممیزی قرار دهد، آنها را اعلام کند.

نهاد گواهی کننده باید تعیین کند که آیا در صورت عدم وجود این مدارک یا سوابق، سامانه مدیریت خدمات می تواند به اندازه کافی ممیزی شود. اگر اسناد یا سوابق برای ممیزی ضروری هستند و در دسترس نیستند،

نهاد گواهی کننده باید به کارفرما اطلاع دهد که تا هنگامی که توافق های دسترسی مناسب به آنها داده نشود، ممیزی نمی تواند انجام شود.

#### ۵-۸ تبادل اطلاعات بین نهاد گواهی کننده و کارفرمایان آن

به الزامات زیربند ۵-۸ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

#### ۹ الزامات فرآیند

##### ۹-۱-۹ فعالیت های قبل از گواهی کردن

###### ۹-۱-۱-۱ کاربرد

به الزامات زیربند ۹-۱-۱ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

###### ۹-۱-۲-۱ بازنگری کاربرد

به الزامات زیربند ۹-۱-۲ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر آن، به الزامات و راهنمایی های زیر نیز اعمال می شوند.

###### ۹-۱-۲-۱-۱ بازنگری کاربرد

نهاد گواهی کننده باید درخواست کارفرما را بازنگری کند تا از درک درست زمینه فعالیت کارفرما و مخاطرات احتمالی سامانه مدیریت خدمات و خدمات آن اطمینان یابد.

###### ۹-۱-۳-۱ برنامه ممیزی

به الزامات زیربند ۹-۱-۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

###### ۹-۱-۴-۱ تعیین زمان ممیزی

به الزامات زیربند ۹-۱-۴ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر آن، به الزامات و راهنمایی های زیر نیز اعمال می شوند.

###### ۹-۱-۴-۱-۱ تعیین زمان ممیزی برای ممیزی اولیه

نهاد گواهی کننده باید از تعداد کارکنان موثر کارفرما به عنوان مبنایی برای تعیین زمان ممیزی اولیه برای ممیزی گواهی کردن اولیه استفاده کند. نهاد گواهی کننده هنگام تعیین زمان ممیزی باید از جدول ۱ استفاده کند. جدول ۱ براساس روزهای ۸ ساعته است. اگر ساعت کاری در روز بیشتر یا کمتر از ۸ ساعت باشد، این ارقام می توانند تنظیم شوند.



تعداد کارکنان موثر کارفرما باید به صورت معادل‌های تمام‌وقت (FTE)<sup>۱</sup> محاسبه شوند. محاسبه کارکنان موثر کارفرما باید براساس آن‌هایی که در دامنه سامانه مدیریت خدمات هستند، باشد. نهاد گواهی‌کننده باید بتواند منطق مورد استفاده برای ارتباط بین تعداد کارکنان موثر کارفرما که از سامانه مدیریت خدمات پشتیبانی می‌کنند و خدمات و زمان ممیزی را توجیه کند.

اگر تعداد کارکنان موثر کارفرما که از خدمات و سامانه مدیریت خدمات پشتیبانی می‌کنند، بیش از ۱۱۷۵ باشد، رویه‌های نهاد صدورگواهی برای محاسبه زمان ممیزی باید جدول ۱ را با منطق روشنی ادامه دهد و روزها را با استخراج از آخرین سطر در جدول ۱ تعریف کند.

نهاد گواهی‌کننده باید برنامه‌های ممیزی اولیه خود را برای حداقل زمان ممیزی ۲/۵ روز، پس از تنظیمات، صرف‌نظر از تعداد کارکنان کارفرما تنظیم کند.

مدت زمان ممیزی نباید کمتر از ۸۰٪ زمان ممیزی باشد. اگر زمان اضافی برای طرح‌ریزی یا گزارش‌نویسی مورد نیاز است، این کار نباید مدت زمان ممیزی را کاهش دهد.

جدول ۱- رابطه بین تعداد کارکنان موثر و زمان ممیزی قبل از تنظیمات (ممیزی اولیه)

تعداد کارکنان موثر کارفرما	زمان ممیزی: مرحله ۱ + مرحله ۲ (روزها)
۱۵-۱	۳٫۵
۲۵-۱۶	۴٫۵
۴۵-۲۶	۵٫۵
۶۵-۴۶	۶
۸۵-۶۶	۷
۱۲۵-۸۶	۸
۱۷۵-۱۲۶	۹
۲۷۵-۱۷۶	۱۰
۴۲۵-۲۷۶	۱۱
۶۲۵-۴۲۶	۱۲
۸۷۵-۶۲۶	۱۳
۱۱۷۵-۸۷۶	۱۵

**یادآوری** - زمان ممیزی به عنوان زمان لازم برای برنامه ریزی و انجام یک ممیزی کامل و موثر سامانه مدیریت کارفرما تعریف می شود. زمان ممیزی شامل کل زمان در مکان کارفرما (فیزیکی یا مجازی) و زمان صرف شده در خارج از محل انجام برنامه-ریزی، بررسی استاندارد، تعامل با کارکنان کارفرما و گزارش نوشتن است. مدت زمان گواهی سامانه مدیریتی به عنوان بخشی از زمان ممیزی از دست داده شده برای هدایت فعالیت های ممیزی از جلسه افتتاحیه تا جلسه اختتامیه را شامل می شود.

تعداد موثر کارکنان شامل همه کارکنان دخیل در حوزه گواهی کردن هستند که در هر نوبت کار می کنند. هنگامی که این تعداد در دامنه ی گواهی کردن قرار می گیرند، شامل کارکنان غیردائمی (به عنوان مثال پیمانکار) و نیمه وقت می شوند. با توجه به ساعات کار، می توان تعداد کارکنان نیمه وقت و کارکنان در دامنه ی فعالیت کاهش یا افزایش داد و به تعداد معادل کارکنان تمام وقت تبدیل کرد. هنگامی که درصد بالایی از کارکنان فعالیت ها یا نقش هایی را که به صورت تکراری در نظر گرفته می شود انجام می دهند، کاهش تعداد کارکنان که پیوسته در یک دامنه ی گواهی کردن از یک کارفرما به کارفرمای دیگر اعمال می شوند مجاز است.

#### ۹-۴-۲ تنظیمات زمان ممیزی

تمام ویژگی های خدمات و کارفرمایان سامانه مدیریت خدمات باید در نظر گرفته شوند و تنظیمات انجام شده در زمان ممیزی اولیه برای آن دسته از عوامل هستند که می توانند زمان بیشتر یا کمتر را توجیه کنند. صرف نظر از عوامل تنظیم، سازمان صدور گواهی باید اطمینان حاصل کند که زمان ممیزی کافی برای انجام یک ممیزی کامل و موثر کارفرما سامانه مدیریت خدمات اختصاص داده شده است. گواهی کننده باید مدرکی برای کاهش یا افزایش زمان ممیزی را داشته باشد و بتواند آن را توجیه کند.

جداول ۲ و ۳ نشان می‌دهند که چگونه عوامل مرتبط می‌توانند زمان‌های ممیزی در جدول ۱ را تحت تأثیر قرار دهند. یک جابجایی به معنای دگرسپاری‌ها و واسط‌ها در مکان‌های مختلف و / یا گروه‌هایی است که در دوره‌های متوالی کار می‌کنند. حداکثر کاهش باید ۳۰٪ از زمان ممیزی جدول ۱ باشد.

**جدول ۲- عواملی که می‌توانند زمان ممیزی را کاهش دهند**

عوامل بالقوه کاهش	
۱	نرخ پایین تغییر در خدمات و سامانه مدیریت خدمات
۲	عملکرد موثر سامانه مدیریت خدمات از قبل نشان داده شده‌است، برای مثال از قبل توسط یکی دیگر از نهادهای گواهی‌کننده معتبر تصدیق شده باشد.
۳	ممیزی ترکیبی سامانه مدیریت خدمات با یک یا چند سامانه مدیریت مرتبط دیگر.
۴	دانش پیشین سازمان، به‌عنوان مثال در حال حاضر به یک استاندارد دیگر توسط همان نهاد گواهی‌کننده تصدیق شده‌است.
۵	یک خدمت واحد و ساده
۶	فعالیت‌های یکسان در تمامی جابجایی‌ها با شواهد مناسب از عملکرد معادل در تمام جابجایی‌ها اجرا شده باشد، به عنوان مثال میز خدمات.
۷	نسبت قابل توجهی از کارکنان مدیریت خدمات که یک کار ساده مشابه را انجام می‌دهند.
۸	مکان واحد با تعداد پایین کارکنان
۹	سطح پایین اتکا به سایر طرفین، مانند تامین‌کنندگان، گروه‌های داخلی یا کارفرمایانی که به‌عنوان تامین‌کننده عمل می‌کنند و در امر ارائه خدمات مشارکت دارند.

**جدول ۳- عواملی که می‌توانند زمان ممیزی را افزایش دهند**

عوامل بالقوه افزایش	
۱	لجستیک‌های پیچیده شامل چندین شایستگی، کار در چند مکان، در یک یا چندین منطقه زمانی.
۲	پیچیدگی تفاوت‌های زبان در مکان‌های مختلف، به عنوان مثال کارکنانی که با بیش از یک زبان صحبت می‌کنند (نیاز به مترجم (ها) یا ممنوعیت ممیزها از مستقل کارکردن).
۳	اندازه بزرگ یا پیچیدگی دامنه سامانه مدیریت خدمات، به عنوان مثال تعداد زیاد خدمات، کارکنان یا مکان‌ها و خدمات تخصصی که درک و حفظ آنها دشوار است.
۴	سطح بالایی از الزامات قانونی و قانون‌گذاری که کارفرما سامانه مدیریت خدمات را تحت تأثیر قرار می‌دهد، برای مثال حقوق مالکیت معنوی، حریم خصوصی، مواد غذایی، دارو، هوا فضا، هسته‌ای.
۵	فعالیت‌های مختلفی که در جابجایی‌های مختلف انجام می‌شوند.
۶	مکان‌های موقت در دامنه سامانه مدیریت خدمات برای ممیزی خاص.
۷	فرآیندهای کسب و کار پیچیده که در دامنه‌ی سامانه مدیریت خدمات انجام می‌شود.
۸	سطح بالای اعتماد به طرفین دیگر، مانند تامین‌کنندگان، گروه‌های داخلی یا کارفرمایانی که به‌عنوان تامین‌کننده عمل می‌کنند، دخیل در تهیه خدمات هستند.
۹	اضافه کردن مکرر خدمات جدید، حذف خدمات، انتقال خدمات یا تغییرات قابل توجه در خدمات.

#### ۳-۴-۱-۹ تنظیمات برای دیگر گواهی‌های استاندارد سامانه مدیریت

اگر کارفرما تحت سایر استانداردهای سامانه‌های مدیریتی مرتبط، مانند استاندارد ISO 9001 و / یا استاندارد ISO / IEC 27001 تایید شود، نهاد گواهی‌کننده ممکن است زمان ممیزی اولیه را کاهش دهد. کاهش زمان ممیزی، به‌علت صدور گواهی در برابر سایر استانداردهای سامانه مدیریت مرتبط، تنها تحت شرایط زیر مجاز است:

الف) استاندارد دیگر سامانه مدیریت، مربوط به سامانه مدیریت خدمات ممیزی باشد؛

ب) هر گواهی موجود در حال حاضر توسط نهاد گواهی‌کننده معتبر در حداقل یک بار در ۱۲ ماه گذشته ممیزی شود؛

پ) دامنه کاربرد گواهی‌های دیگر، همانند یا بیشتر از آن است که برای گواهی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱ تعریف شده است.

مقدار کاهش زمان ممیزی باید به این مساله وابسته باشد که کدام سامانه مدیریت کارفرما با دیگر سامانه مدیریت ادغام می‌شود. صرف‌نظر از سایر استانداردهای سامانه مدیریت مرتبط، نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان دهد که زمان کافی برای به انجام رساندن یک ممیزی کامل و موثر برای کارفرما سامانه مدیریت خدمات اختصاص داده شده است.

یادآوری - هنگامی که دو یا چند سامانه مدیریتی در رشته‌های مختلف با یکدیگر ممیزی می‌شوند، «ممیزی ترکیبی» نامیده می‌شود. جایی که این سامانه‌ها در یک سامانه مدیریت واحد متحد می‌شوند، اصول و روش‌های ممیزی همانند یک ممیزی ترکیبی است.

#### ۴-۴-۱-۹ تعیین زمان ممیزی برای نظارت و صدور گواهی مجدد ممیزی‌ها

زمان لازم برای انجام نظارت و صدور گواهی مجدد باید با استفاده از عوامل زیر محاسبه شود:

الف) مدت زمان ممیزی نباید کمتر از ۸۰٪ از کل زمان ممیزی باشد؛

ب) ممیزی‌های نظارت باید حداقل یک سوم از زمان لازم برای ممیزی اولیه سالانه باشد، چه در یک ممیزی واحد و چه در چند ممیزی؛

پ) صدور گواهی مجدد ممیزی باید حداقل دو سوم از زمان لازم برای ممیزی اولیه باشد؛

ت) حداقل زمان ممیزی برای نظارت، پس از تنظیم، باید ۱ روز باشد؛

ث) حداقل زمان ممیزی برای صدور گواهی مجدد، بعد از تنظیم، باید ۲ روز باشد.

۵-۴-۱-۹ ممیزی از دور

ممیزی‌هایی که مستقیم در همان موقعیت مکانی انجام نمی‌شوند اما از یک مکان دیگر اجرا می‌شوند، ممیزی‌های از دور نامیده می‌شوند. برنامه ممیزی باید روش‌های ممیزی از دور را که در طی آن مورد استفاده قرار می‌گیرد شناسایی کند.

استفاده قابل قبول و غیر قابل قبول از ممیزی‌های راه دور در جدول ۴ مشخص شده است. نهاد گواهی‌کننده باید از شیوه‌های غیر قابل قبول در جدول ۴ استفاده نکند و مجاز است از شیوه‌های قابل قبول استفاده کند.

ممیزی‌های راه دور نباید زمان را پایین‌تر از آنچه که در جدول ۱ محاسبه شده است، با تنظیمات مناسب کاهش دهند.

اگر نهاد گواهی‌کننده یک برنامه ممیزی را توسعه دهد به طوری که برای فعالیت‌های ممیزی از دور، بیش از ۳۰٪ از زمان برنامه‌ریزی شده برگزاری ممیزی در محل را در نظر بگیرد، نهاد گواهی‌کننده باید دلیل موجه را مستند کند.

جدول ۴- روش‌های ممیزی قابل قبول و غیر قابل قبول از دور

قابل قبول	
۱	کنفرانس از دور: تصویر و صدا، جلسه وب، ارتباطات مبتنی بر وب تعاملی.
۲	دسترسی از دور به ابزارهایی که برای پشتیبانی سامانه مدیریت خدمات استفاده می‌شوند.
۳	دسترسی از دور به کتابخانه اسناد و سوابق سامانه مدیریت خدمات.
غیر قابل قبول	
۴	تنها به مستندات اعتماد کردن.
۵	فرض بر این است که همه موقعیت‌ها بدون شواهد معین برای این فرض یکسان عمل می‌کنند.
۶	ممیزی‌ها بدون مصاحبه با کارکنان انجام شوند.

**یادآوری** - زمان ممیزی در محل، به زمان ممیزی اختصاص داده شده برای محل‌های منفرد اشاره دارد. ممیزی‌های الکترونیکی محل‌های راه دور، به عنوان ممیزی از دور در نظر گرفته می‌شود، حتی اگر ممیزی‌های الکترونیکی به صورت فیزیکی بر روی یکی از محیط‌های کارفرما انجام شود.

۵-۱-۹ نمونه‌برداری از چند سایت

به الزامات زیربند ۵-۱-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر آن، به الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز اعمال می‌شوند.

۱-۵-۱-۹ معیارهای نمونه برداری از چند سایت

اگر کارفرما دارای چندین سایت باشد، نهاد گواهی کننده می تواند از یک نمونه مبتنی بر رویکرد گواهی ممیزی از چند سایت استفاده کنند اگر همه سایتها:

الف) تحت همان سامانه مدیریت خدمات، که به طور مرکزی اداره می شود، عمل می کند؛

ب) شامل برنامه ممیزی داخلی کارفرما است؛

پ) شامل برنامه بررسی مدیریت کارفرما است.

۶-۱-۹ استانداردهای سامانه های مدیریت چندگانه

به الزامات زیربند ۶-۱-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر آن، به الزامات و راهنمایی های زیر نیز اعمال می شوند.

۱-۶-۱-۹ ترکیب ممیزی های سامانه مدیریت

ممیزی سامانه مدیریت خدمات می تواند با ممیزی های دیگر سامانه های مدیریت ترکیب شود. یک ممیزی ترکیبی یا یکپارچه باید اطمینان دهد که شواهد ممیزی مشخص شده با الزامات درج شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، در دامنه کاربرد ممیزی است. تمام یافته های مرتبط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱ باید به راحتی قابل شناسایی در گزارش ممیزی باشد. یکپارچگی ممیزی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، نباید به طور ناسازگار توسط ترکیب ممیزی مورد تأثیر قرار گیرد.

۲-۶-۱-۹ ترکیب ممیزی های سامانه مدیریت برای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ و

استاندارد ISO / IEC 27001

وقتی که ممیزی برای استاندارد ISO / IEC 27001 و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، ترکیب شده باشد، فرایند مدیریت امنیت اطلاعات در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، باید مورد بررسی قرار گیرد تا اطمینان حاصل شود که:

الف) سیاست امنیتی اطلاعات، با سامانه مدیریت خدمات و خدمات مرتبط است؛

ب) خطرهای مربوط به امنیت اطلاعات شناسایی می شوند و واپایش های امنیت اطلاعات برای سامانه مدیریت خدمات و خدمات به کار بسته می شود.

ممیزها ممکن است چندین شواهد پشتیبانی از سامانه مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)<sup>۱</sup> را پیدا کنند.

اگر دامنه کاربرد ISMS خارج از دامنه کاربرد سامانه مدیریت خدمات باشد، فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، باید به عنوان فرآیند مستقل بدون پشتیبانی ISMS ممیزی شود.

خط مشی امنیت اطلاعات، ریسک‌ها و کنترل‌ها باید مورد اطمینان قرار گیرد تا اطمینان حاصل شود که آنها برای خدمات در محدوده سامانه مدیریت خدمات کارفرما مناسب هستند.

#### ۲-۹ طرح‌ریزی ممیزی

##### ۱-۲-۹ تعیین اهداف، دامنه شمول و معیارهای ممیزی

به الزامات زیربند ۱-۲-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر این، به الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز اعمال می‌شوند.

##### ۱-۱-۲-۹ تعیین اهداف ممیزی

اهداف ممیزی باید شامل بررسی این باشد که واسط‌ها در محدوده‌های سامانه مدیریت خدمات با سایر طرفین شرکت‌کننده در فعالیت‌های سامانه مدیریت خدمات، شناسایی و واپایش می‌شوند. نهاد گواهی‌کننده نیز باید اطمینان حاصل کند که کارفرما از خطرهای سامانه مدیریت خدمات و خدمات ناشی از واسط‌ها آگاه است و آنها را مدیریت کند.

##### ۲-۲-۹ انتخاب تیم ممیزی و ارجاع کار

به الزامات زیربند ۲-۲-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

##### ۳-۲-۹ طرح ممیزی

به الزامات زیربند ۳-۲-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر این، به الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز اعمال می‌شوند.

##### ۱-۳-۲-۹ دقت نمونه‌گیری

نهاد گواهی‌کننده باید روش‌هایی در محل برای اطمینان از موارد زیر داشته باشد:

الف) سطح کافی نمونه‌برداری در بازنگری قرارداد اولیه و فعالیت‌های ممیزی بعدی، باید تفاوت‌های شناسایی بین موارد زیر را مشخص کند:

- ۱) موقعیت‌های مکانی، به‌عنوان مثال اندازه مکان یا استفاده از مکان‌های موقت که توسط سامانه مدیریت خدمات پوشش داده می‌شود اما در دامنه کاربرد گواهی نیستند؛
- ۲) خدمات؛
- ۳) مشتریان؛

۴) طرفین دیگر (گروه‌های داخلی، تأمین‌کنندگان، خدمت‌گیرندگانی که به عنوان تأمین‌کننده عمل می‌کنند) در امر ارائه خدمات؛

۵) زبان‌ها؛

۶) انسجام رویکرد در سرتاسر همه تغییرات. کارفرما با نسبت زیادی از کارکنان که در حال جابجایی در کار هستند، می‌تواند در زمان کمتری مورد ممیزی قرار گیرد، اگر هر جابجایی یکسان عمل کند؛

۷) تغییرات محلی سامانه مدیریت خدمات؛

۸) الزامات قانونی و مقرراتی؛

ب) یک نمونه نماینده باید از دامنه کارفرمایان سامانه مدیریت خدمات انتخاب شود. انتخاب براساس قضاوت نهاد گواهی‌کننده، منعکس‌کننده عوامل ارائه شده در قسمت الف و همچنین یک عنصر تصادفی است؛

پ) طراحی طرح ممیزی باید الزامات قسمت‌های الف و ب را در نظر بگیرد. این طرح باید نمونه‌های نماینده از دامنه کامل سامانه مدیریت خدمات را در طی دوره سه ساله بین ممیزی‌های صدور گواهی پوشش دهد.

### ۳-۹ گواهی کردن اولیه

به الزامات زیربند ۳-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر این، به الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز اعمال می‌شوند.

### ۱-۳-۹ شناسایی طرفین دیگر

نهاد گواهی‌کننده باید به شواهدی از شناسایی طرفین دیگر دخیل در ارائه خدمات برای کارفرما و چگونگی واپایش شدن آنها همانطوری که در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مشخص شده دسترسی داشته باشد.

### ۲-۳-۹ ادغام مستندات سامانه مدیریت خدمات برای سایر سامانه‌های مدیریتی

نهاد گواهی‌کننده باید توجه داشته باشد که کارفرما می‌تواند مستندات مربوط به سامانه مدیریت خدمات را با دیگر سامانه‌های مدیریتی برای مثال سامانه مدیریت کیفیت یا سامانه مدیریت امنیت اطلاعات ادغام کند. اگر مستندات برای سامانه‌های مدیریت متعدد ترکیب شده باشد، سامانه مدیریت خدمات کارفرما باید به وضوح شناسایی شود.

### ۴-۹ اجرای ممیزی‌ها

### ۱-۴-۹ اصول کلی

به الزامات زیربند ۱-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.



**۲-۴-۹ برگزاری جلسه افتتاحیه**

به الزامات زیربند ۲-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

**۳-۴-۹ ارتباط در حین ممیزی**

به الزامات زیربند ۳-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

**۴-۴-۹ دریافت و تصدیق اطلاعات**

به الزامات زیربند ۴-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

**۵-۴-۹ شناسایی و ثبت یافته‌های ممیزی**

به الزامات زیربند ۵-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

**۶-۴-۹ آماده‌سازی نتایج ممیزی**

به الزامات زیربند ۶-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

**۷-۴-۹ برگزاری جلسه اختتامیه**

به الزامات زیربند ۷-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

**۸-۴-۹ گزارش ممیزی**

به الزامات زیربند ۸-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود. علاوه بر آن، به الزامات و راهنمایی‌های زیر نیز اعمال می‌شوند.

**۱-۸-۴-۹ گزارش ممیزی**

گزارش ممیزی باید از جزئیات کافی برای حمایت از تصمیم صدورگواهی برخوردار باشد. این گزارش باید شامل تعریف دامنه کاربرد صدورگواهی با اشاره به هرگونه تغییر در دامنه کاربرد و توضیحات پیگیری‌های قابل توجه ممیزی و روش‌های حسابرسی مورد استفاده باشد.

این گزارش باید شامل توصیه گروه ممیزی در گواهی کردن سامانه مدیریت خدمات کارفرما باشد که با اطلاعاتی است که این توصیه را تصدیق می‌کند. این جایگزینی باید شامل خلاصه‌ای از عدم انطباق‌ها و فرصت‌هایی برای بهبود در مورد اجرا و اثربخشی سامانه مدیریت خدمات باشد.

**۹-۴-۹ بررسی علت عدم انطباق‌ها**

به الزامات زیربند ۹-۴-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

۱۰-۴-۹ اثربخشی اصلاحات و اقدامات اصلاحی

به الزامات زیربند ۹-۴-۱۰ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۷۰۲۱-۱ مراجعه شود.

۵-۹ تصمیم‌گیری برای گواهی کردن

به الزامات زیربند ۹-۵ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۷۰۲۱-۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

۶-۹ حفظ گواهی

به الزامات زیربند ۹-۶ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۷۰۲۱-۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

۷-۹ درخواست‌های رسیدگی مجدد

به الزامات زیربند ۹-۷ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۷۰۲۱-۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

۸-۹ شکایت‌ها

به الزامات زیربند ۹-۸ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۷۰۲۱-۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

۹-۹ سوابق کارفرما

به الزامات زیربند ۹-۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۷۰۲۱-۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

۱۰-۹ الزامات سامانه مدیریت برای نهادهای گواهی‌کننده

به الزامات زیربند ۹-۱۰ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۷۰۲۱-۱: سال ۱۳۹۶، مراجعه شود.

کتابنامه

- [1] ISO/IEC 17011, Conformity assessment — General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies
- [2] ISO/IEC 19011, Guidelines for auditing management systems
- [3] ISO/IEC 20000-1, Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements
- [4] ISO/IEC 20000-2, Information technology — Service management — Part 2: Guidance on the application of service management systems
- [5] ISO/IEC 20000-3, Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1
- [6] ISO/IEC 20000-4, Information technology — Service management — Part 4: Process reference model
- [7] ISO/IEC 20000-5, Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
- [8] ISO/IEC TR 20000-9, Information technology — Service management — Part 9: Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to cloud services
- [9] ISO/IEC TR 20000-10, Information technology — Service management — Part 10: Concepts and terminology
- [10] ISO/IEC TR 20000-11, Information technology — Service management — Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL®
- [11] ISO/IEC TR 20000-12, Information technology — Service management — Part 12: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: CMMI-SVC
- [12] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements
- [13] ISO/IEC 27006, Information technology — Security techniques — Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems
- [14] ISO/IEC 27013, Information technology — Security techniques — Guidance on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1
- [15] ISO/IEC TR 90006, Information technology — Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to IT service management and its integration with ISO/IEC 20000-1