

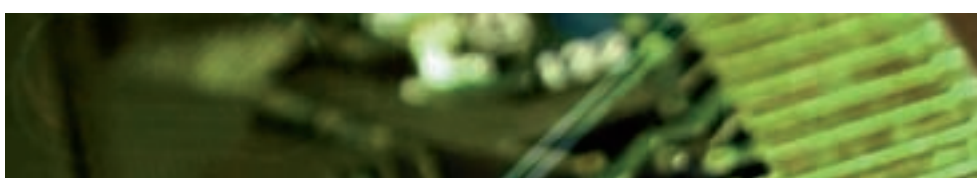
Italia

Scegli la certezza.
Aggiungi valore.

I servizi ICT per le aziende

TÜV Italia - Gruppo TÜV SÜD

TÜV®





Il gruppo TÜV SÜD e TÜV Italia

L'obiettivo della sicurezza fa parte del DNA del nostro ente e della nostra casa madre TÜV SÜD, già partendo dal nome. L'acronimo TÜV, infatti, può tradursi in "Associazione tecnica di sorveglianza" finalizzata alla sicurezza della collettività, ad un corretto rapporto uomo/macchina ed alla salvaguardia dell'ambiente.

Questi sono i valori cardini di TÜV SÜD nei suoi oltre 140 anni di attività.

Fondato in Germania nel 1866 è oggi uno dei maggiori enti indipendenti di certificazione e ispezione a livello mondiale, con alle spalle una grande tradizione ed un patrimonio di conoscenza nei vari ambiti di competenza tali da essere un concreto punto di riferimento tecnico per le aziende che operano nei vari settori della produzione e dei servizi.

TÜV Italia, filiale italiana del gruppo, opera nel nostro paese dal 1987 e oggi conta su nove uffici sul territorio nazionale per un totale di quasi 200 dipendenti, a cui si affiancano oltre 300 collaboratori.

Negli anni abbiamo creato e capitalizzato sinergie interne e di gruppo, e ci siamo imposti sul mercato come un ente pluriservizio, capace di anticipare le tendenze del mercato e di offrire alle aziende un servizio ad alto valore aggiunto, fornendo loro le opportunità per affrontare con successo le sfide del mercato.

Gli strumenti che utilizziamo sono, oltre al livello tecnico del servizio, l'obiettività, l'indipendenza, la professionalità e l'esperienza dei nostri uomini, capaci di essere partner delle aziende nell'adeguarle a quegli standard che garantiscono nel tempo una costanza di efficienza, affidabilità e sicurezza.





Servizi TÜV Italia per il settore ICT

Il progresso tecnologico, l'evoluzione delle tecnologie informatiche e dei mezzi di comunicazione basati su sistemi informatizzati e la globalizzazione avviata da Internet, rendono sempre più necessari costanti aggiornamenti nelle tematiche dell'Information & Communication Technology (ICT).

Le organizzazioni, pubbliche e private di tutto il mondo, hanno da tempo iniziato il lungo e costante processo di alfabetizzazione informatica insieme con l'informatizzazione delle attività produttive.

Entrambi i fenomeni hanno portato il mondo della normazione ad emettere appositi standard che potessero soddisfare la sempre maggiore e crescente necessità di valutazione indipendente e di certificazione dei livelli raggiunti. TÜV Italia alle aziende di ogni settore, e dell'ICT in particolare, offre certificazioni secondo gli standard:

- UNI EN ISO 9001:2008 – per i Sistemi di Gestione per la Qualità (con applicazione della ISO 9003:2004);
- UNI CEI ISO/IEC 27001:2006 – per i Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni;
- ISO/IEC 20000-1:2005 – per i Sistemi di Gestione per i Servizi nell'Information Technology;
- TL 9000 Rel. 4.0;

ed esegue assessment nelle tematiche di:

- Risk Assessment e Risk Management;
- Business Continuity;
- Disaster Recovery;
- Incident Handling;

oltre a proporre corsi di formazione specializzata in tutti gli ambiti sopra elencati.





Certificazioni ICT

La certificazione dei sistemi di gestione pone in evidenza il raggiungimento di un obiettivo rilevante per qualsiasi organizzazione. Ciò è valido in particolar modo per quelle legate all'ICT.

Infatti tali certificazioni, basandosi sui più aggiornati modelli organizzativi e tecnici, forniscono al mercato di riferimento la dimostrazione che l'organizzazione, non solo si è conformata ad uno o più standard, ma soprattutto che di fronte ad un organismo indipendente può dimostrare il raggiungimento del grado di efficacia prestabilito. Ciascuna certificazione è destinata ad un uso specifico ed aggiunge valore secondo diversi modelli. In dettaglio:

- **UNI EN ISO 9001:** è la certificazione più diffusa, la base di tutte le certificazioni di sistema. Si rivolge ad ogni tipo e dimensione di organizzazione, pubblica e privata, ed è orientata ai processi necessari per assicurare la qualità della produzione e/o dell'erogazione dei servizi nell'ottica della soddisfazione del cliente. Con il supporto della ISO/IEC 90003:04 e della recentissima ISO/IEC TR 9005:08, può essere declinata anche per le aziende del settore ICT: la certificazione ISO 9001 costituisce infatti una valida piattaforma per le altre certificazioni dell'ICT e anzi ne semplifica l'adozione e la comprensione.
- **ISO/IEC 20000-1:** è specifica per i servizi dell'IT ed è impostata sul modello ITIL v2 dal quale ha preso origine, si fonda pertanto su uno dei più consolidati modelli organizzativi e gestionali del mondo dell'IT. La sua applicazione è particolarmente efficace quando si vogliono definire e gestire i servizi IT secondo criteri di trasparenza ed efficacia, utilizzando il Service Level Agreement per fornire al cliente uno strumento di comprensione e valorizzazione dei servizi. Legata ad una certificazione ISO 9001 raggiunge la massima efficacia ed ottimizza i processi di gestione in ottica servizi, permettendo di raggiungere livelli di efficienza strettamente connessi ai servizi erogati.
- **UNI CEI ISO/IEC 27001:** riguarda la sicurezza delle informazioni. È orientata a quelle aziende che devono dimostrare di gestire informazioni ed asset secondo criteri di sicurezza prestabiliti ed efficaci. Può essere legata ad una ISO 9001, permettendo così il massimo livello di efficacia dei processi inerenti la sicurezza, oppure essere legata ad una ISO/IEC 20000-1 dando così massima visibilità alla sicurezza dei servizi erogati.





- **TL9000 rel. 4.0:** è la certificazione qualità per le aziende del settore delle telecomunicazioni. Non è uno standard ISO, ma è basata sulla ISO 9001 della quale estende i requisiti fino a definire specifici indicatori prestazionali per le aziende del settore. Le organizzazioni che adottano questo modello si possono avvalere di un sistema mondiale di raccolta e benchmarking delle prestazioni in modo da poter valutare la propria posizione in un mercato di riferimento (best in class).
È uno standard fortemente orientato alla erogazione di servizi, alla produzione software e hardware nel settore TLC ed è molto diffuso nel mercato nord americano e nell'Europa centrale. Non solo è un valido strumento per ottimizzare i propri processi e confrontarli con il mercato, ma è anche un'ottima leva per l'esportazione e l'inserimento in contesti internazionali.

Destinatari

Queste certificazioni sono destinate a tutte le tipologie di aziende e non solo a quelle strettamente legate al settore ICT, in particolar modo a quelle interessate a dare evidenza della propria capacità in una delle tematiche sopraelencate. Aziende private interessate alla partecipazione a forniture ICT per le Pubbliche Amministrazioni possono trovare in queste certificazioni elementi di distinzione e qualificazione oramai indispensabili per accedere a qualsiasi gara.

Vantaggi

Manager ed imprenditori possono trarre grande beneficio dall'adozione di questi standard per favorire la normalizzazione, la standardizzazione e l'efficacia delle attività. L'adozione di uno o più standard può diventare un valido metodo per razionalizzare i processi produttivi, i livelli di servizio e le prestazioni aziendali in generale. La certificazione aggiunge quell'elemento di indipendenza e visibilità necessario per distinguersi nell'ambito di un confronto di benchmarking ed una crescita secondo i trend internazionali più accreditati.



Iter certificativo

L'iter certificativo per conseguire le certificazioni precedentemente descritte riflette quanto prescritto a livello mondiale dalle direttive IAF ed EA, ed a livello nazionale da SINCERT.

Si articola in più fasi quali:

- **Istruttoria**, nell'ambito della quale il processo prevede due momenti distinti:

Fase 1 che prevede:

- la valutazione della documentazione del Sistema di Gestione (secondo quanto previsto dalla norma di riferimento);
- la valutazione della rispondenza alle eventuali prescrizioni, direttive e legislazioni applicabili;
- la definizione del piano per l'esecuzione dell'audit di certificazione (fase 2 del processo di certificazione).

Fase 2 che prevede:

la verifica in campo per dimostrare la conformità e l'efficacia del Sistema di Gestione, secondo quanto prestabilito dalla norma di riferimento e dai documenti del Sistema di Gestione dell'organizzazione. Al termine dell'audit viene rilasciato il rapporto di audit che sancisce, laddove non sussistano non conformità, l'avvio della fase di emissione del certificato.

- **Emissione certificato**

Il certificato, che ha validità triennale, conterrà la norma di riferimento e tutte le informazioni inerenti la ragione sociale dell'organizzazione e il Sistema di Gestione, il cosiddetto campo di applicazione (le sedi, i processi ed i servizi inclusi nella certificazione).

- **Mantenimento del certificato**

Annualmente l'organizzazione certificata riceve una visita di sorveglianza che ha l'obiettivo di verificare il mantenimento della conformità e dell'efficacia del Sistema di Gestione, nonché il continuo miglioramento. Nel triennio di validità del certificato l'organizzazione riceve almeno due verifiche di sorveglianza. Condizioni particolari possono però introdurre verifiche aggiuntive, ad esempio nel caso di modifiche al Sistema di Gestione.

- **Rinnovo del certificato**

Al termine del triennio di validità del certificato l'organizzazione può rinnovare il contratto con TÜV Italia per dare il via ad un nuovo ciclo triennale.





Assessment ICT

Per alcuni degli standard ISO del settore ICT non esistono ancora i requisiti di certificazione, in particolare per argomenti quali: la Business Continuity, il Disaster Recovery, il Risk Assessment e l'Incident Handling. Argomenti che, seppur ampiamente dibattuti ed analizzati dagli standard e da prescrizioni di settore (si pensi alle direttive in ambito bancario), non hanno ancora trovato l'adeguato spazio nell'ambito dei processi di certificazione.

Discorso particolare richiede la business continuity, che vedrà a breve l'uscita di una norma della famiglia delle ISO 27000, che ne permetterà la certificazione.

Queste stesse attività costituiscono la base per quella che è stata definita come Societal Security, cioè per quegli aspetti della sicurezza che coinvolgono tutti noi in caso di incidenti alle infrastrutture critiche, si pensi ad esempio ai sistemi informativi delle organizzazioni pubbliche e private a fronte di un terremoto o di un black out su scala nazionale.

La stessa ISO ha definito tali argomenti in un documento ISO/PAS 22399:07 che, in caso di calamità o incidenti informatici, ne delinea le modalità di gestione in modo da ridurre i tempi di risposta e la durata dell'eventuale disservizio. Ciò risponde alle recenti disposizioni in materia di continuità operativa definite a livello bancario e finanziario.

Per questi argomenti TÜV Italia ha definito un processo di assessment che ha l'obiettivo di fornire una valutazione a fronte degli standard e dei modelli disponibili per l'ICT.

Di particolare interesse è l'escalation delle azioni che va dall'individuazione dell'incidente fino al Disaster Recovery e quindi la possibilità di seguire, con una verifica indipendente, tutte le fasi del processo, anche durante le simulazioni periodiche previste.

L'assessment è uno strumento indispensabile per la valutazione dello stato di efficacia e rispondenza delle attività adottate da una organizzazione in risposta a direttive o richieste di mercato per quanto concerne:

- la Business Continuity (sulla base della BS25999-2 o della prossima ISO/IEC 27031);
- il Disaster Recovery (sulla base della ISO/IEC 24762);
- il Risk Assessment (sulla base della ISO/IEC 27005);
- l'Incident Handling (sulla base della ISO/IEC 18044).

A queste è possibile aggiungere assessment mirati a:

- dimostrare l'efficacia dei sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni e delle relative contromisure (o controlli) adottate sulla base della ISO/IEC 27004 e/o degli standard NIST;
- dimostrare l'aderenza dei sistemi di IDS/IPS alle politiche di sicurezza sulla base della ISO/IEC 18043 e/o degli standard NIST;
- dimostrare la validità dei dati secondo gli standard della famiglia ISO/IEC 25000.





Ne consegue un rapporto di assessment, che evidenzia lo stato di attuazione delle prassi adottate e la possibilità di dimostrare a clienti e Pubbliche Amministrazioni quanto predisposto per rispondere a incidenti e calamità relativamente all'ICT.

Nel caso di organizzazioni certificate UNI EN ISO 9001, ISO/IEC 20000-1 e/o ISO/IEC 27001 tali assessment possono costituire una valida evidenza per la copertura di requisiti specifici delle rispettive norme.

L'approccio proposto da TÜV Italia agli assessment è costituito dalle seguenti fasi:

- **Fase istruttoria**

L'organizzazione invia un breve questionario utile alla definizione dei parametri generali in relazione al tipo di assessment richiesto (ad esempio può essere utile sapere se si è sottoposti a direttive o leggi specifiche come quelle definite in ambito bancario o delle carte di credito).

Sulla base delle risposte ottenute, TÜV Italia redige la propria offerta per gli assessment richiesti. Con il supporto dell'organizzazione viene definita una data di inizio del processo di assessment, che prevede le seguenti fasi:

- 1. definizione degli standard e delle direttive applicabili:** in questa fase gli auditor TÜV Italia analizzano, con il supporto dell'organizzazione, la documentazione inerente i temi dell'assessment per definire quali standard e quali prescrizioni siano applicabili al caso specifico;
- 2. analisi dei documenti di supporto** (ad esempio Business Continuity Plan o Disaster Recovery Plan), per la verifica dell'aderenza della documentazione agli standard e direttive definiti nella fase precedente;
- 3. verifica in campo:** in questa fase gli auditor affiancano l'organizzazione ed analizzano le attività operative, nel corso delle prove e simulazioni previste nei piani, per verificare l'efficacia di quanto predisposto, la rispondenza alle direttive ed agli standard e per individuare eventuali spunti di miglioramento.

- **Stesura ed emissione del rapporto di assessment**

Gli auditor redigono il rapporto ponendo in evidenza eventuali anomalie rispetto alla documentazione di riferimento e agli aspetti migliorabili.

Esso contiene tutte le informazioni inerenti le prove effettuate, le date e le sedi sottoposte ad assessment, gli standard e le direttive di riferimento e qualsiasi altra informazione utile a dare evidenza delle attività svolte e dei risultati ottenuti.





Training ICT

Il settore ICT è un settore ad alta specializzazione ove le competenze richieste sono di alto profilo, in continuo aggiornamento e sempre supportate da competenze manageriali, di gestione organizzativa e dei processi, per una sempre maggiore attenzione all'efficacia e all'efficienza.

I corsi che TÜV Italia propone per il settore ICT sono strutturati per favorire un approccio sistemico, inteso come sistemi organizzativi ad esempio ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1, con forti connotazioni tecniche, finalizzate al prodotto/servizio. E su questa base il programma corsistico è estremamente articolato ed orientato in tal senso, senza tralasciare anche gli aspetti di competenza tecnica. L'offerta formativa si compone di:

- corsi orientativi e di introduzione, destinati a manager e consulenti che vogliono affrontare le tematiche ICT da un punto di vista organizzativo e di orientamento;
- corsi specialistici in tematiche dell'ICT, destinati a responsabili della sicurezza delle informazioni, a responsabili tecnici, consulenti e tecnici dell'ICT che vogliono specializzare ed approfondire le loro conoscenze su talune tematiche dell'ICT;
- corsi per lead auditor (alcuni dei quali permettono l'accesso agli appositi registri), destinati ai professionisti ed al personale destinato a svolgere attività di audit all'interno di una organizzazione o in maniera professionale.

Abbiamo messo a punto anche percorsi tematici utili per formare neoassunti, neodiplomati e neolaureati, o comunque personale che necessita di una formazione specialistica nell'ICT, con particolare attenzione agli aspetti normativi e della certificazione. Di particolare interesse la continua interazione dei corsi con i Sistemi di Gestione, avendo come obiettivo fornire una chiara visione dell'utilità delle certificazioni e dell'efficacia dell'approccio integrato tra i vari sistemi di gestione, e quindi delle relative norme.

Nell'offerta formativa proposta da TÜV Italia, consultabile sul sito www.tuvakademie.it, vi è inoltre forte attenzione ai corsi che hanno come principale obiettivo fornire le competenze per la continuità dell'operatività aziendale, a fronte di eventi di varia natura legati al settore ICT, come ad esempio il Disaster Recovery e la Business Continuity.

In generale, tutti i temi oggetto di assessment da parte di TÜV Italia costituiscono anche la base dei corsi offerti da TÜV Akademie. In questo modo TÜV Italia ha inteso mettere a disposizione dei propri clienti, e di chiunque voglia approcciare tali tematiche, la propria esperienza pluriennale nel campo dell'ICT.

Il calendario contiene pertanto corsi assolutamente innovativi ed esclusivi come:

- lead auditor per i sistemi di gestione dei servizi IT (ISO/IEC 20000-1);
- valutazione e gestione dei rischi per la sicurezza delle informazioni (ISO/IEC 27005);
- sistemi di gestione per la continuità (BS 25999-2 e ISO/IEC 27031);
- sistemi di incident handling (ISO/IEC 18044);
- disaster recovery (ISO/IEC 24762);

che si vanno ad affiancare agli oramai consolidati:

- corso introduttivo ai sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni (ISO/IEC 27001);
- corso per lead auditor dei sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni (ISO/IEC 27001).





Questo stampato è realizzato con carta certificata
FSC mista ed è stampato da Grafica Biarre,
Via Papa Giovanni XXIII 19, Missaglia (LC)



Direzione - Sede di Milano

Via Carducci 125, pal. 23 - 20099 Sesto S. Giovanni (MI)
Tel: +39 02 2413-01 - Fax: +39 02 2413-0399
E-mail: info@tuv.it

Torino

Via Montalenghe 12 - 10010 Scarmagno (TO)
Tel: +39 0125 6369-12 - Fax: +39 0125 6369-99
E-mail: tuv.torino@tuv.it

Vicenza

Via Cà Balbi 22/F - 36100 Vicenza
Tel: +39 0444 2182-18 - Fax: +39 0444 2182-00
E-mail: tuv.vicenza@tuv.it

Bologna

Via Isonzo 61 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)
Tel: +39 051 2987-411 - Fax: +39 051 2987-499
E-mail: tuv.bologna@tuv.it

Firenze

Viale Ugo Bassi 38 - 50133 Firenze
Tel: +39 055 9065-046 - Fax: +39 055 9065-048
E-mail: tuv.firenze@tuv.it

Roma

Piazza Apollodoro 26 - 00196 Roma
Tel: +39 06 3269-091 - Fax: +39 06 3269-0999
E-mail: tuv.roma@tuv.it

Napoli

Piazza Vanvitelli 5 - 80129 Napoli
Tel: +39 081 3721-068 - Fax: +39 081 3721-075
E-mail: tuv.napoli@tuv.it

Bari

Via Don Guanella 15/G - 70124 Bari
Tel: +39 080 5025-505 - Fax: +39 080 5025-503
E-mail: tuv.bari@tuv.it

Catania

Via Trinacria 34 - 95030 Tremestieri Etneo (CT)
Tel: +39 095 0933-310 - Fax: +39 095 0933-855
E-mail: tuv.catania@tuv.it

Laboratori

Via Montalenghe 12 - 10010 Scarmagno (TO)
Tel: +39 0125 6369-11 - Fax: +39 0125 6369-99
E-mail: tuv.ps-tec@tuv.it

www.tuv.it

